

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الإقتصادية، التسيير والعلوم التجارية

جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي



قسم: العلوم الاقتصادية

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الإقتصادية

دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مناخ الأعمال بالجزائر

دراسة حالة بعض الولايات

تحت إشراف الأستاذ الدكتور

ناجي بن حسين

من إعداد الطالب

بلال غالم

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة أم البواقي	أستاذ التعليم العالي	أ.د احسين عثمانى
مشرفا ومقررا	جامعة قسنطينة - 2	أستاذ التعليم العالي	أ.د ناجي بن حسين
عضوا	جامعة أم البواقي	أستاذ محاضر - أ -	د. أمال بوسمينة
عضوا	جامعة أم البواقي	أستاذ محاضر - أ -	د. فارس طلوش
عضوا	جامعة قسنطينة - 2	أستاذ محاضر - أ -	د. محمد الشريف منصوري
عضوا	جامعة خنشلة	أستاذ محاضر - أ -	د. كريم زرمان

السنة الجامعية: 2021-2022

شكر و تقدير سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا، إنك أنت العليم الحكيم صدق الله العظيم



الحمد لله ذي الجلال والإكرام، احمده - سبحانه - حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه على القدرة التي سخرها الله لي لإتمام هذا العمل.

أولا أتقدم بجزيل الشكر إلى:

الأستاذ الدكتور "ناجي بن حسين" الذي تفضل وقبل الإشراف على إنجاز هذا البحث، وعلى كل ما قدمه لي من عمل وتوجيهات ونصائح وتشجيع لإتمامه.

وأتقدم بفائق الاحترام والتقدير إلى لجنة المناقشة وأشكرها على قبول مناقشة الدكتوراه، كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى كافة الأستاذة على كل المساندة والدعم.

أخيرا أقدم شكري الخاص إلى عائلاتي وزملائي على التشجيعات والمساعدة والتسهيلات التي قدموها لي.

بلال غالم

اهداء

الحمد لله الذي بنعمه تتم الصالحات

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى الوالدين الكريمين أمد الله في

عمرهما

ورفع لهما في ميزان حسناتهما

بلال خالم

فهرس المحتويات

الصفحة	صفحة الواجهة
أ	الشكر والتقدير
ب	إهداء
ج	فهرس المحتويات
ع	قائمة الجداول
ش	قائمة الأشكال
ت	قائمة الملاحق
1	مقدمة عامة
17	الفصل الأول: متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية
18	تمهيد
19	المبحث الأول: الحكومة الإلكترونية النشأة، الأبعاد ومراحل الظهور
19	1-1- الحكومة الإلكترونية
20	1-1-1-نشأة الحكومة الإلكترونية
22	1-1-2-تعريف الحكومة الإلكترونية
23	1-2- أبعاد الحكومة الإلكترونية ومراحل ظهورها
25	1-2-1- تصنيفات الحكومة الإلكترونية
26	1-2-2- مراحل ظهور الحكومة الإلكترونية
28	1-3- دوافع تبني الحكومة الإلكترونية
29	1_3_1_ الإدارة الحكومية التقليدية
30	1_3_2_ المناجمنت العمومي الجديد

31	1_3_3_الحكومة العمومية
32	1-4-الإطار العام لتطبيق الحكومة الإلكترونية
33	1-4-1-محددات تطبيق الحكومة الإلكترونية
35	1-4-2-أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الإجراءات التنظيمية الحكومية
38	المبحث الثاني: متطلبات وأهداف الحكومة الإلكترونية
38	2-1-متطلبات الحكومة الإلكترونية
38	2-1-1-المتطلبات القانونية
39	2-1-2-المتطلبات التكنولوجية
39	2-1-2-1-نظم الإتصال
42	2-2-1-2-أنظمة التطبيقات
42	2-3-1-2-أنظمة قواعد البيانات
42	2-4-2-1-2-أنظمة الدعم
43	2-3-1-2-متطلبات التشغيل البيئي
44	2-4-1-2-المتطلبات البشرية
45	2-5-1-2-المتطلبات الحمائية
47	2-2-أهداف الحكومة الإلكترونية
47	2-1-2-تبسيط الإجراءات والتعاملات الادارية
49	2-2-2-تحسين جودة الخدمات الحكومية
50	2-3-2-مكافحة الفساد
51	2-3-استراتيجية الحكومة الإلكترونية
54	المبحث الثالث: أنظمة وخدمات الحكومة الإلكترونية
54	3_1_هندسة ومجالات استخدام الحكومات الإلكترونية

54	3-1-1- هندسة الحكومة الالكترونية
56	3-1-2- إطار هندسة الحكومة الالكترونية
59	3-2- أنظمة الحكومة الالكترونية
59	3-1-2- نظام إدارة قاعدة البيانات
60	3-2-2- إدارة علاقات العملاء
60	3-2-3- تطبيقات خدمة الويب
61	3-2-4- مستودع البيانات
62	3-2-5- التبادل الالكتروني للبيانات
62	3-2-6- أنظمة إدارة الوثائق
63	3-2-7- نظام ادارة البيانات والمعرفة
63	3-2-8- تطبيقات/ نظام البرمجيات الجماعية
64	3-3- المواقع الالكترونية الحكومية
65	3-3-1- انواع المواقع الإلكترونية الحكومية
68	3-3-2- خصائص المواقع الإلكترونية الحكومية
71	خاتمة الفصل
72	الفصل الثاني: دور مناخ الأعمال في تحسين النمو والتنمية الاقتصادية
73	تمهيد
74	المبحث الأول: دور المؤسسات في دعم النمو وتشجيع الإستثمار
74	1-1 الإقتصاد المؤسسي الجديد
75	1_2_ تطور الإقتصاد المؤسسي
78	1_2_1 تعريف المؤسسات
80	1_2_2_ المؤسسات والحوكمة

82	3_1_ الإطار المؤسسي للنمو والتنمية
84	1_3_1_ محددات النمو
84	1_1_3_1_ البعد الجغرافي
84	2_1_3_1_ التجارة الدولية
84	3_1_3_1_ المؤسسات
85	2_3_1_ العلاقة بين النمو ومحدداته
87	4_1_ دور الحكومات في تطوير المؤسسات
89	5_1_ أثر الاستثمار والأعمال على النمو الإقتصادي
92	المبحث الثاني : أثر سهولة ممارسة الأعمال على تحقيق التنمية الإقتصادية
92	1_2_ نظريات النمو الاقتصادي
93	1_1_2_ نظرية النمو الكلاسيكية الحديثة
94	2_1_2_ نظرية النمو الجديدة
96	2_2_ دور الدولة في دعم النمو الإقتصادي
97	1_2_2_ أسباب التدخل الحكومي لإعادة التنظيم الإقتصادي
97	1_1_2_2_ الإطار القانوني لعمل السوق
97	2_1_2_2_ الإطار المؤسس لقواعد المنافسة
97	3_1_2_2_ فشل السوق
99	2_2_2_ وظائف الدولة
99	1_2_2_2_ تخصيص الموارد
99	2_2_2_2_ توزيع الثروة

99	3_2_2_2 تنظيم التوازنات الإقتصادية الكلية
100	3_2_2_2 أدوات التدخل الإقتصادي للدولة
100	3_2_2_1 أدوات التخصيص
100	3_2_2_2 أدوات ضمان الإستقرار
100	3_3_2_2 أدوات التنظيم الإجتماعي
101	4_2_2_2 أهداف السياسة الإقتصادية والتنظيمية
103	3_2_2_2 أثر مناخ الأعمال على النمو
106	المبحث الثالث: مناخ الأعمال مفهومه، أهميته ومتطلبات تحسينه
106	3_1_2_2 مناخ الأعمال
109	3_2_2_2 أبعاد الأعمال
109	3_3_2_2 تصنيفات مناخ الأعمال
110	3_1_3_2 بيئة الأعمال الداخلية
110	3_2_3_2 بيئة الأعمال الخارجية
111	3_1_2_3_3 البيئة الإقتصادية
112	3_2_2_3_3 البيئة السياسية
113	3_3_2_3_3 البيئة الاجتماعية والثقافية
113	3_4_2_3_3 البيئة الأخلاقية والديموغرافية
113	3_5_2_3_3 البيئة التكنولوجية
114	3_6_2_3_3 البيئة القانونية
114	3_7_2_3_3 البيئة الدولية للأعمال
115	3_8_2_3_3 البيئة الطبيعية للأعمال

116	3_4_ أثر بيئة الأعمال الخارجية على تطور مؤسسات الأعمال
117	3_5_ متطلبات جودة مناخ الأعمال لإتخاذ القرارات الإقتصادية
121	خاتمة الفصل
122	الفصل الثالث: علاقة الحكومة الإلكترونية بمناخ الأعمال
123	تمهيد
124	المبحث الأول: المقاربة النظرية للحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال
124	1_1_ علاقة الحكومة الإلكترونية بالنمو
125	1-1-1 تأثير البنية التحتية واسعة النطاق على النمو
126	1-1-2 الأعمال الإلكترونية
127	1-1-3 التجارة والحكومة الإلكترونية
128	2-1_ أهمية تطوير الحكومة الإلكترونية
129	3-1_ العوامل المحددة لتطور الحكومة الإلكترونية
131	4-1_ الحكومة الإلكترونية وتطور ممارسة الأعمال
132	1_4_1 مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية
133	1-4-2_ الدول الرائدة في تطوير الحكومة الإلكترونية
136	1_4_3_ أثر تطور خدمات الحكومة الإلكترونية على ممارسة الأعمال
140	المبحث الثاني : خصائص وتطور الخدمات الإلكترونية الحكومية
140	2-1_ تعريف الخدمات الإلكترونية الحكومية
142	2_2_ خصائص الخدمات الإلكترونية الحكومية
146	2-3_ تطور الخدمات الإلكترونية الحكومية في بعض الدول الرائدة (الدانمارك، الولايات.م.أ، سنغافورة)
146	2_3_1_ الدانمارك
148	2_3_2_ الولايات.م.أ

150	2_3_3_ سنغافورة
153	المبحث الثالث: دور الحكومة الإلكترونية في تخفيض الأعباء الإدارية
153	3-1- أهمية الأعباء الإدارية حجمها وأقسامها
154	3-1-1 تعريف الأعباء الإدارية
154	3_1_2 تصنيف الأعباء الإدارية
156	3_1_3 حجم الأعباء الإدارية وأثرها على مؤسسات الأعمال
157	3-2- أثر إلتزامات الإمتثال للقواعد والقوانين التنظيمية على إقتصاديات الدول
158	3-2-1 تكاليف المعاملات
159	3-2-1-1 تكاليف المعاملات والمؤسسات
160	3-2-1-2 الفساد
161	3-2-1-3 البيئة التنظيمية الحكومية والفساد
162	3_2_2 أثر الحكومة الإلكترونية على تكاليف المعاملات
163	3-4-1 تبسيط الإجراءات الإدارية
166	3-4-2 المعاملات الإلكترونية الحكومية
166	3-4-2-1 المعلومات الإلكترونية الحكومية لتأسيس نشاط الأعمال
168	3-4-2-2 المعاملات الإلكترونية الحكومية لممارسة نشاط الأعمال
170	خاتمة الفصل
171	الفصل الرابع: خدمات الحكومة الإلكترونية للشركات وانعكاساتها على مناخ الاعمال بالجزائر
172	تمهيد
173	المبحث الأول : الإطار القانوني والمؤسستي للأعمال بالجزائر
173	1-1- الهيئات الوطنية للأعمال والإستثمار
174	1-1-1 وزارة الصناعة

174	1-1-2- المجلس الوطني للإستثمار
175	1-1-3- الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار
175	1-1-4- الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب
176	1-1-5- الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر
177	1-1-6- الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة
178	1-1-7- الصندوق الوطني للإستثمار
179	1_2_ تطور السياسات العمومية للإستثمار والأعمال بالجزائر
181	1-2-1- سياسة الخصوصية
182	1-2-2- سياسة تحرير السوق وجذب الإستثمار الأجنبي بالجزائر للفترة 2000-2018
185	1-2-2-1- تطور تصريحات الإستثمار الخاص الوطني
187	1-2-2-2- تطور الإستثمار الأجنبي المباشر في الجزائر للفترة 2000-2018
189	1-3- البيئة القانونية للأعمال
190	1-1-1- قانون الإستثمار
191	1-1-3-1- قانون رقم 9-16 الصادر في 03 أوت سنة 2016
191	1-1-3-2- تعديل قانون رقم 9-16 سنة 2016 المتعلق بتطوير الإستثمار
192	1-2-3- التجارة الإلكترونية
194	1-3-3- الخدمات البنكية الإلكترونية
195	1-3-4- قانون الجباية والإجراءات الإلكترونية
196	1-3-5- قانون العمل والإجراءات الإلكترونية للتأمين
198	المبحث الثاني : تحليل واقع مناخ الأعمال في الجزائر خلال الفترة 2000-2018
198	1-2- أثر السياسات العمومية التنظيمية على مناخ الأعمال بالجزائر

199	2-1-1- تطور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
204	2-2-2- السياسة العمومية لتشجيع وسهولة إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
205	2-3- نتائج تنفيذ السياسة العمومية التنظيمية لدعم الإستثمار والأعمال في الجزائر
209	2_4_ تحليل مؤشرات بيئة ممارسة الأعمال في الجزائر
217	المبحث الثالث: خدمات الحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال بالجزائر للفترة 2000-2020
218	3_1_ الأعباء الإدارية ومؤسسات الأعمال في الجزائر
220	3_2_ دور الإدارة الحكومية الإلكترونية في تخفيض الأعباء الإدارية
221	3_2_1_ تطبيقات الحكومة الإلكترونية في قطاع الأعمال
225	3_2_2_ دور الشباك الوحيد في تبسيط الإجراءات الإدارية
228	3-3- أثر الخدمات الإلكترونية الحكومية على مناخ الأعمال في الجزائر
229	3_3_1_ أهمية وتطور الخدمات الإلكترونية الحكومية في الجزائر
233	3_3_2_ حتمية تحسين الخدمات الإلكترونية الحكومية
236	خاتمة الفصل
237	الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية والتحليلية للدراسة
238	تمهيد
239	المبحث الأول: الخدمات الإلكترونية الحكومية لمؤسسات الأعمال في ولايات الدراسة
239	1-1- تحليل مناخ الإستثمار في الجزائر
240	1_1_1_ تأسيس الشركات
242	1-1-2- تأثير العراقيل الإدارية على نشاط مؤسسات الأعمال داخل الولاية
242	1-2-1-1- صعوبة الحصول على العقار
245	1-2-2-1-1- صعوبة الحصول على التمويل

246	3-1-1- الإدارة الإلكترونية الحكومية لدعم الإستثمار والأعمال
246	1-3-1-1- الخدمات الإلكترونية الحكومية للوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار
247	2-3-1-1- الخدمات الإلكترونية الحكومية للوكالة الوطنية لتشغيل الشباب
248	3-3-1-1- الخدمات الإلكترونية الحكومية للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر
248	4-3-1-1- الخدمات الإلكترونية الحكومية للصندوق الوطني للتأمينات عن البطالة
250	4-1-1- خدمات الإدارة الإلكترونية الحكومية لممارسة الإستثمار والأعمال
250	1-4-1-1- خدمات الإدارة الإلكترونية الحكومية لتأسيس الشركات
251	2-4-1-1- خدمات الإدارة الإلكترونية للسجل التجاري
251	3-4-1-1- خدمات الإدارة الإلكترونية للوكالة الوطنية لمسح الأراضي
253	4-4-1-1- خدمات الإدارة الإلكترونية للشركة الوطنية للكهرباء والغاز
253	5-4-1-1- خدمات الإدارة الإلكترونية للإدارة العامة للضرائب
253	6-4-1-1- خدمات الإدارة الإلكترونية للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية
254	7-4-1-1- خدمات الإدارة الإلكترونية للمديرية العامة للجمارك
255	8-4-1-1- خدمات الإدارة الإلكترونية للبنوك العمومية
258	5-1-1- التسهيلات الإجرائية لممارسة الإستثمار والأعمال
260	2-1- عرض خصائص ولايات الدراسة ونشاط الإستثمار والأعمال
261	1_2_1_ ولاية سطيف
262	1_2_2_ ولاية قسنطينة
264	1_2_3_ ولاية أم البواقي
265	2-4- ولاية ميله
266	1-2-5- نشاط الشركات حسب الشكل القانوني
268	1-2-6- مشاريع الإستثمار في إطار دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

