وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، تسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: ادارة أعمال

بعنوان:

الرقمنة في القطاع الخاص

"دراسة حالة لمؤسسة SARL SIMS ولاية سعيدة"

من إعداد الطالبين:

- عمراني منى أسماء
- عليان نوال

تحت اشراف الأستاذ:

- عتيق الشيخ.

السنة الجامعية: 2024 / 2025

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

الشكر لله - عز وجل - الذي أنار لنا الدرب، وفتح لنا أبواب العلم وأمدنا بالصبر والإرادة لإتمام هذه الرسالة، فله الحمد والشكر حمدًا طيبًا مُباركًا يليق بجلاله، ومن باب قول المُصطفى صل الله علية وسلم «لا يَشْكُرُ اللَّهَ مَنْ لا يَشْكُرُ النَّاسَ»

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى من كان له الفضل بعد الله في إخراج هذا البحث العلمي، بما في ذلك **الأستاذ عتيق** لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة، والتي وجدنا فيه أستاذا فاضلا أمدنا بكافة المعلومات، بذل الجهد، وقدَّمت لنا التوجيه السليم والرأي السديد.

والشكر موصول أيضا إلى إدارة وعمال مؤسسة **SARL SIMS** التي ذللت الصعوبات من أجل إنجاز الدراسة بجودة وكفاءة.

إهـــــداء

إلى من كان لي سنداً وعوناً عند الشدائد طوال عمري،

إلى الرجل الأبرز في حياتي

"أبـــي العـــزيز"

إلى القلب المعطاء والصدر الحاني

"أمـــي الحبيـــبة"

إلى كل من ساعدني ولو بحرف في حياتي الدراسية...

إلى هؤلاء جميعاً: أهديكم هذا العمل

عليان نوال

إهـــــداء

الحمد لله على لذة الإنجاز و الحمد لله عند البدء والختام

(وَآخْرُ دعْوَاهُمْ أَنِ الحمد لله رَبْ الْعَالَمِينْ)

وبكل حب أهدي ثمرة تخرجي ونجاحي

إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود واعطائي بلا مقابل، من علمني أن النجاح كفاح وسلاحه العلم والمعرفة داعمي وسندي بعد الله فخري واعتزازي: **والدي العزيز**

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها، واحتضنني قلبها قبل يديها وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى القلب الحنون إلى سر قوتي وسمائي جنتي: **والدتي العزيزة**

إلى من ساندني بكل حب وأزاح عن طريقي المتاعب ممهدا لي الطريق زارعا لي الثقة والإصرار بداخلي وأضاء دربي وطريقي في كل خطوة أخطيها كنتم لي الحب والسند: **إخوتي وأخوائي**

عمراني منى أسماء

المقدمة

المقدمـة:

يُعَـدّ القطـاع الخـاص اليـوم عنصـراً محوريـاً فـي دفـع عجلـة النمـو الاقتصـادي فـي العديـد مـن دول العـالم، سـواء المتقدمـة منهـا أو الناميـة. فقـد أثبـت هـذا القطـاع قدرتـه علـى تحريـك الـدورة الاقتصـادية مـن خـلال اسـتثماراته المتنوعـة، وتـوفير فـرص العمـل، والمسـاهمة فـي النـاتج المحلـي الإجمـالي. فمـع تطـور الاقتصـاد العـالمي وتحولاتـه المتسـارعة، لـم يعـد القطـاع العـام قـادراً بمفـرده علـى تلبيـة متطلبـات التنميـة المسـتدامة، وهـو مـا دفـع بـالكثير مـن الـدول إلـى إعـادة النظـر فـي دور القطـاع الخـاص ومنحـه مكانـة متقدمـة ضـمن سياسـاتها الاقتصادية.

وفـي هـذا السـياق، سـعت الجزائـر، كغيرهـا مـن الـدول الناميـة، إلـى تعزيـز دور القطـاع الخـاص فـي تنميـة اقتصـادها الـوطني، خاصـة بعـد تجـارب سـابقة أظهـرت محدوديـة النمـو القـائم فقـط علـى تـدخل الدولـة. فقـد اتخـذت الحكومـة الجزائريـة خـلال العقـود الأخيـرة عـدة خطـوات تهـدف إلـى تهيئـة منـاخ ملائـم للاسـتثمار الخـاص، مـن بينهـا سـن تشـريعات جديدة تحفز المبادرة الاقتصادية، وتقلل من البيروقراطية، وتحسن من مناخ الأعمال.

كمـا قامـت الجزائـر بـإطلاق مجموعـة مـن الإصـلاحات الاقتصـادية الراميـة إلـى دعـم الاقتصـاد الحـر، وتوجيـه الاسـتثمارات نحـو القطاعـات المنتجـة. إضـافة إلـى ذلـك، أُنشـئت مؤسسـات متخصصـة لـدعم وتمويـل المشـاريع الخاصـة، لا سـيما المؤسسـات الصـغيرة والمتوسـطة، التـي تُعَـدّ ركيـزة أساسـية فـي ديناميكيـة التنميـة الاقتصـادية. هـذه المؤسسـات تعمـل علـى مرافقـة المسـتثمرين، وتقـديم التكـوين والمسـاعدة التقنيـة، وتسـهيل الوصـول إلـى التمويـل، ممـا يسـاهم فـي خلـق مناصـب شـغل جديـدة وتقلـيص نسـبة البطالـة، خاصـة فـي أوساط الشباب.

وعليـه، فـإن تفعيـل دور القطـاع الخـاص فـي الجزائـر يُعـد خيـارًا اسـتراتيجيًا لمواكبـة التحـولات الاقتصـادية العالميـة، وتحقيـق تنميـة شـاملة ومسـتدامة، شـريطة اسـتمرار الدولـة في توفير البيئة القانونية والمؤسساتية الداعمة لنمو هذا القطاع.

غيـر أن نجـاح هـذه المسـاعي لا يمكـن أن يتحقـق بمعـزل عـن التوجـه نحـو **الرقمنــة**، التــي أصــبحت اليــوم ضــرورة حتميــة وليســت خيــارًا، بــالنظر إلــى قــدرتها علــى تســهيل الإجـراءات، تحسـين الأداء، وضـمان الشـفافية والفعاليـة فـي التسـيير. فـالتحول الرقمـي يشـكل رافعـة حقيقيـة لـدعم القطـاع الخـاص، مـن خـلال تحـديث الهياكـل الإداريـة، وإتاحـة الفـرص أمــام المؤسســات الناشــئة للابتكــار والتوســع، إلــى جانــب إدمــاج الاقتصــاد غيــر الرســمي ضمن الدورة الاقتصادية الرسمية.

ومـن هـذا المنطلـق، تكتسـب دراسـة العلاقـة بـين تفعيـل القطـاع الخـاص والرقمنـة فـي الجزائـر أهميـة بالغـة، لفهـم كيـف يمكـن لهـذا التـداخل أن يُسـهم فـي دعـم التنميـة الاقتصـادية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للدولة في السنوات القادمة.

الفصل المنهجي للدراسة

1- اشكالية:

تعتبر الرقمنة أحد أبرز التوجهات التي يشهدها العالم في العصر الحديث، حيث تحولت من كونها تكنولوجيا مساعدة إلى عنصر أساسي في استراتيجيات الأعمال. ومن المعروف أن القطاع الخاص يلعب دورًا محوريًا في الاقتصاد العالمي، ويتعين عليه مواكبة التحولات الرقمية لتظل المؤسسات قادرة على المنافسة والبقاء في السوق. في هذا السياق، تبرز إشكالية الرقمنة في القطاع الخاص كأحد التحديات الكبرى التي تواجه الشركات في مختلف القطاعات.

من جهة، تسعى المؤسسات الخاصة إلى تبني الرقمنة لتحقيق أهداف متنوعة مثل تحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل التكاليف، تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتلبية احتياجات العملاء بشكل أكثر فعالية. ومن جهة أخرى، تواجه هذه المؤسسات مجموعة من التحديات التي قد تعيق عملية التحول الرقمي، مثل مقاومة التغيير من قبل الموظفين والإدارة، الاستثمار الكبير في التكنولوجيا، ونقص الكفاءات الرقمية اللازمة لإدارة هذه العمليات. هذه التحديات قد تكون سببًا في تأخير تطبيق الرقمنة بشكل ناجح أو تعثر بعض المؤسسات في هذه العملية.

إضافة إلى ذلك، لا تقتصر فوائد الرقمنة على تحسين الأداء الداخلي للمؤسسات فقط، بل تشمل أيضًا تعزيز القدرة التنافسية في الأسواق، بما يسمح للمؤسسات الخاصة بتوسيع حصتها السوقية، وبالتالي تحقيق الاستدامة والنمو على المدى الطويل. لكن في المقابل، تبرز الإشكالية الحقيقية في كيفية تحديد العوامل التي تشجع على تبني الرقمنة بشكل فعّال، وقياس تأثيراتها على أداء المؤسسات الخاصة في ظل الظروف الاقتصادية المختلفة.

2- الاشكالية الرئيسية: كيف يمكن للمؤسسات الخاصة تعزيز الأداء المؤسسي من خلال تبني الرقمنة، وما هي الاستراتيجيات الفعالة التي يمكن اتباعها لتجاوز التحديات المحتملة؟

3- الأسئلة الفرعية:

- ما هي الاستراتيجيات التي تتبعها المؤسسات الخاصة لتحقيق رقمنة ناجحة تساهم في تعزيز قدرتها التنافسية؟
- ما هي العوامل التي تشجع المؤسسات الخاصة على تبني الرقمنة؟
- ما هي أبرز التحديات التي قد تواجه المؤسسات الخاصة عند تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي؟

4- الفرضيات العامة:

الفرضية الأولى: الرقمنة تؤثر بشكل إيجابي على الأداء المؤسسي في القطاع الخاص، لكن تواجه المؤسسات تحديات كبيرة في تطبيق استراتيجيات الرقمنة، والتي تؤثر في قدرة هذه الشركات على الاستفادة من المزايا التنافسية الناتجة عنها.

الفرضية الثانية: الاستراتيجيات الرقمية التي تركز على الابتكار والتدريب المستمر تساعد المؤسسات الخاصة على تحسين تطبيق الرقمنة والتغلب على التحديات المرتبطة بها.

الفرضية الثالثة: العوامل الاقتصادية والتكنولوجية تشجع المؤسسات الخاصة على تبني الرقمنة بشكل أكبر مقارنة بالعوامل الاجتماعية والثقافية.

الفرضية الرابعة: المؤسسات الخاصة تواجه صعوبة في تطبيق الرقمنة بسبب نقص الكوادر المدربة والتحديات المتعلقة بالبنية التحتية التكنولوجية.

5- أسباب اختيار الموضوع:

- **تزايد الاعتماد على الرقمنة في القطاع الخاص** :تشهد المؤسسات الخاصة في جميع أنحاء العالم تحولًا رقميًا مستمرًا، حيث أصبحت الرقمنة جزءًا أساسيًا من استراتيجيات الأعمال لتحسين الكفاءة وزيادة القدرة التنافسية. هذا التحول التكنولوجي في الشركات يجعل الرقمنة موضوعًا ذا أهمية في فهم ديناميكيات الاقتصاد الرقمي.
- نرى في هذا الموضوع فرصة لفهم كيفية تأثير التقنيات الحديثة على تطوير الشركات وتحقيق التفوق التنافسي. هذا الاهتمام دفعنا لاختيار هذا الموضوع.
- نطمح من خلال هذا البحث إلى الإسهام في تقديم نظرة علمية وحلول مؤسسة لتحسين الأداء المؤسسي في القطاع الخاص من خلال تبني الرقمنة.

6- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دندن جمال الدين، آفاق الرقمنة وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد06 /العدد: خاص (2023)، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، الجزائر.

قامت الدراسة بالوقوف على واقع الاقتصاد الرقمي وأثره على النمو الاقتصادي في الجزائر، وهذا من خلال طرح الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة الرقمنة في النمو الاقتصادي في الجزائر؟

وانطلاقا من هذه إشكالية، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي من خلال عرض مختلف لمفاهيم المتعلقة بالرقمنة، إلى جانب المنهج التحليلي من خلال التطرق إلى مختلف النقاط لمتعلقة بالتنمية الاقتصادية في إطار التحول الرقمي، وكانت النتائج التي خرجت بها الدراسة كالآتي:

- إنّ إرهاصات التحول الالكتروني في الجزائر قد ارتكز على توفير البيئة الملائمة ويأتي في مقدمتها الارتباط بالإنترنت، وهذا ما استدعى ضرورة إيجاد سياسة وطنية

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية ومحاولة إدماجها في الاقتصاد الرقمي وبناء مجتمع المعلومات في الجزائر.

- شهدت التجارة الالكترونية نموا متسارعا منذ بداية تطورها إلا أنه لا توجد تقديرات دقيقة حول قيمتها سواء يتعلق بالقيمة الإجمالية لتلك التجارة أو فيما يتعلق بتوزيعها الجغرافي والقطاعي.

- إن مشروع الجزائر الالكترونية من أكبر المشاريع التي تنتهجها الجزائر من أجل تحقيق التنمية المستدامة، لذلك لابد من وضع إستراتيجية وطنية شاملة ودقيقة لإعادة هيكلة الجهاز الإداري وذلك بتوفير الكفاءات والموارد التقنية والبشرية والمادية العالية.

- تساهم المنصات الرقمية في الجزائر في تفعيل أهم بعدين للتنمية المستدامة، والمتمثلين في البعد الاقتصادي عن طريق تعزيز نسبة النمو الاقتصادي، والبعد الاجتماعي بتعزيز مؤشر التنمية البشرية.

- توجد علاقة إيجابية بين تطبيق آليات التحول الرقمي وتعزيز النمو الاقتصادي، حيث للرقمنة آثار ايجابية على النمو الاقتصادي، إذ يؤدي التحول إلى الاقتصاد الرقمي ومن ثم تحفيز النمو الاقتصادي الجزائري.

الدراسة الثانية: أ.هانى جاد أحمد حميدة، دور الرقمنة في تحقيق الاستدامة في قطاع الخدمات، مجلة البحوث العلوم الاجتماعية والتنمية، المجلد السادس، 2023.

تستهدف الدراسة التعرف على دور الرقمنة في تحقيق الاستدامة في قطاع الخدمات، وتنبع أهمية الدراسة من الأهمية البالغة للرقمنة والآثار الناتجة عن تطبيقها في قطاع الخدمات، وتظهر معالم الإشكالية التي تعالجها الدراسة في التساؤل الجوهري التالي: ما هو دور الرقمنة في تحقيق الاستدامة في قطاع الخدمات؟ وعلى ضوء الإشكالية المطروحة برزت مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تساعد على الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيس المطروح وتتمثل فيما يلي:

- ما المقصود بالرقمنة؛ وفيما تتمثل أهم تطبيقاتها في قطاع الخدمات؟

- ما معوقات تطبيق الرقمنة في قطاع الخدمات؟
- كيف تحقق الرقمنة الاستدامة بقطاع الخدمات؟

كما تتضح أهمية الدراسة في تعرضها لقضية الاستدامة وكيفية تحقيقها من خلال رقمنة قطاع الخدمات، حيث إن الاستدامة هي محصلة لعدة أبعاد اجتماعية واقتصادية وبيئية وسياسية، وقد توصلت الدراسة والتحليل النظري إلى الآتي:

- لم تعد الرقمنة في الوقت الراهن ترفا يمكن الاستغناء عنه، وإنما أصبحت ضرورة خاصة بالنسبة للمؤسسات والهيئات التي تتعامل مباشرة مع الجمهور، والتي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمواطنين، ويتجاوز مفهوم الرقمنة استخدام التطبيقات التكنولوجية ليصبح منهجا وأسلوب عمل يجمع المؤسسات وقطاع الخدمات ليصبح تقديم الخدمات أسهل وأسرع مما يساعد على تحقيق الاستمرارية في تقديم الخدمات واستدامتها.
- تتمثل الرقمنة في مجمل المعارف والأسس النظرية والعلمية التي تسخر للإنسان الجهد والوقت والراحة وتشمل التبني الشامل للخدمات الرقمية المتصلة من قبل المستهلكين والشركات والحكومات، وهي محرك اقتصادي رئيس يُؤدي إلى تسريع النمو، وتسهيل خلق فرص العمل.
- يعد دور الرقمنة عاملاً مهماً في تطوير جميع المؤسسات بصفة عامة وقطاع الخدمات بصفة خاصة.
- هناك العديد من المعوقات التي تُعرقل عملية الرقمنة داخل قطاع الخدمات، أهمها: المعوقات البشرية والمادية.
- تحسين وتطوير أداء الخدمات المقدمة وجودتها في قطاع الخدمات من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة والرقمنة يعد من مبادئ تحقيق الاستدامة لقطاع الخدمات.

- عصرنة وتحسين الخدمات يعني بناء قطاع يتميز بالكفاءة والفعالية، وقادر على تلبية الحاجات العامة للجمهور بتقديم خدمة عالية المستوي، وبالتالي استمرارية واستدامة القطاع.

الدراسة الثالثة: قمار خديجة، تطبيقات الرقمنة والذكاء الاصطناعي في مجال المقاولاتية (القطاع الخاص) في الجزائر، جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة، 2024، العدد 01/38، الجزائر.

تهدف هذه الدراسة الى وصف واقع التجربة المقاولاتية في الجزائر، إضافة الى تبيان جملة التدابير والاصلاحات المتخذة التي مكنت الجزائر لأن تحتل المرتبة الأولى عالميا في مجال المقاولاتية خلال سنة 2022 مع ذكر القطب التكنولوجي سيدي عبد الله كأول تجربة للمقاولاتية التكنولوجية في الجزائر، من أهم النتائج المتوصل إليها هي مساهمة قانون المقاول الذاتي في تطوير روح المقاولاتية، وضرورة التحول نحو الرقمنة المقاولاتية بالاستعانة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي.

توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات التالية:

- لقد أثبت قانون المقاول الذاتي فعاليته في العديد من دول العالم، من خلال تنظيم العديد من المهن والأنشطة الجديدة غير المهيكلة، حيث يوفّر هذا القانون امتيازات عديدة، من بينها الإعفاء من التسجيل في السجل التجاري، واعتماد نظام ضريبي تفضيلي، والتأمين الاجتماعي، بالإضافة إلى إمكانية فتح حساب بنكي تجاري.
- كما يساهم قانون المقاول الذاتي في تنمية روح المقاولاتية، ويُسهّل على الشباب الولوج إلى سوق العمل عبر التشغيل الذاتي، مما يقلل من عدد الأفراد الناشطين في السوق الموازية من دون تغطية اجتماعية، ويساهم في دمج هذه الفئة ضمن الاقتصاد الرسمي.
- إن رقمنة ريادة الأعمال واستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي يتيحان تهيئة المقاولين المستقبليين للاندماج في الاقتصاد العالمي، وذلك من خلال رجال

أعمال مطلعين على التوجه السياسي للدولة الجزائرية وعلى مفاتيح الاقتصاد، ولديهم القدرة على الانخراط في تكتلات دولية، حيث تسعى الجزائر إلى الاندماج العالمي ضمن تكتلات اقتصادية مثل "البريكس (BRICS) "وغيرها، على غرار الانضمام إلى مجموعة العشرين(G20) ، وذلك بهدف تحقيق المصلحة الوطنية.

الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى:

Oana-Raluca TOFAN , Digital Transformation for Public and Private Organizations Challenges and Opportunities for Romania, Bucarest University of Economic Studies, Romania 2020.

هدف هذه الورقة هو استعراض الآراء العلمية القائمة، وتقديم تحليل موجز لوضع رومانيا من حيث التحول الرقمي في القطاع العام والخاص وأهم التحديثات والتأثيرات والفرص والتحديات في التطبيق، وتحديد منهج محتمل لتنفيذ هذا التحول.

