

الخدمات الإلكترونية الحكومية لمؤسسات الأعمال بالجزائر

Government e-services for business in Algeria

بلال غالم*

billel.ghalem25@gmail.com

جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي

تاريخ الاستلام: 2020/11/02 تاريخ قبول النشر: 2020/12/02 تاريخ النشر: 2020/12/31

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى إبراز أهمية توفير الخدمات الإلكترونية الحكومية لمؤسسات الأعمال ومدى تطورها في بعض الدول الرائدة وكذا التي عرفت تحسنا ملحوظا في هذا المجال، واستخلاص الدروس المستفادة من دراسة تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض الدول الأجنبية والعربية مقارنة بحالة الجزائر؛ ولقد تم الإعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي لما ورد في الدراسات الحديثة والتقارير الدولية ذات الصلة خلال الفترة 2012-2018، ومن أهم النتائج أن الدول التي قامت بتحسين وتطوير خدماتها الإلكترونية الحكومية كان لها أثرا إيجابيا على تحسن مؤشر ممارسة الأعمال، وذلك على عكس الجزائر التي لا زالت تحتل مراتب متأخرة نتيجة تدني مؤشر البنية التحتية للاتصالات ورأس المال البشري، والمشاركة الإلكترونية وهي بالكاد تعبر عن مستوى الجاهزية الإلكترونية الضروري لتبني نظام الحكومة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية؛ خدمات الحكومة الإلكترونية؛ الإجراءات الإدارية؛ ممارسة الأعمال.

تصنيف JEL: G21 , E42.

*المؤلف المرسل: بلال غالم

Abstract:

The objective of this study is to shed light on the importance of e-government services provided to businesses, and its development in leader countries, and those which experienced significant improvement. It also aims to highlight the lessons learned from studying the experiences of implementing e-government in some foreign and Arab countries compared to Algeria. Based on descriptive analysis method to the newly published studies, beside the most relevant international reports covering the period of 2012-2018. The author concluded that countries which have developed and improved their E-government services, have had a positive impact on business environment unlike Algeria which still occupying last Ranks due to the low index of communications infrastructure, human capital, and e-participation, It hardly expresses the level of electronic readiness necessary to adopt the e-government system.

Keywords: E-government; Government e-services; Administrative procedures; doing business..

Jel Classification Codes: E42, G21.

I المقدمة

زاد الاهتمام في الآونة الأخيرة من القرن الحادي والعشرين عن ضرورة الإسراع في إدخال تقنيات المعلومات على الأعمال الحكومية من خلال تبني مشاريع الحكومة الإلكترونية ضمن التصور العام لربط المواطن ومؤسسات الأعمال (أصحاب شركات ورجال الأعمال، ومستثمرين) بمختلف أجهزة الحكومة؛ وذلك بهدف توفير المعلومات والخدمات الحكومية بمختلف أنواعها بواسطة المواقع الإلكترونية الحكومية. إضافة إلى إنجاز الحكومة لمختلف أنشطتها داخل الإدارة الحكومية بالاعتماد على استعمال برامج تطبيقات شبكات الاتصال والمعلومات عبر مواقعها الإلكترونية من أجل تحسين كفاءة وفعالية الأداء الحكومي، وخفض التكلفة والوقت. فالحكومة الإلكترونية " e-government" وسيلة مثلى للحكومات تمكنها من رعاية مصالح مواطنيها من أفراد ومؤسسات إلكترونيا باستخدام التكنولوجيا المتطورة دون حاجة طالب الخدمة إلى التنقل بين الإدارات الحكومية، وإنجاز معاملاته مع الإدارات الحكومية بسرعة وسهولة، عن طريق استخدام البريد الإلكتروني والوسائط الإلكترونية المتعددة.

أردنا من خلال هذا البحث دراسة وتحليل بعض التجارب الدولية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية والتي تمكنت من تحقيق مستويات عالية في سهولة ممارسة الأعمال وذلك بالتركيز على أهمية الخدمات الإلكترونية المقدمة للشركات، وكذا التحديات والعوائق والفرص التي تقوم عليها أنظمة الحكومة الإلكترونية وخطط، واستراتيجيات التنفيذ من خلال مراعاة الجوانب التقنية وغير التقنية المترابطة في المشاريع الجارية والمكتملة. وعلى هذا الأساس يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

_ ما هو مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة لمؤسسات الأعمال بالجزائر في ظل جهود تطبيق الحكومة الإلكترونية؟

وسنحاول في هذا البحث الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما هي خصائص وتحديات تجارب الدول الناجحة في تطبيق الحكومة الإلكترونية؟
- هل تم تحسين بيئة ممارسة الأعمال في الدول التي طورت خدماتها الإلكترونية الحكومية؟
- ما مدى قدرة الخدمات الإلكترونية الحكومية على تبسيط الإجراءات الإدارية التي تواجه مؤسسات الأعمال بالجزائر؟

1_ أهمية البحث

يكتسي موضوع الحكومة الإلكترونية وعلاقته بقطاع الأعمال أهمية بالغة انطلاقاً من كون التحول نحو الخدمة الحكومية الإلكترونية هو أساس تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر، وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر التالية :

- حداثة موضوع الحكومة الإلكترونية خاصة وأنها تعد بمثابة خطوة جديدة نحو تغيير الأساليب والطرق والآليات الكلاسيكية الأكثر استجابة وحدائة وديناميكية لمتطلبات العصر، وتزايد اهتمام الدول بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.
- تتضح أهمية البحث من تناولنا موضوع يتعلق باستخدام نظام الحكومة الإلكترونية الذي يساعد الشركات ومؤسسات الأعمال بصفة عامة على استخراج التراخيص، وتسجيل الاستثمار والأعمال والحصول على الائتمان، والتصريح وغيرها بواسطة الشباك الوحيد والمواقع الإلكترونية الحكومية، وحسن أداء المعاملات مع كافة الإدارات العمومية المعنية.

2_ أهداف البحث

يهدف من خلال هذه الدراسة إلى إبراز تحديات وفرص الدول التي خاضت تجارب ناجحة في تطبيق الحكومة الإلكترونية على الصعيد العالمي خاصة في مجال تطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال بواسطة شبكة الإنترنت. ومحاولة تشخيص تجربة الجزائر في إطار تنفيذ مشروع "الجزائر الإلكترونية، وكذا إبراز دور الحكومة الإلكترونية كأسلوب حديث لتقديم الخدمات الحكومية لمؤسسات الأعمال بالجزائر وتبسيط الإجراءات الإدارية وسهولة المعاملات الحكومية.

3_ منهج البحث

نظرا لطبيعة الموضوع، وللإجابة على الأسئلة المطروحة، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بغرض تحليل مختلف الجداول والإحصائيات الواردة في البحث للوقوف على اتجاهات تطور الحكومة الإلكترونية على الصعيد العالمي، وإبراز دور الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال في تحسين ممارسة الأعمال في بعض الدول ومن بينها الجزائر مع التطرق لواقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال المحاور الأساسية الموالية.

II تجارب الدول الأجنبية في تطبيق الحكومة الإلكترونية

اختلفت تجارب الدول الأجنبية في سعيها المتواصل نحو بناء نظام كامل ومتكامل للحكومة الإلكترونية، حيث عمل البعض منها على تنفيذ عدة برامج ومشاريع بصفة متتابعة ومتناسقة خلال فترات زمنية قصيرة، وذلك حسب سياسة الجهة المخول لها تنفيذ هذه المشاريع "سياسة الحكومة الإلكترونية"، وهناك من اعتمدت على تولي تنفيذها في فترات طويلة.

1_ مؤشرات قياس مستوى تطور تطبيق الحكومة الإلكترونية

يستند قياس المستوى الذي وصلت إليه الدول في بناء الحكومة الإلكترونية إلى "مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية" "EGDI" الذي يصف نسبة التطور المحققة في هذا المجال وتتراوح قيمته بين (1) و(0) ويعرف على أنه مؤشر إدراك مدى جاهزية، وقدرة الإدارات العمومية على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنفيذ الوظائف الحكومية (-E) (Government Survey 2010,p. 109) ويتكون مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية من أربع مؤشرات فرعية أبرزها مؤشر الخدمات الإلكترونية، وهو مؤشر يقيس نسبة تطور

الخدمات الحكومية الإلكترونية من حيث الوفرة، الجودة وتنوع قنوات إيصال الخدمة. إضافة إلى مؤشر رأس مال بشري والبنية التحتية للاتصالات، والمشاركة الإلكترونية.