271	المبحث الثاني: نموذج الدراسة الميدانية
271	2-1- منهج الدراسة
271	2-2- مجتمع وعينة الدراسة
271	2-2-1- مجتمع الدراسة
272	2-2-2- عينة الدراسة
272	2-3- مصادر جمع المعلومات
273	2-3-1- المصادر الثانوية
273	2-3-2- المصادر الأولية
273	2-4- الاستبيان
273	2-5- بناء وقياس متغيرات الدراسة
275	2-6- إجراءات الدراسة
275	2-6-1- مرحلة ما قبل توزيع الاستبيان
276	2-6-2- مرحلة تفسير وتحليل النتائج
276	2-6-3- مرحلة عرض النتائج وتقديم التوصيات والاقتراحات
276	2-7- المعالجة الإحصائية
276	2-7-1- مقاييس الإحصاء الوصفي
276	2-7-2- مقاييس الإحصاء الاستدلالي
277	2-8- ترميز مكونات أداة القياس
278	2-9- اختبارات الاستبيان
278	2-9-1- اختبار صدق الاستبيان وثباته
278	2-9-2- اختبار صدق الاستبيان
278	2-9-2-1- المتغيرات المستقلة

279	2-2-9-2- المتغيرات التابعة
278	3-9-2- اختبار ثبات الاستبيان
280	10-2- تحليل البيانات التعريفية لعينة الدراسة
281	1-10-2- وصف خصائص عينة الدراسة على أساس وظيفة المجيب
281	2-10-2- وصف خصائص عينة الدراسة على أساس عدد العمال
282	3-10-2- وصف خصائص عينة الدراسة على أساس طبيعة النشاط
283	4-10-2- وصف خصائص عينة الدراسة على أساس طبيعة الملكية
284	5-10-2- وصف خصائص عينة الدراسة على أساس الولايات
284	11-2- عرض وتحليل نتائج الاستبيان
284	1-11-2- عرض وتحليل نتائج فقرات المتغير المستقل
285	1-1-11-2- المتغير المستقل الفرعي الأول : خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات
286	2-1-11-2- المتغير المستقل الفرعي الثاني : محتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية
287	3-1-11-2- المتغير المستقل الفرعي الثالث : الخدمات الإلكترونية لمؤسسات الاعمال على المواقع الإلكترونية الحكومية
291	2-11-2- عرض وتحليل نتائج فقرات المتغير التابع
305	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
305	1-3- التوزيع الطبيعي للبيانات
305	2-3- اختبار أثر الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال بالجزائر
305	1-2-3- العلاقة بين المتغيرات
306	2-2-3- نتائج الإنحدار
307	3-2-3- اختبار قبول نموذج الإنحدار المتعدد
308	3-3- اختبار وجود فروق في آراء عينة الدراسة حول متغيراتها بالنسبة لعامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

357	خلاصة الفصل
359	خاتمة عامة
367	قائمة المراجع
391	الملاحق
406	الإستبيان
435	الملخص باللغة العربية
436	الملخص باللغة الفرنسية
437	الملخص باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول

رقم الصفحة	قائمة الجداول
134	جدول رقم (01-03): ترتيب الدول الرائدة في تطوير الحكومة الإلكترونية (2012-2018)
138	جدول (02-03): تطور الخدمات الإلكترونية بالدول الرائدة للفترة 2012-2018
144	جدول رقم (03-03): خصائص الخدمات الإلكترونية الحكومية.
184	جدول رقم (01-04): مساهمة القطاع الخاص في تكوين القيمة المضافة والناتج الداخلي الخام للفترة 2000-2018
186	الجدول رقم (02-04): تطور تصريجات الإستثمار الخاص الوطني في الجزائر للفترة 2002-2017
188	جدول رقم (03-04): تطور تدفقات الإستثمار الاجنبي المباشر في الجزائر للفترة 2000-2018
202	جدول رقم (04-04): المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر للفترة 2001-2020
206	جدول رقم (05-04): مؤشر الفعالية وجودة التنظيمات الحكومية ومدرجات الفساد للفترة 2014-2020
210	جدول (06-04): مؤشر انطلاق النشاط في الجزائر للفترة 2014-2020
212	جدول (07-04): مؤشر إستخراج تراخيص البناء في الجزائر للفترة 2014-2020
213	جدول (08-04): مؤشر تسجيل الملكية في الجزائر للفترة 2014-2020
215	جدول (09-04): مؤشر الحصول على الائتمان في الجزائر للفترة 2014-2020
219	جدول رقم (10-04): صعوبات تأسيس واستمرار نشاط مؤسسات الأعمال في الجزائر
222	جدول رقم (11-04): الخدمات الحكومية الإلكترونية الموجهة لمؤسسات الأعمال بالجزائر
227	جدول رقم (12-04): مؤشرات الحكومة الإلكترونية في الجزائر للفترة 2012_ 2020
230	جدول رقم (13-04): تطور الخدمات الإلكترونية في الجزائر وبعض الدول خلال الفترة 2014 - 2020
241	جدول رقم (01-05): حصيلة تأسيس الشركات الموزعة في بعض الولايات سنة 2010-2018
244	جدول رقم (02-05): وضعية العقار في بعض المناطق الصناعية بالجزائر خلال 2016-2018
261	جدول رقم (03-05): عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في بعض ولايات الدراسة سنة 2013-2018

262	جدول رقم (04-05): عدد الشركات حسب طبيعة نشاط الإستثمار في ولاية سطيف للفترة 2016-2019
263	جدول رقم (05-05): عدد الشركات حسب طبيعة نشاط الإستثمار في ولاية قسنطينة للفترة 2016-2019
264	جدول رقم (06-05): عدد الشركات حسب طبيعة نشاط الإستثمار في ولاية ام البواقي للفترة 2016-2019
265	جدول رقم (07-05): عدد الشركات حسب طبيعة نشاط الإستثمار في ولاية ميله للفترة 2016-2019
267	جدول رقم (08-05): بيانات توزيع الشركات حسب طبيعة الملكية في ولايات الدراسة للفترة 2016-2019
268	جدول رقم (09-05): بيانات توزيع أنواع الشركات حسب الشكل القانوني في سنة 2019
269	جدول رقم (10-05): تطور مشاريع الإستثمار في إطار دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولايات الدراسة للفترة 2012-2017
274	جدول رقم (11-05): هيكل أداة الدراسة
274	جدول رقم (12-05): مقياس مستوى الموافقة على فقرات الإستبيان
275	جدول رقم (13-05): مستوى الموافقة على فقرات الإستبيان
275	جدول رقم (14-05): درجة الموافقة على فقرات الإستبيان حسب المتوسط الحسابي
277	جدول رقم (15-05): ترميز متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة
280	جدول رقم (16-05): معامل ثبات أبعاد الغستيبيان (كرونباخ ألفا)
281	الجدول رقم (17-05): توزيع أفراد عينة الدراسة على أساس وظيفة المجيب
281	جدول رقم (18-05): توزيع أفراد عينة الدراسة على أساس عدد العمال
282	جدول رقم (19-05): توزيع أفراد عينة الدراسة على أساس طبيعة النشاط
283	جدول رقم (20-05): توزيع أفراد عينة الدراسة على أساس طبيعة الملكية
284	جدول رقم (21-05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الولايات
285	جدول رقم (22-05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية والأدوات، والتقنيات
286	جدول رقم (23-05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير محتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية

288	جدول رقم(05-24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الخدمات الإلكترونية الموجهة لمؤسسات الاعمال على المواقع الإلكترونية الحكومية
292	جدول رقم(05-25): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تأسيس الشركة وبداية النشاط
295	جدول رقم(05-26): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير استخراج تراخيص البناء
296	الجدول رقم(05-27): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير توصيل الكهرباء
298	جدول رقم(05-28): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تسجيل الملكية
300	جدول رقم(05-29): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير دفع الضرائب
301	الجدول رقم(05-30): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التجارة عبر الحدود
303	جدول رقم(05-31): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المعاملات مع البنوك العمومية
306	جدول رقم (05-32): الانحدار البسيط لأثر إستعمال خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الاعمال
306	جدول رقم (05-33): معاملات التأثير لإختبار الانحدار المتعدد لأثر استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الاعمال
307	جدول رقم (05-34): نتائج اختبار قبول نموذج الانحدار المتعدد لأثر استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الاعمال
308	جدول رقم(05-35):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(01) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
309	جدول رقم(05-36):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(02) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
310	جدول رقم(05-37):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(03) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
311	جدول رقم(05-38):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(04) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
309	جدول رقم(05-39):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(05) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
312	الجدول رقم(05-40):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(06) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
313	جدول رقم(05-41):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(07) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
314	جدول رقم(05-42):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(08) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
315	جدول رقم(05-43):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(09) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

338	جدول رقم(05-66):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(32) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
339	جدول رقم(05-67):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(33) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
340	جدول رقم(05-68):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(34) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
341	جدول رقم(05-69):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(35) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
342	جدول رقم(05-70):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(36) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
343	جدول رقم(05-71):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(37) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
345	جدول رقم(05-72):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(38) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
346	جدول رقم(05-73):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(39) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
347	جدول رقم(05-74):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(40) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
348	جدول رقم(05-75):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(41) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
349	جدول رقم(05-76):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(42) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
349	الجدول رقم(05-77):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(43) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
350	جدول رقم(05-78):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(44) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط
351	جدول رقم (05-79): ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	قائمة الأشكال
07	الشكل رقم (01) : نموذج الدراسة
57	الشكل رقم (01-01) : إطار هندسة الحكومة الإلكترونية
66	الشكل رقم (02-01): تصميم أداء البوابة الالكترونية الحكومية
82	الشكل رقم (01-02): المؤسسات والحكومة
86	الشكل رقم (02-02): العلاقة بين النمو ومحدداته
130	الشكل رقم (01-03): محددات تطوير الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بالنمو

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	قائمة الملاحق
392	الملحق رقم(05-01): الخدمات الإلكترونية للوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار
393	الملحق رقم(05-02): الوثائق الإلكترونية المطلوبة لتأسيس الأعمال لدى الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار
394	الملحق رقم(05-03): التأسيس الإلكتروني لمؤسسات الأعمال في الجزائر
395	الملحق رقم(05-04): الخدمات الإلكترونية الحكومية لإدارة السجل التجاري
396	الملحق رقم(05-05): الخدمات الإلكترونية الحكومية لإدارة مسح الأراضي
396	الملحق رقم(05-06): الخدمات الإلكترونية الحكومية للشركة الوطنية للكهرباء والغاز
397	الملحق رقم(05-07): الخدمات الإلكترونية الحكومية للإدارة العامة للضرائب
398	الملحق رقم(05-08): الخدمات الإلكترونية الحكومية للإدارة الضمان الاجتماعي
399	الملحق رقم(05-09): الخدمات الإلكترونية الحكومية للإدارة العامة للجمارك
400	الملحق رقم(05-10): الخدمات الإلكترونية الحكومية للبنك الوطني الجزائري
401	الملحق رقم(05-11): إجراءات تأسيس وبداية نشاط ممارسة الأعمال في الجزائر
402	الملحق رقم(05-12): إجراءات استخراج تراخيص البناء في الجزائر
403	الملحق رقم(05-13): إجراءات التوصيل بالكهرباء في الجزائر
403	الملحق رقم(05-14): إجراءات تسجيل الملكية في الجزائر
404	الملحق رقم(05-15): إجراءات ممارسة التجارة عبر الحدود في الجزائر
405	الملحق رقم(05-16): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (كولموغوروف -سميرنوف)
406	ملحق رقم (05-17): إستبيان الدراسة
413	الملحق رقم(05-18): قائمة محكمي الإستبيان
414	الملحق رقم(05-19): عينة المؤسسات

مقدمة عامة

مقدمة عامة

كان الحديث عن البنية التحتية واسعة النطاق، الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية وتطوير الحكومة الإلكترونية من أهم المحطات والنقاشات التي بينت بشكل واضح علاقة الحكومة الإلكترونية بتطور الأعمال والاستثمار، ومبرر ذلك أن التغيرات في تكنولوجيا الاتصالات قد تسبق النمو، وعلى هذا الأساس فإن التطورات المتواصلة في شبكات الاتصال ومن بينها إمكانية الوصول إلى شبكة الانترنت عالي السرعة عن طريق البنية التحتية ذات النطاق الواسع والمرتبطة بالحكومة الإلكترونية لها تأثيرات على دعم الانفتاح التجاري، وتحرير الأسواق وفك القيود والعراقيل البيروقراطية وتعزيز النمو.

تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها عملية تبني وإستعمال وسائل وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل جميع الإدارات والهيئات الحكومية للبلد من أجل تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة ودعم الثقة والشفافية بين الحكومة وقطاع الأعمال في المجال الإقتصادي. من خلال هذا التعريف يلاحظ أن الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية بإمكانها تخفيض الأعباء الإدارية (تكاليف المعلومات والبيروقراطية) التي تندرج ضمن تكاليف المعاملات التي تتحملها مؤسسات الأعمال (المستثمرين، ورجال أعمال محليين وأجانب) وتسهيل ممارسة الأعمال والاستثمار.

يبدو أن هناك يد خفية للحكومة الإلكترونية في تحريك الاقتصاد نحو التقدم والانفتاح من خلال تحسين مناخ الأعمال والاستثمار، ومن هذه النقطة أدركت حكومات الدول وصناع القرار بأهمية وضع وتنفيذ سياسات عمومية تنظيمية تتمثل بشكل أساسي في تنفيذ مشاريع التحول الإلكتروني الحكومي وبناء نظام الحكومة الإلكترونية، وتحديد العوامل التي تحكم عملية تطوير الحكومة الإلكترونية بالموازاة مع محددات تطوير الاستثمار والأعمال من أجل الحصول على التوليفة المثلى من العناصر المكونة للعلاقة حكومة/أعمال والتي لها تأثير على القرار الإقتصادي للمستثمر.

فقد اتضح من تجارب الدول أن تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ليس بالأمر البسيط لأن احتمالات الفشل ممكنة وفرص النجاح قليلة إذا لم توضع عملية التطوير ضمن منظور استراتيجي واضح، وتوفير كافة المتطلبات اللازمة، والقيام بعمليات ومهام المتابعة والتنسيق والتعاون بين مختلف أجهزة الحكومة وضمان التنفيذ الفعال لبرامج ومشاريع التحول الإلكتروني الحكومي.

ويعد تطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية من بين التحديات التي تنتظر حكومات الدول من أجل حسن توظيفها، واستغلالها واستعمالها لرفع جودة التنظيمات الحكومية والمعاملات الحكومية والتي تساعد مؤسسات الأعمال في التخلص من الحواجز والعراقيل البيروقراطية والفساد، وتهيئة بيئة ملائمة لممارسة الأعمال والاستثمار.