الدراسة الثانية:

Wim Naudé, Werner Liebregts, Digital Entrepreneurship Research: A Concise Introduction, 2020; Institute of labor economics

تقدم هذه الورقة لمحة عامة عن أسئلة البحث الرئيسية التي يتم متابعتها حاليًا في هذا المجال. وتشمل هذه أسئلة مثل:

- ما هي ريادة الأعمال الرقمية؟
- ما الذي يختلف في الاقتصاد الرقمي من منظور ريادة الأعمال؟
- ما هو تأثير الرقمنة – والبيانات الضخمة – على نماذج الأعمال وريادة الأعمال؟
- كيف يمكن دعم ريادة الأعمال الرقمية وتنظيمها؟ تسلط الورقة الضوء على الحاجة الماسة لمزيد من الأبحاث في هذا المجال، خاصة في ظل التسارع الرقمي الناتج عن جائحة كوفيد–19. كما تشير إلى بعض الجوانب المهملة وتقترح مجالات للبحث المستقبلي.

الدراسة الثالثة:

Takwanisa Mude, Zivanai Muchenj, (2022) Digital communication technology, innovation, and productivity : Evidence from small and medium enterprises in South Africa, Technological Forecasting and Social Change.

ملخص الدراسة :تدرس هذه الورقة العلاقة بين استخدام تقنيات الاتصال الرقمية، وأداء الابتكار، والإنتاجية في الشركات الصغيرة والمتوسطة في جنوب إفريقيا، باستخدام بيانات من مسح أُجري عام 2019 على 711 شركة تصنيع صغيرة ومتوسطة في جوهانسبرغ .

النتائج الرئيسية:

- استخدام تقنيات الاتصال الرقمية مثل وسائل التواصل الاجتماعي والهواتف المحمولة يعزز الابتكار في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
- الابتكار الناتج عن استخدام هذه التقنيات له تأثير إيجابي على إنتاجية العمل.
- تشير النتائج إلى أن البرامج العامة التي تهدف إلى تعزيز الرقمنة الشاملة يجب أن تأخذ في الاعتبار أنواع التقنيات الرقمية الأكثر وصولًا وفائدة للشركات الصغيرة، بما في ذلك تلك التي تعمل بشكل غير رسمي.

7- أهمية البحث:

- يساعد البحث في فهم كيفية استخدام الرقمنة لتحسين الكفاءة والإنتاجية في المؤسسات الخاصة.
- يساهم البحث في تحديد التحديات التي قد تواجه المؤسسات الخاصة في تطبيق الرقمنة، وتقديم حلول علمية لتجاوزها.
- يوضح البحث كيف يمكن للمؤسسات الخاصة أن تواكب التطورات التكنولوجية المستقبلية والتطور الرقمي في الأنظمة.

- يساهم البحث في تسليط الضوء على أهم الاستراتيجيات المعتمدة للمضي نحو التحول الرقمي بالنسبة للمؤسسات الخاصة للتطوير من جودة خدماتها وتحسين الانتاجية وتسيير المؤسسة.

8- منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على منهجية بحثية شاملة تجمع بين **الأساليب الوصفية** والتحليلية لفهم تأثير الرقمنة على القطاع الخاص. تهدف منهجية الدراسة إلى تقديم تحليل معمق للظواهر المتعلقة بتبني الرقمنة، تحديد دوافعها، التحديات التي تواجهها المؤسسات، وكيفية قياس تأثيرها على الأداء المؤسسي.

سيتم جمع بيانات من مصادر أكاديمية (مثل الدراسات السابقة والمقالات الأكاديمية والتقارير)، مع إجراء دراسة ميدانية في مؤسسة SARL SIMS لفهم أعمق وتقديم نتائج تحليل دقيقة تخص موضوع الدراسة.

9- أدوات البحث:

- **استبيان** :يحتوي على أسئلة مفتوحة ومغلقة لقياس دوافع الرقمنة، التحديات التي تواجه المؤسسات، واستراتيجيات التطبيق.
- **تحليل الوثائق:** سيتم تحليل التقارير الداخلية والشهادات والوثائق التي قدمتها المؤسسات حول استراتيجيات الرقمنة.
- **التحليل البياني والإحصائي:** سيتم استخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS أو Excel لتحليل البيانات بشكل موضوعي واحتساب النسب والتكرارات لفهم النتائج بدقة.

10- صعوبات البحث:

- قد تواجه الدراسة تحديات في الحصول على معلومات دقيقة حول استراتيجيات الرقمنة في بعض المؤسسات الخاصة.
- من المحتمل أن تواجه الدراسة صعوبة في الحصول على إجابات دقيقة من الموظفين الذين قد يكون لديهم مقاومة أو تحفظات حول مشاركة بيانات مؤسستهم.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي

الفصل المنهجي للدراسة

تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى تقديم مدخل مفاهيمي شامل لكل من "الرقمنة" و"القطاع الخاص"، من خلال التعريف بهذين المفهومين، عرض خصائصهما، تطورهما، ودورهما في المنظومة الاقتصادية المعاصرة. كما سيتم التطرق إلى الأبعاد المختلفة للرقمنة، وأشكال تدخل القطاع الخاص، مع التركيز على التفاعل بينهما في ظل التحديات والفرص التي يفرزها الاقتصاد الرقمي الجديد.

المبحث الأول: القطاع الخاص

يمتلك القطاع الخاص دورا بارزا في غالبية المجتمعات المحلية خاصة من ناحية تنمية اقتصادياتها المحلية، فهو شريك أساسي للقطاع العام، ويعول عليه بشكل كبير في المجتمعات الرأسمالية ذات الإنعاش الاقتصادي، وعليه سنحاول التطرق في هذا المبحث إلى: تحديد مفهوم القطاع الخاص، وأهم الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها ومدى أهميته لدى المجتمعات المحلية، بالإضافة إلى إبراز مؤشرات قياس نموه.

المطلب الأول: مفهوم القطاع الخاص

أولا: تعريف القطاع الخاص

لقد ظهرت عدة تعريفات متباينة ومختلفة لمفهوم **القطاع الخاص**، تعكس في جوهرها التعدد في الخلفيات الفكرية والإيديولوجية للباحثين والمفكرين والاقتصاديين المهتمين بالموضوع. ويعود هذا التباين في جزء كبير منه إلى اختلاف الأطر الاقتصادية والسياسية التي يُدرس من خلالها القطاع الخاص، وكذا إلى التحولات التي شهدها هذا المفهوم عبر الزمن، لا سيما مع تطور نماذج التنمية والتسيير الاقتصادي في مختلف دول العالم ومنها:

فيعرفه حسين عمر في موسوعته بأنه " قطاع في الاقتصاد الوطني، يقوم على أساس الملكية الخاصة لوسائل الإنتاج، وفيه يتم تخصيص الموارد الإنتاجية بواسلة قوى السوق، أكثر مما هو بواسطة السلطات العامة".[1]

كما يعرف القطاع الخاص، بشكل عام، بأنه "ذلك الجزء من الاقتصاد الغير خاضع لسيطرة الحكومة، ويدار وفقا لاعتبارات الربحية المالية".

أما من وجهة نظر المحاسبة القومية، فيعرف على أنه يشمل القطاع الخاص، وفقا لنظام الحسابات القومية لسنة **1993**: المشروعات الخاصة، القطاعات العائلية،

[1] حسين عمر، **موسوعة المصطلحات الاقتصادية**، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، 1995، ص 203.

والهيئات التي لا تهدف للربح وتخدم العائلات وذلك بغض النظر عن ملكية المقيمين أو غير المقيمين للشركات الخاصة"[2]

كما يعرف على أنه: "عنصر أساسي ومنظم في النشاط الاقتصادي يكتسي الملكية الخاصة، تقوم فيه عملية الإنتاج بناءا على نظام السوق والمنافسة، وتحدد فيه المبادرة الخاصة وتحمل مخاطر القرارات والأنشطة المتخذة".[3]

إن القطاع الخاص هو المنظم للنشاط الاقتصادي، حيث أن الملكية الخاصة هي عامل مهم وأن الأسواق المنافسة في محرك الإنتاج. وعلى هذا الأساس فإنه يتضمن مختلف الشركات الخاصة والمؤسسات الهادفة للربح والتي تخدم الأسر.

كما أن "**محمد فاضل الربيعي** " يعرف القطاع الخاص على أنه:" القطاع الذي يدار بمعرفة الأفراد ووحدات الأعمال، وتتولى آليات السوق توجيه دقة الأمور بالنسبة للأنشطة الاقتصادية الخاصة وهي تسعى بالتالي إلى تحقيق أقصى ربح ممكن."[4]

ويُظهر هذا التعريف تركيزًا واضحًا على السمات الأساسية التي تميز القطاع الخاص، والتي تتمثل في الاستقلالية عن الدولة، الاعتماد على ديناميكية السوق، والسعي إلى تحقيق الربح كهدف رئيسي. فالفرد أو المؤسسة الخاصة هي التي تتخذ القرارات الاقتصادية، من إنتاج وتسعير وتوزيع، في إطار تنافسي يحدده العرض والطلب.

وكذلك أشار إلى أن القطاع الخاص يعبر عن عملية منظمة من جهة تقلل العام"، كما أنه: "مجموع الأنشطة الاقتصادية، القائمة على الملكية الخاصة (الفردية أو الجماعية)، وهنا يعني أن القطاع الخاص هو قطاع الأعمال الذي يدار من طرف الأفراد والمؤسسات محليين، أو أجانب لحسابهم الخاص بارتكازهم على آلية سوق

---

[2] أحمد الكواز، **بيئة القطاع الخاص: النظرية والواقع**، المؤتمر الدولي حول: القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2009، ص 10.

[3] أحمد الكواز، **بيئة ممارسة أنشطة الأعمال ودور القطاع الخاص**، المعهد العربي للتخطيط، العدد 28، الكويت، 2008، ص 07.

[4] محمد عبده فاضل الربيعي، **"الخصخصة وأثرها على التنمية بالدول النامية"**، القاهرة: مكتبة مدبولي،2004، ص49.

المنافسة الكاملة، حيث يعتبر الربح هو الدافع الرئيسي قيامهم بهذه الأعمال. بمعنى أنه في نظام اقتصادي مختلط يغطي القطاع الخاص جزء غير الخاضع لسيطرة الحكومة حيث تسود قوانين السوق والمشاريع التجارية الخاصة، أي المؤسسات والشركات بمختلف أحجامها – صغيرة، متوسطة أو كبيرة."[5]

كما يمكن تقسيم مجال الأعمال الخاصة الى نوعين:

1 –قطاع الأعمال غير المنظم:

وهو عبارة عن كل المؤسسات الصغيرة التي تنتمي ملكيتها إلى الخواص، وتتميز هذه الوحدات بصغر حجمها ونشاطها وتتركز أصلا في المجال التجاري خاصة في تجارة التجزئة أو في مجال الصناعات التقليدية والحرفية، وانحصارها على المجال الأسري فقط. وتعتمد هذه المؤسسات في تكوين مدخراتها على وسائل تقليدية وهدفها الأساسي تحسين المستوى المعيشي للأفراد. وتكاد تكون مدخراتها معدومة، وفي الغالب لا تمسك في عملها وتعاملها حسابات نظامية[6].

2 –قطاع الأعمال المنظم:

يتمثل في المؤسسات الكبيرة، وتتوقف أرباح هذا القطاع على حجمه في الاقتصاد الوطني وعلى تكاليف منتجاته وسياسة الأسعار، إلى جانب تكوين الاحتياطي وكذلك أرباح الأسهم الخاصة به. والفائض المتولد من هذا الجزء من القطاع الخاص يوجه من طرف الطبقة الرأسمالية المالكة له إلى المجالات المربحة والتي تهدف إلى تحقيق مصالحها، وتعتبر مدخرات هذا القطاع من أهم مصادر الادخار حجما في الدول المتقدمة اقتصاديا، كما هو الحال في أوروبا الغربية واليابان وكذلك الولايات المتحدة

---

[5] عبد القادر يختار، عبد الرحمان عبد القادر، **دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية الاقتصادية حالة الدول العربية (مداخلة مقدمة في إطار المؤتمر العالمي التامن للاقتصاد والتمويل الإسلامي حول النمو المستدام والتنمية الاقتصادية الشاملة من المنظور الإسلامي**"، دولة قطر،19–20 ديسمبر (2011)، ص 24.

[6] محمد كريم قروف، **دور القطاع الخاص في عملية التنمية الاقتصادية بالجزائر في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة**، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي " أم البواقي"، 2008–2009، ص 04.

الأمريكية. وبذلك فإن ما يميز هذا القطاع عن الأول، هو أنه يعمل في إطار منظم حيث يمسك في عمله وتعامله حسابات نظامية.[7]

ثانيا: مميزات القطاع الخاص

يمتاز القطاع الخاص بعدة مميزات جعلت منه فاعلًا أساسيًا في منظومة الاقتصاد المعاصر، سواء في الدول المتقدمة أو النامية. وقد أصبح الدور المتنامي له في النشاط الاقتصادي قائمًا على مجموعة من **الافتراضات الجوهرية** التي تشكل الأساس النظري والعملي لإسهاماته المتزايدة، ويمكن تلخيص أبرزها فيما يلي:[8]

- يمتاز القطاع الخاص بكفاءة عالية مقارنة مع القطاع العام، مما يؤدي إلى توفير الموارد المالية وتحسين الأداء في مجال الخدمات والمنتجات التي يوفرها.
- يتفوق القطاع الخاص على القطاع العام فيما يخص تجميع الادخار المحلي والأجنبي وتوجيهه إلى المشاريع الأكثر ربحية، الأمر الذي يساهم في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وبالتالي زيادة دخل الفرد.
- يتصف القطاع الخاص بإتباع أساليب إدارية حديثة، وكذا استعمال تكنولوجيا متطورة، مما يساعد على تجديد الأصول الثابتة وزيادة جودتها في الاقتصاد المحلي ورفع نوعية القوى العاملة البشرية مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية.
- إن تحويل ملكية المؤسسات العامة إلى القطاع الخاص أو ما يعرف بالخصخصة يؤدي إلى إزالة الأعباء المالية التي كانت تتحملها موازنة الدولة نتيجة الخسائر التي تلحق بالشركات العامة.
- يساعد الاستثمار في القطاع الخاص على النمو الاقتصادي والحد من الفقر، إذ أن القطاع الخاص المحلي القوي والفعال يشكل عنصرا أساسيا في النمو الاقتصادي

---

[7] محمد كريم قروف، المرجع نفسه، نفس الصفحة.

[8] مولاي لخضر عبد الرزاق، **العوامل المحددة لنمو القطاع الخاص بالدول النامية – دراسة حالة الجزائر**، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة ورقلة، العدد 09، 2010، ص 66.

المستدام؛ فعبر توفير فرص العمل وفرص توليد الدخل يستطيع القطاع الخاص تقديم وسائل للحد من الفقر.

- كما توفر مؤسسات القطاع الخاص العوائد الاقتصادية الواسعة للاقتصاد ككل، مثلما تحقق العوائد الواسعة للأفراد المستثمرين، وبشكل خاص، تلك المجتمعات التي تبنت في سياستها الاقتصادية حرية السوق المتسمة بالانفتاح نسبيا على المدخلات والاستقلالية في الاستثمار واتخاذ القرارات العملية، وبتوفير الحوافز المطبقة بعدالة وثبات لكافة المستثمرين.

- يمتاز أيضا بخاصية الديناميكية الحيوية، وسرعة المبادرة قبل فوات الفرصة، أي عدم وجود بيروقراطية معرقلة للتسيير الفعال ونجاعته.[9]

- يركز على المنافسة الحرة وهذا يجعله يبحث عن موارد بشرية متميزة، خاصة في مجال سياسات التعيين وأمور التوظيف والحوافز، إضافة إلى التركيز على ضرورة توفر بنية نظامية متطورة من حيث الهياكل، وطرق وأساليب العمل، والإجراءات.[10]

ثالثا: نشأة القطاع الخاص في الجزائر

- **المرحلة الأولى (بعد الاستقلال):**

وتميزت بتسخير الاستثمار كأداة لنقل التكنولوجيا حيث لم تكن الدولة في ظل هذه المرحلة بحاجة إلى موال بقدر حاجتها إلى التكنولوجيا.

وتجسدت هاته الحاجة في تبنيها لسياسة الصناعات المصنعة والتي هي في الأساس استثمارات اقتصادية تكفلت الدولة لوحدها بأعبائها قصد إحداث تنمية صناعية تهدف إلى الخروج من دائرة التخلف من جهة، والقضاء على البطالة من جهة أخرى بيد أن صعوبة الوفاء بتحديات التنمية اجبر السلطة على الاستعانة بالقطاع الخاص وطنيا كان

---

[9] لمزواد صباح، "**دور القطاع الخاص في إنشاء المدن الجديدة – د راسة ميدانية في المدينة الجديدة على منجلي**"، (رسالة ماجستير فى علم الاجتماع الحضرى، جامعة قسنطينة، السنة الجامعية (2000/2001)، ص22.

[10] يسبع عبد القادر، "**مساهمة القطاع الخاص في تفعيل البورصة «حالة الجزائر**، (رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،2010)، ص55.

أم أجنبيا رغم ما أحدثته هاته الاستعانة من تعارض مع المنهج الاشتراكي المتبنى آنذاك من طرفها في مواثيقها الأساسية كبرنامج طرابلس وميثاق الجزائر لسنة 1964، وضمن هذا المنطق المتناقض أصدرت السلطة القانون رقم 63/277 المؤرخ في 27/7/1963 المتضمن قانون الاستثمار والذي اعترف بدور ومكانة القطاع.[11]

جاء قانون عام 1982 بمثابة تحول نوعي في التشريع المنظم للقطاع الخاص، إذ شهد إصدار قانون الاستثمار رقم 82-11،[12] وجاء هذا القانون لتأطير القطاع الخاص من خلال توضيح وتنظيم تدخل القطاع الخاص الوطني وهذا بإزالة الغموض المتعلق بحق الحصول على الرخصة، الحد الأقصى للاستثمار وتحديد المهام المخصصة للقطاع الخاص الوطني مستثنيا في حقل تطبيقه الرأس المال الأجنبي.[13]

ومن ثم جاء قانون 1988 [14] الذي أريد أن يكون أكثر مرونة وأقل تعقيدا من القانون السابق، وذلك بإلغاء كل الإجراءات التأطيرية التي تميز بها قانون 82-11، وتصحيح النقائص التي ظهرت عند تطبيق القوانين السابقة بهدف تشجيع القطاع الخاص.

- **المرحلة الثانية:**

غير أن تعرض الاقتصاد الوطني لأزمة مالية بعد الانهيار المفاجئ لأسعار النفط في سنة 1986 أرغم السلطة على المرور إلى هذه المرحلة من مراحل اللجوء إلى الاستثمار الخاص وبالنسبة لهذه المرحلة فلقد عرفت بفكرة تسخير الاستثمار الخاص كأداة لجلب رؤوس الأموال وتميزت هاته المرحلة بما يلي: (الاستغناء عن المنهج الاشتراكي وتبني معتقدات النظام الرأسمالي، الانفتاح على القطاع الخاص ودعوته إلى الاستثمار الاقتصادي، ترقية القطاع الخاص إلى مرتبة الشريك الاقتصادي) وتكرست

---

[11] القانون رقم 63-277 المؤرخ في 26/07/1963 المتضمن قانون الاستثمارات، الجريدة الرسمية عدد 53، 1963/08/02.

[12] قانون رقم 82-11 المؤرخ في 21/08/1982 والمتعلق بالاستثمار، الجريدة الرسمية العدد 34، 24/08/1982.

[13] حاكم فضيلة، **الاستثمار الخاص ودوره في التنمية المحلية في الجزائر**، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 69.