1_1_ ترتيب الدول حسب مؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية

بالنظر إلى مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية هناك مجموعة من الدول الرائدة التي طورت خدماتها الإلكترونية الحكومية بشكل كبير؛ والتي انعكست إيجاباً على تحسن مؤشر سهولة ممارسة الأعمال في هذه الدول وتخفيض الأعباء الإدارية التي تقف عائقاً أمام مؤسسات الأعمال (أصحاب الشركات، والمستثمرين، ورجال الأعمال).

جدول رقم 1: تطور الخدمات الإلكترونية بالدول الرائدة للفترة 2012-2018

الدولة	مؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية			
	2012	2014	2016	2018
الدانمارك	0,8562	0,6614	0,7754	1,000
أستراليا	0,8627	0,9291	0,9783	0,9722
كوريا الجنوبية	1,00	0,9764	0,9420	0,9792
بريطانيا	0,9739	0,89760	1,00	0,9792
السويد	0,8431	0,7008	0,87680	0,9444
فلندا	0,8824	0,77170	0,9420	0,9653
سنغافورة	1,00	0,9921	0,9710	0,9861
نيوزيلندا	0,7843	0,8425	0,9420	0,9861
فرنسا	0,8758	1,00	0,9420	0,9792
اليابان	0,8627	0,9449	0,8768	0,9514

المصدر: بيانات المنظمة الدولية للحكومة الإلكترونية (2012-2018).

من الجدول السابق، يتبين أن كافة الدول الرائدة في هذا المجال قد حققت تقدماً كبيراً في تطوير خدماتها الإلكترونية العمومية المقدمة بواسطة شبكة الانترنت بشكل مستمر خلال السنوات الأخيرة، والذي كان له أثراً إيجابياً على تحسن مناخ الأعمال خاصة بالنسبة للدول النامية.

وعلى سبيل المثال قامت سنغافورة بتطوير خدماتها الإلكترونية الحكومية سنة 2015 عن طريق إطلاق خدمة جديدة "Corpass" تمكن مؤسسات الأعمال والمنظمات الأخرى من استعمال هوية رقمية واحدة للشركة بدلاً من هويات التسجيل الدخول المتعدد من أجل إجراء معاملات مع الحكومة، فقد أصبحت خدمة استعمال هويات تسجيل الدخول أسهل وأكثر أماناً والوصول إلى الخدمات الإلكترونية الحكومية بواسطة البوابة الإلكترونية

الحكومية (ww.Corpass.gov.sing) (S'pore e-) Today Online - (commerce,2016,p.1).

1-2-1- التجارب الدولية الناجحة في تطبيق الحكومة الإلكترونية

قطعت بعض الدول على الصعيد العالمي خطوات كبيرة في مجال تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية لتيسير ممارسة الأعمال والتي تتصدرها نيوزيلاندا وسنغافورة والدنمارك من خلال اعتمادها على جميع الإمكانيات، والفرص، المتوفرة وحكامه وضع الخطط والإستراتيجيات عند التنفيذ وتلبية احتياجات مؤسسات الأعمال في ظل عصر الرقمنة؛ فكانت النتائج مقاربة بالنسبة لهذه الدول وتشابه في وضع الأسس القاعدية التي تتطلب بناء نظام حكومة إلكترونية قوي ومتكامل، وموحد وتقديم خدمات إلكترونية حكومية ذات كفاءة وفعالية بالنسبة للشركات والمستثمرين؛ إضافة إلى بعض الأمور الأخرى التي سنتطرق إليها من خلال عرض تجارب هذه الدول.

1-2-1- نيوزيلاندا

وضعت لجنة الحكومة الإلكترونية بدولة نيوزيلاندا سنة 2000 نهج تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام فكانت الرؤية الأولى لاستراتيجية تأسيس برنامج الحكومة الإلكترونية، حيث ركزت على ضرورة استخدام المعلومات والتكنولوجيا لتحقيق الأهداف الاقتصادية من خلال جعل المحتوى والاتصال، والثقة هي عناصر التمكين الثلاثة للاستراتيجية، والحكومة والأعمال هي عوامل التغيير.

إلى جانب العناصر الأساسية الأخرى التي تم إدراجها ضمن عملية التنفيذ وهي الاهتمام بالعنصر البشري، والتعاون والمشاركة في تحسين جودة تقديم الخدمات الإلكترونية الحكومية لأصحاب الشركات من اجل تخفيض تكاليف الامتثال للإجراءات الحكومية.

وفي سنة 2006 أي بعد مرور ستة سنوات شهدت هذه الفترة تغيرات ملحوظة من حيث القدرة على التكيف والاستجابة لهذه التحولات وكانت عامل حاسم في نجاح استراتيجية الحكومة الإلكترونية في البداية، فقد اعتاد أصحاب الشركات على القيام بخدماتهم المصرفية عبر الإنترنت كل يوم، ومع ذلك بقي هناك تحدي رئيسي بالنسبة للهيئة المسؤولة عن تنفيذ الحكومة الإلكترونية وهو كيفية تغيير طريقة تعامل الحكومة مع قطاع الأعمال والتكيف مع الظروف المحيطة بذلك، وعلى سبيل المثال كيفية استخدام التكنولوجيا للوفاء بتقديم خدمات أفضل وأسرع، وأرخص بالنسبة لدافعي الضرائب.

وجرى العمل على تطوير أطر تشغيلية أكثر تطوراً تشمل التكامل متعدد القنوات والتكامل بين كافة الوكالات الحكومية، فكان الهدف الأول هو الوصول إلى المرحلة التي تتوفر فيها على خيارات استخدام قنوات الاتصال بواسطة الإنترنت في معظم المعاملات، مثل تجديد الترخيص (Hon Annette King,2006,p.10-12) وعلى إثر ذلك سجلت مستوى جيد فيما يخص مؤشر الحكومة الإلكترونية بـ 0.7311 سنة 2010 واحتلالها للمرتبة الثانية (02) عالمياً فيما يخص مؤشر سهولة ممارسة الأعمال، وهذا نتيجة عدم استجابة الشركات للخدمات الإلكترونية الحكومية بشكل كبير التي لا زالت في بدايتها.

في هذا الصدد بين (Andrew Gray, Sasha McComb,2009) أن هناك نقص في كفاءة الوكالات الحكومية إضافة إلى عدم وجود عناوين بريد إلكتروني للاتصال، والرد البطيء، وعدم الإجابة على الأسئلة بشكل صحيح فكان مصدر قلق لأولئك الذين يرفضون الاستجابة لخدمات الحكومة الإلكترونية (Andrew Gray, Sasha McComb, 2009,p.72).

في هذا الاتجاه تم وضع خطة جديدة سنة 2013 هدفها الاستمرار في دعم العملاء الذين يختارون استخدام قنوات اتصال أخرى وحسن تسيير القنوات غير رقمية لتخفيض التكاليف وغيرها، على أن يتم في أفق سنة 2017 إنشاء جميع خدمات المعاملات الجديدة باتباع أسلوب "رقمي افتراضي" الذي يحمل التوقعات المتغيرة للعملاء والشركات (Hon Chris Tremain, Colin MacDonald,2013,p.12).

فالتحول الحكومي الرقمي في نيوزيلاندا يركز على ما تحتاجه الشركات والمستثمرين من الحكومة في هذه الأوقات السريعة التغير، وكيف يمكن تلبيةها باستخدام التقنيات والبيانات والتغييرات الحاصلة في الثقافة والممارسات والعمليات الحكومية (Digital government portal,Nz,2019,p.01).

بالإضافة لكل ذلك فقد تم تنفيذ مشاريع التشغيل البيئي وتعزيز التقنيات التكنولوجية للمعلومات والاتصال وكل ما يرتبط بحماية وأمن المعلومات وغيرها من المتطلبات التكنولوجية، والمادية لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

وتشير النتائج إلى أن الجهود المستمرة التي أجريت في هذا الشأن خلال الفترة 2010-2018 تعكس المستويات المتقدمة في تحسين الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة بمتوسط 0.8489 وحوالي 0.9514 سنة 2018 وتعزيز شفافية الإجراءات

الحكومية وانخفاض الفساد (المرتبة الثانية فيما يخص مؤشر مدركات الفساد بدرجة 87 بعد الدانمارك) ومن دون شك هذا قد ساهم أيضا في رفع جودة وفعالية التنظيمات الحكومية وتواجدها ضمن المراتب الثلاث الأولى عالميا فيما يخص سهولة ممارسة الأعمال.

1-2-2- سنغافورة

ما ميز تجربة دولة سنغافورة ضمن مساعي تبني نظام الحكومة الإلكترونية عن غيرها من الدول هو تركيز الاهتمام منذ البداية بإنجاز مشاريع الترابط الشبكي الحكومي، وتحقيق رضا أصحاب الشركات ضمن الاستراتيجية التي أقرت آنذاك سنة 2003-2006 وتحقيق التنافسية في إطار الشراكة بين الشركات العمومية والخاصة في تجديد المشاريع، وتنمية قدرات القطاع الخاص في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير حلول استعمالها لفائدة الشركات والمواطنين للفترة 2006-2010.