— مبررات اختيار الموضوع

يرجع مبرر إختيار هذا الموضوع ليكون مجالاً للبحث، هو رغبتنا في مواكبة البحوث الإقتصادية والإدارية المعاصرة التي أصبحت تولي عناية خاصة بدراسة وتحليل المشكلات المرتبطة بالمناخات العمومي وأثرها على الجوانب الاقتصادية والإجتماعية والتنظيمية

المرتبطة بالواقع والتطورات السريعة التي نعيشها في ظل عصر الرقمنة والمعلومات، إضافة إلى أهمية عرض إصلاحات القطاع العام والتجارب الدولية الناجحة التي شهدت تطور كبير في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

تعد مسألة تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيض تكاليف المعلومات والبيروقراطية " الأعباء الإدارية" لتيسير ممارسة الأعمال وتحسين مناخ الاستثمار والأعمال، وتأسيس الإدارة الإلكترونية الحكومية من بين القضايا الأساسية الموجودة على مستوى الحكومة والسلطات العمومية المحلية بالجزائر والتي تجد لها اهتمام كبير لدى مؤسسات الاعمال من شركات ومستثمرين ورجال الاعمال؛ لذا نرى أن مساهمتنا من خلال هذه الدراسة العلمية هي بمثابة إضافة جديدة للبحوث الاقتصادية التي تتناول قضايا التنمية والاستثمار، وإصلاحات الإدارة الحكومية والسياسات العمومية ذات الصلة بالإقتصاد الجزائري.

— إشكالية الدراسة

تعد مسألة تحسين مناخ الأعمال قضية جوهرية بالنسبة للحكومة وأصحاب الشأن قصد تخفيض الأعباء الإدارية " تكاليف المعلومات والبيروقراطية " وإزالة الصعوبات التي تواجه مؤسسات الأعمال من أجل دعم الإقتصاد الوطني وتحقيق النمو.

وفي هذا السياق تتطلب عملية تخفيض الأعباء الإدارية وضع إجراءات حكومية جيدة ومنظمة لأنشطة ممارسة الأعمال حتى تسمح لمؤسسات الأعمال بتوسيع شبكة معاملاتها مع كافة الإدارات والهيئات الحكومية المعنية بالأعمال والاستثمار، والالتزام بتنفيذ الإجراءات الإدارية والإمتثال للقواعد والقوانين التنظيمية بسهولة وسرعة أكثر¹ وذلك بالاعتماد على أساليب وأنظمة تسييرية جديدة من خلال استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية الحكومية.

أصبحت قضايا مناخ الأعمال وإصلاحات القطاع العام في الجزائر تدور بشكل أساسي حول سبل تبسيط الإجراءات الإدارية وعصرنة الإدارة الحكومية وتقريب الإدارة الحكومية من مؤسسات الأعمال، وهنا تطرح تساؤلات مختلفة نظرا لتأخر تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية وتحقيق نسب إنجاز منخفضة، وعدم توفر مناخ أعمال ملائم يتميز بنفس الخصائص المرتبطة بسهولة إجراءات ممارسة الاعمال في بعض الدول النامية الأخرى، مثل البلدان الآسيوية التي استطاعت أن تطور خدماتها الإلكترونية الحكومية (مواقع وبوابات إلكترونية حكومية، تطبيقات ومنصات إلكترونية، أجهزة الخدمة الذكية،...) الموجهة لمؤسسات الاعمال التي ساهمت في تخفيض الأعباء الإدارية وريح الوقت والجهد.

¹ تقرير أنشطة ممارسة الأعمال، إجراءات حكومية أكثر ذكاء لمؤسسات الاعمال الصغيرة والمتوسطة، الطبعة العاشرة، البنك الدولي، 2013، ص ص 3-9

<https://arabic.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/Foreign/DB13-Overview-Arabic.pdf>

وفي هذا الإطار تشير دراسة البنك العالمي إلى أن اقتصاديات هذه الدول كانت قريبة من حدود الممارسة التنظيمية الحكومية الفعالة قد حصلت على استثمارات أجنبية مباشرة أكبر مقارنة بالدول الأخرى ومن بينها الجزائر، والتي تدل على أن هناك تحسن كبير في مستوى أدائها الاقتصادي¹.

وبالرغم من السياسة الاقتصادية التي اعتمدت عليها الجزائر سنة 2016 بإدخال بعض التعديلات التجارية، والضريبة والمالية مثل إلغاء الحد الأدنى لرأس المال المطلوب بالنسبة لمؤسسات الأعمال وبعض الرسوم والضرائب أو تخفيض جزء منها، والقانونية وتشجيع المستثمرين الأجانب والمحليين ضمن السياسة العمومية التنظيمية المتبعة من أجل تبسيط وتخفيض الإجراءات الحكومية المتعلقة بتسجيل تأسيس وبداية ممارسة نشاط الأعمال بواسطة شبكة الإنترنت؛ إلا أن الواقع يشير إلى وجود عدة عراقيل وصعوبات إدارية لا تزال تواجه مؤسسات الأعمال في الجزائر من ثقل وروتين وبطء الإجراءات الإدارية والبيروقراطية والفساد وسوء الخدمات الحكومية المقدمة، بسبب عدم كفاءة التنظيمات الحكومية في المجالات ذات الصلة بقطاع الأعمال؛ ونظرا للوضع الحالي للمناجنت العمومي وحاجة الاقتصاد الوطني إلى إرساء أسس بناء هياكل إنتاجية جديدة وبيئة مؤسسية، وتنظيمية تتماشى مع تطورات عصر الرقمنة والمعلومات، وذلك في الوقت الذي يؤكد فيه الجميع على أن تحسين وتطوير مناخ الأعمال والإستثمار بكل ما يتطلبه من شروط وقواعد وممارسات خاصة تلك المرتبطة بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية للرفي بمستوى الخدمات الحكومية المقدمة ودعم الثقة والشفافية في الدولة.

ومن هذه النقطة، بدا لنا مهما معالجة هذه المسألة عن طريق دراسة وتحليل واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال بالجزائر إن هذه الدراسة تتطلب القيام ببحث شامل وعميق لمشاريع وبرامج تبني الحكومة الإلكترونية والسياسات والإجراءات الواجب اعتمادها لتوفير الشروط المحفزة على الإستثمار وسهولة ممارسة أنشطة الأعمال التي تعمل على رفع الإنتاجية، وخلق الثروة وكسب الطاقات والإمكانات التي تسمح بتحقيق النمو والتنمية المستدامة.

وفي إطار هذا التحليل نطرح الإشكالية الرئيسية لهذا البحث من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يمكن أن تساهم الحكومة الإلكترونية في تحسين مناخ الأعمال بالجزائر؟

تفرع هذه الإشكالية إلى مجموعة من التساؤلات التي تتطلب منا إلقاء الضوء عليها ومحاولة الإجابة عليها بغية التمكن من التحليل المعمق لقدرة الحكومة الإلكترونية على تحسين مناخ الأعمال بالجزائر، وتتمثل هذه الأسئلة الفرعية فيما يلي:

__ ما مدى تأثير خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الاعمال بالجزائر؟

__ هل ساهمت الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال في تسهيل وتخفيض وقت وتكلفة تنفيذ الإجراءات الحكومية في الجزائر؟

¹Does Doing Business matter for foreign direct investment?world bank,2013,p.48

<https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/English/DB13-Chapters/DB13-CS-Doing-Business-matter-for-FDI.pdf>

__ هل توجد علاقة ارتباط بين الخدمات الإلكترونية الحكومية وسهولة ممارسة الأعمال في الجزائر؟

أهمية البحث

تعتبر الحكومة الإلكترونية من بين أهم المواضيع الحديثة في الدراسات الاقتصادية كما أنها من القضايا المهمة المطروحة للنقاش فيما يتعلق بجانبها التجريبي وانعكاساتها على مجتمعات وحكومات الدول، إذ تستخدم الحكومة الإلكترونية كافة وسائل وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تساهم بشكل كبير في تعزيز الفعالية الحكومية وإعطاء نتائج أفضل فيما يخص تنفيذ السياسات الحكومية المرتبطة بقطاع الأعمال والاستثمار من خلال تبسيط الإجراءات الحكومية، وتخفيض الأعباء الإدارية وتكاليف المعاملات، كما أن كافة نظريات المناجمت العمومي الحديث تشترك في اعتبار أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يقوم على تحقيق مبدأ المرونة والكفاءة والفعالية والتكيف مع التغيرات الاجتماعية والثقافية من منظورها الاقتصادي.

تنظر الحكومات إلى الحكومة الإلكترونية كأداة لتحقيق مجموعة من الأهداف الاقتصادية والاجتماعية مثل تحقيق النمو الاقتصادي والتنمية ودعم القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني، وتشجيع مؤسسات الأعمال في زمن أصبحت شبكة الإنترنت أهم وسيلة لتوفير المعلومات والمعرفة الواسعة والاتصال المكثف بأقل تكلفة ممكنة وبأسرع وقت.

يعد البحث في موضوع الحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال من بين الإشكاليات الحديثة في الدراسات الاقتصادية الذي تم تناوله لأول مرة من قبل منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي سنة 2008 من منظور تقييم قدرة الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء بالمنظمة على تبسيط الإجراءات الإدارية، وذلك بالتأكيد على قدرة وسائل وتقنيات الحكومة الإلكترونية على تخفيض الأعباء الإدارية الملقة على عاتق مؤسسات الأعمال عن طريق إختزال وتبسيط الإجراءات الإدارية، وإزالة القواعد التنظيمية غير الضرورية¹ من أجل تيسير ممارسة الأعمال ودعم النمو الاقتصادي.

وفي هذا الصدد، تم الإقرار على أهمية الإطار العام للتبسيط الإداري ضمن مشاريع الحكومة الإلكترونية وتوفير الموارد المالية والبشرية والإجرائية، والمنظمات بما في ذلك التنسيق والتعاون والثقافة الإدارية في إصلاحات القطاع العام في بلدان منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، وضمان التنفيذ الفعال للسياسة العامة التي تلعب دورا حاسما في إحداث التبسيط الإداري وبناء نظام حكومة إلكترونية وإدارة إلكترونية حكومية واعدة وداعمة للثقة والشفافية.

تعددت المشاكل والظروف الصعبة التي تمر بها الجزائر التي جعلتها تفكر في إيجاد الآليات والميكانيزمات اللازمة للخروج من الصعوبات، والأزمات التي تواجهها نتيجة للتحويلات الاقتصادية العالمية الراهنة فكان التوجه نحو التنويع الاقتصادي والرقمنة أحد أهم الحلول الناجعة والأقرب إلى تحقيق ذلك، إن الواقع الذي تشهده الجزائر يحمل في طياته الكثير من السلبيات التي لها آثار

¹Making Life Easy for Citizens and Businesses in Portugal; Administrative Simplification and e-Government,OECD, 2008,pp.110-111

https://www.oecd-ilibrary.org/governance/making-life-easy-for-citizens-and-businesses-in-portugal/e-government-for-simplification_9789264048263-7-enpdf

كبيرة على الإقتصاد الوطني وبالأخص عند تنفيذ برامج وخطط التنويع الاقتصادي المنتهجة لدعم، وتشجيع الإستثمارات المحلية والأجنبية متمثلة في كافة العراقيل البيروقراطية من روتين، بطئ وتعقيدات الإجراءات الإدارية التي ينجم عنها في أغلب الأحيان ظهور بعض مظاهر الفساد كالوساطة، المحسوبية، السرقة والرشوة التي قد تتفاقم وتكون السبب وراء فشل مجهودات ومساعي الدولة في هذا المجال.

وإذا تفحصنا المشكلات التي تواجه الإقتصاد الجزائري لوجدنا أن القضايا المؤسساتية وخاصة التنظيمية والإجرائية هي التي تقف وراء ذلك، فتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية له دور كبير في تقليص الأعباء الإدارية التي تفرضها الإدارة الحكومية على مؤسسات الأعمال، وتخفيض تكاليف المعاملات التي تستعمل كأداة لتحسين مناخ الأعمال، وتتضح أهمية البحث من خلال تناولنا موضوع إستخدام نظام الحكومة الإلكترونية الذي يساعد مؤسسات الأعمال على إستخراج تراخيص البناء، وتسجيل الملكية والحصول على الائتمان، والحصول على شهادات التسجيل والتصريح وتنفيذ صفقات الأعمال بواسطة الشباك الوحيد والمواقع الإلكترونية الحكومية، وحسن أداء المعاملات مع كافة الإدارات الحكومية.

— أهداف البحث

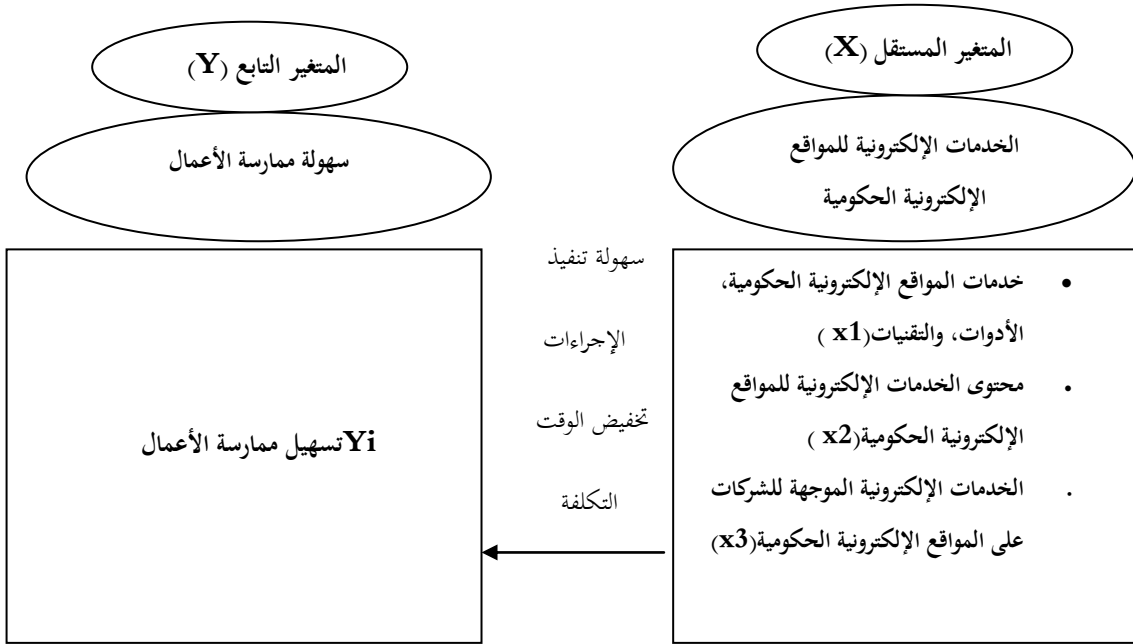
يتمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث في إبراز دور الحكومة الإلكترونية كأسلوب لتخفيض الأعباء الإدارية " تكاليف المعلومات والبيروقراطية " الملقاة على عاتق مؤسسات الأعمال بالإعتماد على كافة أنواع، وأشكال الخدمات الإلكترونية الحكومية لتحسين بيئة ممارسة الأعمال في الدول النامية ومن بينها الجزائر.

نسعى أيضا، من خلال هذا البحث إلى محاولة معرفة أهم العوائق والصعوبات التي تواجه مؤسسات الأعمال عند الإمتثال للإلزامية تقديم المعلومات، وتنفيذ الإجراءات الحكومية لتأسيس وبداية النشاط في ظل الخدمات الإلكترونية الحكومية المتوفرة على شبكة الإنترنت والتسهيلات التنظيمية لتحسين مناخ الأعمال، وتحديد العوامل الرئيسية التي بإمكانها أن تفسر لنا مدى ملائمة مناخ الأعمال بالجزائر لممارسة نشاط الإستثمار والأعمال، وتوضيح الاختلافات التي يمكن إيجادها على المستوى المحلي في هذا المجال.

— نموذج الدراسة

من خلال إشكالية الدراسة وأهميتها، وأهدافها تم تصميم نموذج للدراسة يبين المتغير المستقل المتمثل في الحكومة الإلكترونية والمتغير التابع المتمثل في مناخ الأعمال، وأبعاد قياس كل منهما، والشكل التالي يوضح نموذج الدراسة:

الشكل رقم (01) : نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

يتبين من الشكل السابق، أن نموذج الدراسة متكون من متغير مستقل يتمثل في الخدمات الإلكترونية الحكومية وهو عبارة عن مجموعة المكونات التي تميز أنظمة ووسائل تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، وتحدد مدى جاهزية واستخدام هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية من قبل المستفيدين منها، والذي يمكن قياسه من خلال أدوات، وتقنيات، ومحتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية، الخدمات الإلكترونية الموجهة لمؤسسات الأعمال على المواقع الإلكترونية الحكومية.