[14] قانون رقم 88-25 المؤرخ في 12/07/1988 المتعلق بالاستثمار الاقتصادي الخاص الوطني، الجريدة الرسمية العدد 28، 13/07/1988.

هذه الأفكار في عملين قانونيين أساسيين هما: القانون رقم 88/25 المؤرخ في 12/7/1988 المتعلق بالاستثمار الخاص الوطني. والقانون رقم 90/10 المؤرخ في 14/4/1990 المتعلق بالنقد والقرض.[15]

ورغم الظروف السياسية المتميزة بالاضطراب إلا أن القطاع الخاص كان له موضع قدم مهم في النشاط الاقتصادي للدولة والتي لم تجد بدا من الاعتراف به بل وحتى في مشاركته في نجاعة الاستثمارات المحلية في الجزائر.

- **المرحلة الثالثة: فترة ما بعد 2000 (الألفية الثالثة).**

قامت الدولة الجزائرية في هذه الفترة باتخاذ العديد من الإجراءات لتدارك النقائص والمشاكل التي تضمنتها القوانين السابقة، حيث أصدرت الأمر رقم 01-03 سنة 2001 المتعلق بتطوير الاستثمار، وهذا بغرض الوصول إلى استحداث مجالات نشاطات جديدة وتوسيع القدرات الإنتاجية. الجديد الذي جاءت به هذه الأمرية يمكن تلخيصه في النقاط التالية[16]:

- تسهيل المسار الإداري لعملية الاستثمار.
- المساواة في التصرف بين الاستثمارات الخاصة الوطنية والأجنبية وإلغاء التمييز بين الاستثمارات الخاصة والعامة.
- تسهيل ومرافقة عملية الاستثمار من خلال وضع شباك موحد فعلي وخلق فروع له على المستوى المحلي، إضافة إلى توجيه عقلاني لشروط منح الفوائد الضريبية والشبه الضريبية.

[15] معدل بالأمر رقم 03-11 مؤرخ في 02 أوت 2003 يتعلق بالنفد والفرض (جريدة رسمية، العدد 52، مؤرخة في 27 أوت 2003، ص3).

[16] بابا عبد القادر، **سياسات الاستثمار في الجزائر وتحديات التنمية في ظل التطورات العالمية الراهنة**، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004، ص 193.

سعياً لتشجيع الاستثمار وتعزيز دور القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية، أنشأت الجزائر عدة مؤسسات وهيئات تهدف إلى توفير بيئة محفزة للأعمال وتسهيل الإجراءات أمام المستثمرين.

من أبرز هذه المؤسسات نجد الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار (ANDI)[17] التي تُعنى بمرافقة المستثمرين وتسهيل الإجراءات الإدارية، والوكالة الجزائرية لترقية الاستثمار (AAPI)التي جاءت في إطار الإصلاحات الجديدة لتحسين مناخ الأعمال وتقديم تسهيلات أكبر.

كما تلعب الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب (ANSEJ) دورًا مهمًا في دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، خصوصًا لفئة الشباب.[18]

إلى جانب الصندوق الوطني للاستثمار (FNI)[19] الذي يُموّل المشاريع الكبرى ذات الطابع الاستراتيجي. وتُسهم هذه المؤسسات مجتمعة في تفعيل النشاط الاقتصادي، من خلال توفير التسهيلات المالية، القانونية، واللوجستية للمستثمرين، بما ينسجم مع توجهات الدولة نحو تنويع الاقتصاد خارج قطاع المحروقات.

من مميزات القطاع الخاص في الجزائر هو هيمنة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تشكيلته، حيث أحصت وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لسنة 2009 ما يعادل 570838 مؤسسة منها 570240 مؤسسة خاصة، بنسبة 99.89% تشغل حوالي 1.6 مليون عامل أي في المتوسط 03 عمال لكل مؤسسة.[20]

---

[17] علوج بولعيد، **معوقات الاستثمار في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا**، جامعة الشلف، العدد 04، جوان 2006. ص 76.

[18] مسعي محمد، **سياسة الإنعاش الاقتصادي في الجزائر وأثرها على النمو**، مجلة الباحث، العدد 10، 2012، ص 147.

[19] لعتر كريمة، **دور القطاع الخاص في الاقتصاد الوطني ومعوقات دخوله الى البورصة – حالة الجزائر**، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، 2015-2016، ص 25.

[20] عبد الحفيظي عيسى، **مساهمة القطاع الخاص في الاقتصاد الجزائري – دراسة تحليلية-، مجلة البديل الاقتصادي**، العدد الثاني، جامعة زيان عاشور -الجلفة-الجزائر، 2014، ص 170.

وهو ما يبرز مكانة هذه المؤسسات المكونة للقطاع الخاص في الجزائر. وعلى هذا الأساس بدأت الجزائر محاولتها في توفير الجو والمناخ المناسبين وكل الشروط المساعدة والمحفزة على جلب الاستثمار في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والتي تمتاز بقدرة التأقلم السريع مع التحولات والتغيرات التي شهدها الاقتصاد الوطني بدلا من الهيكل الاقتصادية الضخمة التي كثيرا ما تتأثر بالأزمات الاقتصادية.[21]

رابعا: متطلبات تنمية القطاع الخاص: تتطلب تنمية القطاع الخاص توفير مجموعة من العوامل الأساسية التي تسهم في تحسين مناخ الاستثمار وجعل بيئة الأعمال أكثر جذبًا للمستثمرين. من أهم هذه العوامل التي تحدد نمو القطاع الخاص في الجزائر وغيره من البلدان، نذكر ما يلي[22]:

- **معدلات نمو اقتصادي مقبولة:** فزيادة معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي تُعد مؤشرًا إيجابيًا يعكس ديناميكية الاقتصاد الوطني وقدرته على توليد الثروة. هذا النمو يعطي للمستثمرين إشارات مطمئنة بشأن مستقبل **الطلب الكلي**، ويُظهر قدرة السوق على استيعاب منتجات وخدمات جديدة، مما يُحفزهم على إطلاق **مشاريع استثمارية** أو توسيع استثماراتهم القائمة. فكلما تحسّن الأداء الاقتصادي الكلي، زادت ثقة الفاعلين الاقتصاديين في استقرار البيئة الاستثمارية وارتفعت وتيرة المبادرة والابتكار داخل القطاع الخاص.

- **القروض الاستثمارية:** إن المؤسسات الاقتصادية في كثير من الدول تعتمد في تمويل الجزء الأكبر من استثماراتها على القروض المصرفية، لذا فان توفر هذه القروض من شأنه أن يدعم القطاع الخاص خاصة في الدول النامية[23].

- **السياسة الضريبية:** تؤثر **معدلات الضريبة المرتفعة** سلبًا على استثمارات القطاع الخاص، إذ تقلل من الدخول المتاحة للأسر، ما يؤدي إلى انخفاض الادخار وتراجع

---

[21] عبد الحفيظي عيسى، المرجع السابق، الصفحة نفسها.

[22] بونوة شعيب ومولاي لخضر عبد الرزاق، **دور القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية بالدول النامية: دراسة حالة الجزائر**، مجلة الباحث، عدد 07، جامعة المسيلة، 2009-2010، ص 139.

[23] لبنى عبد اللطيف، **تفعيل البعد المحلي في التنمية الاقتصادية**، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة مصر، 2011، ص 561.

التمويل المتاح للاستثمار. كما تحد الضرائب على أرباح الشركات من **العائد المتوقع على الاستثمارات**، مما يقلل من الحوافز لإطلاق مشاريع جديدة. لذلك، يُعد نظام ضريبي محفز ومستقر عنصرًا ضروريًا لدعم نمو القطاع الخاص وتحفيز الاستثمار.

- **الاستقرار السياسي والأمني:** والذي يعتبر من عناصر المناخ الاستثماري، فعدم الاستقرار يؤخر من خطوات التنمية لأنه يؤدي إلى عدم التأكد وعدم الضمان اتجاه المستقبل، الأمر الذي يؤدي برجال الأعمال الخواص إلى سحب أو توقيف مشاريعهم التنموية.

- **الاستقرار التشريعي:** يُعد **وضوح وشفافية التشريعات الاقتصادية** عاملًا أساسيًا في جذب الاستثمارات الخاصة، حيث إن إصدار قوانين ملائمة ومتناسقة مع السياقين المحلي والدولي يعزز ثقة المستثمرين. في المقابل، فإن **غموض القوانين** وعدم استقرار السياسات يُضعف من ثقة المستثمرين ويعيق اتخاذ قرارات استثمارية طويلة الأجل، مما يشكل عائقًا أمام توسع القطاع الخاص.

- **البنية التحتية المادية والاجتماعية:** تلعب البنية التحتية دورًا محوريًا في دعم نشاط القطاع الخاص، وتشمل الطرق، الطاقة، الموانئ، والاتصالات، إضافة إلى التعليم والصحة. فتوفر بنية تحتية مادية عالية الجودة يُعزز من فعالية العمليات الاقتصادية، كما أن الاستثمار في رأس المال البشري من خلال تحسين التعليم والصحة يُشكل أساسًا لتطوير واستدامة القطاع الخاص[24].

[24] بونوة شعيب ومولاي لخضر عبد الرزاق، **متطلبات تنمية القطاع الخاص بالدول النامية**: دراسة حالة الجزائر، المرجع السابق، ص13.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف القطاع الخاص

أولا: أهمية القطاع الخاص

تبرز أهمية القطاع الخاص من خلال المساهمة في تحريك وتنشيط، ودفع عجلة الاقتصاد المحلي، وذلك من خلال:

- يساهم **خلق فرص العمل** عبر تنمية القطاع الخاص في تحسين دخل المواطنين ومستوى معيشتهم، مما يؤدي إلى **خفض معدلات الفقر والبطالة**، وزيادة الإيرادات الضريبية. كما يُساهم في **تقليص العجز المالي** في الميزانية العامة والميزان التجاري وميزان المدفوعات، ويُساعد في **خفض حجم المديونية** الداخلية والخارجية، وبالتالي **تخفيف الضغط على الموازنة العامة** من خلال تقليل الإنفاق الحكومي وتحسين توزيع النفقات[25].

- إن القطاع الخاص يعد إحدى مكونات الحوكمة حيث أن تحقيق التنمية السياسية من خلال إصلاح فلسفة الحكم لا يمكن بلوغه بدون التنمية الاقتصادية المحلية، فالقطاع الخاص الحر والتنافسي يولد فرصا أكثر لعملية التنمية المحلية.[26]

- يساهم تحسين البيئة الاستثمارية في جذب القطاع الخاص وزيادة مساهمته في الناتج المحلي، حيث يظهر دوره في تعزيز حرية التعبير والإبداع وخلق فضاء لاستقلالية الوسائط الثقافية. كما تدعم الروح التنافسية تأسيس قاعدة قوية للاستثمار المحلي والأجنبي، من خلال إطلاق مشاريع تنموية حيوية تحقق فوائد اقتصادية واجتماعية وتُعزز من جاذبية المناخ الاستثماري[27]، وزيادة ساهمته في تركيب الناتج المحلي وحفز النمو الاقتصادي في القطاعات الإنتاجية والخدماتية.[28]

---

[25] محمد عبده فاضل الربيعي، المرجع السابق، ص 55-56.

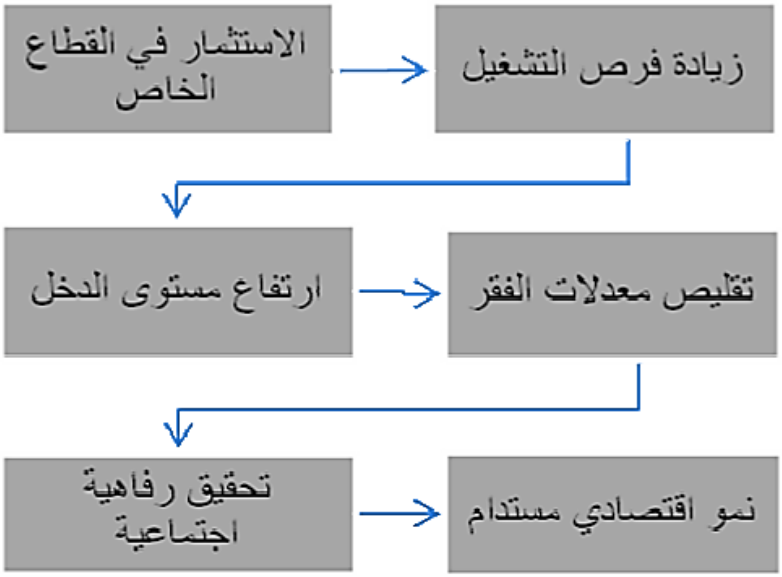
[26] يسبع عبد القادر، "**مساهمة القطاع الخاص في تفعيل البورصة «حالة الجزائر**، (رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،2010)، ص55.

[27] محمد حسن آل ياسين، "**التخصصية إطارها الفلسفي وتطبيقاتها**"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، عدد 04(2001)، ص33.

[28] بونوة شعيب ومولاي لخضر عبد الرزاق، المرجع السابق، ص13.

- يمتلك القطاع الخاص قدرة ذاتية على التكيف مع البيئة الاقتصادية والاجتماعية المحيطة، ما يجعله فاعلًا أساسيًا في الديناميكية الاقتصادية. ويُعد الركيزة الأولى في بناء الاقتصاد المحلي، حيث يشكل الأساس لجميع التنظيمات الاقتصادية التي تنشأ بعد تجاوز المجتمعات لمرحلة الاقتصاد الشيوعي أو الجماعي.[29]

- تبرز أهمية القطاع الخاص في دفع عجلة التنمية والتقدم، كما تؤكد تجارب الدول المتقدمة التي شهدت تحول العديد من المؤسسات الحكومية إلى القطاع الخاص، لما يتمتع به من قدرة على الابتكار والكفاءة في الإدارة وتنمية الموارد. ويُعد القطاع الخاص ركيزة أساسية في بناء الدولة، إذ لا يمكن تحقيق مشروع وطني مستقل دون مساهمته الفعالة.



الشكل رقم 01: نتائج الاستثمار في القطاع الخاص

المصدر: د. ليليا بن صويلح، قراءة تحليلية في مسار تطور تجربة القطاع الخاص بالجزائر، جامعة 08 ماي 1945- قالمة-، كلية العلوم الاقتصادية، العدد 2012/08، ص71

[29] محمد رياض الأبرش، نبيل مرزوق، **الخصخصة أفاقها وأبعادها**، بيروت: دار الفكر، 2003، ص19.

ثانيا: أهداف القطاع الخاص

تتجمع الأهداف المالية، الاقتصادية، والسياسية للقطاع الخاص بهدف تعزيز مكانته في دفع عجلة التنمية المحلية:

- رفع الكفاءة الإنتاجية ومستويات الأداء في المؤسسات الاقتصادية، من خلال إدخالها في بيئة تنافسية تجمعها مع العديد من المؤسسات المماثلة.
- تحسين نوعية المنتجات والخدمات بما يتوافق مع احتياجات السوق.
- زيادة الفعالية في اتخاذ القرارات، مما يسمح بالاستجابة السريعة والفعّالة للتغيرات في السوق.
- تقليل هيمنة واحتكار المؤسسات العامة، مما يعزز التنافسية ويساهم في تحسين نوعية الخدمات، تطوير الإدارة والتسيير، والاستفادة من خبرات الشركات الأجنبية.
- خفض العجز في ميزانية الدولة، وبالتالي تقليل الأعباء المالية من خلال إعادة تخصيص الأموال الموجهة للقطاعات غير الناجحة.
- خلق بنية أكثر ملائمة للاقتصاد المحلي، وجذب رؤوس الأموال المحلية والأجنبية.
- الاستخدام الأمثل للموارد النادرة وتوزيعها بشكل عادل بفضل المنافسة بين القطاع العام والخاص.
- إحداث فرص عمل على المدى الطويل، مما يسهم في تقليص معدلات البطالة وتعزيز الاستقرار الاقتصادي[30].
- **فرض مبدأ التخصص** وجذب التكنولوجيا وتطوير التجارة الخارجية، من خلال تنويع المنتجات وتوسيع نطاقها.

[30] سفيان ابن عبد العزيز،" **دعم وتطوير القطاع كلية الترقية التجارة الخارجية الجزائرية خارج المحروقات**" مجلة البحوث الاقتصادية العربية، عدد 61، 2013، ص174.

- **المساهمة في زيادة حجم المشاريع التنموية المحلية**، مما يعزز من التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع.
- **زيادة حجم الملكية الخاصة**، مما يعزز من دور القطاع الخاص في الاقتصاد الوطني.
- **تحفيز وتوسيع مجالات الاستثمارات الخارجية**، من خلال جذب رؤوس الأموال العالمية وتشجيع الاستثمارات.
- **العمل على إعادة توزيع الدخل** لتحقيق **العدالة الاجتماعية** وتقليل الفوارق الاقتصادية بين الفئات المختلفة.
- **دعم الديمقراطية وتشجيع اللامركزية**، مما يساهم في منح صلاحيات أوسع للهيئات المحلية.
- **تحسين مستويات المعيشة للمجتمعات المحلية**، من خلال زيادة المشاريع الإنمائية ورفع معدلات النمو الاقتصادي[31].

المطلب الثالث: الصعوبات التي تواجه القطاع الخاص:

على الرغم من الأهمية الكبيرة التي يمثلها القطاع الخاص في النشاط الاقتصادي وما حققه من نتائج إيجابية في العديد من الدول، إلا أن الدراسات والأبحاث التي أجراها البنك الدولي حول بيئة عمل المؤسسات الخاصة أظهرت أنها تواجه العديد من التحديات والعراقيل التي تعوق تطورها وتحسين أدائها. وقد حدد البنك الدولي هذه العراقيل كما يلي[32]:

- الحصول على التمويل.
- كلفة التمويل.

[31] سالم عرفة سيد، **إدارة المخاطر الاستثمارية**، عمان: دار الراية، 2009، ص 261.

[32] إكرام مياسي، **الاندماج في الاقتصاد العالمي وانعكاساته على القطاع الخاص في الجزائر**، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص 129.

- معدلات الضرائب.
- عدم وضوح السياسة التنظيمية.
- مدة الآجال البنكية.
- الفساد الاداري.
- الإدارة الضريبية.
- القوانين الجمركية.
- صعوبة تسجيل المؤسسة.
- نقص اليد العاملة المؤهلة.
- المشاكل المتعلقة بخدمات الموانئ.

المبحث الثاني: الرقمنة

الرقمنة هي عملية تحويل الأنظمة التقليدية والإجراءات اليدوية إلى أنظمة رقمية تعتمد على التكنولوجيا الحديثة، مما يساهم في تحسين الكفاءة وتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات. في العصر الحالي، أصبحت الرقمنة عنصرًا أساسيًا في تطوير المؤسسات والاقتصادات، حيث تتيح سرعة أكبر في المعاملات، وتقليل التكاليف، وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

مع التطور السريع للتكنولوجيا، أصبحت الرقمنة ضرورة حتمية للمؤسسات العامة والخاصة على حد سواء، لتظل قادرة على المنافسة في بيئة اقتصادية متغيرة. في هذا المبحث، سنتناول مفهوم الرقمنة وأهميتها في القطاعات المختلفة، ودورها في تحفيز النمو الاقتصادي وتعزيز الابتكار.

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة

أولا: تعريف الرقمنة:

أ/ لغة: تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربي على جملة من المعاني اهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن منظور «الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه وكتاب مرقوم اي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل "كتاب مرقوم" كتاب مكتوب ولمرقم القلم والرقم: الكتابة والختم ... والرقم: ضرب مخطط من الرشي ورقم الثوب يرقمه ورقمه خططه.[33]

ب/ اصطلاحا: يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط **Numérisation** بأنه "عملية نقل اي صنف من الوثائق (اي الورقي) الى النمط الرقمي وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة او المتحركة والصوت او الملف مشفرا الى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة ليا كان نوعها بان تصير قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية وهنا يتضح ان ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع او

[33] ابن منظور، لسان العرب، 2005.