ذلك يعني التوجه بشكل رئيسي إلى الاعتماد على قدرات القطاع الخاص لتحقيق الابتكار وتطوير الحلول في مجال الحكومة الإلكترونية، وحسب (YiMeng Lau b ,) (Shan L. Pan, 2008) فقد تم دمج هذه المكونات الأربعة من الناحية المفاهيمية في إطار تنفيذ الحكومة الإلكترونية منذ البداية والمرتبطة بمحتوى المعلومات، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والبنية التحتية للحكومة الإلكترونية، والترويج للحكومة الإلكترونية.

وهو الأمر الذي ساعد على نجاح الحكومة الإلكترونية والظهور بسرعة على شبكة الإنترنت (Calvin M.L. Chan, YiMeng Lau, Shan L. Pan, 2008,) (p.239) ومن بين النتائج المحققة على الصعيد العالمي عقب هذه الفترة؛ احتلالها للمرتبة العاشرة فيما يخص تطوير الحومة الإلكترونية بمؤشر 0.8474 والمستوى العالي الذي حقق فيما يخص مؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية بـ 1.000 محتلة المرتبة الأولى عالميا سنة 2012 والأولى أيضا فيما يخص مؤشر سهولة ممارسة الأعمال.

في ظل التطورات التكنولوجية والتعقيدات المتزايدة في بيئة عمل الحكومة، وظهور بعض الضغوطات والقوى الخارجية فقد باشرت هيئة الحكومة الإلكترونية بتنفيذ مخطط آخر يمتد من سنة 2011 إلى 2015 وذلك من أجل مواجهة هذه التحديات والذي تضمن تجسيد بعض المهام التالية (Ida government portal of sing, 2015, p.01):

- رفع مستوى التعاون والتعاملات بين الوكالات والأقسام الحكومية والقطاع الخاص والمواطنين؛

- استخدام أفضل أساليب الإعلام والتثقيف للجمهور باستغلال أصواتهم واقتراحاتهم من أجل تطوير السياسات العمومية في هذا المجال، حيث قامت خلال هذه الفترة بتطوير تقنيات تأمين حقل التعاملات بواسطة شبكة الانترنت وذلك بزيادة عمليات مواجهة التهديدات والهجمات الإلكترونية الجديدة.

وفي الأخير وضمن رؤيتها الاستراتيجية لسنة 2015 عزمت السلطات العمومية على مواصلة الجهود لتطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية أكثر ضمن رؤية أوسع وأشمل تشبه الاستراتيجية الأولى التي قامت بتنفيذها الحكومة النيوزيلاندية، وأن تكون هناك حكومة تعاونية تعمل على خلق وتواصل مع كافة الشركات من خلال بناء بيئة تفاعلية تعمل على أساسها الحكومة والقطاع الخاص، والشركات وكافة الأطراف الفاعلة مع بعضها البعض وبطريقة سلسلة من خلال القوة التمكينية لتقنيات المعلومات، ومن المحاور الرئيسية التي وضعت في هذا الصدد، تحفيز التحول الشامل للحكومة والمشاركة النشطة من خلال إعلام الشركات وإشراكهم في إعطاء توقعاتهم، ورغباتهم وتوجيهاتهم ضمن سياسات الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها.

من الناحية العملية قامت هيئة الحكومة الإلكترونية بتعزيز إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية عن طريق الإنترنت باستخدام خدمة "SingPass" لتسهيل المعاملات الحكومية مع قطاع الأعمال، والمواطنين. وقامت الحكومة بإدخال نظام وصول منفصل للمستخدمين من رجال الأعمال ومستثمرين للتعامل مع الحكومة (eGov) (Masterplans2011-2015, singapore,2016,p.8).

بالنظر إلى كل هذه الإنجازات؛ حققت سنغافورة خلال الفترة 2010-2018 نجاحات مستمرة من حيث حفاظها على المستويات العالمية في تحسين وتطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة بمؤشر 0.9269 كمتوسط، الأمر الذي مكنها من الحفاظ على المرتبة الأولى عالميا فيما يخص سهولة ممارسة الأعمال (ماعدًا سنة 2018 التي سجلت فيها المرتبة الثانية) وتعزيز شفافية الإجراءات الحكومية، وانخفاض الفساد (المرتبة الثالثة فيما يخص مؤشر مدركات الفساد بدرجة 85 بعد نيوزيلاندا والدانمارك سنة 2018) التي أعطت ثقة أكثر للمستثمرين وأصحاب الشركات في ممارسة الأعمال.

1-2-3-الدانمارك

تميزت عمليات تنفيذ مشاريع ومبادرات الحكومة الإلكترونية بدولة الدانمارك منذ بدايتها بالزامية امتثال كافة الإدارات العمومية، والشركات، والمواطنين باستخدام الوسائط والتقنيات الرقمية للتواصل مع بعضهم البعض ضمن منظومة الاتصالات الرقمية الموحدة للقطاع العمومي بموجب القوانين والقواعد التنظيمية التي تم تحديدها من قبل الوزارات المعنية.

1-3-3-1- معالم بناء الحكومة الإلكترونية بالدانمارك

ارتكز تطوير الحكومة الإلكترونية في الدانمارك على إدماج واستخدام الوسائط والتقنيات الرقمية الهامة من أجل تسريع، وتحسين تطور الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة والتي جاءت ضمن الخطة الوطنية الشاملة لسنة 2001-2010 والتي نذكر أهمها (Ozols.G, M Meyerhoff Nielsen, pp.11-12, 2018):

- التوقيع الإلكتروني والتواصل عبر البريد الإلكتروني بين السلطات والشركات الإلزامي؛
- نظام المدفوعات الإلكترونية للفواتير "e-Invoicing" الذي يلزم الشركة بفتح حساب افتراضي لتأدية المدفوعات اتجاه الإدارات العمومية "Nem Konto"؛
- البنية التحتية المشتركة والتي تتمثل في حلول الهوية الرقمية "NemID" البريد الرقمي (منصة الاتصال الرقمي الموحدة مع الشركات) والبنية التحتية المشتركة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- تحسين إمكانية الوصول لمواقع الإدارات والهيئات العمومية التي تم تصميمها وفق معايير المواقع الإلكترونية الحكومية المفتوحة التي أصبحت إلزامية منذ 2008 وتسويق التوقيع الرقمي للأعمال، والتركيز على جعل التطبيقات التي تدعم البنية التحتية للمفاتيح العمومية متاحة على منصات متنقلة وتوفير أكثر من 240.000 مفتاح عمومي للشركات.

وفي نفس السياق تم تبني مبادرة تطوير المكونات الرقمية المشتركة لتحسين تقديم الخدمات الإلكترونية للشركات، وتعميمها بشكل مشترك، بهدف تحقيق خدمات اتصال إلكترونية متكاملة مما يسهل على الشركات التواصل مع الإدارات العمومية، وبشكل آمن بواسطة البريد الإلكتروني (OECD e-Government Studies, 2010, pp.145-146).

نلاحظ أن هذه الخطة قد حملت معها معالم بناء خدمات إلكترونية حكومية فعالة وفق إطار عام قادر على وضع البنى التحتية والتواصل، والتفاعل، والتكامل في تصميم وهندسة الخدمات الحكومية المقدمة وفق المعايير الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

1-2-3-2- نتائج تنفيذ مشاريع التحول الحكومي الإلكتروني

من دون شك أن النتائج الأولية لخطة الحكومة الإلكترونية بالدنمارك قد كانت مرضية إلى حد ما بالرغم من اتباع سياسة الإلزامية في تنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية التي كانت في بعض الحالات بمثابة عائق أمام الشركات.

لكن ذلك قد سمح بإحداث تطور ملحوظ في تطبيق الاتصال الرقمي الدنماركي بين الإدارات العمومية والشركات خلال الفترة 2010-2012 بعدما تم تسجيل أن أغلبية الإدارات العمومية قد أدرجت ضمن نظام النشر الرقمي، الذي تم دمجها ضمن بوابة الأعمال الإلكترونية الحكومية ww.virk.gov.dk سنة 2010.

بعد هذه الفترة سجل ارتفاع مستمر من حيث إقبال الشركات على التسجيل واستخدام رسائل البريد الإلكتروني والتي بلغت نسبة 100% والبالغ عددها 650000 شركة مع نهاية كل سنة من سنوات 2013 إلى غاية سنة 2015.