سهولة ممارسة الأعمال كمتغير تابع تم قياسه من خلال مجموعة العناصر الكمية التي تتمثل في تأسيس الشركة وبداية النشاط استخراج تراخيص البناء، توصيل الكهرباء، تسجيل الملكية، دفع الضرائب، التجارة عبر الحدود، البنوك العمومية ومدى تحقيق كل عنصر لخصائص سهولة تنفيذ الإجراءات الحكومية وتخفيض الوقت والتكلفة وذلك بالإستناد على إستعمال الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية من قبل مؤسسات الأعمال.

وهنا تبرز طبيعة العلاقة التي تربط المتغيرين كون أن المتغير التابع يدور حول خصائص ومكونات خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة لمؤسسات الأعمال ويتأثر بها عند تنفيذ إجراءات ممارسة الأعمال المذكورة في هذا المجال.

__ منهجية الدراسة

قصد إختبار الفرضيات السابقة، والإجابة على الأسئلة المطروحة فقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بغرض تحليل مختلف البيانات الواردة في الدراسة للوقوف على اتجاهات تطور الحكومة الإلكترونية، وإبراز الدور المتميز للخدمات والتطبيقات الإلكترونية الحكومية، ومن ثم التطرق لواقع الحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال في الجزائر للكشف عن العراقيل والفرص والتحديات التي ينتظر مواجهتها.

تحديد مكانة الجزائر الحقيقة على الصعيد العالمي في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثر ذلك على سهولة ممارسة الأعمال وبناء على هذه المنهجية المتبعة تركز المقاربة التحليلية في هذا البحث على تحديد أسباب الفجوة التنظيمية، والرقمية الموجودة من حيث تطور تطبيق الحكومة الإلكترونية ومدى سهولة ممارسة الأعمال في الدول التي تتوفر على جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة للمستثمرين والشركات المحلية والأجنبية، وواقع بيئة ممارسة الأعمال بالجزائر في هذا السياق.

تسمح لنا أيضا هذه المقاربة من معرفة واقع تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية، ومدى جاهزية الإدارة الإلكترونية الحكومية لتيسير إجراءات ممارسة الأعمال في الجزائر وتفسير أسباب فشل تنفيذ المشاريع والسياسات التنظيمية المرتبطة بذلك، والعراقيل التي واجهت عملية تنفيذ مشاريع التحول الإلكتروني الحكومي المستهدفة لتحسين وتطوير مناخ الإستثمار والأعمال في الجزائر.

فيما يتعلق بجمع البيانات والمعلومات الضرورية للدراسة فقد تم الإعتماد على مصدرين، الأول يتمثل في المصادر الثانوية والتي تتكون من الكتب والمراجع المتوفرة على شبكة الإنترنت التي تتمثل في المقالات المنشورة في المجلات العلمية المحكمة، الرسائل الجامعية والتقارير الدولية والوطنية، وصفحات المواقع الإلكترونية الحكومية الرسمية، وكذا المراجع الأجنبية ذات الصلة، أما الثاني فهي الأولية والتي تظهر من خلال الاستبيان إضافة إلى المقابلات الشخصية.

__ مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة المؤسسات الاقتصادية التي تمارس نشاطها في ولايات سطيف وقسنطينة وأم البواقي وميلة والتي تتمثل في المؤسسات المصغرة والصغيرة والمتوسطة والكبيرة وبمختلف أشكالها القانونية حيث بلغ مجموع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في هذه الولايات 71942 مؤسسة سنة 2019 حيث تم اختيار عينة تمثل مجتمع الدراسة أي ما يساوي 533 مفردة (مستجوب) موزعة على ولايات الدراسة، بعد عملية توزيع الاستبيان على أفراد العينة تمكن الباحث من استعادة 384 استبيان صالح للتحليل الإحصائي.

__ فرضيات الدراسة

➤ الفرضيات العامة

__ ساهم إستعمال خدمات الحكومة الإلكترونية في تحسين سهولة ممارسة الأعمال بالجزائر.

__ الخدمات الإلكترونية الحكومية تسهل وتخفف وقت وتكلفة تنفيذ الإجراءات الحكومية لممارسة الأعمال بالجزائر.

➤ الفرضيات الإحصائية

إضافة إلى الفرضيات العامة التي وضعت في هذا البحث، نسعى كذلك إلى محاولة اختبار الفرضيات الإحصائية التالية:

-الفرضية الرئيسية الأولى(H0₁)

لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لخدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال (تسهيل وتخفيض وقت وتكلفة تأسيس الشركة وبداية النشاط، استخراج تراخيص البناء، وكذا تسهيل وتخفيض وقت وتكلفة توصيل الكهرباء وتسجيل الملكية ودفع الضرائب والتجارة عبر الحدود، والبنوك العمومية) في ولاية سطيف، قسنطينة، أم البواقي وميلة عند مستوى دلالة معنوية(0.05)

- الفرضية الرئيسية الثانية (H0₂)

لا توجد فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة خدمات الحكومة الإلكترونية في تسهيل وتخفيض وقت وتكلفة ممارسة الأعمال بالجزائر بالنسبة الى حجم المؤسسات المصغرة والصغيرة، والمتوسطة والكبيرة في ولاية سطيف، قسنطينة، أم البواقي وميلة عند مستوى دلالة (0.05)

_ الدراسات السابقة

تعددت الدراسات التي تطرقت إلى موضوع الحكومة الإلكترونية من جوانب مختلفة، فقد تم اختيار بعض منها على أساس العلاقة المباشرة للدراسة السابقة بموضوع البحث، والثاني حداثة الموضوع، وسنحاول ذكرها فيما يلي:

- دراسة (Hrvoje S., Tomislav. I, Ana Garic ,2018) تحت عنوان:

" Government to Business E-Services – Accountability and Trust"

هدفت هذه الدراسة إلى جمع معلومات كافية عن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لقطاع الأعمال G2B من أجل الحكم على ما إذا كانت مؤسسات الأعمال تعتبر الخدمة الإلكترونية الحكومية مسؤولة وموثوقة ودقيقة وآمنة وشفافة، وجديرة بالثقة ويركز البحث على تحليل معمق لثمانية (08) خدمات إلكترونية حكومية، المساهمة الاجتماعية للموظفين، ضريبة الشركات الإعلان، الإخطار، ضريبة القيمة المضافة الإعلان والإخطار، تسجيل شركة جديدة، تقديم البيانات إلى المكاتب الإحصائية البيان الجمركي، التصاريح المتعلقة بالبيئة، المشتريات العامة، وذلك في ثمانية (08) دول أوروبية.

من أهم النتائج المتوصل إليها وجود فجوات رقمية تنسب إلى خطط استمرارية الخدمة الحكومية طويلة الأجل والسياسات المتبعة في تقديم المعلومات وغيرها، كما أن أهداف الخدمات الإلكترونية الحكومية فيما يخص تقديم الخدمة الإلكترونية لا تسير إلى أن تكون مسؤولة موثوقة ودقيقة وآمنة وشفافة، وجديرة بالثقة وذلك بالشكل المطلوب في إطار العلاقة حكومة/أعمال.

- دراسة (João Martins, Linda Veiga ,2018) تحت عنوان:

" Electronic Government and the Ease of Doing Business"

تبين لنا بعد اطلاعنا على هذه الدراسة أنها تندرج ضمن أدبيات الدراسة التي تحاول دعم البحوث المرتبطة بالحكومة الإلكترونية وعلاقتها بمناخ الأعمال، والمساهمة في تحديد سياسات الحكومة الإلكترونية التي تصب في صالح قطاع الأعمال، وتعزيز السياسات

الحكومية التنظيمية بشكل عام، فالهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو تحليل العلاقة الموجودة بين الحكومة الإلكترونية وسهولة ممارسة الأعمال بشكل معمق.

عملت هذه الدراسة على اختيار مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية كمتغير مستقل ومتغير تابع تمثل في مؤشرات تقارير سهولة ممارسة الأعمال في عشرة مجالات تنظيمية والتي تضم بيانات 167 دولة للفترة 2004-2014. فكانت النتائج تدل على أن الحكومة الإلكترونية قد تؤثر بشكل إيجابي على ستة مجالات بدء نشاط الأعمال، والحصول على الكهرباء، وتسجيل الممتلكات والحصول على الائتمان، والتجارة عبر الحدود، وحماية المستثمرين، والتأكيد على فكرة أن خدمات الحكومة الإلكترونية تساعد الشركات في تخفيض الإجراءات البيروقراطية من خلال نشر الممارسات الجيدة المتعلقة بالشفافية والمساءلة.

وفي نفس إطار البحث، حاولت دراسة (Gustavo De Oliveira Almeida, Deborah Moraes Zouain, 2016) تحت عنوان:

" E-government impact on the doing business Rankings new business ownership rate :

An analysis of the dynamics Based on countries's income from 2008 to 2014 "

قياس أثر العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والمؤشرات الفرعية المكونة لسهولة ممارسة الأعمال في مجموعات مختلفة من الدول مصنفة إلى بلدان مرتفعة ومتوسطة ومنخفضة الدخل حيث استندت الدراسة على جمع مجموعة بيانات من قواعد بيانات تقرير ممارسة الأعمال، ومسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية، ومؤشر مدركات الفساد خلال سنة 2008-2014.

تشير نتائج البحث إلى أن التحسن الذي أجري على الحكومة الإلكترونية والمؤشرات المكونة لها كان يشكل قوة تنبؤية كافية لشرح تغير وضعية بلد معين في التصنيف العالمي لسهولة ممارسة الأعمال، ولكن ليس على جميع مستويات الدخل وهذا بالنسبة للدخل المرتفع فقط.

- دراسة (Donia.D,Camelia.M,Luminta.H,Adela suzana.A ,2014) تحت عنوان:

"Electronic services for business environment "

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن مدى تبني الحكومة المحلية لمشاريع الحكومة الإلكترونية في رومانيا من منظور الخدمات الإلكترونية الحكومية التي تقدمها الإدارة الحكومية المحلية "الجماعة البلدية" على موقعها الإلكتروني الحكومي لمؤسسات الأعمال.

فقد انتقلت مشاريع الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة المحلية، وكان إصلاح القطاع العام غير متكافئ تمامًا وغير متوازن من منطقة إلى أخرى وهي الأسباب التي جعلت الباحثين يقومون بإجراء دراسة استقصائية شملت 124 مؤسسة إقتصادية تتوزع على كافة الأنشطة الإقتصادية حيث تبين بعد عملية توزيع الاستبيان أن أغلبها من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

توصلت الدراسة إلى أن مبادرات الحكومة المحلية لإدخال تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية قد تم تنفيذها بطرق مختلفة لتمكين المستفيدين من الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية، مما أدى إلى زيادة حجم نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) الذي أصبح يشكل تحدي آخر للإدارة الحكومية الأمر الذي أدى إلى خلق مشاكل التكيف مع التطور التكنولوجي كما أن نسبة كبيرة من مؤسسات الأعمال على استعداد من أجل استخدام الخدمات الإلكترونية إذا كانت جميع طلبات / خدمات الإدارة الحكومية متوفرة على شبكة الإنترنت.

- دراسة (Rex.A, Oscar .P, Marc T, jan van. D,2014) تحت عنوان:

" Does e-government reduce the administrative burden of businesses? An assessment of business-to-government systems usage in the Netherlands "

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن الطريقة التي تبين كيف تساهم عملية تخفيض العبء الإداري في تقييم مؤسسات الأعمال لإستخدام الأنظمة الإلكترونية في إطار العلاقة أعمال إلى حكومة (B to G) وللتوصل إلى ذلك تم وضع نموذج للقياس يحتوي على ثلاث متغيرات أساسية هي تأكيد تبني النظام السابق، وإدراك الأعباء الإدارية ونجاح تطبيق النظام الإلكتروني مع مجموعة من العوامل التنظيمية ذات الصلة (سهولة الإستخدام، إنتاجية العملية الإدارية، حجم البيانات المتداولة، القيمة المضافة جراء استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، معدل الإستخدام،..).

فقد تم العمل على توزيع استبيان على عينة حجمها 1725 مؤسسة إقتصادية (191 إجابة فقط قابلة للتحليل) منقسمة إلى عدد مختلف من مؤسسات الأعمال التي تستعمل تطبيقات الأنظمة الإلكترونية المتعلقة بتصريح الرسوم، تصاريح إدخال بيانات البضائع، تصريح عملاء العبور، استيراد/ تصدير البضائع البيطرية، نقل الأسمدة الزراعية.

تظهر نتائج البحث في هذه الدراسة أن الخصائص التنظيمية هي أكثر العوامل تأثيراً على تخفيض العبء الإداري وفعالية التنفيذ وذلك من حيث عامل حجم العمال، واستعمال التطبيقات الإلكترونية داخل هذه المؤسسات والتي تشير إلى علاقة موجبة مع تقليل العبء، فكان هناك إختلاف في تقدير مؤسسات الأعمال مدى نجاح هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لقطاع الأعمال في تخفيض العبء الإداري، وخلصت الدراسة إلى أن يجب تصميم أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأخرى قانونية تتناسب مع إجراءات ممارسة الأعمال.

- دراسة (Christopher G. Reddick , Jeffrey Roy ,2013) تحت عنوان:

" Business perceptions and satisfaction with e-government: Findings from a Canadian "survey

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن مدى تصور ورضا قطاع الأعمال عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة وذلك من حيث الإستخدام، والرضى وإشراك مؤسسات الأعمال في وضع التعديلات التنظيمية (قوانين وقواعد تنظيمية) حيث اعتمدت على

تحليل بيانات المسح من مؤسسات الأعمال في جميع مناطق دولة كندا خلال سنة 2010 وذلك بإجراء عملية استقصاء تم من خلالها وضع استبيان شمل ستة (06) أسئلة تتضمن التصور، الإشارك والرضى، فكانت هناك 411 إجابة مكتملة من مؤسسات الأعمال، وتشير النتائج إلى أن هناك موقف إيجابي من جانب مؤسسات الأعمال اتجاه الحكومة كونها أكثر تضمينا لعملية إشارك قطاع الأعمال في القيام بالتعديلات التنظيمية الحكومية؛ وهو الأمر الذي أدى إلى زيادة الرضا عن الخدمات الإلكترونية الحكومية أين يجب على الحكومة محاولة فهم مناخ الأعمال بشكل أكبر.

بعد عرضنا لهذه الدراسات السابقة تبين لنا إختلاف الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها ومجال ومكان إجراء البحث، والمتغيرات التي تناولتها والأساليب الإحصائية التي استخدمتها، وعليه سنحاول من خلال دراستنا تقديم إضافة معرفية في هذا المجال لما لم يتم تناوله في الدراسات السابقة بتغيير الأهداف والمتغيرات، والبيئة المستهدفة وكذلك طريقة التحليل الإحصائي.

من الواضح أن الهدف من البحث الذي سنقوم بإعداده هو الكشف عن السهولة والريح، وتوفير الوقت الذي يمكن أن توفره الخدمات الإلكترونية الحكومية على مؤسسات الأعمال جراء إمتثالها لإلتزامات تنفيذ الإجراءات الإدارية أين يكون الطرف المستهدف هم مؤسسات الأعمال أنفسهم وليس الباحثين وممثلين عن تقديم الخدمات الإلكترونية الحكومية، وذلك حتى تكون النتائج أقرب تمثيلا للواقع الذي يحيط بالعلاقة حكومة/أعمال.