المخطـوط مـن صـيغته الورقيـة الـى صـيغته الرقميـة ليصـبح قـابلا للمعاينـة علـى شاشـة الحاسوب."[34]

هنـاك مفـاهيم تتعلـق بمصـطلح "الرقمنـة "ذلـك وفقـا للسـياق الـذي يسـتخدمه فيـه، **فينظـر "تيـري كـاني "Terry Kuny** إلـى الرقمنـة علـى أنهـا عمليـة تحويـل مصـادر المعلومـات علـى اخـتلاف أشـكالها مـن **(الكتـب والروايـات، والتسـجيلات الصـوتية، والصـور والصـور المتحـرك....)** إلـى أشـكال مقـروءة بواسـطة تقنيـات الحاسـبات الآليـة عبـر النظـام الثنـائي (البيتـات Bits) والـذي يعتبـر وحـدة المعلومـات الأساسـية لنظـام معلومـات يسـتند إلـى الحاسـبات الآليـة، وتحويـل المعلومـات إلـى مجموعـة مـن الأرقـام الثنائيـة يمكـن أن يطلـق عليهـا الرقمنـة، ويـتم القيـام بهـذه العمليـة بفضـل الاسـتناد إلـى مجموعـة مـن التقنيـات والأجهزة المتخصصة.

أشـار عبـد الهـادي إلـى أن الرقمنـة هـي عمليـات تحويـل الوثـائق مـن الأشـكال التقليديـة المطبوعـة إلـى الأشـكال الإلكترونيـة الرقميـة، ممـا يشـمل أيضًـا عمليـات النشـر الإلكترونـي. هـذا التحـول يسـهم فـي تحسـين الوصـول إلـى المعلومـات وتسـهيل عمليـة التخـزين والمشـاركة، ممـا يعـزز الكفـاءة ويسـاهم فـي تسـريع الإجـراءات فـي مختلـف القطاعات.

وتطرقـت لهـا زواوي خالصـة حيـث «تعتمـد الرقمنـة علـى منهجيـة إداريـة جديـدة تقـوم علـى الاسـتخدام الـواعي لتكنولوجيـا المعلومـات فـي ممارسـة وظـائف المـوارد البشـرية، وتعتمـد علـى أنظمـة الحاسـوب وشـبكات الاتصـال فـي تنفيـذ اسـتراتيجيات وسياسـات المـوارد البشرية."[35]

فـي حـين أشـارت إليهـا مهيبـل باعتبارهـا: "الاسـتخدام الأمثـل والمتجـدد لتكنولوجيـا المعلومـات والاتصـالات فـي إنشـاء إدارة جديـدة وحديثـة للمؤسسـات تعمـل علـى تنميـة المـوارد البشـرية

[34] سـعيد يقطـين، **مـن الـنص إلـى الـنص المتـرابط**، مـدخل إلـى جماليـات الإبـداع التفـاعلي، المركـز الثقـافي العربـي، الـدار البيضاء/ بيروت، ط 1، 2005، ص 259.

[35] زواوي، خالصـة، **تـأثير الإدارة الإلكترونيـة فـي مـوارد بشـريه علـى تطـوير رأس المـال الفكـري – دراسـة حالـه بعـض المؤسسات الجزائرية،**" مجل, وحده البحث والتنمية وإدارة الموارد البشرية، 2018، ص 116.

والتعامل مع الأفراد العاملين فيها وتقويم عملهم؛ لغرض الحصول على مخرجات جيدة ومواكبة عصر المتغيرات السريعة وتكنولوجياته المتطورة واستثمار التقنيات الحديثة في الأداء المؤسسي في ظل إدارة إلكترونية وتنمية للموارد البشرية تقوم على الاستخدام السليم لتكنولوجيا المعلومات[36]."

وتناولها (الساعدي) باعتبارها " الوصول المتجدد عبر الإنترنت إلى بيانات ومعاملات الموارد البشرية في مكان العمل وإعادة تصميم وتنفيذ خدمات الموظفين والعلاقات بين الموارد البشرية والمنظمات ومورديها وعملائها باستخدام الأعمال الإلكترونية، وتتطلب الحاجة إلى اتصال دقيق في الوقت المطلوب والوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب."[37]

غير أن هذا المصطلح يمكن أن يأخذ عدة معاني حسب المجال الذي يستخدم فيه حيث يلاحظ أن الرقمنة تعني:

أ- في الحسابات: تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

ب. في سياق نظم المعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل **(الكتب والصور سواء كانت صورا فوتوغرافية أو إيضاحات أوخرائط ... إلخ)** وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان (أي تناظرية) إلى الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إشارات ثنائية وذلك عن طريق استخدام نوع من أجهزة المسح الضوئي طريق الكاميرات الرقمية، والتي ينتج عنها أشكال عرضها على شاشة الحاسب.[38]

---

[36] مهيبل، وسام " **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية – دراسة حالة مديرية الموارد البشرية لوزارة المالية**،" مذكره مكمله لنيل شهادة الماجستير، تخصيص تسير عمومي، قسم تسير وكلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعه الجزائر، 2018، ص 93.

[37] الساعدي، مؤيد، **التوجه الرقمي لإدارة الموارد البشرية**،" مؤسسة دار الصادق الثقافية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، العراق، بابل، 2021م، ص 86.

[38] نجلاء أحمد يس، **الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية**، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 2013، ص20

كما تجدر الإشارة أنه لا تزال الرقمنة والتحول الرقمي يستخدمان كمترادفين، والحقيقة أن هناك فرقا كبيرا بين المفهومين، فالتحول الرقمي يحول البيانات التناظرية إلى صيغة رقمية ويقصد به تحسين سير العمليات القائمة من خلال تكنولوجيات الإعلام والاستخدام الأمثل للبيانات وإعادة هندستها وتحليلها من أجل اتخاذ القرارات، وعندما نتحدث عن التحول الرقمي نفهم أن الأمر مرتبط بتغييرات أساسية في سلوك المواطن والمنظمة والحكومة بفعل التكنولوجيات الرقمية والتي هي عبارة عن عملية إعادة تنظيم في العمق لسير عمل الوظائف القائمة، مع تعميم استخدام الأدوات الرقمية لتنفيذها، وهو ما يؤدي إلى تحسين كبير بأضعاف لخصائصها وظهور صفات وخصائص جديدة جوهريا، وعلاوة على ذلك يشكل قاعدة الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي وتكوين مجتمع المعلومات[39] (حاج قاسي،2022، صفحة 1105).

ونستخلص من التعريفات السابقة عدة عناصر منها أن الرقمنة هي:

- الاستخدام الأمثل والمتجدد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنشاء إدارة جديدة وحديثة للمؤسسات.
- تغيير جذري كبير في تقديم الخدمات وليس تغييراً تراكمياً.
- الوصول المتجدد عبر الإنترنت إلى بيانات ومعاملات الموارد البشرية في مكان العمل
- وإعادة تصميم وتنفيذ خدمات الموظفين والعلاقات بين الموارد البشرية والمنظمات ومورديها وعملائها باستخدام الأعمال الإلكترونية.
- محرك اقتصادي رئيس يُؤدي إلى تسريع النمو، وتسهيل خلق فرص العمل.
- التبني الشامل للخدمات الرقمية.

[39] محمد حاج قاسي. (2022). **التحول الرقمي في الجزائر في ظل تحديات رقمنة الاقتصاد والادارات العمومية**. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، 05 (02)، ص 1105.

ثانيا: نشأة الرقمنة:

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد ادخال الحاسب الآلي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات حسب هرتر من خلال النتائج المحققة لإخفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في محال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الإعارات من المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفادها توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994 بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعل ومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، ومن أهمها اجتماع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية تساهم فى البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.[40]

في البداية، كانت الرقمنة تقتصر على تحويل البيانات والوثائق المكتوبة إلى رموز رقمية يمكن للحواسيب معالجتها. مع تقدم التكنولوجيا، تطورت الرقمنة لتشمل تحويل مختلف أنواع المعلومات، مثل الصوت والصورة والفيديو، إلى صيغ رقمية، مما أدى إلى فتح آفاق جديدة في مجالات متنوعة مثل الإعلام، والتعليم، والصناعة.

وفي العقدين الأخيرين، مع ظهور الإنترنت والتوسع الكبير في استخدام الأجهزة الذكية، أصبح التحول الرقمي جزءًا أساسيًا من العمليات اليومية في المؤسسات والأفراد على حد

[40] أحمد الكسيبي، **تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة والافتراضية**، العربية 3000، العدد 29، 2008، ص 6.

سواء. الرقمنة لم تعد مقتصرة على القطاع الصناعي أو الحكومي بل أصبحت تشمل كافة مجالات الحياة، بما في ذلك التجارة الإلكترونية، الخدمات المصرفية، التعليم عن بُعد، والعديد من المجالات الأخرى[41].

ثالثا: خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

1. تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن – إلكترونيا متجاورة.

2 .تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

3 .**تقاسم المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

4 .**تكوين شبكات الاتصال:** تتحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الألات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

5 .التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهوما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.[42]

---

[41] حميدوش ع، بوزيدة ح (2020)، " اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية – "دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 8. العدد 01، ص 45.

[42] بضياف زهير، **دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي "في قطاع الموارد المائية**، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية مذكرة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي: الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، توفمبر 2021، ص 71.

6 .**اللاتزامنيـــة:** وتعنـي إمكانيـة اسـتقبال الرسـالة فـي أي وقـت يناسـب المسـتخدم، فالمشـارك ونغير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

7 .**اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

8. قابليـــة التوصـــيل: وتعنـي إمكانيـة الـربط بـين الأجهـزة الاتصـالية المتنوعـة الصـنع، أي بعض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.

9 .قابليـــة التحـــرك والحركيـــة: أي أنـــه يمكـــن للمســـتخدم أن يســـتفيد مـــن خـــدماتها أثنـــاء تنقلاتـــه، أي مـــن أي مكـــان عـــن طريـــق وســـائل اتصـــال كثيـــرة مـــن الحاســـب الآلـــي النقـــال، الهاتف النقال...الخ.

10. قابليـــة التحويـــل: وهـي إمكانيـة نقـل المعلومـات مـن وسـيط إلـى آخـر كتحويـل الرسـالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أومقروءة.[43]

ثالثا : أبعاد الرقمنة:

اتفـق أغلـب البـاحثون علـى خمسـة أبعـاد أو مكونـات تمثـل البنيـة التحتيـة الأساسـية للرقمنـة المتجـددة وهـــي (الأجهـــزة والمعـــدات والبرمجيـــات والأرشـــفة الرقميـــة، الاتصـــالات، الأفـــراد)، والتي يمكن توضيحها كما يلي:

1-الأجهـــزة والمعـــدات: تشـير إلـى الأجهـزة والمعـدات التـي تسـتخدم فـي إدخـال البيانـات وخزنهـا ونقلهـا وتـداولها واسـترجاعها واسـتقبالها وبثهـا علـى شـكل معلومـات عنـد طلـب المسـتفيد، تعـد الأجهـزة والمعـدات التقنيـة، مثـل الحواسـيب والخـوادم وأجهـزة التخـزين، مـن المكونـات الأساسـية فـي الرقمنـة. هـي المسؤولة عـن تـوفير البنيـة التحتيـة الماديـة اللازمـة لمعالجـة البيانـات وتخزينهـا، بالإضـافة إلـى دعـم التطبيقـات والبرمجيـات المختلفـة التـي تُستخدم في الرقمنة.

[43] بضياف زهير، **دور الرقمنـة فـي ضـمان جـودة الخدمـة العموميـة الرهانـات والتحـديات تطبيـق "خـدمتي "فـي قطـاع المـوارد المائية**، المرجع السابق، ص 72-73.

2-البرمجيات: مجموعة من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة تشغيل ولغات برمجية، وبرامج سلسلة من التعليمات المفهومة بالنسبة للحاسب، وتتضمن نوعين من البرامج هما برامج النظام اللازمة لتشغيل الكيان الصلب، وبرامج التطبيقات التي يتعامل معها المستخدم النهائي، تتضمن البرمجيات تطبيقات وأنظمة رقمية مصممة لتنفيذ المهام المختلفة، مثل إدارة البيانات وتحليلها، بالإضافة إلى الأرشفة الرقمية التي تهدف إلى تحويل وتخزين الوثائق والملفات في شكل رقمي يسهل الوصول إليها وتبادلها.

3. الأرشفة الرقمية: تمر عملية الأرشفة الإلكترونية بمراحل متعددة تبدأ بتحديد الوثائق والمستندات المراد أرشفتها بعد استبعاد الملفات المتكررة وغير المفيدة، ومن ثم مرحلة التصوير الضوئي باستخدام الماسح الضوئي وترافق هذه المرحلة مع وجود عملية المسح والتخزين وتلي هذه المرحلة عملية الفهرسة ضمن مخطط وأسلوب محدد، تساعد الأرشفة الرقمية في الأمور الآتية:

- توفير الأمن وحماية للبيانات من دخول غير المخولين وقد تتنوع الحماية من البسيطة التي تستخدم كلمة السر إلى الأكثر تعقيد.
- تمثيل البيانات تبعا لواقع المنظمة، إذتكون المعلومات الموجودة في قواعد البيانات مطابقة لوضع المنظمة.
- القدرة على استعمالها لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة تطوير تلك التطبيقات[44].

4 .نظم الاتصالات: يعتبر الاتصال الرقمي عاملاً رئيسيًا في الرقمنة، حيث يتيح تبادل البيانات والمعلومات بين الأفراد والمؤسسات عبر الإنترنت. تتطلب الرقمنة بنية تحتية قوية للاتصالات، مثل الشبكات السريعة والموثوقة، لتسهيل عمليات التحويل والنقل الرقمي، وتعتبر الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتلف من

[44] يمان بغدادي، سمية رماش، **تكنولوجيا الرقمية في المكتبات الجزائرية، مجلة علمية محكمة نصف سنوية متخصصة في علوم المكتبات والمعلومات**، صادرة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)، العدد الأول، 30/06/2022، ص78.

مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال والتلقي.

5 .الأفراد: يُعتبر العنصر البشري أحد أهم مكونات الرقمنة. فالأفراد هم من يقومون باستخدام التكنولوجيا، وتنفيذ عمليات التحول الرقمي، سواء كانوا متخصصين في تكنولوجيا المعلومات أو موظفين يستخدمون الأدوات الرقمية في العمل اليومي. كما أن تطوير مهارات الأفراد وتحسين كفاءاتهم في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة يعد أساسيًا في نجاح الرقمنة.[45]

المطلب الثاني: فوائد ومتطلبات تطبيق الرقمنة

إنّ الرقمنة الإدارية وتعميمها في كل القطاعات أصبحت ضرورة لا مناص منها وسيكون لها أثر ايجابي على حياة المواطن وعلى مساوئ التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد لاسيما في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي يشهدها العالم كما أن هذا التوجه بات ضروري لتهيئة الظروف لبناء إدارة جزائرية قوية.[46]

لقد أدت التقنيات الرقمية إلى اتساع كبير في قاعدة المعلومات، وصناعة سلع معلوماتية، وكان لها دور في تسهيل البحث عن المعلومات والمقارنة بنها وتبادلها، وأسهم في زيادة مستويات التنظيم والتعاون بين الجهات الاقتصادية الفاعلة، وهو ما أثر على كيفية عمل الشركات وكيفية بحث الناس عن الفرص، وتفاعل المواطنين مع حكوماتهم، ويمكن للتقنيات الرقمية أن تجعل عملية التنمية أكثر احتواء وكفاءة وإبداعا، وذلك من خلال تذليل العوائق أمام الحصول على المعلومات وتعزيز عوامل الإنتاج، وإحداث تغيرات في المنتجات.[47]

---

[45] فؤاد يوسف عبد الرحمان، **تأثير الرقمنة المتجددة في تعزيز الأداء الوظيفي دراسة استطاعة في كلية الإدارة والاقتصاد**، مجلة الجامعة العراقية، العدد: 55، المجلد: 01، بدون سنة نشر، ص 594- 596.

[46] عبد السلام عبد اللاوي. (جوان, 2017). **أهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية في الجزائر. مجلة صوت القانون**، 04 (01)، ص 38.

[47] علي حميدوش، وحميد بوزيدة. (ديسمبر, 2020). **اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة (المتطلبات والعوائد).** المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، 08 (01)، ص47.

فوائد وأهمية تطبيق الرقمنة:

للتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور والعملاء للمؤسسات العامة والخاصة وحتى الشركات نذكر منها:

أ- الفوائد الاقتصادية:

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الاطراف المتعاملة الكترونيا، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الالكترونية.
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الريحي.
- إتاحة فرص وظيفية جديدة في محالات جديدة مقل ادخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية وامن المعلومات.
- توحيد الجهود تحت بوابة الكترونية واحدة، بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الاجراءات في الحكومة التقليدية.
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات ولتبادل الداخلي للبيانات[48].

ب- الفوائد الإدارية:

- تنظيم العملهات الانتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.
- القضاء عللا البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- الشفافية في التعامل وإلغاء الواسطة والمحسوبية والمجاملة.
- إختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية، والإسراع في تنفيذ الاجراءات الإدارية واختصارها.

[48] يمان بغدادي، سمية رماش، المصدر السابق، ص 80.

- تنفليم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديد مختلفة تماما عن بيئة الحكومة التقليدية.
- مفهوم إداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.[49]

ج- الفوائد الاجتماعية:

- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع العمليات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني
- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة.[50]

متطلبات تطبيق الرقمنة:

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الرقمية متطلبات عديدة نذكر منها:

أولا: المتطلبات الإدارية والأمنية: تنحصر المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها لتطبيق الإدارة الرقمية أو الإلكترونية في العناصر التالية:

- **وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:** والتي يمكن أن تشمل إدارة، أوهيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط، والمتابعة، والتنفيذ لمشاريع الحكومة الالكترونية وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.[51]
- **توفر البنية التحتية للإدارة الرقمية:** إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكم

[49] مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013، ص 446.

[50] المرجع نفسه، ص 446.

[51] سعيد بن ملا العمري، **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الأمنية**، رسالة ماجستير في العلوم الإداري جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية والأمنية، السعودية ،2003 ص18،21

الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات، وأجهزة، وحاسبات آلية، ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

- **تطور التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي:** بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الالكترونية مثل (إلغاء إدارات، استحداث إدارات جديدة تساير التطور التكنولوجي).
- **متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة:** وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة، تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.

ثانيا: المتطلبات السياسية: تطبيق الرقمنة يتطلب عدة متطلبات أساسية لضمان نجاح التحول الرقمي وتحقيق أهدافه في تحسين الشفافية، تعزيز الديمقراطية، وتسهيل وصول المواطنين إلى الخدمات الرقمية. من أبرز هذه المتطلبات:

1. **التشريعات والقوانين المناسبة** :يجب أن تكون هناك قوانين واضحة تنظم استخدام التكنولوجيا في المجال السياسي، بما في ذلك حماية البيانات الشخصية للمواطنين، تنظيم الانتخابات الإلكترونية، وضمان الشفافية في عملية اتخاذ القرارات الرقمية.
2. **التمويل والدعم المالي** :يعد تمويل مشروعات الرقمنة من أهم العوامل لنجاح تطبيق الرقمنة السياسية، حيث تحتاج الحكومة إلى تخصيص ميزانيات لدعم المبادرات الرقمية وتطوير الأنظمة.
3. **تدريب وتأهيل الأفراد** :يتطلب التحول الرقمي تدريب الكوادر الحكومية والمواطنين على استخدام الأدوات الرقمية، سواء في إدارة الانتخابات، المشاركة في صنع القرار، أو الوصول إلى الخدمات الحكومية.