وتجدر الإشارة أن الهيئة الوصية عن تنفيذ الحكومة الإلكترونية في الدانمارك كانت تفرض قوانين إلزامية تسجيل، واستخدام وسائل نظام الاتصال الرقمي على كافة الإدارات العمومية والشركات منذ سنة 2010 وهو الأمر الذي ساعد على تطور الخدمات الإلكترونية الحكومية نتيجة تزايد استخدام الوسائط الرقمية، مثل البريد الإلكتروني للتواصل بين الإدارات العمومية والشركات (Jesper B. Berger. K, Göran. G, Arild (Jansen,2016,pp.12-17).

كما تمكنت الدنمارك من تحقيق تقدم كبير في مجال تحسين وتطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية بمؤشر 1.000 سنة 2018 محتلة المرتبة الأولى عالميا في هذا المجال؛ الأمر الذي ساهم بشكل كبير في تبسيط، وسهولة التزام أصحاب الشركات ورجال الأعمال بتنفيذ الإجراءات الحكومية وإنهاء معاملاتهم مع الإدارات العمومية وتسجيلها للمرتبة الثالثة عالميا فيما يخص سهولة ممارسة الأعمال؛ وهذا راجع إلى مستوى الشفافية العالي الذي توصلت إليه الدانمارك وفساد أقل على المستوى العالمي بدرجة 88 نقطة في نفس السنة؛ وهو ما يعكس جودة وفعالية التنظيمات الحكومية.

على ضوء ذلك سنحاول ذكر أهم الخدمات الإلكترونية الحكومية التي يمن الحصول عليها من قبل الشركات في أقل من نصف يوم بواسطة الإنترنت (Doing Business,DK , 2020,p.19)

- توفر هيئة الأعمال الدنماركية (DBA) للشركات ذات المسؤولية المحدودة موضع واحد للقيام بخدمة التسجيل عبر الإنترنت للأعمال وتسجيل الضرائب؛

- تملأ الشركات نموذج التسجيل وتقديم عقد التأسيس والنظام الأساسي بواسطة الموقع الإلكتروني الحكومي <https://indberet.virk.dk>؛

- وفقاً لتعديل في 15 ديسمبر 2014 لقانون الشركات الدنماركي، يجب على الشركات تسجيل الملكية أو حقوق التصويت أو التعهد بنسبة 5% أو أكثر من أسهم الشركة في السجل العام للمساهمين، والذي يمكن القيام به في نفس وقت تسجيل الشركة وعلى نفس الموقع الإلكتروني الحكومي <https://indberet.virk.dk>؛

- الحصول على الوثائق ذات الصلة في السجل العقاري المتعلقة بوكالة محكمة تسجيل الأراضي عن طريق شبكة الإنترنت www.tinglysningsretten.dk.

كل ذلك يعكس نجاح تجارب حكومات هذه الدول في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، وهنا قد يطرح السؤال حول مكانة الدول العربية في هذا المجال، وما هو واقع تجربة الجزائر في تبني مبادرات ومشاريع تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

III تجارب الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية

تبعث أغلب البلدان العربية نظيرتها الدول المتقدمة متخذة بعض القرارات الاستراتيجية التي تهدف إلى تحقيق التحول الإلكتروني الحكومي؛ وعلى خلفية هذه المساعي فقد بينت إحدى الدراسات أن هناك تأثيراً إيجابياً لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على النمو الاقتصادي في أغلب الدول العربية (طه بن الحبيب، 2018، ص526). في هذا الإطار سنعرض تجارب بعض الدول العربية التي عرفت تحسناً في مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية.

1- تجربة تونس

انطلقت مبادرة التحول الحكومي الإلكتروني في تونس سنة 2006 بدء بتجسيد المراحل الأولى لتأسيس إدارة إلكترونية مرتكزة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتطوير المواقع الإلكترونية للإدارات العمومية، وبعدها تم وضع مخطط لتنفيذ استراتيجية الإدارة الإلكترونية 2009-2014 (بوابة الحكومة التونسية، 2014، ص 01).

في هذا الصدد قامت الحكومة التونسية سنة 2011 بتطوير الإطار التشريعي والتنظيمي الذي يواكب تطور المعاملات والخدمات الإلكترونية الحكومية ومن أهمها قانون حماية المعطيات الشخصية، السلامة المعلوماتية، المبادلات والتجارة الإلكترونية، ومرسوم عدد 41 المؤرخ في 26 ماي 2011 المتعلق بالنفاذ إلى الوثائق الإدارية، وقانون التحويل الإلكتروني للأموال، الدفع الإلكتروني وقانون الجرائم الإلكترونية، وإعداد القانون الأساسي لضبط الإطار العام للتبادلات الإلكترونية بين الإدارات العمومية (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2013، ص 41).

مع نهاية الثلاثي الأول من سنة 2013 توصلت هيئة الحكومة الإلكترونية في تونس إلى توفير 150 خدمة إدارية إلكترونية، و 25 خدمة إلكترونية تفاعلية موجهة للمواطنين والإدارات العمومية والشركات الخاصة، وإتاحتها عبر موقع بوابة الحكومة التونسية والهاتف النقال، كما تم إنجاز وتنفيذ مشروع الشبكة الإدارية المدمجة للشراءات العمومية الإلكترونية، الحافظة الإلكترونية الموحدة للتجارة الخارجية، موقع الاستشارات العمومية موقع الإبلاغ عن حالات الفساد، المصادقة الإلكترونية والوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية وبوابة البيانات المفتوحة (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2013، ص ص 28-34).

تعكس نتائج مؤشرات الحكومة الإلكترونية في تونس التحسن المستمر نحو الارتفاع في أغلب مؤشرات الحكومة الإلكترونية للفترة 2010-2016 فقد ارتفع مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية بفارق "0.0843" مقارنة بما حقق سنة 2010 (منظمة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2010_2016)، ومن بين أبرز العوامل التي أدت إلى تحقيق ارتفاع في مستويات مؤشر الحكومة الإلكترونية، المساهمة الفعالة لمؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية ورأس المال البشري والمشاركة الإلكترونية.

ويرجع سبب بطئ نمو مؤشر البنية التحتية للاتصالات في تونس، إلى السياسة التي تتبعها الحكومة نحو زيادة نسب اشتراك الهاتف النقال، ثم إلى زيادة نسب مستخدمي الإنترنت نسب اشتراكات خطوط الهاتف الثابت، حيث كان من الأحسن لو تم التركيز

على زيادة نسب مستخدمي الإنترنت، وبعدها على زيادة نسب اشتراكات خطوط الهاتف الثابت.

كما تضمنت الاستراتيجية العامة لبرنامج "Smart Gov 2020" على أهداف تحقيق إدارة فعالة ومنفتحة تقدم خدمات سهلة وبسيطة، وعالية الجودة للمواطنين والشركات من موضع واحد (Ministère de la Fonction Publique et de la Gouvernance, 2016, p.05)، وبالنظر إلى النتائج المسجلة خلال الفترة 2010-2018 نلاحظ الارتفاع المستمر لمؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية والذي سجل سنة 2018 ما يعادل 0.8056 و بمتوسط سنوي قدره 0.6240 وهو مستوى جيد مقارنة بمتوسط نيوزيلاندا وسنغافورة.

وفي المقابل سجل تراجع في ترتيبها العالمي المرتبط بمؤشر سهولة ممارسة الأعمال حيث كان ترتيب تونس في سنة 2012 قد بلغ المرتبة 41 وهي أفضل نتيجة حققتها تونس خلال هذه الفترة (مقابل المرتبة 88 سنة 2018) ويرجع ذلك إلى نقص الخدمات الإلكترونية الحكومية الموجهة للشركات والمستثمرين وخاصة التفاعلية منها.

2- تجربة المغرب

بدأت تجربة تبني نظام الحكومة الإلكترونية في المغرب سنة 1997 فيما أطلق عليه برنامج الإدارة الإلكترونية، بعد ذلك تطّلت هيئة الحكومة الإلكترونية بالمغرب إلى ضرورة تطوير استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصال الوطنية حيث وضعت برنامج آخر للحكومة الإلكترونية حيز التنفيذ شهر أكتوبر 2009 تزامنا مع إطلاقها لمخطط المغرب الرقمي 2013".

كما قامت الحكومة بتهيئة الإطار التشريعي للحكومة الإلكترونية خاصة تلك المتعلقة بالتصديق الإلكتروني منذ سنة 2007 وفق ما جاء في القانون رقم 53-05 الموافق للمرسوم رقم 1-7-129 والمتعلق بتبادل البيانات القانونية إلكترونيا، وإعداد مشاريع قوانين حماية البيانات الشخصية وأمن التجارة الإلكترونية، كما قامت بفتح المجال للمواطنين من أجل المشاركة في إحداث خدمات إلكترونية جديدة تتعلق بالمناظرة الضريبية وغيرها (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2013، ص49).