في الواقع كانت بداية بحثنا مع فكرة الكشف عن مستوى الشفافية والثقة ورضا مؤسسات الأعمال عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة لكن تم التخلي عنها بسبب ضعف مستوى النضج الإلكتروني للخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة فهي في مراحلها الأولى للظهور على شبكة الإنترنت، وتعويضها بدراسة مدى مساهمة الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة في تيسير ممارسة الأعمال في الجزائر.

ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة؛ أنها تسعى إلى التحقيق في العلاقة بين خدمات الحكومة الإلكترونية وسهولة ممارسة الاعمال في بلد منفرد " الجزائر " للحكم على مدى انخفاض البيروقراطية، وزوال ثقل وبطئ الإجراءات الإدارية وأثرها على مناخ الأعمال، فهي تساهم في الكشف أيضا عن مستوى الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة من حيث سهولة ممارسة الأعمال في البلدان النامية التي لها نفس الخصائص والظروف المحيطة بعمل السياسات الحكومية التي تمكننا من اختبار فعالية التنظيمات الحكومية في هذا السياق.

إعطاء صورة دقيقة عن الواقع ومكامن الضعف والفشل وآليات التحسين التي يمكن أحداثها على الخدمات الإلكترونية الحكومية، فقد تم التركيز على المستوى الجزئي من التطبيق وليس على المستوى الكلي من خلال أخذ عينة ذات حجم أكبر قد تترك لنا بعض الفوارق التي ربما لا تكون لها معني من الناحية الإحصائية، ودليل ذلك أن هناك دول لها خدمات إلكترونية حكومية متطورة وأخرى متدنية تجعلنا ننظر حينها إلى ضرورة دراسة هذه العلاقة من حيث مستويات النضج الإلكتروني للخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال.

سنقوم أيضا بتحليل ودراسة حالة الخدمات الإلكترونية الحكومية لكافة الإدارات الحكومية المعنية بالإستثمار وممارسة الأعمال في أربع (04) ولايات للتعرف على مدى مساهمتها في تسهيل ممارسة الأعمال مع الاخذ في الحسبان حالة وجود أي إختلاف في ممارسة الأعمال داخل الولايات محل الدراسة، وذلك على عكس دراسة **Donia.D,et al,2014** التي ركزت على مدى استعمالية الخدمات الإلكترونية الحكومية من قبل مؤسسات الأعمال في منطقة "تيميس" فقط مع أن هذا الأمر منطقي لأن الخدمات الإلكترونية الحكومية في مرحلتها الأولى للظهور.

تستند دراستنا على تقييم كافة الخدمات الإلكترونية الحكومية من أجهزة اتصال ومنصات وتطبيقات ومواقع وبوابات إلكترونية حكومية ذات الصلة بممارسة الأعمال، وإبراز الخدمات الإلكترونية الحكومية التي ساهمت في تخفيض الأعباء الإدارية على مؤسسات الأعمال وليس إيجاد الطريقة التي تفسر عملية تخفيض الأعباء الإدارية في حد ذاتها.

__ حدود الدراسة ومجال البحث

يعتبر موضوع الحكومة الإلكترونية وعلاقته بمناخ الأعمال والإستثمار من الموضوعات التي تأخذ أبعاد مختلفة نظرا لإرتباطه بقضايا كثيرة ومتشعبة ومتشابهة، لذلك يتعذر علينا الإلمام بجميع جوانبه في دراسة واحدة، وعليه قمنا بوضع حدود لهذه الدراسة حتى نتمكن من التركيز على عدد العناصر التي نرى أنها أكثر أهمية في معالجة موضوع بحثنا هذا.

فقد اقتصرنا الدراسة الميدانية على البحث فيما إذا ساهمت الخدمات الإلكترونية الحكومية في تيسير ممارسة الأعمال من قبل مؤسسات الأعمال في بعض الولايات بالجزائر (ولاية سطيف، قسنطينة، أم البواقي، ميلة) من خلال تقييم استعمالات الخدمات الإلكترونية الحكومية التي توفرها الهيئات والإدارات الحكومية المعنية بالإستثمار والأعمال بواسطة شبكة الإنترنت والمتمثلة في خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات، ومحتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية والخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية (متغيرات مستقلة فرعية)، وأثر ذلك على سهولة ممارسة الأعمال وتخفيض الوقت والتكلفة عند قيام مؤسسات الأعمال بإجراءات تأسيس وبداية النشاط، استخراج تراخيص البناء، توصيل الكهرباء وتسجيل الملكية ودفع الضرائب والتجارة عبر الحدود، والبنوك العمومية، كما ركزت الدراسة على مختلف مؤسسات الأعمال المتواجدة في الجزائر والمنتشرة في الولايات سطيف، قسنطينة، أم البواقي، ميلة والتي أخذت صفة المالك أو المسير أو الإثنين معا.

__ الإطار النظري للدراسة

يعتبر الإطار النظري أحد أهم الأسس المرجعية التي يعتمد عليها الباحث لتحقيق الغاية من معالجة أي موضوع وفق مقارنة واضحة تتوافق مع الواقع، حيث تهدف هذه الدراسة إلى البحث عن العراقيل والصعوبات التي تواجه مؤسسات الأعمال بالجزائر عند إجراء معاملاتها مع الإدارات الحكومية المعنية بالإستثمار والأعمال، ومحاولة الوقوف على الجاهزية الإلكترونية المرتبطة بعمل هذه الإدارات الحكومية والتي تندرج ضمن مساعي بناء نظام الحكومة الإلكترونية لتخفيض الأعباء الإدارية وتحسين مناخ الأعمال.

يعتمد الإطار النظري لدراستنا على المقاربة المؤسسية ونظرية تكلفة المعاملات في تحليل وتفسير العلاقة التي تربط الحكومة الإلكترونية بمناخ الأعمال. وفي هذا السياق، يعرف الاقتصادي North.D المؤسسات على أنها مجموعة الدساتير، قوانين، حقوق الملكية عادات وتقاليده، قواعد السلوك التي تشكل البنى السياسية والإقتصادية والاجتماعية من أجل انشاء أطر تنظيمية تسمح بتخفيض حالات عدم التأكد، وتخفيض تكاليف المعاملات وإيجاد آليات لدعم التعاون بين الأعوان الاقتصاديين، وكذا توجيه مختلف الجوانب التي من شأنها أن تؤثر على الأداء الإقتصادي في البلد¹.

فهي قواعد اللعبة أو الإطار العام الذي يوجه سلوكات الأفراد والمنظمات، ويوفر الحوافز الموجهة للأعوان الاقتصادية من أجل تخفيض تكاليف المعاملات، من خلال هذا التعريف يتبين أن أداء المنظمات أو الإدارات الحكومية في معاملاتها مع مؤسسات الأعمال هو العامل المحفز بالنسبة لهم لممارسة أي نشاط إقتصادي بتكاليف منخفضة، وجعل السوق أكثر تنافسية، وخلق مناخ أعمال ملائم وجذاب ودعم النمو الإقتصادي.

يتضح من خلال هذا التعريف أن تكاليف المعاملات هي الوسيط في العلاقة التي تربط أداء الإدارات الحكومية اتجاه مؤسسات الأعمال وعمل السوق، وكوحدة أساسية في التحليل الإقتصادي إلى جانب السعر في عملية تخصيص الموارد، فهناك المعاملات التي تنشأ في السوق وتلك التي يتم تنظيمها داخل الشركة وفي أغلب الأحيان ما تسند وتعالج بطرق مختلفة من قبل الهيئات والإدارات الحكومية التنظيمية².

ويمكن القول أن تدخل مثل هذه التنظيمات الحكومية في معالجة هذه المعاملات يخلق أعباء إدارية على مؤسسات الأعمال تتمثل في ثقل، وبطء الإجراءات الحكومية والبيروقراطية والتي تعرف بـ "تكاليف المعاملات" وهي التكاليف التي تتحملها مؤسسات الأعمال عند القيام بتأسيس وممارسة نشاط الإستثمار والأعمال، وقبل دخول السوق الوطنية أو الأجنبية للبلد المضيف والتي تتضمن تكاليف الإجراءات البيروقراطية المعقدة، والروتين، والفساد نتيجة إلتزامات الإمثال للحصول على المعلومات وتنفيذ الإجراءات التي تضعها الهيئات والإدارات الحكومية، وهذا ما يصعب من مهمة الأعوان الاقتصادية في التعامل مع هذه التكاليف لإتخاذ القرارات الإقتصادية وتحقيق الربح.

من الواضح أن المقاربة المؤسسية قد حاولت وضع إطار واضح للبنى الاجتماعية والإقتصادية والتنظيمية التي تقوم عليها المؤسسات وتفسير العلاقة التي تربط مؤسسات الأعمال بالتنظيمات الحكومية وعمل السوق من خلال وجود مشكلة تكلفة المعاملات، وهو الطرح الذي يتناسب إلى حد بعيد مع الموضوع الذي نحن بصدد دراسته والذي يمكن أن نستند عليه في تفسير العلاقة التي تربط الحكومة الإلكترونية بمناخ الأعمال.

¹ North Douglass.C,(1991),Institutions, The journal of economic perspectives, volume. 5, Issue (1), jstoror, pp.97-98 www.jstor.org/www.snd11.arn.dz/stable/pdf/1942704.pdf

² Coase, R. H. (1937), The nature of the firm. Economica No (4), pp.386-393 <https://msuweb.montclair.edu/~lebelp/CoaseNatFirmEc1937.pdf>

وفي هذا الصدد يشير الاقتصادي Williamson.O, 2005 الذي انطلق من المبادئ والأفكار التي ظهرت في هذا الشأن موضحاً أن تشعب تكاليف المعاملات المرتبطة بمختلف الجوانب المؤسسية، والقانونية، والبدايل المتنوعة، وصعوبة إتخاذ قرار إختيار البديل المناسب لتنظيم المعاملات داخل الإقتصاد؛ هي أمور لا يمكن إهمالها وينبغي التحكم أكثر في العناصر المكونة لتكاليف المعاملات¹، وبالنظر إلى تطور الطرح الذي قدمه Williamson.O فإن الأمر يستدعي البحث عن البديل الأنسب في معالجة هذه المسألة المعقدة والمتشعبة، ويعنى هذا الجهاز التنظيمي الأكفأ في تخفيض أو إبعاد هذه التكاليف التي تتحملها مؤسسات الأعمال وتحسين بيئة ممارسة الإستثمار والأعمال، والذي نقصد به نظام الحكومة الإلكترونية والحلول الإلكترونية الفعالة التي تقدمها في هذا المجال.

استناداً على هذه الدراسات التي ارتكزت على تحديد العوامل المؤسسية والتنظيمية وتطور الطرح فيما يخص معالجة مشكلة تكاليف المعاملات منها الأعباء الإدارية التي تتحملها مؤسسات الأعمال، ستسمح لنا بتحديد مجموعة العوامل التي تفسر تطور الإستثمار وسهولة ممارسة الأعمال في ظل تجربة تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بالجزائر والتي يمكن وصفها بمحددات جودة التنظيمات الحكومية لمناخ الإستثمار الجيد.

– هيكل الدراسة

بغية تحقيق أهداف الدراسة، ارتأينا ضرورة تقسيمها إلى جانب نظري وجانب تطبيقي؛ حيث يظهر الجانب النظري في أربع فصول نخصص الأول منها لدراسة دور أنظمة وخدمات الحكومة الإلكترونية في إحداث التغيير أو التحول المرتبط بالعديد من المجالات الإدارية والإقتصادية والإجتماعية، وخاصة التنظيمية منها في إطار العلاقة حكومة قطاع الأعمال. ويرتكز المبحث الأول على عرض مراحل ظهور الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت وأبعادها المختلفة، وفي المبحث الثاني يتم عرض كافة متطلبات وسبل بناء نظام حكومة إلكترونية كفاً وفعالاً، ونتناول في المبحث الثالث دور أنظمة المعلومات، وتقنيات وخدمات الحكومة الإلكترونية في إعادة هندسة الخدمات الحكومية.

وفي الفصل الثاني فقد خصص لدراسة الظروف الملائمة لتأسيس مناخ أعمال محفز وجذاب والقادر على تحسين معدلات النمو الإقتصادي. نتطرق من خلال المبحث الأول إلى إبراز دور الحكومات في بناء وتطوير هذه المؤسسات لدعم النمو وتشجيع الإستثمار والأعمال، أما المبحث الثاني فهو يستند على عرض وشرح نظريات النمو الإقتصادي لما له من ارتباط وثيق بأهمية الإستثمار والأعمال، أما الجزء الأخير من هذا الفصل نوضح من خلاله أثر البيئة الخارجية على تطور مؤسسات الأعمال ومدى جودة مناخ الأعمال لاتخاذ القرار الإقتصادي المناسب.

نتطرق في الفصل الثالث إلى عرض مدى مساهمة خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة لمؤسسات الأعمال في تيسير إجراءات ممارسة الأعمال، حيث نخصص المبحث الأول لضبط مختلف العناصر المشكلة للعلاقة التي تربط الحكومة الإلكترونية بمناخ الأعمال وتأثير ذلك على النمو الإقتصادي، أما المبحث الثاني نتناول فيه الخدمات الإلكترونية الحكومية وأهميتها في الحياة

¹ Oliver E. Williamson, Transaction cost economics and business administration, Scandinavian Journal of Management, Volume 21 Issue 1, Science Direct, 2005, p.26
<https://www.sciencedirect.com/www.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0956522105000138/pdf?>

الإقتصادية التي تحيط بعمل مؤسسات الأعمال وذلك فيما يتعلق بسهولة الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية المقدمة أما المبحث الثالث فهو مخصص للتأكيد على الدور الكبير الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية في تخفيض الأعباء الإدارية المكونة لتكاليف المعاملات التي تتحملها مؤسسات الأعمال.

نعمل في الفصل الرابع على عرض وتحليل واقع خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة لمؤسسات الأعمال كأسلوب جديد في إتمام المعاملات مع الإدارات الحكومية وأثرها على مناخ الإستثمار والأعمال بالجزائر، ولتحقيق هذا الغرض نخصص المبحث الأول للوقوف على ما قامت به السلطات العمومية في سبيل توفير البيئة القانونية والإجرائية الإلكترونية المناسبة لدعم مؤسسات الأعمال وجذب الإستثمار الأجنبي، وفي المبحث الثاني نتناول بالتفصيل عملية تنفيذ الإجراءات الحكومية التي تلزم مؤسسات الأعمال الإمتثال لها لتأسيس وممارسة نشاط الإستثمار والأعمال من خلال تحليل أهم مؤشرات سهولة ممارسة الأعمال، وفي الجزء الأخير من هذا الفصل نقوم من خلاله بدراسة مستوى تطور الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال بالجزائر في ظل الوسائل والأجهزة والتطبيقات، والوسائط الإلكترونية المستعملة في هذا المجال.

نتطرق في الفصل الخامس الذي يمثل الجانب التطبيقي من الدراسة، لعرض مختلف الجوانب المتعلقة بالإجراءات المنهجية والتحليلية لدراسة أثر خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال في الجزائر، ولتحقيق هذا الهدف نخصص المبحث الأول لإعطاء نظرة عامة حول سيورة الإستثمار وممارسة الأعمال في بعض الولايات على المستوى الوطني وجهود السلطات العمومية التي تسعى إلى دعم الإستثمار وتحسين مناخ الأعمال، وفي المبحث الثاني نقوم بوضع نموذج الدراسة الذي يعتمد في تصميمه على مصادر وأدوات معينة للبيانات، وتحديد المتغيرات وقياسها ومعالجتها إحصائيا للوصول إلى النتائج المنتظرة.

وفي المبحث الأخير من هذا الفصل فهو مخصص لاختبار فرضيات الدراسة بإستخدام معامل الارتباط بيرسون للوصول إلى معاملات الارتباط بين أبعاد إستعمال خدمات الحكومة الإلكترونية وإجراءات سهولة ممارسة الأعمال، وأسلوب تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر كل عنصر من عناصر خدمات الحكومة الإلكترونية مأخوذة بصورة منفردة على إجراءات سهولة ممارسة الأعمال بالجزائر، وإبراز أثر أبعاد خدمات الحكومة الإلكترونية مأخوذة بصورة مجمعة على إجراءات سهولة ممارسة الأعمال.