4. دعـم القيـادة السياسـية :يتطلـب تطبيـق الرقمنـة السياسـية دعـم القيـادة السياسـية لضـمان نجـاح المبـادرات الرقميـة، وتوجيـه السياسـات الحكوميـة لتحقيـق تحـول رقمـي شامل في جميع القطاعات[52].

ثالثـا: البنـاء الشـبكي لـلإدارة الرقميـة: يقـدم البنـاء الشـبكي لـلإدارة الرقميـة تنوعـا مـن الشـبكات الإلكترونيـة تأخـذ أشـكالا مختلفـة، تبعـا لطبيعـة الإدارة ومسـتوى جاهزيتهـا، والتـي تشمل غالبا الشبكات التالية:

1 .شـبكة الانترنـت: وهـي شـبكة معلوماتيـة عالميـة، تمثـل توصـيلات تعاونيـة للعديـد مـن شـبكات الحاسـبات الآليـة مكونـة بـذلك مـن حواسـيب آليـة مختلفـة، تـم توصـيلها بطريقـة مبسـطة وسـهلة، بحيـث تبـدوا وكأنهـا قطعـة واحـدة، أونظـام واحـد، ومـن أهـم الخـدمات التـي تقدمها الانترنت للإدارة الرقمية يمكن أن نذكر: [53]

- **خدمـة الاتصـال عـن بعـد :(Télécommunication network)** حيـث تمثـل برنـامج تبـادل المعلومـات وفـق نمـاذج مختلفـة، فقـد يكـون الاتصـال بواسـطة الهواتـف، الميكروويف، بواسطة الأقمار الصناعية.

- **التوثيـق والأرشـفة الرقميـة:** يتضـمن بنـاء شـبكة رقميـة توثيـق وأرشـفة جميـع المعـاملات والقـرارات الحكوميـة فـي شـكل رقمـي، ممـا يسـهل الوصـول إلـى البيانـات ويعـزز مـن الشـفافية والمساءلة.

رابعـا: المتطلبـات الاقتصـادية والاجتماعيـة : إذ تشـمل العمـل علـى خلـق تعبئـة اجتماعيـة مسـاعدة ومسـتوعبة لضـرورة التحـول لـلإدارة الرقميـة، وعلـى درايـة كافيـة بمزايـا تطبيـق الوسـائل التقنيـة فـي الأجهـزة الإداريـة ، مـع الاسـتعانة بوسـائل الإعـلام ، وجمعيـات المجتمـع المـدني فـي دعـم اللقـاءات والنـدوات والتجمعـات التحسيسـية الخاصـة بنشـر فوائـد تطبيـق الإدارة الرقميـة وبرمجـة حصـص تدريبيـة علـى اسـتعمال الآلات التقنيـة فـي مختلـف

---

[52] علـي السـيد البـاز الحكومـة الالكترونيـة والإدارة المحليـة الإدارة المحليـة، الالكترونيـة العربيـة، متـاح في www.arablawinfo.com

[53] عـلاء عبـد الـرزاق السـالمي، نظـم إدارة المعلومـات، المؤسسـة العربيـة للتنميـة الإداريـة، القـاهرة، الطبعـة الثالثـة، 2013 ص269-270

المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية)، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الرقمية ، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.[54]

خامسا: المتطلبات التقنية: يتطلب نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الرقمية وضرورة توفر بنية أساسية لشبكات المعلومات والاتصالات الإلكترونية وفيما يأتي عرض لأبرز العناصر والمكونات التي تمثل البنية التحتية لتطبيق الإدارة الرقمية.

- **عتاد الحاسوب:** يمكن أن نعرج على أهم المتطلبات المتعلقة بعتاد الحاسوب على النحو الآتي:

- **جهاز الحاسوب:** تختلف أنواع الحواسيب باختلاف المهام التي صممت من أجلها كلما تختلف حاجة المؤسسات إليه بناءا على طبيعة عملها وإمكانياتها وحجمها حيث يجب على المؤسسة اختيار ما يناسبها من أجهزة الحاسوب على احتياجها للتطبيق.
- **وحدات الإدخال:** للحاسوب وحدات إدخال متعددة والتي تعتبر الوحدات المسئولة عن إدخال البيانات للحاسوب والتي سيتم تخزينها تمهيدا لإجراء عمليات المعالجة المطلوبة عليها ويرجع السبب في وجود العديد من وحدات الإدخال إلى اختلاف أنواع البيانات المطلوب إدخالها للحاسوب، ونذكر منها لوحة المفاتيح والفأرة الماسح الضوئي وغيرها.
- **وحدات الإخراج:** هي التي تقوم بعرض وإظهار البيانات بعد معالجتها من قبل الحاسوب وتشمل أنواع مختلفة منها: الطابعات، أجهزة تكبير الصوت وغيرها.

[54] فؤاد يوسف عبد الرحمان، المرجع السابق، ص 570.

- **التـــأمين والحمايـــة ضـــد الفيروســـات:** يعتبـر الفيـروس بأنـه "برنـامج يقـوم بـاختراق المعلومـات عـن طريـق اختراقـات فـي نظـام الأمـن ألمعلومـاتي"، ويمكـن إيجـاز أهـم وسـائل التأمين والحماية ضد الفيروسات فيما يلي[55]:

- اســتخدام بــرامج خاصــة لتــأمين وحمايــة بــرامج حواســيب المؤسســة مــن الفيروســات المختلفة؛
- التحســين والتطــوير للبــرامج المضــادة للفيروســات لضــمان كفاءتهــا وفعاليتهــا عنــد استخدامها؛
- اســتخدام بــرامج خاصــة لتــأمين وحمايــة بــرامج حواســيب المؤسســة مــن الفيروســات المختلفة؛
- التحســين والتطــوير للبــرامج المضــادة للفيروســات لضــمان كفاءتهــا وفعاليتهــا عنــد استخدامها للقضاء على تلك الفيروسات؛
- إعـداد نسـخ احتياطيـة مـن بـرامج المؤسسـة تتضـمن أعمالهـا وكـل معاملاتهـا وذلـك بشـكل دوري؛

المطلب الثالث: الدوافع الرئيسية للتحول الرقمي

وإننـا نجـد فـي كـل دولـة هنـاك دوافـع تظهـر فـي الواقـع تـدعو إلـى التحـول إلـى الإدارة الرقميـة علــى حســاب دوافــع أخــرى، حســب وضــع هــذه الدولــة الاقتصــادي والسياســي وأهــم هــذه الدوافع نجد ما يلي:[56]

1- **تســارع التقــدم التكنولــوجي والثــروة المعرفيــة المرتبطــة بــه:** إن توظيـف التكنولوجيـا الحديثـة لصـالح المجتمـع وتمكينـه مـن الحصـول علـى فوائـد كثيـرة تتمثـل فـي تحسـين أداء

[55] يوسـف مسـعداوي، مسـاهمة الإدارة الالكترونيـة فـي تحسـين الخدمـة العموميـة فـي الجزائـر –دراسـة حالـة قطـاع البريـد والاتصـالات–، مجلـة الدراسـات كليـة العلـوم الاقتصـادية والتجاريـة وعلـوم التسـيير، العـدد: 1، جـانفى 2014، ص.163-164.

[56] عمار بوحوش، **نظريات الإدارة الحديثة فى القرن الواحد والعشرين**، بيروت دار الغرب الاسلامي 2006 ص182.

المؤسسات وإتاحة لها الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

2- **حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي:** من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.

3- **اللامركزية:** هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة، مع وجود تجانس في نوعية الأفراد مع أنه من الصعب على الحكومة الالكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية من فترة طويلة.[57]

4- **الشفافية:** إن دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي، ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية، ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا، ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين، ويقلل من المساعدات الخارجية للدول، فالإدارة الرقمية تقلل من الرشاوى وتزيد من الشفافية السياسية وتزيد من ثقة المواطن بها.

5- **التنمية الاقتصادية:** لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الإدارة الرقمية، وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية، وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الالكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة.[58]

---

[57] *Murru Maria Elena* ***E-government: from real to virtual brussels*** *11 April 2003 p25.*

[58] يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات-، المرجع السابق، ص 111-113.

المبحث الثالث: العلاقة بين الرقمنة والقطاع الخاص

إن العلاقة بين الرقمنة والقطاع الخاص تعد من العلاقات الحيوية التي تساهم بشكل كبير في تسريع وتيرة النمو الاقتصادي وتعزيز القدرة التنافسية في السوق. في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة، أصبح التحول الرقمي من العوامل الرئيسية التي تؤثر في جميع مجالات الأعمال، حيث يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقديم حلول مبتكرة تلبي احتياجات السوق المتجددة.

يمثل القطاع الخاص المحرك الأساسي للاقتصاد في العديد من الدول، ولذا فإن استيعابه للرقمنة يعد خطوة استراتيجية نحو تعزيز قدرته التنافسية ورفع مستوى الإنتاجية. من خلال استغلال التقنيات الرقمية، يمكن للمؤسسات الخاصة تحسين جودة منتجاتها وخدماتها، وتوسيع نطاق أعمالها، بل والانتقال إلى أسواق جديدة لم تكن متاحة في السابق، وفي هذا المبحث، سيتم استكشاف الأبعاد المختلفة لهذه العلاقة.

المطلب الأول: دوافع تبني الرقمنة في القطاع الخاص

- **الدوافع الاقتصادية:**

تعد الدوافع الاقتصادية من أهم المحفزات التي تدفع المؤسسات الخاصة نحو الرقمنة، حيث تسعى هذه الأخيرة إلى تحقيق أقصى قدر من الكفاءة وتقليل النفقات وتعظيم الأرباح. ويمكن تلخيص أبرز الدوافع الاقتصادية في النقاط الآتية[59]:

- **تقليل التكاليف التشغيلية** :من خلال أتمتة العمليات، يتم الاستغناء عن عدد من الإجراءات اليدوية المكلفة والمرهقة، مما يؤدي إلى تخفيض كبير في النفقات المرتبطة بالأجور والأخطاء البشرية.
- **زيادة الإنتاجية** :الرقمنة تتيح إنجاز المهام بوتيرة أسرع وأكثر دقة، مما يسمح باستخدام الموارد بكفاءة وتحقيق نتائج في وقت أقل.

[59] Kraus, S., & Beranek, C. (2022), Digitalization in private enterprises: Drivers and barriers to successful implementation. Journal of Business Research, 136, 220-232/ https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.07.025

- **تحسين الموارد المالية** :من خلال التحول الرقمي، يمكن للمؤسسات أن تفتح مصادر جديدة للدخل، كالخدمات الرقمية أو المنصات الإلكترونية، مما يخلق قيمة اقتصادية إضافية.

- **تحسين التنبؤ والتحكم المالي** :استخدام نظم معلومات رقمية متقدمة يساعد في التنبؤ بالأرباح والخسائر والتحكم الأفضل في التدفقات المالية[60].

- **الدوافع التقنية والتنظيمية:**

تلعب العوامل التقنية والتنظيمية دورًا محوريًا في تحفيز المؤسسات الخاصة لاعتماد الرقمنة، وذلك لما توفره من بنية تحتية مرنة تسهم في تسريع وتيرة العمل والتكيف مع متغيرات السوق. وتشمل هذه الدوافع[61]:

- **الرغبة في التكيف مع الابتكارات التكنولوجية** :تواجه المؤسسات ضغطًا لمواكبة التكنولوجيا الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، خاصة في بيئات تنافسية.

- **تعزيز فعالية نظم العمل** :تؤدي الرقمنة إلى إعادة تصميم الهياكل الإدارية وأساليب العمل بشكل يضمن الفعالية والمرونة في اتخاذ القرار وتنفيذ العمليات.

- **تسهيل إدارة البيانات** :تتيح الرقمنة جمع وتحليل كميات هائلة من البيانات، ما يمكّن المؤسسات من اتخاذ قرارات مستندة إلى معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب.

- **التوافق مع المعايير التنظيمية** :كثير من الدول والهيئات الرقابية أصبحت تفرض متطلبات رقمية في المحاسبة، الضرائب، والحوكمة، مما يدفع المؤسسات إلى الامتثال عبر تبني الرقمنة.

[60] Gartner, W., & Lee, S. J. (2021), Exploring the drivers of digitalization in private sector businesses: A global perspective. Technology Innovation Management Review, 11(5), 55–56.

[61] المرجع السابق، ص 57.

- **الدوافع السوقية والتنافسية:**

التحولات في الأسواق العالمية وزيادة وعي العملاء الرقميين فرضت على القطاع الخاص ضرورة التوجه نحو الرقمنة، استجابةً لمتطلبات السوق والحفاظ على البقاء والتوسع. ومن أبرز هذه الدوافع[62]:

- **تحسين تجربة العملاء** :العملاء المعاصرون يفضلون الحلول الرقمية التي توفر سهولة الوصول، سرعة الخدمة، وتخصيص المنتجات. لذا فإن الرقمنة أصبحت شرطًا لتحسين علاقة المؤسسة بعملائها.
- **دخول أسواق جديدة** :المنصات الرقمية تفتح أمام المؤسسات أسواقًا غير تقليدية، سواء محلية أو دولية، بتكلفة منخفضة وسرعة عالية.
- **مواكبة المنافسة** :في بيئة يشهد فيها السوق دخول منافسين جدد يعتمدون بشكل كامل على التكنولوجيا (مثل الشركات الناشئة الرقمية)، تجد المؤسسات التقليدية نفسها ملزمة بتبني الرقمنة للحفاظ على موقعها التنافسي.
- **التسويق الرقمي وتحسين الانتشار** :تساعد الرقمنة على تبني أدوات تسويق رقمية فعالة من حيث التكلفة، وتستهدف شرائح دقيقة من الجمهور، ما يزيد من التأثير والانتشار.

المطلب الثاني: آثار الرقمنة على أداء المؤسسات الخاصة

أحدثت الرقمنة تحولًا جذريًا في الطريقة التي تدار بها المؤسسات الخاصة، إذ تجاوزت كونها مجرد أدوات تقنية إلى كونها محفزًا أساسيًا لإعادة هيكلة العمليات وتحسين الأداء. وتنعكس آثار الرقمنة على الأداء في ثلاثة محاور رئيسية :**الأداء التنظيمي والإداري، الأداء المالي والتسويقي.**

[62] العثماني، بنصالح. (2021)، دوافع تبني الرقمنة في المؤسسات الخاصة: دراسة حالة في الشركات المغربية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 9(2)، ص 45-52.

1- الآثار على الأداء التنظيمي والإداري

تؤثر الرقمنة بشكل كبير على الهيكل التنظيمي والإداري للمؤسسات الخاصة، حيث تؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين فعالية اتخاذ القرارات[63].

- **تحسين الكفاءة التشغيلية:** من خلال الاعتماد على الأنظمة الرقمية يتم تسريع المهام الإدارية، مما يقلل من الحاجة إلى التدخل البشري ويحد من الأخطاء، هذا يساهم في رفع مستوى الإنتاجية وتقليل التكاليف.
- **تعزيز الشفافية والمراقبة:** يمكن متابعة الأداء بشكل لحظي، مما يتيح اتخاذ قرارات أكثر دقة في الوقت المناسب. يعزز هذا من **الشفافية** داخل المنظمة ويدعم مبادئ **المساءلة**، كما يمكن إدارة الأداء عبر الأقسام المختلفة بكفاءة أكبر.
- **تحسين اتخاذ القرار:** تتيح الرقمنة جمع وتحليل بيانات ضخمة في وقت قياسي، مما يعزز قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على معلومات دقيقة. علاوة على ذلك، يمكن للنظم الرقمية أن تقدم **تحليلات تنبؤية** تساهم في التنبؤ بالتوجهات المستقبلية واتخاذ قرارات استراتيجية قبل حدوث التغيرات.

2. الآثار على الأداء المالي والتسويقي: الرقمنة لها تأثير بالغ على الأداء المالي والتسويقي للمؤسسات الخاصة، حيث تتيح للمؤسسات تحسين الكفاءة المالية وتوسيع نطاق التسويق[64].

- **زيادة الربحية وتقليل التكاليف:** من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الفاقد الناتج عن الأخطاء البشرية، تؤدي الرقمنة إلى تقليل التكاليف التشغيلية. علاوة

[63] العثماني، بنصالح. المرجع السابق، ص 55-60

[64] عساف، س. (2018). التكنولوجيا الرقمية وأثرها على أداء المؤسسات الخاصة في القطاع الخاص المصري. مجلة التكنولوجيا والإدارة، 30(3)، 142-155.

على ذلك، فإن الاعتماد على **منصات التجارة الإلكترونية** وأدوات التسويق الرقمي يساعد المؤسسات في الوصول إلى أسواق جديدة بتكاليف منخفضة.

- **تحسين استراتيجيات التسويق:** تستطيع المؤسسات استهداف العملاء بشكل أكثر دقة وتخصيص حملات تسويقية تتناسب مع تفضيلاتهم. كما يتيح التحول الرقمي تبني **نماذج تسويقية مبتكرة** مثل التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي والتسويق **بالمحتوى**، مما يزيد من وصول العلامة التجارية ويعزز التفاعل مع العملاء.

- **زيادة الإيرادات من خلال القنوات الرقمية:** تسمح الرقمنة للمؤسسات بفتح قنوات بيع جديدة عبر الإنترنت، مما يزيد من الإيرادات من خلال منصات التجارة الإلكترونية أو تطبيقات الهاتف المحمول. وتساهم هذه القنوات الرقمية في الوصول إلى جمهور أوسع، سواء محليًا أو دوليًا[65].

المطلب الثالث: استراتيجيات تطبيق الرقمنة في القطاع الخاص

1-تحديد الأهداف والتخطيط الاستراتيجي

المرحلة الأولى والأكثر أهمية في تطبيق الرقمنة هي تحديد أهداف واضحة وتطوير خطة استراتيجية محكمة لضمان أن التحول الرقمي يتماشى مع أهداف المؤسسة طويلة الأمد.

تتطلب الرقمنة تحديد أهداف ملموسة وقابلة للقياس، مثل تحسين الكفاءة التشغيلية، زيادة الإيرادات، تحسين تجربة العملاء، أو التوسع إلى أسواق جديدة .من الضروري أن تكون هذه الأهداف محددة وقابلة للقياس، مما يساعد في توجيه الاستثمارات الرقمية وتركيز الجهود في الاتجاه الصحيح[66].

[65] رشوان، عبد الرحمان محمد سليمان، قاسم أحمد عبد الحفيظ، زينب. دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات. المؤتمر الدولي الأول: في تكنولوجيا المعلومات والأعمال. [على الخط]. غزة: مركز البحث العلمي، 2020، ص 46-50.

[66] سليمان، م.(2021) . تحليل آثار الرقمنة على الأداء المؤسسي في القطاع الخاص: دراسة حالة في الشركات الخليجية. مجلة الدراسات الاقتصادية العربية، 22(4)، ص 175-189.

- **إعداد خطة استراتيجية مرنة:** يتعين على المؤسسات تطوير خطة استراتيجية شاملة تتضمن مراحل تطبيق الرقمنة. تبدأ الخطة بتقييم الوضع الحالي للمؤسسة (دراسة الجدوى الرقمية)، ثم تحديد الأولويات التي تتعلق بأهم العمليات التي تحتاج إلى التحول الرقمي، مثل العمليات الداخلية (إدارة الموارد، الأنظمة المالية) أو التسويق الرقمي.
- **تحليل البيئة الداخلية والخارجية:** يجب على المؤسسة دراسة الاحتياجات الداخلية (مثل العمليات الإدارية والتقنية) والتوجهات السوقية (مثل التطورات التكنولوجية واحتياجات العملاء) عند وضع الاستراتيجية. هذا يسمح للمؤسسة بتحديد مجالات الرقمنة الأكثر فائدة[67].