من بين أبرز الصعوبات التي عانت منها المغرب قبل سنة 2008 ارتفاع معدل الأمية ونقص الوعي، والثقة في آليات الرقمنة والتي أثرت سلبا على مستوى استعمال

خدمات الحكومة الإلكترونية، ووقوفها أمام تحدي تنفيذ مشاريع التشغيل البيئي (Acheivements in E-Government, OCDE, 2011, p.17).
 بهدف إعادة هندسة جميع العمليات وتفعيلها خدمة للمواطنين وأصحاب الشركات
 تمت حوكمة مشاريع الحكومة الإلكترونية من أجل ضمان توفير الوسائل الضرورية، وتنفيذ
 القرارات المتخذة بفعالية.

في هذا الإطار حققت هيئة الحكومة الإلكترونية في المغرب خلال سنة 2013-
 2014 بعض الإنجازات متمثلة في توفير 60 خدمة إلكترونية عبر ثلاث قنوات هي
 البوابة الوطنية، بوابة تطبيقات الهاتف النقال، ومراكز اتصال المواطنين، الشباك
 الإلكتروني لطلب الوثائق الإدارية، بوابة الصفقات العمومية ومشروع تطوير بوابة البيانات
 المفتوحة (برنامج الحكومة الإلكترونية، 2011، ص ص4-5).

نلاحظ من خلال النتائج المسجلة على الصعيد العالمي التحسن المستمر في توفير
 الخدمات الإلكترونية الحكومية خلال الفترة 2010-2018 حيث وصلت سنة 2018 إلى
 ما نسبته 0.6667 وبمتوسط سنوي قدره 0.5758 وهو مستوى مقبول مقارنة بمتوسط كل
 من نيوزيلاندا وسنغافورة، وفي المقابل سجل تصاعد مستمر فيما يتعلق بترتيبها العالمي
 المرتبط بمؤشر سهولة ممارسة الأعمال فقد كان ترتيب المغرب في سنة 2010 هو 128
 لتستمر بعدها الأمور نحو التحسن؛ أين سجلت المرتبة 66 سنة 2018 وهذا راجع إلى
 زيادة اهتمامها بتفعيل الخدمات الإلكترونية الحكومية الموجهة للأعمال.

وبصفة عامة اتبعت الحكومة سياسة ناجحة من أجل تحسين مراحل بناء الخدمات
 الحكومية للمواقع الإلكترونية الحكومية، حيث ركزت أكثر على رفع مستوى ظهور المواقع
 الإلكترونية الحكومية على صفحات شبكة الإنترنت كخطوة أولى ليتم بعدها التركيز على
 مرحلة الخدمات المتبادلة، ومرحلة تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة على المواقع
 الإلكترونية الحكومية.

3- تجربة الجزائر

قامت إدارة اتصالات الجزائر سنة 2004 بوضع مخطط لتطوير شبكة الاتصالات
 السلكية واللاسلكية حيث بلغت قيمة الاستثمارات الإجمالية ما يعادل 2,5 مليار دولار،
 وذلك لتعبئة جميع الطاقات والأنشطة لتحويل الوظائف ونقل الخبرة والإمداد ونظم
 المعلومات.

ومن بين أهم الإنجازات المحققة في هذا المجال زيادة طول الشبكة الأراضية للألياف البصرية من 7244 كلم إلى 47000 كلم في جوان 2013، تحديث الشبكة الوطنية من حيث نقاط النفاذ إلى ما نسبته 14% في شهر مارس 2013 لتشمل فيما بعد عملية التحديث جميع مناطق وولايات الجزائر، تشغيل 682540 خط منها 50% تخص الإنترنت ذي التدفق السريع" ربط كافة نشاطات القطاعات العمومية بشبكات الإنترنت، توظيف ما يقارب 5879 إطار و 21357 موظف (وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، 2014، ص 01).

وحسب بيانات المنظمة الدولية 2010-2016 عرفت مؤشرات الحكومة الإلكترونية تصاعدا موجبا منذ سنة 2010 باستثناء نسب اشتراكات خطوط الهاتف الثابت؛ إلا أن هذا غير كاف لو تم مقارنته بنسب مؤشرات البنية التحتية للاتصالات في كل من تونس والمغرب، الأمر الذي ربما يعكس فشل السياسة المتبعة من قبل إدارة برنامج اتصالات الجزائر في تحسين البنى التحتية للاتصالات، من خلال تركيزها على زيادة نسب اشتراكات الهاتف الثابت عوض الاهتمام بزيادة نسب مستخدمي الإنترنت، لدعم الخدمات الإلكترونية الحكومية (الخدمات من موضع واحد " one-stope shop"، أجهزة الخدمة الذكية والهاتف الجوال، ومراكز الاتصال الوطني) التي كان ينبغي إعطاؤها الأولوية في هذا المجال.

بعد انقضاء المدة المحددة لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية (2009-2013) والذي كان ينتظر منه أن يصل إلى تحقيق أهدافه المسطرة، في ظل الفرص والإمكانات المتاحة، إلا أن النتائج المحققة على أرض الواقع لا تعكس نتائج ما رسم وخطط مسبقا خاصة إذا ما نظرنا إلى وضعية قطاع الاتصالات الذي تم تشخيصه في السابق، وتأخر إنجاز بعض المشاريع المدرجة ضمن مخطط استراتيجية الحكومة الإلكترونية وعدم بلوغ أهم هذه المشاريع لأهدافها الرئيسية، وضعف الإرادة والقيادة العليا للسلطات العمومية في مواجهة العراقيل والتحديات التي واجهت المشروع قبل وأثناء تنفيذ أغلب مشاريع التحول الإلكتروني الحكومي.

على غرار بعض الإنجازات المحققة في هذا الإطار يبقى مشروع الجزائر الإلكترونية مشروعا لم يكتمل بعد، بالرغم من انتهاء المخطط الزمني المحدد له نظرا لبطء

الإجراءات والمشاريع التنفيذية، وفشل البعض منها كمشروع "أسرتك جهاز حاسوب لكل عائلة".

كما لا تزال التعاملات المالية الإلكترونية في بدايتها، ورغم الجهود المبذولة من قبل الدولة لتعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى المصارف المالية والتجارية (سعيدة حركات، سارة بن غيدة، 2020، ص 70)، إلا أنه يبقى هناك فئة كبيرة من المتعاملين الاقتصاديين يتخوفون من استعمال البطاقة الرقمية في سحب أموالهم، بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحسين حساباته، ومحدودية الجانب التشريعي المتخصص.

وبصفة عامة يمكن القول أن تجربة تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر لازالت في بدايتها وهو ما يمكن تفسيره أكثر من خلال تندي نتائج مؤشرات الحكومة الإلكترونية التي تصدرها المنظمة الدولية، كما لو قارنا هذه النتائج مع نظيرتها في دولة تونس والمغرب؛ فهي أحسن مما حققته الجزائر في هذا المجال.

VIII الخدمات الإلكترونية الحكومية لمؤسسات الأعمال بالجزائر

نظرا لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحديث وعصرنة الإدارة العمومية والتخلص من مساوئ بطئ الإجراءات، والروتين والبيروقراطية؛ قامت السلطات العمومية بوضع مختلف الخدمات الحكومية على الإنترنت للشركات، وغيرها.

1_ دور الإدارة العمومية الإلكترونية في تخفيض الأعباء الإدارية

قدمت السلطات العمومية بالجزائر لفائدة الإدارات العمومية ومؤسسات الأعمال بعض الإعانات المالية المخصصة لاقتناء التجهيزات والمعدات التكنولوجية المتطورة خلال سنة 2003-2007 فكانت بمثابة المرحلة التمهيدية للشروع في تنفيذ "مشروع الجزائر الإلكترونية"، وتطوير أساليب عمل وتفاعل الإدارات العمومية مع مؤسسات الأعمال لتخفيض تكاليف المعاملات.

وفي إطار الاتفاقية المبرمة بين مؤسسة الاتصالات و بريد الجزائر سنة 2014 بغية تعميم هذه العملية على باقي الوكالات الوطنية المعنية بالاستثمار والأعمال، وبالتالي كانت هناك مجموعة من الخدمات الحكومية الإلكترونية الموجهة لمؤسسات الأعمال موزعة على عدد من التطبيقات الإلكترونية المختلفة التي يتكون منها نظام الحكومة الإلكترونية، وهو ما يوضحه الجدول الموالي.