سنستخدم اختبار (T) لإختبار فرضية وجود فروق في آراء عينة الدراسة حول متغيراتها والأداة ككل بالنسبة لعامل حجم مؤسسات الأعمال وولاية ممارسة نشاط. وفي الأخير يتم وضع الخاتمة وعرض أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، مع تقديم مجموعة من الاقتراحات التي تصب في إطار تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة لمؤسسات الأعمال في الجزائر.

الفصل الأول

متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تمهيد

تعد الحكومة الإلكترونية من بين أهم المواضيع الحديثة والأكثر أهمية في الدراسات الاقتصادية كما أنها من القضايا المهمة المطروحة للنقاش فيما يتعلق بجانبها التجريبي وانعكاساتها على مجتمعات وحكومات الدول، فمن الناحية النظرية نجد أن كافة نظريات المناجحت العمومي الحديث تشترك في اعتبار أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يقوم على تحقيق مبدأ المرونة والكفاءة والفعالية والتكيف مع التغيرات الاجتماعية والثقافية من منظورها الاقتصادي، كما تنظر الحكومات إلى الحكومة الإلكترونية كأداة لتحقيق مجموعة من الأهداف الاقتصادية والاجتماعية مثل تحقيق النمو الاقتصادي والتنمية ودعم القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني وتشجيع مؤسسات الأعمال في زمن أصبحت شبكة المعلومات أو الإنترنت أهم وسيلة لإتاحة المعرفة الواسعة والاتصال المكثف بأقل تكلفة ممكنة وبأسرع وقت.

وفي هذا الصدد حاولت كثير من الدول القيام بعمليات الإصلاح الإداري، نظرا لما يمكن أن تحققه من مكاسب على مستوى هياكل ومؤسسات الدولة، كون أن عملية الإصلاح الإداري ضرورة ورافعة قوية لجميع برامج الإصلاح المؤسساتي والاقتصادي ويكون مشروع الحكومة الإلكترونية أحد أهم أدوات الإصلاح والتغيير في هذا العصر... من هنا يمكن القول أن تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية ضرورة لا يمكن أن تكون مجردة من بعدها الحضاري والوضع الحالي الذي تعيشه الكثير من الدول والتي تستوجب عملية الانتقال من الحكومة التي كانت في شكلها التقليدي إلى الحكومة الإلكترونية، أو الافتراضية التي تعتمد في جوهرها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتختلف رؤى ومناهج تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية في كيفية تبني مفاهيم وسبل تأسيس نظام الحكومة الإلكترونية ومجالات تطبيقها ونتائجها، وأهدافها المنتظر تحقيقها. وهنا يطرح السؤال: ما هي متطلبات وشروط تطبيق الحكومة الإلكترونية وكيف تساهم في رفع جودة الخدمات الحكومية المقدمة وتبسيط الإجراءات الإدارية والحد من الفساد؟ قصد الإجابة على هذا السؤال تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

— المبحث الأول نتناول فيه مصطلح الحكومة الإلكترونية النشأة والمفهوم، نظرا لأهمية الموضوع في أحداث التغيير أو التحول المرتبط بالعديد من المجالات الإدارية، والاقتصادية، والاجتماعية وخاصة التنظيمية منها في إطار علاقة الحكومة مع مواطنين، حكومة مع مؤسسات الأعمال، وأبعادها المختلفة إلى جانب عرض مراحل ظهور الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت.

— المبحث الثاني نخصه لعرض كافة المتطلبات القانونية والتكنولوجية والبشرية والحماية، وسبل تطبيقها لتفعيل نظام الحكومة الإلكترونية نظرا للتحديات والعراقيل التي يمكن أن تواجه عملية تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية من نقص في الموارد المالية أو المهارات والكفاءات البشرية الضرورية،.. الخ وأهمية تحقيق الأهداف المنتظرة.

— المبحث الثالث نتناول فيه دور أنظمة المعلومات، وتقنيات الحكومة الإلكترونية في إعادة هندسة الخدمات الحكومية من خلال إطار تصميم الحكومة الإلكترونية المعتمد الذي يصف كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الإدارة الحكومية ويحدد مدى نجاحها في تقديم خدمات إلكترونية حكومية فعالة.

المبحث الأول: الحكومة الإلكترونية النشأة، الأبعاد ومراحل الظهور

مع ظهور عصر المعلومات عرفت طرق العمل والحياة الاقتصادية والاجتماعية تغييرات جذرية نظرا للتحديات العالمية للمعلوماتية والتكنولوجية وبرز الاقتصاد الرقمي، وفي هذا الإطار عملت الحكومات على "إعادة تصميم أطرها وأدوارها التنظيمية استجابة لإنشغالات وتطلعات المواطنين ومؤسسات الأعمال وخلق أسلوب جديد في علاقتها مع مختلف أطراف ومكونات المجتمع، وهذا التحول نابع عن العديد من التأثيرات القوية لثورة المعلومات اضافة إلى بعض العوامل الأخرى، ضرورة تنفيذ إصلاحات إدارية وقانونية وسياسية وإقتصادية واجتماعية للنهوض بالإقتصاد الوطني وتحسين مستوى المعيشة وتحقيق التنمية المحلية والمستدامة. لذلك سنحاول من خلال هذا المبحث الإجابة على الأسئلة التالية بغية فهم هذا التحول وظهور الحكومة الإلكترونية كأسلوب حديث في رفع كفاءة وفعالية التنظيمات الحكومية وتعزيز الثقة والشفافية.

- ما هي التطورات التاريخية والحديثة التي أدت إلى نشوء مفهوم الحكومة الإلكترونية وأطر تبنيها؟

- ما هي أبعاد الحكومة الإلكترونية ومراحل تطبيقها؟

- ما هو أثر تكثيف استخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والرقمنة داخل القطاع العمومي على تطوير نظام الحكومة الإلكترونية؟

1-1- الحكومة الإلكترونية

عند الحديث عن موضوع الحكومة الإلكترونية أو "الافتراضية" يتبادر إلى الذهن مباشرة كلمة الحكومة وما ينطبق عليها من تعاريف توضح لنا الفكرة الأساسية التي تركز عليها الحكومة كنظام لتسيير شؤون الدولة. ويقصد بالحكومة كافة الهيئات والإدارات الحكومية داخل الدولة وكافة الأفراد التي تعمل داخلها، وتسهر على إحترام تطبيق القوانين والقواعد التنظيمية لتسيير الحياة الإقتصادية والاجتماعية والسلوكية فهي بمثابة السلطة التنفيذية التي تعمل على تجسيد جميع البرامج والخطط والسياسات العمومية المتبعة.

تعني الحكومة حسب تعريف " قاموس السياسات والحكومة " بأنها أسلوب الحكم والمراقبة للبلد وهي المنظمة التي تشتمل على حكام هذا البلد اللذين يقومون بتسيير شؤون والأعمال العامة في كافة المجالات والأصعدة¹.

فالحكومة هي النظام الذي يحكم ويراقب وينسق ويطور، ويستحدث آليات، ووسائل تنظيمية و غيرها من الأمور التي ربما تعيد هندسة أفكار وأساليب هذا النظام في حد ذاته في وقت من الأوقات إلى نظام أكثر حداثة وقوة واستجابة للشؤون العامة، ومصالح المواطنين ومؤسسات الأعمال والمنظمات.

¹ P.H. Collin, Dictionary of politics and government, third edition, 2004, p.106

http://www.untagsmd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_2/POLITICS%20AND%20GOVERNMENT%20Dictionary%20of%20Politics%20and%20government.pdf Téléchargé le :05/09/2017

1-1-1- نشأة الحكومة الإلكترونية

إن أبرز ما توصلت إليه التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان بظهور شبكة الانترنت والتكنولوجيا المرتكزة على الويب والتي يطلق عليها اسم التكنولوجيا الإلكترونية " e-technologies " التي لعبت دوراً أساسياً في تغيير التصور الطبيعي لمختلف أشكال التعامل، والتواصل المؤسساتية والتنظيمية، والاقتصادية والاجتماعية¹، فقد أدى هذا التطور إلى جعل حكومات الدول تهتم أكثر بعنصر التكنولوجيا كعنصر أساسي في بناء الدولة وتحقيق التقدم على كافة المستويات والمجالات؛

في حين أن التطور السريع للتكنولوجيا والرقمنة أصبح بمثابة حتمية يجب على حكومات الدول إدخالها ودمجها واستعمالها لتحقيق تطورات وتلبية حاجيات الأفراد ومؤسسات الأعمال، وغيرها من الكيانات حتى أن عمل الحكومة التقليدية هو بحاجة إلى أساليب ووسائل تعتمد على التطور التكنولوجي الحاصل من أجل جعل الحكومة أكثر كفاءة في تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية.

وذلك بما يتماشى مع مبدأ المواطن مركز الاهتمام أو المواطن الموجه " Citizen-oriented " الذي تقوم عليه الحكومة العصرية " الحكومة الإلكترونية ". الأمر الذي يعكس في الواقع حقيقة أن بناء وتنظيم كافة الخدمات الإلكترونية الحكومية يدور أساساً حول الحوادث المرتبطة بحياة مؤسسات الأعمال التي يفترض مواكبتها للتوجهات الحديثة المتعلقة بالمناخات العمومي الجديد " New public management " من وراء الإستعمال الجيد للنماذج والأنظمة الإلكترونية.

ويمكن القول أن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واتساع شبكة الإنترنت كان سبباً رئيساً في ظهور ما أصبح يعرف بالحكومة الإلكترونية التي ستحل مكان الحكومة التقليدية، وقبل ذلك سنحاول التطرق إلى أهم مراحل التطور التكنولوجي الذي سبق الحكومة الإلكترونية كالحاسوب وشبكة الإنترنت.

_ الحاسوب

عرف تطور الحاسوب عدة مراحل منذ ظهوره فقد عرفت كل مرحلة عملية تطوير وتحسين إستخداماته بما يواكب التطورات السريعة والمتواصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث عرفت كل مرحلة عملية ظهور حواسيب بإمكانات هائلة معتمدة على أحدث الابتكارات التكنولوجية في هذا المجال.

¹ Mehdi Asgarkhani, The Effectiveness of e-Service in Local Government: A Case Study, The Electronic Journal of e- Government Volume 3 Issue 4, 2005, p.157
<http://ejeg.com/issue/download.html?idArticle=68/ejeg-volume3-issue4-article68.pdf>

الفصل الأول

يتكون الكمبيوتر الحديث من برامج مثل نظام التشغيل وبرامج التطبيقات ومكونات أخرى تشتمل على وحدة معالجة مركزية وذاكرة رئيسية، وأجهزة إدخال / إخراج، وذاكرة ثانوية، وناقل للتواصل بين الأجزاء المختلفة¹، فالحاسوب هو وسيلة مبتكرة وناجعة لدمج، وربط، وتنسيق أعمال الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية المرتكزة على شبكة الإنترنت وغيرها من الإستخدامات البرمجية والآلية الأخرى.

— شبكة الإنترنت

عرف ظهور شبكة الإنترنت كبناء عالمي يقدم العديد من الخدمات للأفراد ومؤسسات الاعمال والمنظمات الأخرى، تطور ملحوظ في العقدين الأخيرين من القرن العشرين بداية من سنة 1960 أين تم وضع الأساس لبناء شبكات الكمبيوتر واسعة النطاق، وفي سنوات السبعينيات والثمانينيات عقدت الاتفاقية الخاصة بمعايير بروتوكولات الشبكات، وأنظمة التشغيل، ولغات البرمجة على المستوى العالمي ومع التطور السريع لتطبيقات الويب والحوسبة السحابية والخدمات السحابية في سنة 1990 وظهر مجموعة من المعايير والبروتوكولات، ومتصفحات وخواصم الويب كتطبيقات، والشبكة المحلية اللاسلكية، والبلوتوث وبروتوكولات الهاتف المحمول المختلفة... إلخ، أين كانت كافة هذه التطورات السبب الرئيسي في قبول الإنترنت على أساس أنها شبكة الويب العالمية والخدمات السحابية².

فالإنترنت عبارة عن شبكة كبيرة من شبكات الكمبيوتر التي تربط عدد هائل من الأجهزة الحاسوبية حول العالم حيث يمكن لكل من هذه الأجهزة الاتصال بأي جهاز كمبيوتر آخر بواسطة شبكة الإنترنت واستخدامها نفس بروتوكولات الاتصال³، وبإمكان الأفراد إستعمال الإنترنت لعدة أغراض منها إرسال واستقبال رسائل البريد الإلكتروني وتحميل وتحويل الملفات من الحواسيب المتصلة بالإنترنت إلى حواسيبهم الشخصية بإجراء عملية التسجيل في شبكات الإنترنت والإكستراكت وخواصم الإدارات الحكومية المركزية والمصادقة والتوقيع على الوثائق إلكترونياً.

يمكن للجمهور الإستفادة من فرصة البحث في قاعدة البيانات التي تحتفظ بها الإدارات الحكومية من خلال الحاسوب الشخصي المتصل بواسطة الإنترنت، ونتيجة لهذه التطورات الهائلة والسريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل عصر الرقمنة كانت أحد أهم الأسباب التي أدت إلى ظهور شكل جديد من الأساليب التنظيمية الحكومية على المستوى العالمي التي تستند

¹ Lin. X, Introductory Computer, Chapter 2 ; Introduction to Computer Organization, pringer Publishing, 2018, p.37 https://link-springer-com.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-3-030-00581-8_2.pdf

² M. Oppitz, P. Tomsu, Building the Internet, Inventing the Cloud Century, Springer Publishing, 2018, pp. 201-202 https://link-springer-com.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-3-319-61161-7_9.pdf

³ Sunyaev.A, Internet Computing, Chapter 4 ; Internet Architectures, Springer Publishing, 2020, p.86 https://link-springer-com.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-3-030-34957-8_4.pdf

الفصل الأول

على إستخدام الحواسيب وأجهزة الإتصال مثل شبكة الإنترنت والتقنيات والوسائل والحلول الرقمية المتطورة؛ وهو ما أصبح يعرف بالحكومة الإلكترونية وهو موضوع البحث الذي لقي إهتمام الحكومات والدول من أجل الإسراع في بناء هذا النظام الجديد.

1-1-2-تعريف الحكومة الإلكترونية

إن المتصور لشكل وطبيعة عمل الحكومة الإلكترونية ستتولد لديه من اللحظة الأولى فكرة أن الحكومة تستند بالأساس على استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أجل تقديم خدمات إلكترونية حكومية تتماشى مع تطورات عصر الرقمنة.

وفي هذا الصدد تعرف منظمة الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها تطبيق وإستعمال تكنولوجيا المعلومات داخل الادارة الحكومية من أجل دمج وعقلنة طرق سير الأعمال والاجراءات، وإدارة قاعدة البيانات، والمعلومات بكفاءة، وتعزيز الخدمات الحكومية المقدمة (UN e-government, 2014).¹

يبدو أن هذا التعريف ليس شاملاً فقد ركز على جانب واحد والمتعلق بالعلاقة (حكومة / حكومة) والذي يبين فقط الهدف من ادخال تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية على الإدارات الحكومية، لذا سنتطرق إلى بعض التعاريف التي وضعت من قبل الباحثين في هذا المجال الواسع الذي تقوم عليه الحكومة الإلكترونية.