2-اختيار التكنولوجيا المناسبة:

اختيار التكنولوجيا المناسبة يعتبر من أهم جوانب تطبيق الرقمنة. فالتكنولوجيا هي الأدوات التي ستساعد المؤسسات في تحقيق أهدافها الرقمية.

- **اختيار نظم إدارة متكاملة:(ERP)** تعتبر أنظمة إدارة الموارد المؤسسية (ERP) من الأدوات الأساسية في الرقمنة، حيث تسمح بتوحيد وإدارة جميع العمليات الإدارية في مكان واحد. يتعين على المؤسسات اختيار نظام ERP يتناسب مع حجم المؤسسة وطبيعة عملها لضمان تكامل البيانات وسهولة الوصول إليها.

- **الاستثمار في التقنيات الحديثة:** يجب أن تشمل الاستراتيجيات أيضًا التقنيات المتقدمة مثل، تحليل البيانات الكبيرة (Big Data Analytics)، والإنترنت من الأشياء (IoT)، حيث تتيح هذه التقنيات للمؤسسات تحسين عمليات اتخاذ القرار، تخصيص تجربة العملاء، وتحقيق الابتكار.
- **الأنظمة السحابية:** من المهم تبني الحوسبة السحابية كأساس للبنية التحتية الرقمية للمؤسسة، حيث توفر المرونة والتحكم الكامل في البيانات. بالإضافة إلى

[67] Gartner, W., & Lee, S. J. (2021), Exploring the drivers of digitalization in private sector businesses: A global perspective. Technology Innovation Management Review, 11(5), 55-56.

أنها تسهل الوصول إلى البيانات من أي مكان، مما يعزز التعاون الداخلي ويوفر استدامة للأعمال[68].

3-التدريب والتطوير المؤسسي:

أحد الركائز الأساسية التي تحدد نجاح تطبيق الرقمنة هو تدريب الكوادر البشرية وتطوير المهارات داخل المؤسسة. إذ أن الرقمنة لا تعتمد فقط على التكنولوجيا، بل تحتاج أيضًا إلى تغيير ثقافة العمل.

- **التدريب المستمر للموظفين:** تعد التدريب المستمر للموظفين من الركائز الأساسية لنجاح الرقمنة. يجب على المؤسسات تنظيم دورات تدريبية لتحسين مهارات العاملين في استخدام الأنظمة الرقمية الجديدة وتطوير المهارات الرقمية مثل استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة والتحليل البياني.
- **تغيير الثقافة التنظيمية:** تتطلب الرقمنة تحولًا في الثقافة المؤسسية نحو الابتكار والمرونة .يجب أن تكون القيادة قادرة على تفعيل بيئة عمل تشجع على استخدام الأدوات الرقمية وتقدّر الإبداع والابتكار. كما يجب أن تدعم الثقافة الرقمية التعاون بين الفرق عبر الأنظمة الرقمية المشتركة.
- **إشراك جميع المستويات الوظيفية:** يجب إشراك جميع المستويات الوظيفية في عملية التحول الرقمي، بدءًا من الإدارة العليا وصولاً إلى الموظفين التنفيذيين. لضمان تنفيذ الاستراتيجية بنجاح، يجب أن يكون هناك تفهم مشترك من قبل جميع الموظفين حول أهمية الرقمنة في تحسين الكفاءة وزيادة التنافسية[69].

[68] Kraus, S., & Beranek, C. (2022), Digitalization in private enterprises: Drivers and barriers to successful implementation. Journal of Business Research, 136, 230-232

[69] سليمان. (2018)، التطبيقات الرقمية في استراتيجيات التسويق: كيفية استخدامها في القطاع الخاص. مجلة العلوم التجارية، 9(2)، 66-69.

خلاصة الفصل:

يتناول هذا الفصل العلاقة المتبادلة بين الرقمنة والقطاع الخاص، مع التركيز على دور الرقمنة في تعزيز كفاءة وأداء المؤسسات الخاصة. أظهرت الدراسات أن الرقمنة لا تقتصر على تبني التكنولوجيا فقط، بل تشمل تحولًا جذريًا في كيفية إدارة العمليات الداخلية وتقديم الخدمات. في هذا السياق، تسهم الرقمنة في تحسين الكفاءة التشغيلية، تسريع اتخاذ القرارات، تعزيز الابتكار، وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات الخاصة.

الفصل التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: نظرة حول مؤسسة SARL SIMS

المطلب الأول: تعريف المؤسسة ونشأتها

تُعد مؤسسة SARL SIMSإحدى المؤسسات الخاصة الناشطة في مجال الخدمات التقنية، حيث تأسست سنة 2003كشركة ذات مسؤولية محدودة. يقع مقرها الرئيسي بشارع عباس إبراهيم، القطعة "أ"، بلدية سعيدة، بولاية سعيدة، وتمتلك فرعًا تابعًا لها تحت اسم SARL STOR، الكائن بحي ماكس ما رشون، المحل رقم 03، بلدية سعيدة .كما تتوفر المؤسسة على مخزن تقني خاص بها بمدينة الدار البيضاء، ولاية سعيدة.

يرئس هذه المؤسسة السيد المدير عباس بومدين ومساعده السيد صدوقي نوح، كما لديهم 3 قادة فرق (Chef d'équipe) السيد: صغير نبيل – برياح يوسف – سلامي رضا وكل منهم يمتلك فريق يتكون من 7 الى 15 موظف.

المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها المؤسسة

تختص مؤسسة SARL SIMS في تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات التقنية، والتي تشمل:

- تركيب الشبكات المعلوماتية(INSTALLATION RÉSEAU) ،
- تركيب الألياف البصرية(FIBRE) ،
- خدمات العزل والحماية(L'insodie) ،
- الكشف والكشف المبكر عن التسربات أو الأعطاب(Détection Fému) ،
- تركيب أنظمة الإنذار(INSTALLATION SYSTÈME D'ALARME) ،
- تركيب أنظمة المراقبة بجميع أنواعها (SYSTÈME CAMÉRA TOUS SORTS)،
- تركيب أنظمة التكييف.(SYSTÈME CLIMATISATION)

المطلب الثالث: أبرز المؤسسات التي قدمت لها الخدمات

من أبرز المؤسسات التي تعاونت معها مؤسسة SARL SIMS وقدمت لها خدمات تقنية في المجال الرقمي:

- مجلس القضاء لولاية سعيدة.
- جامعة مولاي الطاهر ولاية سعيدة.
- مكتبة وانزار المركزية ولاية سعيدة.
- مكتبة بلدية سيدي بوبكر.
- مؤسسة إعادة التربية والتأهيل الخاصة بالنساء ولاية سعيدة.
- مركز الشرطة.
- مديرية الترقية والتسيير العقاري ولاية سعيدة OPGI

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية

المطلب الأول: منهجية الدراسة

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

العنصر الأول: مجتمع الدراسة: مجتمع الدراسة يتمثل في عمال واداريين وموظفي مؤسسة SARL SIMS

العنصر الثاني: عينة الدراسة: أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع البحث، وهذه العينة مكونة من 30 موظف وهي بسيطة.

وقد قمنا بتوزيع 30 استبيان في المؤسسة، تم استرجاعها كلها وبعد فرز الإجابات وجدنا 28 استبيان صالح للدراسة من مجموع الاستبيانات الموزعة، وأخيرا تم اعتماد 28 استبيان لغرض التحليل الإحصائي أي ما نسبته 93 % من إجمالي الاستبيانات الموزعة.

الفرع الثاني: أدوات الدراسة.

إن استعمال منهج معين في أي بحث يتطلب من الباحث الاستعانة بأدوات ووسائل مساعدة ومناسبة تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة والتي يستطيع بواسطتها معرفة واقع ميدان الدراسة، وذلك لارتباط النتائج التي تصل إليها البحوث العلمية ارتباطا وثيقا بالمنهج المستخدم والأدوات المحتملة في جمع البيانات، وما دامت مصادر البيانات متعددة فقد يلجأ الباحث إلى استخدام أدوات تسمح له بالحصول على البيانات اللازمة من مختلف المصادر، وذلك حسب ما تقضيه كل دراسة، وفي هذه الدراسة الراهنة استخدمنا الأدوات المنهجية التالية:

العنصر الأول: الملاحظة.

يعرف البعض الملاحظة بأنها المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما معينه من الاستعانة بأساليب البحث من الدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة، وهذا هو المعني العام

للملاحظة وكذلك يستخدم هذا المصطلح نفسه بمعنى خاص فيطلق على الحقائق المشاهدة التي يقررها الباحث في فرع خاص من فروع المعرفة أثناء الدراسة.

إذا هي تعد منطلق أي بحث وتستخدم قبل أي أداة أخرى حيث سمحت لنا هذه الملاحظة بالتعرف على واقع وطبيعة ظروف العمل بالمؤسسة، إضافة أنها ساعدتنا على استكشاف ميدان الدراسة حتى نتمكن بالتقرب من الواقع.

العنصر الثاني: المقابلة.

وتعتبر من الوسائل الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية، لأنها تحقق أكثر من غرض في نفس الباحث، فبالإضافة إلى كونها الأسلوب الرئيس الذي يختاره الباحث إذا كان الأفراد المبحوثين ليس لديهم إلمام بالقراءة أو الكتابة، أو أنهم يحتاجون إلى تفسير وتوضيح الأسئلة، أو أن الباحث يحتاج لمعرفة ردود الفعل النفسية على وجوه أفراد الفئة المبحوثة، وهي تقنية مباشرة تستعمل من أجل دراسة سلوك الأفراد والتعرف على أراءهم ومواقفهم واتجاهاتهم والاطلاع على الظروف المحيطة بهم.

العنصر الثالث: الاستبيان

يعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات خاصة في العلوم الاجتماعية، فهي عبارة عن محاور تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تم إعدادها إعدادا محكما ودقيقا انطلاقا من الأسئلة التي أثارتها مشكلة البحث وأهداف الدراسة من جهة والفرضيات ومؤشراتها من جهة ثانية.

حيث بني هذا الاستبيان من عدة جوانب تخدم موضوع الدراسة، وقد حاولنا صياغة استبيان يشمل كافة جوانب الدراسة، وقبل توزيعه على أفراد العينة تم عرضه على الأستاذ المؤطر بغية التعرف على جوانب القصور وقد تم الأخذ بملاحظاته.

بعد إجراء التعديلات اللازمة على الاستبيان، تمت صياغة الاستبيان في شكله النهائي وهو مكون من جزئيين رئيسين الهدف من خلالهم التعرف على:

- ✓ في الجزء يتضمن أسئلة حول البيانات الشخصية وذلك من خلال 04 عبارات تتمثل في: الجنس، السن، الخبرة المهنية، والمنصب.
- ✓ أما الجزء الثاني تكون من محورين تم التعرف عليها من خلال مجموعة من الفقرات، وكان مجموع العبارات المكونة للاستبيان 20 عبارة موزعة على بعدين كالآتي:

- **البعد الأول:** تضمن أسئلة حول استراتيجيات الرقمنة وواقعها في المؤسسة، ولقد تضمن 10 فقرات.
- **البعد الثاني:** تضمن أسئلة حول تأثير الرقمنة على أداء المؤسسة، ولقد تضمن 10 فقرات.

وقد طلب من أفراد عينة الدراسة الإجابة على الأسئلة المطروحة في الاستبيان وقد تم استخدام مقياس (ليكارت) خماسي الدرجات، وهي كما يلي حسب القياس النسبي في تحديد تقييم رأيهم في كل فقرة بهدف قياس درجة إجابات أفراد العينة وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول (01) يوضح مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
الدرجة	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، الطبعة 23

ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد الخلايا (4/5=0.8) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول (02) يوضح الاتجاه العام لإجابة المستجوبين حسب مقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
المتوسط الحسابي	1- 1.79	1.80- 2.59	2.60- 3.39	3.40- 4.19	4.20- 5

من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS، الطبعة 23

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية وثبات أداة الدراسة

الفرع الأول: الأساليب الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم استعمال برنامج spss version 23 (الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) (statistical package for social sciences).

ومن خلاله تم استعمال الأساليب الإحصائية التالية:

- ✓ معامل ألفا كرومباخ للتأكد من درجة ثبات أداة القياس.
- ✓ النسب المئوية والتكرارات.

الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة. (Alpha Cronbach)

العنصر الأول: حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ

يعد معامل الثبات الفا نسبة للعالم كرو نباخ أحد أهم وسائل قياس الثبات الداخلي ويأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات مرتفعا وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا.

لقياس مدى ثبات الاستمارة تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ، وذلك لقياس مستوى الثبات والذي يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان لإضفاء الشرعية عليها، حيث على ضوء نتائج هذا الاختبار يتم تعديل الاستمارة أو قبولها، ويستخدم هذا الاختبار لتحديد فيما إذا كانت أسئلة الاستبيان صحيحة على إثر أجوبة

المستجوبين على الأسئلة، وتكون أصغر قيمة مقبولة لكرونباخ ألفا هي 0.6 وكلما تزيد القيمة تكون أفضل، وجاءت نتائجه كما في الجدول الموالي:

الجدول (03) يوضح قيمة معامل ألفا كرومباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,793	28

من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS، الطبعة 23

يتضح من خلال الجدول أن قيمة ألفا كرومباخ مرتفعة **(0.793)** مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بمعامل ثبات عال وقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة ومدى صلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

المطلب الثالث: التحليل الاحصائي لبيانات الاستبيان واختبار الفرضيات

الفرع الأول: تحليل المعلومات لأفراد العينة.

تساعد المعلومات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المستجوبين وخلفياتهم، وكثيرا ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية، حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها، كما كان في دراستنا التي اعتمدت على تحليل فرضية انطلاقا من المؤشرات والبيانات الشخصية للمستجوبين، ولهذا فهي على جانب كبير من الأهمية إذ يندر أن نصادف بحثا ميدانيا لم يتخذها إطارا موجها له.ومن هذا المنطلق اشتملت استمارة هذه الدراسة على محور خاص بالمعلومات الشخصية ضم ستة (04) أسئلة تتعلق بالجنس، الخبرة المهنية، والمنصب.

سنقوم في هذا الفرع بدراسة الخصائص الديمغرافية للعينة (المعلومات الشخصية):

- **التحليل الكمي والكيفي لبيانات الدراسة:**

المحور الأول: البيانات الشخصية

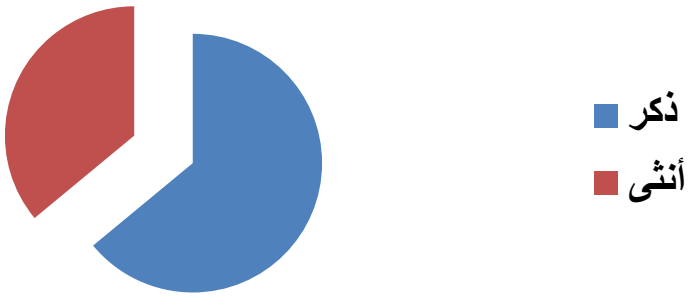
الجدول رقم (01) الذي يبين السمات العامة لأفراد العينة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	18	64
	أنثى	10	36
السن	أقل من 25 سنة	7	25
	من 25-35 سنة	5	17
	من 36-45 سنة	6	18
	أكثر من 45 سنة	10	40
الخبرة	أقل من سنة	12	42
	من 1-3 سنوات	7	25
	من 4-7 سنة	5	18
	7 سنة فما فوق	4	15
المنصب	تقني معلوماتي	8	28
	إداري	13	47
	مدير فرع	7	25
المجموع		28	100

من خلال **الجدول رقم 01** الذي يوضح السمات العامة لأفراد العينة المدروسة والتي تشمل المتغيرات التالية: **الجنس، السن، الخبرة المهنية، والمنصب.**

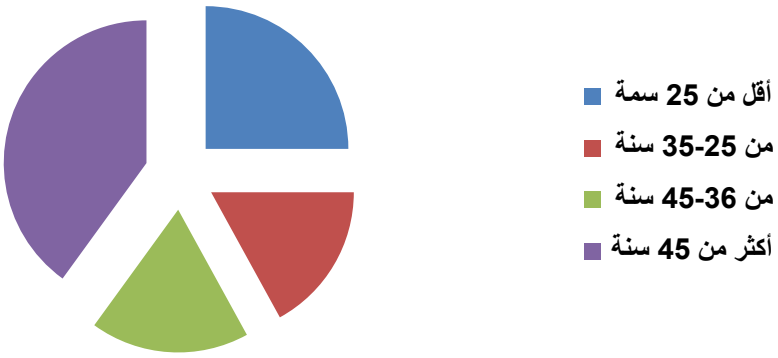
من خلال فحص بيانات متغير الجنس في هذا الجدول، نلاحظ أن فئة الذكور أعلى من الإناث حيث بلغت نسبة الذكور 64%، ثم تلتها الإناث بنسبة 36.% من اجمالي أفراد العينة.

الجنس



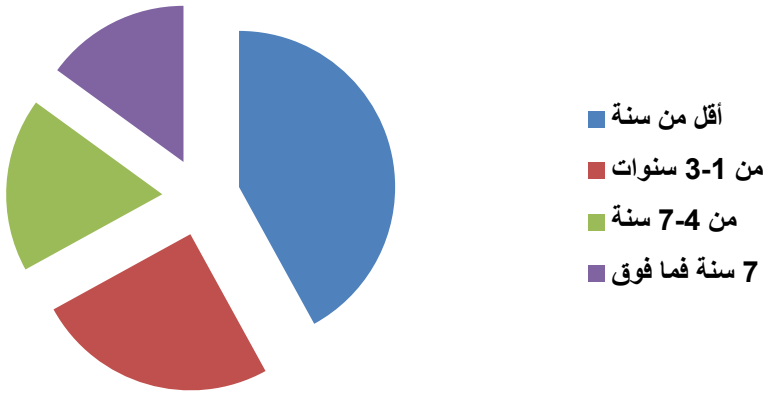
وفيما يتعلق بالتوزيع العمري نجد أن 40 % من المستجوبين تتراوح أعمارهم أكثر من 45 سنة، يليها الفئة العمرية الأقل من 25سنة بـ 25%، في حين نجد نسبة أفراد العينة الذين يتراوح أعمارهم من 36 إلى 45 سنة تقدر بـ 18%، وأخيرا بنسبة 17% لأفراد العينة الذين لهم سن من 25 إلى 35سنة.

السن



أما الخبرة المهنية فقد جاء أصحاب الخبرة الأقل من سنة بنسبة 42 %، ثم يليها أصحاب ذوي الخبرة من سنة إلى 3 سنوات بـ 25 %، وبنسبة 18 % لذوي الخبرة التي هي من 4 إلى 7 سنوات وبنسبة 15% لأصحاب الخبرة 7 سنوات فما فوق.

الخبرة المهنية



في حين توزع المنصب السلك الموظف فيه فقد جاءت النتائج أصحاب السلك الشبه الطبي بنسبة 50.9 %، ثم يليها أصحاب السلك الطبي بـ 28.1 %، وبنسبة 12.3 % للأسلاك المشتركة، وأخيرا التقنيون بنسبة 8.8 %، أما العمال المهنيون والحجاب لم يكونوا ضمن المستجوبين

البعد الأول: خاص استراتيجيات الرقمنة وواقع الرقمنة في المؤسسة

الجدول رقم (01) : نتائج السؤال الأول

لدينا استراتيجية رقمنة واضحة تتبعها المؤسسة لتحقيق أهداف التحول الرقمي.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	2	7
غير موافق	5	17
لا أدري	7	25
موافق	10	35
موافق بشدة	4	16
المجموع	**28**	**100**

يمثل الجدول رقم (02) الاستراتيجيات التي تتبعها المؤسسة لتحقيق أهداف التحول الرقمي، وتشير النتائج إلى أن 35% من المبحوثين يوافقون بأن لديهم استراتيجيات لتحقيق أهداف المؤسسة من أجل التحول، وبنسبة 16% لموافق بشدة، ويليها بعبارة لا أدري بنسبة قدرت بـ 25%.