جدول رقم 02: الخدمات الحكومية الإلكترونية الموجهة لمؤسسات الأعمال بالجزائر

تطبيقات الحكومة الإلكترونية	الخدمة والهدف منها
المصرف الإلكتروني	تشغيل نظام حديث للمصرفة الإلكترونية الذي يسمح بتوفير خدمات إلكترونية للمؤسسات.
الاستثمار الإلكتروني	البوابة الإلكترونية للاستثمار والتي تهدف إلى تسهيل إجراءات إنشاء الشركات ولجذب المستثمر.
الأعمال الإلكترونية	دعم وتحفيز المؤسسات لاستخدام وتطوير التطبيقات التكنولوجية الحديثة للحكومة الإلكترونية.
التمويل الإلكتروني	إقامة نظام متطور لإبرام الصفقات العمومية مع وضع إجراء محوسب وموحد للإدارات العمومية.
التجارة الإلكترونية	استخدام الوسائل الإلكترونية لإتمام التبادلات التجارية سواء بين الشركات أو بين شركة وأخرى.
السجل التجاري الإلكتروني	تكوين قاعدة بيانات آلية وإلكترونية لجميع مؤسسات الأعمال.

المصدر: (مشروع الجزائر الإلكترونية، (2013)، ص ص 18-21).

يبين الجدول السابق، مدى تنوع وتعدد نماذج الخدمات الحكومية الإلكترونية الموجهة لمؤسسات الأعمال التي تساهم بشكل فعال في تسهيل إجراءات تفاعل وتبادل المعلومات والخدمات، ومن الملاحظ أنه بعد مرور أكثر من خمسة سنوات من انتهاء المدة المحددة لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية تبقى عملية استعمال هذه التطبيقات الإلكترونية الحكومية غير متوفرة لدى مؤسسات الأعمال كونها لم تتجسد بعد على أرض الواقع، فهناك بعض الأمثلة التي تبين ما تم تحقيقه فعلا والتي يمكن ذكرها في النقاط التالية:

- إنشاء مواقع إلكترونية حكومية تخص قطاع التجارة والاستثمار مثل الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار www.andi.dz الذي يقدم بعض الخدمات الإلكترونية الإعلامية والتفاعلية للشركات مثل عملية تحميل بعض الوثائق والملفات الإلكترونية والاستثمارات المعدة للتعاب، والاطلاع على الوثائق المطلوبة لمتابعة إجراءات التسجيل والحسابات الاجتماعية للشركات؛

- إقامة مكتب الشباك الوحيد " One stop office " على مستوى الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار والمكلف باستقبال المستثمرين واستلام ملفات تسجيلهم، وتسليم شهادات التسجيل

ذات الصلة، والتكفل بتقديم الخدمات العمومية المرتبطة بالإدارات والهيئات المحلية الأخرى (إدارة الضرائب، الجمارك، السجل التجاري،...)

- توفير نسخة من السجل التجاري الإلكتروني لفائدة التجار وأصحاب الشركات وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 18-112 الصادر في 05 أبريل 2018. في الواقع ومن الناحية العملية هناك تأخر كبير في مجال التجارة الإلكترونية بالجزائر وذلك من حيث استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية (المصرف الإلكتروني، السجل التجاري الإلكتروني)، وخدمات الدفع الإلكتروني المرتبطة بالأنشطة التجارية بيع وشراء، فهناك نسبة 17% فقط من مستخدمي الإنترنت لديهم بطاقة دفع الكترونية وما نسبته 47% منهم ليست لديهم هذه البطاقة وما تبقى بحوالي 36% من يرغبون في الحصول على بطاقة الدفع الإلكترونية ولم يستفيدوا منها بعد؛

كما أن الأقلية التي تملك بطاقة الدفع الإلكترونية منهم حوالي 87.2% من يستعملونها من أجل سحب النقود و15% فقط لدفع الفواتير (Abdelouahab. M, Matouk. B, 2013, pp.223-227) وهذا يدل على المستوى المنخفض جدا لاستخدام البطاقة الإلكترونية من أجل تسوية عمليات البيع والشراء؛ وبالتالي هناك علاقة ضعيفة بين مستخدمي الإنترنت وتطور تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

من هنا تظهر الفجوة الرقمية في الجزائر بين ما جسد من مشاريع على أرض الواقع وما هو غير متوفر من الوسائل والتقنيات التكنولوجية والتي تتمثل أساسا في عدم وجود منصات أو بوابات إلكترونية للأعمال، والتجارة، والاستثمار والضرائب التي لها خصوصية أو مهمة توفير مجموعة موحدة، وشاملة لكافة الخدمات الإلكترونية الحكومية التفاعلية بشكل أفضل مما لو تم الاعتماد فقط على المواقع الإلكترونية الحكومية التي تقدم سوى بعض المعلومات التي يتوقع من أنها كافية لتلبية متطلبات الشركات، إضافة إلى عدم توفر أهم الوسائل التكنولوجية الأخرى التي تركز عليها التطبيقات الإلكترونية الحكومية كالمصادقة الإلكترونية والتي من شأنها أن تدعم عملية إجراء التعاملات الإلكترونية بين الإدارات العمومية والشركات، وبالتالي فإن الأمر لا يرتبط فقط بوضع مواقع إلكترونية حكومية على شبكة الإنترنت وإنما في العمل على تطوير هذه المواقع الإلكترونية بكل ما تتطلبه من بنى تحتية للاتصالات (شبكة الإنترنت...) وقوانين وتشريعات وحماية، وأدوات وأجهزة تكنولوجية متطورة. ويسند سبب هذا التأخير إلى العديد

من الحواجز التي تعرفل تمكن قطاع الأعمال من استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والاستثمار في هذا المجال إلى جانب نقص المسيرين المدربين بشكل كفاً، إذ يتفق الخبراء في هذا الشأن إلى أن هناك فجوات تنظيمية وقانونية وتكنولوجية يجب تجاوزها للاستفادة من مكاسب الاقتصاد الرقمي (Rim Jallouli, et al,2017,p.55).

2- أهمية وتطور الخدمات الإلكترونية الحكومية في الجزائر

تتسب أهمية تناول موضوع الخدمات الإلكترونية الحكومية، وتطورها إلى ما تم التأكيد عليه من قبل العديد من الباحثين إلى الدور الكبير الذي يقوم به نظام الحكومة الإلكترونية في تخفيض تكاليف الامتثال للإجراءات والقواعد التنظيمية لممارسة الأعمال (Brown, 2009, Lau, 2000, Morisset,Lumenga- Neso, 2002; Saidi, Yared, 2004).

عرفت بعض الدول خلال السنوات الأخيرة تطورا كبيرا في مجال الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال، والمواطنين مثل سنغافورة، أستراليا، كوريا الجنوبية، بريطانيا، والتي تميزت بكثافة عرضها لكميات ضخمة من المعلومات وعدد معتبر من التطبيقات الإلكترونية لتبسيط، وتسريع الإجراءات الإدارية، وتعزيز الثقة والشفافية التي تعبر عن مدى فعالية الإدارة العمومية في تقديم الخدمات العمومية وعلى جودة البيئة المؤسساتية لمناخ الأعمال.

فكانت جهود السلطات العمومية بالجزائر في مجال الخدمات الإلكترونية العمومية واضحة باتخاذ قرار تنفيذ إجراءات تحسين مستوى الخدمات العمومية، أين تم إلزام جميع الهيئات والدوائر الوزارية توفير 66 خدمة إلكترونية اتجاه مؤسسات الأعمال منها 24 خدمة إعلامية و 42 خدمة تفاعلية (مشروع الجزائر الإلكترونية، 2008، ص ص18-19). والجدول الموالي يوضح مستوى تطور الخدمات الإلكترونية الحكومية في الجزائر مقارنة ببعض الدول.

جدول رقم(03): تطور الخدمات الإلكترونية في الجزائر وبعض الدول
خلال الفترة 2012 - 2018

الترتيب العالمي حسب مؤشر سهولة ممارسة الأعمال 2018	مؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية				البلد
	2018	2016	2014	2012	
166	0.2153	0.0652	0.0787	0.2549	الجزائر
88	0.8056	0.7174	0.6378	0.4771	تونس
69	0.6667	0.7931	0.6929	0.5425	المغرب
2	0.9861	0.9710	0.9921	1.0000	سنغافورة

المصدر: اعتمادا على بيانات تقارير المنظمة الدولية للحكومة الإلكترونية وسهولة ممارسة الأعمال (2012-2018).