فالحكومة الإلكترونية هي مصطلح شامل للخدمات المرتكزة على الموقع الإلكتروني الخاصة بالإدارات والوكالات الحكومية المحلية والمركزية فمبدأ الحكومة الإلكترونية يشتمل على المواقع الإلكترونية الحكومية، قنوات التواصل الاجتماعي الحكومية وباقي الخدمات الرقمية الحكومية الأخرى.²

ويرتكز هذا التعريف على أن الحكومة الإلكترونية هي عبارة عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها كافة الإدارات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الاعمال بإستخدام المواقع الإلكترونية الحكومية والمواقع الإلكترونية للتواصل الاجتماعي، وباقي أجهزة ووسائل الإتصال والتفاعل الإلكترونية الأخرى.

ويصف Ari-Veikko Anttiroik الحكومة الإلكترونية بأنها استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة المواقع الإلكترونية المستندة على تطبيقات الإنترنت وذلك من أجل تخفيض التكاليف، ودعم سرعة الإستجابة من خلال تبسيط الوظائف الادارية التفاعلات والمعاملات الحكومية مع ملائمة إمكانية الوصول اليها من قبل أصحاب الشأن.³

¹E-government in support sustainable development, Department of Economic and Social Affairs, UN report, 2016, p.143 <https://www.egovernment.ch/files/3414/7031/5638/UN-eGov-Survey-2016.pdf>

²Kaja J. Fietkiewicz, Agnes Mainka, Wolfgang G. Stock, eGovernment in cities of the knowledge society. An empirical investigation of Smart Cities' governmental websites, Government Information Quarterly 34, 2017, p.75 <https://www.sciencedirect.com/www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X16301356/pdf>

³Ari-Veikko Anttiroiko, Electronic government : concepts, methodologies, tools and applications, Library of Congress Cataloging-in-Publication Data, 2008, p.44 [https://libgen.lc/ads.php?md5=/Downloads/Ari-Veikko%20Anttiroiko,%20Ari-Veikko%20Encyclopedia%20of%20Digital%20Government%20\(2007,%20Idea%20Group%20Reference\)%20-%20libgen.lc.pdf](https://libgen.lc/ads.php?md5=/Downloads/Ari-Veikko%20Anttiroiko,%20Ari-Veikko%20Encyclopedia%20of%20Digital%20Government%20(2007,%20Idea%20Group%20Reference)%20-%20libgen.lc.pdf)

الفصل الأول

ويمكن القول أن الحكومة الإلكترونية تعني استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية في تقديم المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال، بشكل فعال والمركزة على التطبيقات والمنصات الإلكترونية والإنترنت من أجل تخفيض الأعباء الإدارية وتكاليف المعاملات وتوفير الوقت والمال.

1_2_ أبعاد الحكومة الإلكترونية ومراحل الظهور

تدور فكرة وعمل الحكومة الإلكترونية حول الحكومة ذاتها أكثر ما تركز على مسألة توفير واستعمال الوسائل والأجهزة الإلكترونية فالأبعاد الأساسية للحكومة الإلكترونية مستمدة من وظائف الحكومة، وكل ما يتوجب على الحكومة عمله هو السهر على سن القوانين، التعليمات والمحافظة على سيروية تنفيذها بشكل سليم بغية توفير الخدمات الحكومية، وحماية الحقوق المدنية للمواطنين ويتطلب منها أخذ الحيطة فيما يخص تنظيماتها الداخلية وعلاقتها مع أصحاب الشأن " Stakeholders " في بيئة توصف بأنها الأكثر تعقيدا من حيث معالجة مشاكل التنسيق والتعاون وهدر الموارد، وارتفاع تكاليف المعاملات، وفقدان الثقة والشفافية¹.

وفي هذا السياق يرى Santos A,et al 2013 أن وظيفة الحكومة الإلكترونية هي إعادة هيكلة تنظيم الخدمات الحكومية واعتماد آليات تعزز التواصل بين مختلف الهيئات والإدارات الحكومية؛ وبالتالي تبسيط العمليات والإجراءات الحكومية² وضمان جهود التكامل والتنسيق والتعاون لتحقيق الأهداف المنتظرة ومن خلال هذه الوظائف الحكومية يمكن وضع الاطار العام لأبعاد الحكومة الإلكترونية وفقا للتصور الآتي:

_ الإدارة الحكومية الإلكترونية

هي إدارة حكومية جديدة تعتمد على إستعمال تكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين تسيير التعليمات والقرارات والعمليات والإجراءات الإدارية الحكومية، بداية بعملية أتمتة إجراءات الأعمال الإدارية وتقديمها في النهاية لمجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية في إطار علاقتها مع الغير.

فهي تعتبر عنصرا هاما في قطع حاجز المسافة أو التغيير المتكرر لمكان الإقامة لممارسة الحقوق أو أداء الالتزامات الإدارية وتشجع خدمات الاتصالات على استخدامها ليس فقط لأنها توفر للمواطنين إمكانية الوصول إلى المعلومات الحالية، ولكن أيضا لأنها تخلق مكتبا تفاعليا يمكن من خلاله توفير الوقت والجهد والتكلفة، وأداء المهام الإدارية المقابلة لتلك التي يتم القيام بها شخصيا عن

¹ J. Ramón Gil-Garcia, Natalie Helbig Exploring E-Government Benefits and Success Factors, encyclopedia of digital government, volum 1, Published in the United States of America by Idea Group Reference, 2007, p.811 <https://libgen.pw/item/adv/5a1f04723a044650f5fb817f/Encyclopedia-of-Digital-Government.pdf>

² Filipe.S, Alvaro Rocha, Manuel Perez Cota, Potential dimensions for a local e-Government services quality model, Telematics and Informatics 33, 2016, p.271 <https://pdf.sciencedirectassets.com/271579/1-s2.0-S0736585315X00049/1-s2.0-S0736585315001045/main.pdf>

الفصل الأول

طريق البريد الإلكتروني، والمنصات الإلكترونية¹ وغيرها من الوسائط الرقمية وقنوات الإتصال والأجهزة الآلية والذكية، وعليه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي جزء هام ومكون أساسي في عمل نظام الحكومة الإلكترونية من أجل تقريب الإدارة الحكومية من المستخدم.

_ الخدمات الحكومية الإلكترونية

هي تلك الحاجات أو الجهود والأدوات المقدمة بواسطة تكنولوجيا المعلومات والإتصال من قبل الهيئات والإدارات الحكومية التي تتضمن خدمات المواقع الإلكترونية، الأكشاك العمومية والأجهزة النقلة، والثابتة (الهاتف،..) وأجهزة الخدمة الذكية، والشبائيك الموحدة الموجهة لفائدة الأفراد، مؤسسات الدولة، ومؤسسات الأعمال.

_ الحوكمة العمومية الإلكترونية

تشير الحوكمة العمومية الإلكترونية إلى إطار عمل متسلسل وموحد من الوظائف وأداءات المهام الحكومية الإلكترونية المرتكزة على تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنسيق وتنظيم العلاقات والتعاون، والشراكة مع كافة الاطراف الفاعلة العمومية أفراد ومنظمات غير حكومية،.. بما في ذلك أصحاب المصلحة والتي تقوم على اساس بناء، وتسيير شبكات متعددة ذات الصلة مع ما يتماشى والقوانين والأوامر، والقرارات المتخذة، بهدف تطوير وظائف الحكومة وتوفير الخدمة الحكومية بكفاءة وفعالية².

وبصفة عامة ينصب اهتمام الحوكمة الإلكترونية بشكل كبير على ما إذا كانت جهود تكنولوجيا المعلومات تمكن وتدعم الأهداف التنظيمية الحكومية، وذلك على غرار الحكومة الإلكترونية التي تستلزم مشروعاً يستدعي بدوره حوكمة لسياسات وإدارة تكنولوجيا المعلومات³.

يبدو واضحاً التشابه في كافة هذه الابعاد من حيث ضمان مواءمة أهداف تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأعمال التي يقوم بها القطاع العام والخاص، وذلك من حيث توفير هذه التقنيات على مستوى كافة الإدارات والهيئات الحكومية وتطوير استخداماتها وتقديمها بطريقة سهلة وسريعة وآمنة وهو ما يجسد البعد المتعلق بالإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية الحكومية، أما البعد الأخير من الحكومة الإلكترونية والذي يتمثل في الحوكمة الإلكترونية فهو يعتبر كمنهج لحسن إدارة تكنولوجيا المعلومات، وتبقى الحكومة الإلكترونية كنظام لتحقيق أهداف التحول الإلكتروني الحكومي على أرض الواقع.

¹ Joanna Kowalczyk, The Pragmatic and Stylistic Aspects of Communication Between State Authorities and the Citizen within e-Administration in Poland, springer, 2020, p.05
<https://link-springer-com.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2Fs11196-020-09799-2.pdf>

² Ari-Veikko Anttiroiko, Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications, Published in the United States of America by Information Science Reference, 2008, p.08
<https://libgen.pw/item/adv/5a1f048b3a044650f5ff5e01/Electronic-Government-Concepts-Methodologies-Tools-and-Applications.pdf>

³ Monica Nehemia, Irja Shaanika and Tiko Iyam, Cape Peninsula, Comparative Analysis of E-Governance and IT Governance , Springer Nature Switzerland AG, 2020, p.02
https://link-springer-com.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-3-319-60013-0_185-2.pdf

1_2_1_ تصنيفات الحكومة الإلكترونية

بناء على ما تقدم من توضيحات حول تعريف الحكومة الإلكترونية وأبعادها المختلفة، يتبين بأن عمل الحكومة مرتبط بعدة علاقات تفاعلية مرتكزة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كانت في الأصل تتم بأشكال وطرق تقليدية، والتي في أغلب الأحيان ما تشير إلى وجود ثلاث علاقات أساسية هي:

_حكومة إلى مواطنين G to C

هي الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين بواسطة شبكة الإنترنت والتي توفر كافة التطبيقات والمنصات والمواقع الإلكترونية الحكومية للمواطنين والتي تمكنهم على سبيل المثال من طرح أسئلة تتعلق بإجراءات ونموذج عمل الوكالات الحكومية والحصول على إجابات مرضية؛ دفع ضرائب، وتذاكر المرور، وتجديد رخص القيادة، تحديد موعد لاختبارات القيادة، وغيرها من الخدمات الحكومية¹.

وهذا يشير إلى أن الحكومة الإلكترونية تركز بشكل رئيسي على خدمة المواطن والذي يظهر أكثر من خلال توفير خدمات إلكترونية أخرى مثل الشباك الوحيد، والأجهزة الذاتية.. وتوفير مختلف الوسائط والتقنيات الإلكترونية التي تتماشى مع متطلبات استعمالها.

_حكومة إلى حكومة G to G

يتميز هذا النوع من العلاقات الموجودة بين الحكومة والحكومة ذاتها في النشاطات والإجراءات الحكومية الموجودة بين الإدارة الحكومية والموظف التي عادة ما تتعلق بمسألة توفير المعلومات والخدمات للموظفين، على سبيل المثال نشر المعلومات حول أنظمة الأجور للموظفين وتدريب وتطوير الموارد البشرية، التفاعل بين الوكالات الحكومية المركزية والمحلية، ومؤسسات الأعمال، والإدارات الحكومية المختلفة، وتوفير المشاركة الإلكترونية لأنظمة البيانات والمعلومات بين الوكالات والإدارات الحكومية وتحسين الاتصال والوصول إلى البيانات من قبل كافة الجهات الحكومية مهما اختلفت مستوياتها².

من خلال شبكات الإتصال الداخلية وبوابات إلكترونية، ومفاتيح الدخول والخروج بالنسبة للمستخدمين بشكل منفرد، وآمن وسريع دون أي جهد، الأمر الذي يرفع من مصداقية وشفافية الأداء الحكومي والتعاون والتشاور بين مختلف المسؤولين والمدراء

¹ Barriers Anand More, Priyesh Kanungo, Various e-Governance Applications, Computing Architecture and Implementation, Springer Science Business Media Singapore, 2016, p.636
https://link-springer-com.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-981-10-0755-2_66.pdf

² Isaac Kofi Mensah, E-Government, Bureaucracy, and Institutional Reform, A. Farazmand (ed.), Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance, Springer publishing, 2019, p.03
https://link-springer-com.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-3-319-31816-5_3863-1.pdf

الفصل الأول

والموظفين الحكوميين لإحكام، وضبط القواعد والقوانين التنظيمية التي تعتمد على السلم الهرمي في شكله الإلكتروني وكفاءة التنظيمات البيروقراطية، مما يسمح بزيادة الثقة لدى المواطنين ومؤسسات الأعمال في الدولة.

_ حكومة إلى مؤسسات أعمال G to B

أصبحت العلاقة بين الحكومة ومؤسسات الأعمال تركز أكثر على حذف، وتبسيط القواعد التنظيمية التي تحكم الأنشطة الاقتصادية وعلى كفاءة الخدمات الحكومية المقدمة عوض البيروقراطية التقليدية المثقلة بالروتين والبطء، والوساطة في تنفيذ الإجراءات الإدارية الحكومية التي تعاني منها مؤسسات الأعمال من خلال استخدام وسائل وتكنولوجيا الحكومة الإلكترونية لتبسيط إجراء المعاملات وتوفير كافة البيانات، والمعلومات والخدمات في وقت قصير.

وهي الخدمات الإلكترونية الحكومية التي تقدم من قبل كافة الإدارات الحكومية المعنية بالاستثمار والأعمال والتي تتعلق بخدمات تأسيس الشركات وإقامة الأعمال مثل التسجيل وتسوية ملفات البناء، ونقل الملكية العقود، والضرائب والتجارة، وغيرها من الإجراءات الإدارية الأخرى المرتبطة بممارسة الأعمال.

1_2_2_ مراحل ظهور الحكومة الإلكترونية

ظهرت في كثير من الدراسات الأدبية المتعلقة بموضوع الحكومة الإلكترونية بعض المفاهيم المشتركة والمستعملة من قبل عدة مصادر مثل " نموذج النضج " models maturity " الذي عادة ما يستعمل هذا المصطلح للتعبير عن مراحل نمو الحكومة الإلكترونية "stages of growth" وكل مرحلة تدل على التطور، والتحرك الطبيعي من التفاعلات القاعدية إلى التفاعلات الأكثر تعقيدا.

فقد اتفق الباحثون بأن مراحل نضج أو نمو الحكومة الإلكترونية تتحرك من عملية نشر المعلومة بواسطة المعاملة المرتكزة على الخدمة البسيطة التي يتم تقديمها إلى مرحلة تحول إجراءات وأنظمة الحكومة، والتي يمكن وصفها فيما يلي:

_ مرحلة ظهور الحكومة على شبكة الإنترنت

تمثل هذه المرحلة في ظهور الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت بكل ما تحمله من مواقع وبوابات إلكترونية حكومية وعادة ما تظهر بما يعرف بالبوابة الإلكترونية الحكومية للبلد المعني والتي تتوفر على جميع الصفحات والنماذج والأشكال، والتطبيقات والمنصات الإلكترونية التي تحتوي على مجموعة كبيرة من المعلومات والخدمات المعدة بشكل يمكن الوصول إليها بسهولة والتفاعل معها بفعالية أكثر والتي تتضمن بصفة عامة على وثائق وشهادات وتسجيلات، وتصريحات ومدفوعات إلكترونية وغيرها.

يبدو واضحا أن كمية المعلومات المرسله والموجهة من قبل عدة أقسام أو دوائر حكومية كبيرة ومختلفة، فالحكومة بحاجة إلى موقع فهرسة يقدم ارتباطات مواقع أخرى والتي تندرج ضمن ما يطلق على تسميته بـ "مرحلة الفهرسة" حيث تركز جهود الحكومة على

الفصل الأول

توفير وظائف لتقدم المعلومات الحكومية على شبكة الإنترنت بالنسبة للمستخدم، وتعتبر عملية البحث وتقديم المعلومات على شبكة الإنترنت أكثر كفاءة من تصفح التقارير الحكومية أو إجراء مكالمات هاتفية مع الهيئات والإدارات الحكومية المعنية¹.