الجدول رقم (03): نتائج السؤال الثاني

المؤسسة تعتمد على شراكات مع مزودي التكنولوجيا لتنفيذ استراتيجية الرقمنة.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	0	0
غير موافق	3	10
لا أدري	7	25
موافق	12	42
موافق بشدة	6	23
المجموع	**28**	**100**

يمثل الجدول رقم (03) اعتماد المؤسسة على الشراكات مع مزودي التكنولوجيا وتشير النتائج إلى أن42% من المبحوثين يقرون موافقتهم، في حين لا يدري بعض المبحوثين اعتماد المؤسسة على الشراكات بنسبة 25 %، في حين الموافقة بشدة على أن هناك شراكات مع مزودي التكنولوجيا لتنفيذ هذه الاستراتيجية قدرت بنسبة بـ 23%.

الجدول رقم (04): نتائج السؤال الثالث

لدينا فريق مختص بإدارة الرقمنة وتطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	2	8
غير موافق	4	14
لا أدري	2	8
موافق	15	53
موافق بشدة	5	17
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (04) وجود فريق مختص بإدارة الرقمنة وتطبيق التكنولوجيا في المؤسسة فقد أبدى أفراد العينة موافقتهم بنسبة 53%، و17% من المبحوثين أبدوا موافقتهم بشدة، وهذا يدل على أن المؤسسة تسعى إلى تسهيل وتطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة.

الجدول رقم (05): نتائج السؤال الرابع

عملية الرقمنة في مؤسستنا تقتصر على بعض الإدارات فقط وليس جميعها.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	3	10
غير موافق	5	17
لا أدري	10	37
موافق	8	28
موافق بشدة	2	8
المجموع	28	100

الجدول رقم (05) يبين عملية الرقمنة في مؤسستنا تقتصر على بعض الإدارات فقط وليس جميعها وكانت الاجابة بلا أدري ما نسبته 37 % من طرف المبحوثين، وعن موافقتهم بنسبة 28%.

الجدول رقم (06): نتائج السؤال الخامس

الرقمنة في المؤسسة شملت تحديث الأنظمة التكنولوجية وتدريب الموظفين عليها.	**التكرار**	**النسبة المئوية**
غير موافق بشدة	2	8
غير موافق	3	10
لا أدري	5	17
موافق	10	37
موافق بشدة	8	28
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (06) تحديث المؤسسة للأنظمة التكنولوجية وتدريب الموظفين عليها وهذا بنسبة 37% لمن أعطوا الموافقة، وبنسبة 28% من أعطوا الموافقة بشدة على التحديث والتدريب من قبل المؤسسة لموظفيها، ومن أجابوا بلا أدري بنسبة قدرت بـ 17%.

الجدول رقم (07): نتائج السؤال السادس

تم تحديد أولويات واضحة لتطبيق الرقمنة في العمليات الأساسية للمؤسسة.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	2	7
غير موافق	4	14
لا أدري	4	14
موافق	12	44
موافق بشدة	6	21
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (07) معظم أفراد العينة لديهم الموافقة في تحديد أولويات واضحة لتطبيق الرقمنة في المؤسسة 44%، والموافقة بشدة بنسبة 21%، والإجابة لا أدري وغير موافق ما نسبته 14% ممن يرون أن المؤسسة لم تحدد الأولويات في العمليات الأساسية.

الجدول رقم (08): نتائج السؤال السابع

تتوافق البنية التحتية المعلوماتية للمؤسسة مع متطلبات الرقمنة.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	2	7
غير موافق	4	14
لا أدري	10	37
موافق	8	28
موافق بشدة	4	14
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (08) هناك من ليست له دراية على أن البنية التحتية للمؤسسة تتوافق مع متطلبات الرقمنة ما نسبته 37%، وتشير النتائج إلى أن 28% من المبحوثين أبدوا الموافقة على أن هناك بنية تحتية، وهذا يدل على أن المؤسسة تعطي الأهمية للبنية التحتية من أجل متطلبات الرقمنة.

الجدول رقم (09): نتائج السؤال الثامن

يتم تقييم نجاح استراتيجيات الرقمنة من خلال مؤشرات أداء واضحة وقابلة للقياس.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	0	0
غير موافق	4	7
لا أدري	10	36
موافق	10	36
موافق بشدة	6	21
المجموع	**28**	**100**

تشير النتائج الجدول رقم (09) إلى أن 36% من المبحوثين أعطوا الموافقة وعدم الدراية على تقييم نجاح استراتيجيات الرقمنة من خلال الأداء، وبنسبة 21% أبدوا الموافقة بشدة.

الجدول رقم (10) : نتائج السؤال التاسع

غالبية العاملين في المؤسسة مؤهلون رقميًا للعمل ضمن بيئة رقمية متطورة.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	0	0
غير موافق	4	14
لا أدري	12	44
موافق	6	21
موافق بشدة	6	21
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (10) يوضح أن معظم المستجوبين أجابوا بلا أدري بنسبة 44% على أهلية الموظفين رقميا، وبنسبة متساوية بين الموافقة والموافقة بشدة 21 %.

الجدول رقم (11): نتائج السؤال العاشر

الرقمنة ساهمت في تحديث ثقافة العمل داخل المؤسسة وزيادة مستوى التعاون بين الفرق.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	2	7
غير موافق	4	14
لا أدري	6	21
موافق	10	37
موافق بشدة	6	21
المجموع	**28**	**100**

تشير النتائج الجدول رقم (11) إلى أن معظم المستجوبين رأوا أن الرقمنة ساهمت في تحديث ثقافة العمل بنسبة 37 %، وبنسبة 21% بعدم الدراية والموافقة بشدة.

البعد الثاني: خاص بتأثير الرقمنة على أداء المؤسسة.

الجدول رقم (12): نتائج السؤال الأول

الرقمنة ساعدت في تحسين الإنتاجية العامة للمؤسسة.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	0	0
غير موافق	2	7
لا أدري	6	21
موافق	16	58
موافق بشدة	4	14
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (12) معظم المستجوبين يرون أن الرقمنة تؤكد التزام الادارة العليا بتحسين الخدمات المقدمة 42.1% للموافقة.

الجدول رقم (13): نتائج السؤال الثاني

الرقمنة أثرت إيجابيًا على القدرة التنافسية للمؤسسة في السوق.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	2	7
غير موافق	3	10
لا أدري	5	17
موافق	14	52
موافق بشدة	4	14
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (13) يوضح مساعدة الرقمنة على تحقيق هدف المؤسسة لإرضاء الزبون الخارجي (المريض) وأعطوا الموافقة ما نسبته 49.1%، في حين أعطوا الحياد على هذا السؤال 28.1%.

الجدول رقم (14): نتائج السؤال الثالث

الرقمنة ساهمت في تقليل الأخطاء البشرية في العمليات اليومية.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	2	7
غير موافق	0	0
لا أدري	10	35
موافق	12	44
موافق بشدة	4	14
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (14) يوضح مساهمة الرقمنة في تقليل الأخطاء البشرية حيث كانت نسبة الموافقة 44% أما الموافقة بشدة 14% مما يدل على مدى فعالية الرقمنة في العمليات اليومية و تخفيف عبئها على الموظفين.

الجدول رقم (15): نتائج السؤال الرابع

تبني الرقمنة عزز من فعالية إدارة الموارد البشرية في مؤسستنا.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	0	0
غير موافق	3	10
لا أدري	5	17
موافق	14	52
موافق بشدة	6	21
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (15) يوضح أن الرقمنة عزز من فعالية إدارة الموارد البشرية في مؤسستنا حيث أن نسبة 52% أعطوا الموافقة، و نسبة 21% أعطوا الموافقة التامة مما يدل على دور الرقمنة في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة و تسييرها الحسن دون أخطاء.

الجدول رقم (16): نتائج السؤال الخامس

الرقمنة ساعدت في تحسين تفاعل المؤسسة مع العملاء وتلبية احتياجاتهم.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	0	0
غير موافق	2	7
لا أدري	8	28
موافق	10	37
موافق بشدة	8	28
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (16) الرقمنة ساعدت في تحسين تفاعل المؤسسة مع العملاء وتلبية احتياجاتهم حيث أعطى 37% الموافقة التامة و28% أعطوا الموافقة وفي المقابل أبدى 7% من المبحوثين عدم موافقتهم، هذا يدل على دور الرقمنة في تتحسين تجربة العميل وتحسين نوعية الخدمة.

الجدول رقم (17): نتائج السؤال السادس

الرقمنة قد ساهمت في تحسين قدرة المؤسسة على اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	2	7
غير موافق	2	7
لا أدري	4	14
موافق	12	44
موافق بشدة	8	28
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (17) يوضح أن معظم المبحوثين لديهم الموافقة التامة بنسبة 44% على أن الرقمنة قد ساهمت في تحسين قدرة المؤسسة على اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة.

الجدول رقم (18): نتائج السؤال السابع

الرقمنة ساهمت في رفع مستوى الابتكار داخل المنتجات والخدمات المقدمة.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	0	0
غير موافق	3	10
لا أدري	8	28
موافق	9	34
موافق بشدة	8	28
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (18) يوضح أن المبحوثين يرون الرقمنة ساهمت في رفع مستوى الابتكار داخل المنتجات والخدمات المقدمة بنسبة 62 % جمعا بين الموافقين والموافقين بشدة، وغير موافق بنسبة 10%.

الجدول رقم (19): نتائج السؤال الثامن

الرقمنة ساعدت في تحسين مستوى الشفافية والتقارير المالية في المؤسسة.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	0	0
غير موافق	0	0
لا أدري	3	10
موافق	15	55
موافق بشدة	10	35
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (19) يوضح أن معظم المبحوثين يرون الرقمنة ساعدت في تحسين مستوى الشفافية والتقارير المالية في المؤسسة وذلك بنسبة 90% جمعا بين الموافقين والموافقين بشدة، أما نسبة عدم الموافقين بلغت 10%

الجدول رقم (20): نتائج السؤال التاسع

الرقمنة ساهمت في تسريع تنفيذ العمليات وتقليل الوقت المستغرق في الأعمال الإدارية.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	1	4
غير موافق	2	7
لا أدري	5	18
موافق	13	46
موافق بشدة	7	25
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (20) يوضح اموافقة كبيرة من المبحوثين بنسبة 71% أن الرقمنة ساهمت في تسريع تنفيذ العمليات وتقليل الوقت المستغرق في الأعمال الإدارية ما نسبته، أما عدم الموافقين بلغت نسبتهم 11% جمعا بين عدم الموافقين وعدم الموافقين بشدة.

الجدول رقم (21): نتائج السؤال العاشر

تأثير الرقمنة على الربحية كان إيجابيًا، حيث ساهمت في زيادة الإيرادات وتخفيض التكاليف.	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	1	4
غير موافق	2	7
لا أدري	5	18
موافق	15	53
موافق بشدة	5	18
المجموع	**28**	**100**

الجدول رقم (21) في خضم هاته النتائج نرى أن المبحوثين يرون أن تأثير الرقمنة على الربحية كان إيجابيًا، حيث ساهمت في زيادة الإيرادات وتخفيض التكاليف بنسبة كبيرة حيث بلغت نسبة القبول 53%، ونسبة القبول بشدة 18%، أما نسبة عدم القبول فكانت 11.%

النتائج العامة للدراسة:

- لقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية على ما يلي:
- وتشير النتائج إلى أن 35% من المبحوثين يوافقون بأن لديهم استراتيجيات لتحقيق أهداف المؤسسة من أجل التحول،
- اعتماد المؤسسة على الشراكات مع مزودي التكنولوجيا وتشير النتائج إلى أن42% من المبحوثين يقرون موافقتهم على اعتماد المؤسسة على الشراكات مع مزودي التكنولوجيا، في حين هناك شراكات مع مزودي التكنولوجيا لتنفيذ هذه الاستراتيجية فقدرت بنسبة بـ 23%.
- أبدى أفراد العينة موافقتهم بنسبة 53% على وجود فريق مختص بإدارة الرقمنة وتطبيق التكنولوجيا في المؤسسة، و17% من المبحوثين أبدوا موافقتهم بشدة، وهذا يدل على أن المؤسسة تسعى إلى تسهيل وتطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة.
- أن عملية الرقمنة في مؤسستنا تقتصر على بعض الإدارات فقط وليس جميعها وكانت الاجابة بلا أدري ما نسبته 37 % من طرف المبحوثين، وعن موافقتهم بنسبة 28%.
- تحديث المؤسسة للأنظمة التكنولوجية وتدريب الموظفين عليها وهذا بنسبة 37% لمن أعطوا الموافقة، وبنسبة 28% من أعطوا الموافقة بشدة على التحديث والتدريب من قبل المؤسسة لموظفيها.
- معظم أفراد العينة لديهم الموافقة في تحديد أولويات واضحة لتطبيق الرقمنة في المؤسسة 44%، والموافقة بشدة بنسبة 21%.
- هناك من ليست له دراية على أن البنية التحتية للمؤسسة تتوافق مع متطلبات الرقمنة ما نسبته 37%، وتشير النتائج إلى أن 28% من المبحوثين أبدوا الموافقة على أن هناك بنية تحتية، وهذا يدل على أن المؤسسة تعطي الأهمية للبنية التحتية من أجل متطلبات الرقمنة.
- 36% من المبحوثين أعطوا الموافقة وعدم الدراية على تقييم نجاح استراتيجيات الرقمنة من خلال الأداء، وبنسبة 21% أبدوا الموافقة بشدة.

- يوضح أن معظم المستجوبين أجابوا بلا أدري بنسبة 44% على أهلية الموظفين رقميا، وبنسبة متساوية بين الموافقة والموافقة بشدة 21 %.
- المستجوبين رأوا أن الرقمنة ساهمت في تحديث ثقافة العمل بنسبة 37 %، وبنسبة 21% بعدم الدراية والموافقة بشدة.
- المستجوبين يرون أن الرقمنة تؤكد التزام الادارة العليا بتحسين الخدمات المقدمة 42.1% للموافقة.
- المستوجبين رأوا أن الرقمنة تساعد على تحقيق هدف المؤسسة لإرضاء الزبون الخارجي (المريض) وأعطوا الموافقة ما نسبته 49.1%، في حين أعطوا الحياد على هذا السؤال28.1%.
- كما ترى العينة مساهمة الرقمنة في تقليل الأخطاء البشرية حيث كانت نسبة الموافقة 44% أما الموافقة بشدة 14% مما يدل على مدى فعالية الرقمنة في العمليات اليومية وتخفيف عبئها على الموظفين.
- الرقمنة عززت من فعالية إدارة الموارد البشرية في مؤسستنا حيث أن نسبة 52% أعطوا الموافقة، ونسبة 21% أعطوا الموافقة التامة مما يدل على دور الرقمنة في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة وتسييرها الحسن دون أخطاء.
- الرقمنة ساعدت في تحسين تفاعل المؤسسة مع العملاء وتلبية احتياجاتهم حيث أعطى 37% الموافقة التامة و28% أعطوا الموافقة وفي المقابل أبدى 7% من المبحوثين عدم موافقتهم، هذا يدل على دور الرقمنة في تتحسين تجربة العميل وتحسين نوعية الخدمة.
- معظم المبحوثين لديهم الموافقة التامة بنسبة 44% على أن الرقمنة قد ساهمت في تحسين قدرة المؤسسة على اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة.
- المبحوثين يرون الرقمنة ساهمت في رفع مستوى الابتكار داخل المنتجات والخدمات المقدمة بنسبة 62 % جمعا بين الموافقين والموافقين بشدة، وغير موافق بنسبة 10%.

- كما يرون أن الرقمنة ساعدت في تحسين مستوى الشفافية والتقارير المالية في المؤسسة وذلك بنسبة 90% جمعا بين الموافقين والموافقين بشدة، أما نسبة عدم الموافقين بلغت 10%
- أيد أفراد العينة المبحوثين بنسبة 71% أن الرقمنة ساهمت في تسريع تنفيذ العمليات وتقليل الوقت المستغرق في الأعمال الإدارية ما نسبته، أما عدم الموافقين بلغت نسبتهم 11% جمعا بين عدم الموافقين وعدم الموافقين بشدة.
- المبحوثين يرون أن تأثير الرقمنة على الربحية كان إيجابيًا، حيث ساهمت في زيادة الإيرادات وتخفيض التكاليف بنسبة كبيرة حيث بلغت نسبة القبول 53%، ونسبة القبول بشدة 18%، أما نسبة عدم القبول فكانت 11.%

خاتمة

خاتمة:

لقد تناولت هذه المذكرة موضـــوع **الرقمنة في القطاع الخاص**، نظرًا لما لهذا التحول من أهمية متزايدة في ظل المتغيرات الاقتصـادية والتكنولوجية التي يشـهدها العالم اليوم. وقد حاولنا من خلال هذه الدراســـة تقديم تأطير نظري شـــامل لمفهوم الرقمنة، مع إبراز أبعادها المختلفة وأثرها المباشر على أداء المؤسسات الخاصة، وكذا التحديات التي تعترض مسار التحول الرقمي.

من خلال الإطار النظري، تبين أن الرقمنة أصـبحت ضـرورة حتمية لضـمان اسـتمرارية المؤسسـات وتحقيق تنافسـيتها، إذ تسـهم في تحسـين جودة المنتجات والخدمات، وتسـريع العمليات الداخلية، وتقوية العلاقة مع الزبائن والشركاء، فضـلاً عن ترشـيد التكاليف وتوسـيع نطاق الأسـواق المسـتهدفة. ومع ذلك، فإن تبني الرقمنة يتطلب رؤية اسـتراتيجية واضـحة، واسـتثمارات مدروسـة، ومرافقة حقيقية للموارد البشرية.

وفي الجانب التطبيقي، تم اختيار دراسـة حالة مؤسسـة **SARL SIMS** كنموذج لمؤسسـة من القطاع الخاص تسعى إلى تبني الرقمنة في تسيير نشاطاتها. وقد سمحت هذه الدراسة التطبيقية بتسـليط الضـوء على واقع الرقمنة داخل المؤسـسـة، من خلال تحليل مدى اسـتخدام الوسـائل التكنولوجية، ومدى تأثير الرقمنة ومسـاهمتها في تحسـين نوعية الخدمة المقدمة وتسـهيل العمليات اليومية وتسـيير الموارد البشـرية بشـكل سـلس وفعال دون أخطاء، إضـافة إلى تقييم التحديات التي واجهتها المؤسسة خلال مسار التحول.

أظهرت نتائج الدراسة أن مؤسسة **SARL SIMS** تمكنت، رغم بعض العراقيل، من تحقيق خطوات مهمة في مسـار الرقمنة، خاصـة على مسـتوى تحسـين نظم المعلومات وتطوير قنوات الاتصـال الداخلي والخارجي. كما أبانت الدراسـة عن وجود إرادة قوية لدى إدارة المؤسسـة لمواصـلة الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة، رغم التحديات المرتبطة بالتكلفة وبالتأهيل المستمر للموظفين.

بناءً على ما تم التوصـل إليه، يمكن التأكيد أن الرقمنة تمثل رهانًا اسـتراتيجيًا لمؤسـسـات القطاع الخاص، مما يستدعي ضرورة توفير دعم مادي وبشري مستمر، إلى جانب تبني سياسات تكوين وتأطير ملائمة لمرافقة هذا التحول. وفي الأخير، تبقى الرقمنة عملية مسـتمرة تتطلب التقييم الدوري ومواكبة كل جديد في مجال التكنولوجيا لتحقيق أقصى استفادة ممكنة.