يتبين من الجدول السابق، أن مؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية في هذه الدول قد سجل تحسنا ملحوظا خلال 2012-2018 ما عدا الجزائر التي لم تسجل أي تحسن واستمر مؤشرها في التراجع بفارق كبير عن تونس والمغرب قدر بأكثر من نصف المؤشر (0.6) وتونس (0.45) وسنغافورة بأكثر من (0.75). مما أدى إلى تأخر ترتيب الجزائر فيما يخص مؤشر سهولة ممارسة الأعمال؛ ويرجع الاختلاف بين هذه الدول في مستوى تقدم التعديلات التنظيمية "الإجرائية" الحكومية والتي تعتمد في جوهرها على الخدمات الإلكترونية الحكومية الموجهة لتيسير ممارسة الأعمال، وعلى سبيل المثال تخفيض إجراءات بداية النشاط، والوقت والتكلفة.

وفي الواقع قامت سنغافورة بالتركيز على تيسير إجراءات بداية نشاط الأعمال من خلال جمع عملية التسجيل الضريبي والتجاري في موضع واحد بواسطة شبكة الإنترنت. وفي مجال الحصول على تراخيص البناء فقد تم أيضا تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين نظام الشباك الوحيد وتيسير إجراء تحويل الملكية من خلال تحديث الأنظمة الإلكترونية، وتوفير آلية مستقلة للإبلاغ عن الأخطاء في العناوين والخرائط، وتسهيل إجراءات دفع الضرائب بواسطة أنظمة الدفع الإلكترونية المدمجة بالتطبيقات الإلكترونية لتأسيس الأعمال.

ويظهر أن أغلب الإجراءات التنظيمية الحكومية في سنغافورة أصبحت تمارس إلكترونيا من أجل سهولة ممارسة الأعمال وذلك بفضل جهودها المستمرة في تطوير نظام

الحكومة الإلكترونية، وتوجيه استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية وما توفره من مزايا في تخفيض عدد الإجراءات والوقت، والتكلفة اللازمة لممارسة الأعمال.

في نفس السياق تمكنت السلطات العمومية بالمغرب من وضع أكثر من 18 تعديلا تنظيميا خلال الفترة 2005-2018 والتي ارتبطت بتيسير إجراءات بداية النشاط من خلال المنصة الإلكترونية لتأسيس الأعمال، والشباك الوحيد لتخفيض الوقت اللازم لتقديم طلب الحصول على تراخيص البناء، واختزال إجراءات تسجيل الملكية بوضع روابط اتصال إلكترونية بين مختلف إدارات الضريبة وتسجيل الأراضي، وتحسين النظام الإلكتروني لدفع الضرائب وتطوير نظام الشباك الوحيد لتخفيض وقت الامتثال لإجراءات الاستيراد.

كما عملت الحكومة التونسية على ربط مختلف التسجيلات الإدارية اللازمة لبداية النشاط بواسطة الشباك الوحيد، وتيسير تسجيل الملكية من خلال حوسبة الملفات وزيادة شفافية المعلومات عن طريق مواقعها الإلكترونية الحكومية، واستخدام الأنظمة الإلكترونية لتيسير دفع الضريبة والتجارة عبر الحدود، ويتضح أن التعديلات الإجرائية الحكومية في تونس هي أقل من المغرب وسنغافورة (Business Reforms in Middle East & North Africa, world bank, 2008-2019).

في المقابل لم تسجل الجزائر أي تحسن في هذا المجال. فالتعديلات الإجرائية الحكومية المحققة على أرض الواقع هي أقل من كافة هذه الدول، بسبب تدني مستوى الخدمات الإلكترونية الحكومية نتيجة ضعف نظام الحكومة الإلكترونية؛ وبالرغم من ذلك تم تبسيط الإجراءات الشكلية للتسجيل من أجل سهولة بدء النشاط (النشر القانوني، التوثيق، تحقيق المفتشية العامة ومتطلبات أخرى) وتخفيض وقت الحصول على تراخيص البناء من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية الداخلية للإدارات العمومية، وإجراءات الحصول على رقم التعريف الضريبي بواسطة شبكة الإنترنت www.mfdgi.gov.dz وتصريح الضريبة www.jibayatic.dz واشتراكات التأمين الاجتماعي www.cnas.com.dz التي لم تفعل بعد من الناحية العملية.

وتجدر الإشارة إلى أن كافة هذه الدول قد أدخلت بعض التعديلات التجارية، والضريبية والمالية، إلغاء بعض الرسوم والضرائب أو تخفيض جزء منها والحد الأدنى لرأس المال المطلوب بالنسبة للشركات، والقانونية مثل إلغاء تقديم نسخ سند الملكية، التي ساهمت

أيضا في تخفيض تكاليف الإنجاز كنسبة مئوية من الدخل الفردي إلى جانب نصيب التعديلات الإجرائية الحكومية التي استندت على الاستخدام المتزايد للخدمات الإلكترونية الحكومية.

3_الإطار العام لتطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية بالجزائر في ظل الدروس المستفادة

مما سبق؛ يمكن استخلاص الدروس المستفادة من التجارب الدولية والتي يمكن من خلالها للجزائر أن تحسن من مستويات خدماتها الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال والتي نوجزها فيما يلي:

- دعم الإرادة القوية للسلطات العمومية وحوكمة مشاريع الحكومة الإلكترونية، ووضع برامج الحكومة الإلكترونية ضمن أولويات واهتمامات مشاريع الحكومة؛
- وضع إطار قانوني لحماية المعلومات والبيانات الشخصية والذي يلزم المؤسسات الحكومية بظروف وطرق استعمالها والكشف عنها وحفظها؛
- بناء استراتيجيات مساعدة وتكميلية لبرامج ومخططات الحكومة الإلكترونية السابقة؛
- بناء أنظمة لمشاركة قاعدة البيانات الوطنية، والتي تحتوي على معلومات تربط بين المواطنين وقطاع الأعمال والإدارات العمومية...إلخ، وإتاحتها على موقع البوابة الإلكترونية الحكومية وعلى مراكز الخدمات الذاتية والأجهزة الذكية؛
- قيادة وتطوير المواقع الإلكترونية للخدمات العمومية باعتماد الإدارات والوكالات الحكومية على طرق تقييم وقياس فعالة من أجل تحديد نوعية وكفاءة الخدمات المقدمة؛
- الاهتمام برفع نسب المراحل الأساسية المكونة لمؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية (مرحلة ظهور المواقع الحكومية على صفحات شبكة الانترنت، مرحلة الخدمات المترابطة بين الوكالات والإدارات الحكومية ومرحلة الخدمات المتبادلة)؛
- رفع مستوى رضا المتعاملين أصحاب الشركات والمستثمرين فما يخص استعمالاتهم الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال تنويع قنوات التوصل والتفاعل؛
- تبني نظام الحوسبة السحابية والبيانات الضخمة وتشغيله مع باقي التطبيقات والشبكات والبرامج والخدمات الأخرى من أجل تسهيل عمليات التفاعل مع مقدمي الخدمات؛
- وضع الاستراتيجيات المساندة لتطوير علاقة الشراكة بين القطاع العام والخاص وتنمية قدرات هذا الأخير في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات؛

- تطوير أوجه التعامل والتعاون بين الإدارات العمومية والقطاع الخاص، واستخدام أفضل أساليب الإعلام والتدقيق.

V خاتمة

من خلال دراسة تجارب الدول الأجنبية الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية والتي استطاعت أن تحقق تطورا بارزا فيما يخص زيادة استخدام المواقع الإلكترونية الخدمية بواسطة شبكة الإنترنت، وتعزيز بنيتها التحتية للاتصالات، ورفع قدراتها المتعلقة برأس المال البشري، والمشاركة الإلكترونية، وزيادة حجم وجودة المعلومات والخدمات الإلكترونية المقدمة لمؤسسات الأعمال. الأمر الذي أدى إلى تحسن مؤشر سهولة ممارسة الأعمال نتيجة تبسيط وتيسير الإجراءات الإدارية، وخفض تكاليف المعاملات التي يتحملها أصحاب الشركات والمستثمرين ورجال الأعمال.

بالنسبة للجزائر فهي لازالت بعيدة عن المستويات المطلوبة فيما يخص هذه المؤشرات وبالكاد تعبر عن مستوى الجاهزية الإلكترونية الضروري لتبني نظام الحكومة الإلكترونية. ومن خلال دراستنا لواقع تطبيق الحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال بالجزائر توصلنا إلى النتائج التالية:

- لا توجد خدمات إلكترونية حكومية تفاعلية مميزة تسمح للمستثمر بتسوية كافة الإجراءات الإدارية الملقاة على عاتقه وفق نمط الكتروني أسرع، سهل وغير مكلف؛
- تأخر مشاريع إنجاز وتفعيل التطبيقات الإلكترونية المدمجة للخدمات الحكومية المتطورة التي تندرج ضمن استراتيجية الحكومة الإلكترونية 2013 وجعلها حيز الخدمة والتي لم تتحقق أغلبها، كالمصارف الرقمية بالجزائر التي لازالت تعاني من مشاكل عميقة والمرتبطة بعدم توافق الإجراءات التكنولوجية المتواجدة مع التكنولوجيات الحديثة المرتكزة على الإنترنت؛

- الخدمات الإلكترونية للمواقع الحكومية الموجهة لصالح مؤسسات الأعمال بالجزائر تقدم كما قليلا من المعلومات الإعلامية والتفاعلية، طول فترة تحديثها، وتحيينها لجعلها في متناول أصحاب المؤسسات واستعمالها في الوقت المناسب؛

- احتلال الجزائر مراتب متأخرة فيما يخص مؤشر سهولة ممارسة الأعمال والحكومة الإلكترونية وأن الدول التي حققت تقدما أكثر في تطوير خدماتها الإلكترونية الحكومية، قد كان لها أثرا كبيرا على تحسن بيئة ممارسة الأعمال بها.