قائمة المصادر والمراجع

1-المصادر والمراجع العربية:

أ- الكتب والمقالات:

1. حسين عمر، **موسوعة المصطلحات الاقتصادية**، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، 1995.
2. أحمد الكواز، **بيئة القطاع الخاص: النظرية والواقع**، المؤتمر الدولي حول: القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2009.
3. محمد عبده فاضل الربيعي، "**الخصخصة وأثرها على التنمية بالدول النامية**"، القاهرة: مكتبة مدبولي،2004.
4. مسعي محمد، **سياسة الإنعاش الاقتصادي في الجزائر وأثرها على النمو**، مجلة الباحث، العدد 10، 2012.
5. لبنى عبد اللطيف، **تفعيل البعد المحلي في التنمية الاقتصادية**، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة مصر، 2011.
6. محمد رياض الأبرش، نبيل مرزوق، **الخصخصة أفاقها وأبعادها**، بيروت: دار الفكر، 2003.
7. سفيان ابن عبد العزيز،" **دعم وتطوير القطاع كلية الترقية التجارة الخارجية الجزائرية خارج المحروقات**" مجلة البحوث الاقتصادية العربية، عدد 61، 2013.
8. سالم عرفة سيد، **إدارة المخاطر الاستثمارية**، عمان: دار الراية، 2009.
9. ابن منظور، لسان العرب، 2005.
10. سعيد يقطين، **من النص إلى النص المترابط**، مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء/ بيروت، ط 1، 2005.
11. زواوي، خالصة، تأثير الإدارة الإلكترونية في موارد بشريه على تطوير رأس المال الفكري – دراسة حاله بعض المؤسسات الجزائرية،" مجله وحده البحث والتنمية وإدارة الموارد البشرية، 2018.
12. الساعدي، مؤيد، **التوجه الرقمي لإدارة الموارد البشرية**،" مؤسسة دار الصادق الثقافية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، العراق، بابل، 2021م.
13. نجلاء أحمد يس، **الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية**، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 2013.
14. أحمد الكسيبي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة والافتراضية، العربية 3000، العدد 29، 2008.

15. حميدوش ع، بوزيدة ح (2020)، " اقتصـاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية –"دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 8. العدد 01.

16. فؤاد يوسف عبد الرحمان، **تأثير الرقمنة المتجددة في تعزيز الأداء الوظيفي دراسة استطاعة في كلية الإدارة والاقتصاد**، مجلة الجامعة العراقية، العدد: 55، المجلد: 01، بدون سنة نشر.

17. عبد السـلام عبد اللاوي. (جوان, 2017). **أهمية الرقمنة في عصـرنة وتفعيل الخدمة العمومية في الجزائر. مجلة صوت القانون**، 04 (01).

18. علي حميدوش، وحميد بوزيدة. (ديسـمبر, 2020). **اقتصـاديات الأعمال القائمة على الرقمنة (المتطلبات والعوائد).** المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، 08 (01).

19. مريم خالص حسـين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد الاقتصـادية، وزارة المالية، العراق، 2013.

20. علاء عبد الرزاق السـالمي، نظم إدارة المعلومات، المؤسـسـة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، الطبعة الثالثة، 2013.

21. عمار بوحوش، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين**، بيروت دار الغرب الاسلامي 2006.

22. العثماني، بنصـالح. (2021)، دوافع تبني الرقمنة في المؤسـسـات الخاصـة: دراسـة حالة في الشركات المغربية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 9(2).

23. عسـاف، س. (2018). التكنولوجيا الرقمية وأثرها على أداء المؤسـسـات الخاصـة في القطاع الخاص المصري. مجلة التكنولوجيا والإدارة، 30(3).

24. رشوان، عبد الرحمان محمد سليمان، قاسم أحمد عبد الحفيظ، زينب. دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاسـتثمارات. المؤتمر الدولي الأول: في تكنولوجيا المعلومات والأعمال. [على الخط]. غزة: مركز البحث العلمي، 2020.

25. سليمان، م.(2021) . تحليل آثار الرقمنة على الأداء المؤسسي في القطاع الخاص: دراسة حالة في الشركات الخليجية. مجلة الدراسات الاقتصادية العربية، 22(4).

26. سـليمان. (2018)، التطبيقات الرقمية في اسـتراتيجيات التسـويق: كيفية اسـتخدامها في القطاع الخاص. مجلة العلوم التجارية، 9(2).

27. مولاي لخضـر عبد الرزاق، العوامل المحددة لنمو القطاع الخاص بالدول النامية – دراسـة حالة الجزائر، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة ورقلة، العدد 09، 2010.

28. محمد حسن آل ياسين، "**التخصصية إطارها الفلسفي وتطبيقاتها**"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، عدد 04(2001)

29. محمد حاج قاسي. (2022). **التحول الرقمي في الجزائر في ظل تحديات رقمنة الاقتصاد والادارات العمومية**. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، 05 (02).

30. يمان بغدادي، سمية رماش، **تكنولوجيا الرقمية في المكتبات الجزائرية، مجلة علمية محكمة نصف سنوية متخصصة في علوم المكتبات والمعلومات**، صادرة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)، العدد الأول، 30/06/2022.

31. يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر –دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات–، مجلة الدراسات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد: 1، جانفى 2014.

ب– المذكرات الأكاديمية:

1. عبد القادر يختار، عبد الرحمان عبد القادر، **دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية الاقتصادية حالة الدول العربية (مداخلة مقدمة في إطار المؤتمر العالمي التامن للاقتصاد والتمويل الإسلامي حول النمو المستدام والتنمية الاقتصادية الشاملة من المنظور الإسلامي**"، دولة قطر،19–20 ديسمبر (2011).

2. محمد كريم قروف، **دور القطاع الخاص في عملية التنمية الاقتصادية بالجزائر في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة**، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي " أم البواقي"، 2008–2009.

3. لمزواد صباح، "**دور القطاع الخاص فى إنشاء المدن الجديدة – د راسة ميدانية فى المدينة الجديدة على منجلي**"، (رسالة ماجستير فى علم الاجتماع الحضرى، جامعة قسنطينة، السنة الجامعية (2000/2001).

4. يسبع عبد القادر، "**مساهمة القطاع الخاص فى تفعيل البورصة «حالة الجزائر**، (رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،2010).

5. حاكم فضيلة، **الاستثمار الخاص ودوره في التنمية المحلية في الجزائر**، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2005–2006.

6. بابا عبد القادر، **سياسات الاستثمار في الجزائر وتحديات التنمية في ظل التطورات العالمية الراهنة**، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004.

7. علوج بولعيد، **معوقات الاستثمار في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا**، جامعة الشلف، العدد 04، جوان 2006.

8. لعتر كريمة، **دور القطاع الخاص في الاقتصاد الوطني ومعوقات دخوله الى البورصة – حالة الجزائر**، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، 2015-2016.

9. [1] الحفيظي عيسى، **مساهمة القطاع الخاص في الاقتصاد الجزائري – دراسة تحليلية-، مجلة البديل الاقتصادي**، العدد الثاني، جامعة زيان عاشور -الجلفة-الجزائر، 2014.

10. بونوة شعيب ومولاي لخضر عبد الرزاق، **دور القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية بالدول النامية: دراسة حالة الجزائر**، مجلة الباحث، عدد 07، جامعة المسيلة، 2009-2010.

11. يسبع عبد القادر، "**مساهمة القطاع الخاص في تفعيل البورصة «حالة الجزائر**، (رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،2010).

12. إكرام مياسي، **الاندماج في الاقتصاد العالمي وانعكاساته على القطاع الخاص في الجزائر**، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008.

13. مهيبل، وسام " **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية – دراسة حاله مديريه الموارد البشرية لوزارة المالية**،" مذكره مكمله لنيل شهادة الماجستير، تخصيص تسير عمومي، قسم تسير وكلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعه الجزائر، 2018.

14. بضياف زهير، **دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي "في قطاع الموارد المائية**، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية مدكرة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي: الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، توفمبر 2021.

15. سعيد بن ملا العمري، **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الأمنية**، رسالة ماجستير فى العلوم الإداري جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية والأمنية، السعودية ،2003.

16.

ح-المراسيم والقوانين الدستورية:

- القانون رقم 63-277 المؤرخ في 26/07/1963 المتضمن قانون الاستثمارات، الجريدة الرسمية عدد 53، 1963/08/02.
- قانون رقم 82-11 المؤرخ في 21/08/1982 والمتعلق بالاستثمار، الجريدة الرسمية العدد 34، 24/08/1982.
- قانون رقم 88-25 المؤرخ في 12/07/1988 المتعلق بالاستثمار الاقتصادي الخاص الوطني، الجريدة الرسمية العدد 28، 13/07/1988.
- معدل بالأمر رقم 03-11 مؤرخ في 02 أوت 2003 يتعلق بالنفد والفرض (جريدة رسمية، العدد 52، مؤرخة في 27 أوت 2003، ص3).

هـ- المواقع الالكترونية:

1. علي السيد الباز الحكومة الالكترونية والإدارة المحلية الإدارة المحلية، الالكترونية العربية، متاح في www.arablawinfo.com.

2-المراجع الأجنبية:

1. *Murru Maria Elena* ***E-government: from real to virtual Brussels*** *11 April 2003 p25.*
2. *Kraus, S., & Beranek, C. (2022), Digitalization in private enterprises: Drivers and barriers to successful implementation. Journal of Business Research, 136, 220-232/ https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.07.025*
3. *Gartner, W., & Lee, S. J. (2021), Exploring the drivers of digitalization in private sector businesses: A global perspective. Technology Innovation Management Review, 11(5), 55-56.*
4. *Gartner, W., & Lee, S. J. (2021), Exploring the drivers of digitalization in private sector businesses: A global perspective. Technology Innovation Management Review, 11(5), 55-56.*
5. *Kraus, S., & Beranek, C. (2022), Digitalization in private enterprises: Drivers and barriers to successful implementation. Journal of Business Research, 136, 230-232*

الملحق رقم 01: استبيان المستعمل في الدراسة

وزارة التعـــليم العـــالي والبحـــث العلمـــــي

كلـــية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

شعـــبة: علوم التسيير

تـخـصص: ادارة أعمال

المستوى: ليسانس

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الليسانس تخصص ادارة أعمال **بعنوان الرقمنة في القطاع الخاص**، اليكم عدد من العبارات الآتية، يرجى قراءة كل العبارات بعناية ووضع العلامة (X) في الخانة المناسبة علما بأنه لا توجد اجابات صحيحة أو خاطئة بل حسب منظوركم الخاص كموظف في المؤسسة، كما نرجو منكم أن تجيبوا على جميع العبارات وأحيطكم علما أن اجابتكم لن تستغل إلا لسبب علمي لا غير.

البيانات الشخصية

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

العمر : أقل من 25 سنة ☐ 25 – 35 سنة ☐ 36 – 45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة ☐

عدد سنوات العمل في المؤسسة: أقل من سنة ☐ 1 – 3 سنوات ☐ 4 – 7 سنوات ☐

أكثر من 7 سنوات ☐

المنصب الحالي: تقني معلوماتية ☐ إداري ☐ مدير فرع ☐

استراتيجيات الرقمنة وواقع الرقمنة في المؤسسة

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	لدينا استراتيجية رقمنة واضحة تتبعها المؤسسة لتحقيق أهداف التحول الرقمي.					
2	المؤسسة تعتمد على شراكات مع مزودي التكنولوجيا لتنفيذ استراتيجية الرقمنة.					
3	لدينا فريق مختص بإدارة الرقمنة وتطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة.					
4	عملية الرقمنة في مؤسستنا تقتصر على بعض الإدارات فقط وليس جميعها.					
5	الرقمنة في المؤسسة شملت تحديث الأنظمة التكنولوجية وتدريب الموظفين عليها.					
6	تم تحديد أولويات واضحة لتطبيق الرقمنة في العمليات الأساسية للمؤسسة.					
7	تتوافق البنية التحتية المعلوماتية للمؤسسة مع متطلبات الرقمنة.					
8	يتم تقييم نجاح استراتيجيات الرقمنة من خلال مؤشرات أداء واضحة وقابلة للقياس.					

9	غالبية العاملين في المؤسسة مؤهلون رقميًا للعمل ضمن بيئة رقمية متطورة.					
10	الرقمنة ساهمت في تحديث ثقافة العمل داخل المؤسسة وزيادة مستوى التعاون بين الفرق.					

تأثير الرقمنة على أداء المؤسسة

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
1	الرقمنة ساعدت في تحسين الإنتاجية العامة للمؤسسة.					
2	الرقمنة أثرت إيجابيًا على القدرة التنافسية للمؤسسة في السوق.					
3	الرقمنة ساهمت في تقليل الأخطاء البشرية في العمليات اليومية.					
4	تبني الرقمنة عزز من فعالية إدارة الموارد البشرية في مؤسستنا.					
5	الرقمنة ساعدت في تحسين تفاعل المؤسسة مع العملاء وتلبية احتياجاتهم.					
6	الرقمنة قد ساهمت في تحسين قدرة المؤسسة على اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة.					
7	الرقمنة ساهمت في رفع مستوى الابتكار داخل المنتجات والخدمات المقدمة.					
8	الرقمنة ساعدت في تحسين مستوى الشفافية والتقارير المالية في المؤسسة.					
9	الرقمنة ساهمت في تسريع تنفيذ العمليات وتقليل الوقت المستغرق في الأعمال الإدارية.					
10	تأثير الرقمنة على الربحية كان إيجابيًا، حيث ساهمت في زيادة الإيرادات وتخفيض التكاليف.					

انتهى..

فهـــــــــــــرس المحتـــــــــــويـــــــات

الفصل المنهجي للدراسة

1-اشكالية..... 5 -
-
2- الاشكالية الرئيسية..... 6 -
3- الأسئلة الفرعية ..... 6 -
4- الفرضيات العامة..... 6 -
5- أسباب اختيار الموضوع..... 7 -
6- الدراسات السابقة ..... 7 -
7- أهمية البحث..... 12 -
8- منهجية الدراسة..... 13 -
9- أدوات البحث ..... 13 -
10- صعوبات البحث ..... 14 -

الجانب النظري للدراسة

تمهيد:..... 16 -
المبحث الأول: القطاع الخاص..... 17 -
المطلب الأول: مفهوم القطاع الخاص..... 17 -
أولا: تعريف القطاع الخاص ..... 17 -
ثانيا: مميزات القطاع الخاص..... 20 -
ثالثا: نشأة القطاع الخاص في الجزائر..... 21 -
رابعا: متطلبات تنمية القطاع الخاص:..... 25 -
المطلب الثاني: أهمية وأهداف القطاع الخاص ..... 27 -
أولا: أهمية القطاع الخاص..... 27 -
ثانيا: أهداف القطاع الخاص..... 29 -
المطلب الثالث: الصعوبات التي تواجه القطاع الخاص: ..... 30 -
المبحث الثاني: الرقمنة ..... 32 -
المطلب الأول: مفهوم الرقمنة..... 32 -
أولا: تعريف الرقمنة:..... 32 -

ثانيا: نشأة الرقمنة:..... - 36 -
ثالثا: خصائص الرقمنة:..... - 37 -
ثالثا : أبعاد الرقمنة: ..... - 38 -
المطلب الثاني: فوائد ومتطلبات تطبيق الرقمنة ..... - 40 -
1- فوائد وأهمية تطبيق الرقمنة:..... - 41 -
2- متطلبات تطبيق الرقمنة: ..... - 42 -
المطلب الثالث: الدوافع الرئيسية للتحول الرقمي ..... - 46 -
المبحث الثالث: العلاقة بين الرقمنة والقطاع الخاص ..... - 48 -
المطلب الأول: دوافع تبني الرقمنة في القطاع الخاص ..... - 48 -
المطلب الثاني: آثار الرقمنة على أداء المؤسسات الخاصة ..... - 50 -
المطلب الثالث: استراتيجيات تطبيق الرقمنة في القطاع الخاص ..... - 52 -
خلاصة الفصل:..... - 55 -

الفصل التطبيقي: دراسة حالة مؤسسة SARL SIMS

المبحث الأول: نظرة حول مؤسسة SARL SIMS ..... - 57 -
المطلب الأول: تعريف المؤسسة ونشأتها..... - 57 -
المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها المؤسسة..... - 57 -
المطلب الثالث: أبرز المؤسسات التي قدمت لها الخدمات ..... - 58 -
المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية ..... - 59 -
المطلب الأول: منهجية الدراسة..... - 59 -
المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية وثبات أداة الدراسة ..... - 62 -
المطلب الثالث: التحليل الاحصائي لبيانات الاستبيان واختبار الفرضيات..... - 63 -
النتائج العامة للدراسة..... - 77 -
خاتمة..... - 81 -
قائمة المصادر و المراجع.....-82-
الملاحق.....-87-

ملخص الدراسة:

تتطرق هذه المذكرة الى دور الرقمنة في تحسين الأداء التنظيمي والتنافسي للمؤسسات الخاصة، مع دراسة حالة لمؤسسة SARL SIMS، المتخصصة في الخدمات المعلوماتية والالكترونية من تركيب لأجهزة المراقبة والإنذار، بالإضافة الى تركيب شبكات الاتصال أو الشبكات المعلوماتية. تهدف الدراسة إلى معرفة مدى توظيف المؤسسة لتقنيات الرقمنة مثل أنظمة التسيير المعلوماتي، وأدوات التواصل الحديثة، وأثر ذلك على الإنتاجية وجودة الخدمات.

أظهرت النتائج أن مؤسسة SARL SIMSقامت بخطوات ملموسة نحو الرقمنة، من خلال اعتماد برمجيات خاصة لتسيير المخزون والطلبيات، وتحسين إدارة الموارد البشرية وتعزيز فعالية نظم العمل، بالإضافة الى تسهيل إدارة البيانات والتوافق مع المعايير التنظيمية والتكنلوجية الحديثة، وقد انعكست هذه التغييرات بشكل إيجابي على سرعة المعاملات، وتقليص الأخطاء، وتحسين العلاقة مع الزبائن. غير أن الدراسة بيّنت أيضًا وجود تحديات مرتبطة بتكوين الموارد البشرية ونقص في الميزانية المخصصة للتحديث الرقمي.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة– المؤسسات الخاصة– SARL SIMS– الخدمات المعلوماتية– الشبكات المعلوماتية– أنظمة التسيير المعلوماتي– جودة الخدمات– إدارة البيانات – العلاقة مع الزبائن – التحديث الرقمي.

Résumé de l'étude:

Ce mémoire aborde le rôle de la numérisation dans l'amélioration des performances organisationnelles et concurrentielles des établissements privés, avec une étude de cas de la Fondation SARL SIMS, spécialisée dans les services d'information et électroniques, l'installation de dispositifs de surveillance et d'alarme, en plus de l'installation de réseaux de communication ou d'information. L'étude vise à déterminer la mesure dans laquelle l'organisation utilise les technologies de numérisation, comme les systèmes de gestion de l'information et les outils modernes de communication, ainsi que l'impact sur la productivité et la qualité des services.

Les résultats ont montré que SARL SIMS a pris des mesures concrètes vers la numérisation, en adoptant des logiciels spéciaux pour gérer les stocks et les commandes, améliorer la gestion des ressources humaines et renforcer l'efficacité des systèmes de travail, en plus de faciliter la gestion des données et leur compatibilité avec les normes réglementaires et technologiques modernes. Ces changements ont eu un impact positif sur la rapidité des transactions, réduisant les erreurs et améliorant la relation avec les clients. Cependant, l'étude a également mis en évidence des défis liés à la formation des ressources humaines et un manque de budget alloué à la modernisation numérique.

Mots-clés : numérisation - institutions privées - SARL SIMS - services d'information - réseaux d'information - systèmes de gestion de l'information - qualité des services - gestion des données - relation avec les clients - modernisation numérique.