- وبناء على ما تم التوصل إليه في هذا البحث من نتائج يمكن إدراج بعض التوصيات الهامة نذكرها فيما يلي:
- تفعيل الإرادة السياسية للسلطات العامة لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية والتنويع الاقتصادي من خلال عقلنة سير القرارات العمومية داخل الإدارات الحكومية فيما يخص استعمال وتطوير التقنيات التكنولوجية؛
 - رفع مستوى البنية التحتية للاتصالات ورأس المال البشري المؤهل، لاستخدام التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الإدارة العمومية ومؤسسات الأعمال؛
 - تطوير شبكات التدفق العالي وفائق السرعة وتأمينها؛
 - تطوير خدمات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالاعتماد على الحلول التكنولوجية التي تركز على استخدام الحوسبة السحابية والبيانات الضخمة.
 - تطوير كافة المواقع الإلكترونية الحكومية الموجهة لخدمة الشركات وإنشاء بوابة إلكترونية للأعمال توجد بها جميع المعلومات، والخدمات التي تساعد مؤسسات الأعمال في إبرام الصفقات إلكترونياً من أجل ربح الوقت والتكلفة.

IV المراجع

1. استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع وآفاق التطوير، للجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الأمم المتحدة - كانون الأول 2013، <http://css.escwa.org.lb/ICTD/3233/StudyGovStrategies.pdf>
2. برنامج الحكومة الإلكترونية، المغرب الرقمي، الحكومة المغربية، طبعة 2011، www.egov.ma/sites/default/files/programme_egov_arabe_.pdf
3. سعيدة حركات، سارة بن غيدة (2020)، البنية التحتية للمعاملات الإلكترونية في البنوك الجزائرية: واقع وتحديات، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 7، العدد 1، جامعة أم البواقي.
4. طه بن الحبيب (2018)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النمو الاقتصادي في الدول النامية دراسة قياسية خلال الفترة 2005-2015، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 5، العدد 1، جامعة أم البواقي.
5. موقع بوابة الحكومة التونسية، 2014، www.ministeres.tn
6. موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، <http://www.mptic.dz>

7. مشروع الجزائر الإلكترونية، (2013)، ملخص ديسمبر 2008، <http://www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerie.pdf>
8. Abebe Rorissa, Dawit Demissie, Theresa Pardo, (2011), Benchmarking e-Government : A comparison of frameworks for computing e-Government index and ranking, Science Direct, Government Information Quarterly 28.
9. https://dspace.sunyconnect.suny.edu/bitstream/handle/1951/63231/preprint_Abebe_Dawit_Theresa_GIQ_2011.pdf
10. Andrew Gray, Sasha McComb, Robin Gauld,(2009),How responsive is E-Government? Evidence from Australia and New Zealand, Government Information Quarterly 26. <https://pdf.sciencedirectassets.com/272070/1-s2.0-S0740624X08X0005X/1s2.0S0740624X08000695/main.pdf?>
11. Abdelouahab Makhloufi, Matouk Belattaf, (2013),le commerce électronique en Algérie :vers des nouvelles formes de ventes en ligne, Studia Ekonomiczne,vol 150, pp.223-227 www./Downloads/18_A.Makhloufi_M.Belattaf_Le_commerce_electronique....pdf.
12. Calvin M.L. Chan a, YiMeng Lau b, Shan L. Pan,(2008),E-government implementation: A macro analysis of Singapore's e-government initiatives, Government Information Quarterly 25, <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X0601651pdf?>.
13. Doing business, (2012-2018), world bank Group Flagship report, Washington, www.doingbusiness.org/content/doingBusiness/media/Annual-Reports/DB-FullReport.pdf.
14. Digital government portal,(2019),NZ's digital transformation,New Zealand, www.digital.govt.nz/digital-government/digital-transformation/nz-digital-transformation/
15. E-Government Report,(2012-2018), Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York, <http://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey>
16. eGov Masterplans(2016);collaborative government, Singapore; 2011-2015,

- www.tech.gov.sg/files/media/corporatepublications/2016/01/eGovBOOK1115.pdf
17. Economy Profile of Denmark,(2020), Doing Business,DK , www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/country/d/denmark/DNK.pdf
 18. Government portal of singapore,(2016),Today Online - S'pore e-commerce market will grow to S\$7.5b in 10 years: Report, Temasek is also being predicted for other SEA nations,p.1, <https://www.gov.sg/news/content/today-online-spore-ecommerce-market-will-grow-to-s75b-in-10-y>
 19. Hon Annette King, (2006),enabling transformation a strategy for e-government, Minister of State Services, <https://www.dragon1.com/downloads/unpan025642.pdf>
 20. Hon Chris Tremain, Colin MacDonald, (2013),Government ICT Strategy and Action Plan to 2017 , New Zealanders government, [http://planetmaori.com/Files/Content/2014/NZ_Government_IC T_Strategy_and_Action_Plan_to_2017.pdf](http://planetmaori.com/Files/Content/2014/NZ_Government_IC_T_Strategy_and_Action_Plan_to_2017.pdf)
 21. Ida government portal, (2015)Linking data to uncover business value. [//www.ida.gov.sg/blog/insg/ict-enterprises/linking-data-to-uncover-business-value/](http://www.ida.gov.sg/blog/insg/ict-enterprises/linking-data-to-uncover-business-value/)
 22. Jesper B. Berger Kommune, Göran Goldkuhl, Arild Jansen, (2016),First Choice or no choice Differences in secure Digital Post in the Scandinavian countrie,universty of oslo (UiO), [://www.jus.uio.no/ifp/personer/vit/arildj/sweg2016_firstchoice_submission_29012016.pdf](http://www.jus.uio.no/ifp/personer/vit/arildj/sweg2016_firstchoice_submission_29012016.pdf)
 23. Ozols.G, M Meyerhoff Nielsen,(2018), Connected Government Approach for Customer-centric Public Service Delivery: Comparing strategic, governance and technological aspects in Latvia, Denmark, [collections.unu.e-gov, https://collections.unu.edu/eserv/UNU:7347/Digital_Transformation_LV_DK_UK.pdf](https://collections.unu.edu/eserv/UNU:7347/Digital_Transformation_LV_DK_UK.pdf)
 24. OECD (2010), OECD e-Government Studies, Denmark: Efficient e-Government for Smarter Service Delivery, OECD Publishing. [https://www.oecdilibrary.org.ww.sndl1.arn.dz/docserver/9789264087118-en.pdf?.](https://www.oecdilibrary.org.ww.sndl1.arn.dz/docserver/9789264087118-en.pdf?)

25. OECD (2010),Acheivements in E-Government, Progress in public management in the middle east and north africa, Case studies on policy reform,OECD publishing, .
<http://www.oecd.org/mena/governance/48634338.pdf>.
26. Projet d'Appui à la mise en oeuvre du e-Government et de l'Open Government en Tunisie,(2016), Présentation de la stratégie et de la feuille de route du programme ;Smart Gov 2020,Ministère de la Fonction Publique et de la Gouvernance,http://www.tunisie.gov.tn/cms_viewFile.php?idtf=702&path=-2020.pdf.
27. Rim Jallouli, et al,(2017), Digital Economy, Emerging Technologies, and Business Innovation, Second International Conference, Sidi Bou Said , May 4-6, Tunisia, Springer, [ww.researchgate.net/profile/Anis_Ben_Ahmed_Lachiheb2/publication/322138488_Digital_Economy_Emerging_Technologies_and_Business_Innovation/links.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Anis_Ben_Ahmed_Lachiheb2/publication/322138488_Digital_Economy_Emerging_Technologies_and_Business_Innovation/links.pdf).
28. 20_World bank, Business Reforms in Middle East & North Africa, 2008-2019,
<https://www.doingbusiness.org/en/reforms/overview/region/middle-east-and-north-africa>.