__ مرحلة النشر

تتولى الحكومة في هذه المرحلة عملية نشر جميع المعلومات والبيانات الحكومية من خلال نظم المعلومات وتقنيات التكنولوجيا ووسائل الاتصال مثل استخدام الحاسوب الشخصي أو الهاتف للوصول إلى المعلومة التي تم نشرها على الموقع الإلكتروني الحكومي والتي تتوفر على جميع متطلبات الحصول على تلك الخدمة التي يتوقع أن يحتاج إليها المستخدم، ثم الإعلان عن بدء توفير تلك الخدمات إلكترونياً من خلال وسائل الإعلام المختلفة²، وبعد هذه المرحلة تجرى عملية تحسين الخدمات المقدمة من حيث الحداثة وتخصيص وتوجيه وشمولية الخدمة في حد ذاتها.

__ مرحلة تحسين خدمات المعلومة

هي المرحلة التي يتم خلالها عملية تحسين محتوى ومضمون المواقع الإلكترونية الحكومية بوضع معلومات أكثر تخصصاً وديناميكية والتي يجري استحداثها وتحسينها في الوقت الحقيقي المناسب للتغيرات الجديدة، حيث تشمل هذه المعلومات على كافة البيانات والقوانين واللوائح والأنظمة، والتقارير، والنشرات الإخبارية وقواعد البيانات القابلة للتنزيل³، كما تحرص لجنة الحكومة الإلكترونية على ضمان فعالية هذه المرحلة ذات الاتجاه الواحد بين المواقع الإلكترونية الحكومية والمستخدمين لها.

__ مرحلة الخدمات التفاعلية

تتميز هذه المرحلة بوجود امتداد واسع النطاق فيما يخص حضور الحكومة على شبكة الإنترنت سواء من حيث حجم الخدمات الحكومية المقدمة أو التفاعلات الإلكترونية التي أسست على مستوى عالٍ من الدقة، والإحترافية والخبرة في إتمام التفاعلات الرسمية بين المواطنين ومقدمي الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني، وفضاءات إرسال التعليقات والآراء ومواقع الدخول الموحدة مثل المنصات والتطبيقات الإلكترونية التي تمكن المستخدم من الحصول على كافة أنواع الخدمات والمعلومات الحكومية، على سبيل المثال إستعادة بعض المعلومات الهامة من قاعدة بيانات الإدارة الحكومية.

¹ Flavio Saab, Wesley Rodrigo Couto Lira, et al, Public Management and Technology: How Can e-Government Strategies Contribute to Greater Efficiency in Public Expenditures? Springer publishing,2019,p.462

https://link-springer-com.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-981-13-1165-9_43.pdf

² أيمن عودة المعاني، الإدارة العامة الحديثة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 238

³ Timothy E. Dolan, Chapter 6 A Six-Dimensional Strategic Development Tool for e-Government Effectiveness, L. G. Anthopoulos and C. G. Reddick (eds.), Government e-Strategic Planning and Management, Public Administration and Information Technology 3, Springer publishing,2014,p.111

https://link-springer-com.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-1-4614-8462-2_6.pdf

الفصل الأول

وفي هذه المرحلة تدخل المواقع الإلكترونية الحكومية في عملية الاتصال بالتجاهين مع المواطنين التي تتضمن طلب إستفسارات معلوماتية والحصول على معلومات حول سياسات الحكومة، البرامج، التشريعات، تحميل ونقل الأشكال، أو تقديم طلب الحصول على الشهادات والتراخيص، تسوية الضرائب إلكترونياً، كما تحول النقود على شبكة آمنة داخل الحكومة، وهناك بعض من الأشكال الإلكترونية التي تتطلب إثبات الهوية من قبل المواطنين ومؤسسات الأعمال من أجل تكملة عملية التفاعل وتبادل الخدمات والمعلومات إلكترونياً¹.

وفي هذا المستوى المتقدم من مراحل نمو الحكومة الإلكترونية غيرت المواقع الإلكترونية الحكومية طرق إتصال الحكومات مع المواطنين وأصبحت أكثر ديناميكية في طلب المعلومة وجمع آراء المواطنين؛ وتجدد الإشارة أن تحقيق هذه الأبعاد والمراحل المتقدمة في تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل ناجح قد لا يكمن فقط في توفير متطلبات الجانب التكنولوجي وإنما في كافة الشروط الضرورية الأخرى التي تتطلب بعض العوامل التنظيمية والتشريعية، والحمائية والأمنية المتعلقة بمعلومات الحكومة الإلكترونية وتحقيق الأهداف المنتظرة من تنفيذ هذا النظام الجديد.

1_3_ دوافع تطبيق الحكومة الإلكترونية

يرجع تبني حكومات الدول لنظام الحكومة الإلكترونية إلى حتمية مواكبة تكنولوجيا المعلومات والقيام بإصلاحات على السلم الهيكلي للتنظيمات الحكومية من أعلى إلى أسفل وتغيير أساليب وطرق أداء المهام والأعمال والإجراءات الروتينية، ورفع مستوى الإستجابة والمرونة في تقديم الخدمات الحكومية التي يحتاج إليها أفراد ومؤسسات الأعمال ومنظمات في الحاضر والمستقبل.

تعددت الدراسات التي تطرقت إلى كافة المواضيع المرتبطة بإصلاحات القطاع العمومي وواقع التطبيق في كثير من دول العالم، فقد أشارت إلى أن التطورات المتسارعة في المجال الاقتصادي والاجتماعي، والسياسي، والتكنولوجي تشترك في نقطة جوهرية مفادها ضرورة إحداث تغييرات جذرية في الإدارة الحكومية والأنظمة التسييرية مثلما قامت به المملكة المتحدة ونيوزيلندا وكندا وأستراليا.

يعد الهدف الرئيسي من هذا التغيير هو تحسين طرق تسيير الحكومة وتقديم خدمات ذات كفاءة وفعالية، كما أن تبني تقنيات وممارسات تسيير القطاع الخاص تصب في إطار إيجاد حلول لمشاكل الإدارة الحكومية التقليدية التي تعاني من الترهل والبطئ والروتين في أداء مهامها وسوء معاملاتها مع الغير سواء مواطنين أو مؤسسات الأعمال أو أي كيانات أخرى، واهتمامها بالمصالح الشخصية وزيادة تقنين القواعد التنظيمية وتداخل المهام والصلاحيات وكثرة التنظيمات الحكومية وغيرها.

وفي نفس الإطار أقرت منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي أن هناك مجموعة من التحولات الراهنة التي تبرر عدم جدوى الأشكال التقليدية للحكومة، بظهور أشكال جديدة للحكومة الفاعلة التي تضم مجال واسع من الأطراف الفاعلة في الفضاء العمومي

¹ E-Government for the People, United Nations E-Government Survey, 2012, p.123

<https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/unpan048065.pdf>

الفصل الأول

(منظمات القطاع الخاص، منظمات غير حكومية...) والتي تميز نظام الحوكمة المنتظر منه القدرة على التغير وإستمرارية البنى والعلاقات المنظومية¹.

يبدو أن المشكل الرئيسي الذي تواجهه حكومات الدول وعجزها على مواكبة التطورات السائدة يعود إلى عجز النماذج الحكومية التقليدية على مر الزمن التي تتطلب في كل فترة الوقوف على مفاهيم، ومتطلبات أخرى كالتقدم التكنولوجي؛ وعليه فإن الدور المحوري للإدارة الحكومية يكمن في أنها تلعب دور الوسيط بين المواطنين والحكومة المقدمة للخدمات والتي تحاول تحقيق تكافؤ في فرص الحصول على المعلومات وشفافية الإجراءات الحكومية.

1_3_1_ الإدارة الحكومية التقليدية

تستند دراسة النموذج التقليدي للإدارة الحكومية على أهمية الإعتبارات التي قدمها "Max weber" من خلال تفسيره لطبيعة البيروقراطية، وهي بمثابة تنظيم حكومي له كيان خاص به، قائم على مجموعة من الصفات، والأدوار الهامة التي تنظم وتنسق العلاقات التي تربط الجمهور بالمكاتب الحكومية مع ضرورة القيام بتطبيق إجراءات وتدابير شرعية (قانونية وتشريعية) يخضع لها الجميع.

يرى ماكس فيبر أن الشرعية في بناء الأوامر هي مركز الإهتمام على اعتبار أن إستعمال القوة والسلطة تهدف إلى زيادة الشرعية المستمدة من العقلانية والكفاءة والمنطق بدلا من المصادر التقليدية المهيمنة، وهنا إشارة إلى مخرجات العمل الحكومي وما يرتبط بها من سوء خدمة الطرف الآخر، وخروج عن المبادئ والقوانين والقواعد التنظيمية التي يخضع لها التنظيم الحكومي في حد ذاته.

استنادا إلى هذا الطرح، يبدو أن البيروقراطية تشير إلى عدم مرونة الاجراءات والقوانين والقواعد التنظيمية وما يحدث من تجاوزات وخرق للصلاحيات والأدوار التي تزيد من من درجة التعقيد وصعوبة الإجراءات الإدارية، والمشاكل التي تواجه التنظيم في بيئة متحولة، وسريعة التغير، لكن مع تزايد التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والإتصال بعد هذه الفترة أسست هناك توجهات وأفكار جديدة داعمة لتوجهات هذا النموذج مفادها تعزيز استخدام هذه التكنولوجيا لإصلاح عمليات وإجراءات التنظيم البيروقراطي.

إضافة إلى ذلك، يرى "lipsky" ان التكنولوجيا عبارة عن وسيلة لتقوية البيروقراطية من خلال اتمتة العمليات الحكومية، وكذا إعادة ضبط وتعزيز القيم البيروقراطية للموضوعية "Impartiality" والشرعية "legality" كما أن تأثير التكنولوجيا هي تلك القواعد والتشريعات التي صنعت بشكل مختلف تماما من أجل اتخاذ أسهل الأنظمة، ورفع الإنتاجية للعمليات والإجراءات الحكومية

¹Meredith Edwards, John Halligan, Bryan Horrigan and Geoffrey Nicoll ,Public Governance: Challenges and Issues in an Age of Uncertainty ,Public Sector Governance in Australia Published by: ANU Press,2012,p.223 <https://www-jstor-org.www.snd11.arn.dz/stable/pdf/j.ctt24h92b.15.pdf?>

الفصل الأول

وتخفيض حرية التصرف¹؛ وهذا يعني إعطاء إجراءات الإمتثال للقواعد والقوانين التنظيمية بعدها الإلكتروني من خلال استخدام الوسائل والأنظمة الإلكترونية لمراقبة وتنظيم، واختزال الإجراءات البيروقراطية المتكررة، وجعلها وظيفية، وسهلة، وسريعة أكثر بطريقة إلكترونية.

عقب ذلك ظهر هناك ما يعرف بـ"البيروقراطية الإلكترونية" والتي أصبحت من مساعي رقمنة الإدارات الحكومية ومحل إهتمام وتركيز الكثير من حكومات الدول على تكثيف بسط قيم ومبادئ تطبيق الحكومة الالكترونية داخل الإدارات الحكومية، وكيف يمكن أن تبعث على أنها أحد مبادئ تسيير الادارة الحكومية الحديثة التي تركز على مبادئ الإهتمام بالمستخدم، والمرونة والعقلانية، والكفاءة والفعالية، في الإجراءات والمعاملات مع الأطراف المعنية والجهات الرسمية.

1_3_2_ المناجمنت العمومي الجديد

تستند فكرة الإدارة العامة الجديدة على أهمية الاعتراف بفرصة استخدام آليات إدارة الأعمال في الإدارة الحكومية والإصلاحات المرتبطة بها والتي تركز على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنفيذا لما أصبح يعرف بالبيروقراطية الإلكترونية، والانتقال بأسلوب التنظيم البسيط للحكومة إلى نهج ديناميكي ومرن، وحديث من التنظيم البيروقراطي لتمكين الدولة من العمل في ظروف جديدة من السياسة العامة المتبعة في ظل توجهات المناجمنت العمومي الجديد التي تشمل العديد من المنظمات والنشاطات الإجتماعية والإقتصادية والثقافات والنوايا².

وفي هذا السياق تحاول سياسة الحكومة الإلكترونية أن تركز مبادئ وأفكار المناجمنت العمومي الجديد وتجسيدها من الناحية العملية بإستخدام وسائل وتقنيات الحكومة الإلكترونية من أجل تسهيل ودعم الوظائف التنظيمية الأساسية للتنسيق، والمراقبة على المنظمات البيروقراطية، وتخفيض الابعاء الإدارية، أين يتم تحديد هذه الوظائف في مجموعة القواعد القانونية المصممة لتوحيد الإجراءات الإدارية وتقديم الخدمات الحكومية.

مما يجعل الإدارات الحكومية أكثر كفاءة وفعالية من خلال تنسيق، وتبسيط التنظيمات الحكومية وهي أهم الحلول التي تقوم على إعادة الهياكل والإجراءات الحكومية بأشكال إلكترونية³ بديلة للأشكال التقليدية؛ وعليه يحتوي المناجمنت العمومي الجديد على

¹ Anders Persson, Göran Goldkuhl, Government Value Paradigms—Bureaucracy, New Public Management, and E-Government Communications of the Association for Information Systems Volume 27, Number 1 artical 4,2010, pp.46-50 <https://pdfs.semanticscholar.org/280f/3c0c74227a09bf2fde905d4e5be39f8e1d84.pdf>

² Leonid Smorgunov, From Public Administration Reform to E-Government: Russian Path to Digital Public Services, Springer International Publishing,2016,p.237 https://link-springer-com.snd11.am.dz/content/pdf/10.1007%2F978-3-319-49700-6_22.pdf

³ Antonio Cordella, Niccolo Tempini, E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery, Government Information Quarterly 32, 2015, p.281 <https://pdf.sciencedirectassets.com/272070/1-s2.0-S0740624X15X00049/1-s2.0-S0740624X15000556/main.pdf?>

الفصل الأول

بمجال واسع من التقنيات والتوجيهات التي تحاول تغطية نقص الكفاءة في النموذج التقليدي للإدارة الحكومية الأمر الذي يشكل مرحلة أخرى في مسار إعادة تنظيم القطاع العمومي، وإصلاح الإدارة الحكومية التي أصبحت تعرف هي الأخرى بالإدارة الإلكترونية الحكومية.

1_3_3_ الحوكمة العمومية

إن المتتبع للشؤون والمسائل المرتبطة بمواضيع الحوكمة وإصلاحات القطاع العمومي التي جاءت في بعض من الدراسات والأبحاث ذات الصلة؛ والتي خلصت إلى أن محاولات المناجمت العمومي الجديد في حل المشاكل التي تحيط بالبيئة العامة للإدارة الحكومية قد أغفلت عن بعض الجوانب الهامة خاصة عندما يتعلق الأمر بإدراج القيم الاجتماعية والسياسية التي ينظر إليها أنها من المهام الوظيفية للحكومة.

إضافة إلى ضيق مجال تركيز الأساليب الوسيطة للمناجمت العمومي الجديد فقد ظهر ما يعرف بالحوكمة العمومية الجديدة " New public governance " ودورها البارز في بناء الثقة، والشرعية التي لم تأخذ بعين الاعتبار ضمن ممارسات وتوجيهات المناجمت العمومي الجديد، حيث يستعمل هذا المصطلح لوصف الإجراءات وبنى الحكم الجديد التي تشتمل على الإجراءات الداخلية للحكومة، وعلاقات الشراكة بين القطاع العمومي والخاص، وغير الربحي وأدوات السياسة العامة المستخدمة في تطوير المنافع المشتركة¹.

وفي هذا الإطار تتمثل المنافع العمومية في كافة أنواع وأشكال الخدمات الحكومية المقدمة التي يصعب على السوق إنتاجها وتقديمها بشكل كفاً وهو ما يبرر توجهات الحوكمة الجديدة الداعمة للتعاون، وتنسيق العلاقات البنيوية، وإشراك كافة الأطراف الفاعلة في الفضاء العمومي لتتقدم خدمات حكومية متطورة من خلال إيجاد النمط التنظيمي الكفاً والمستمد من الهياكل التسييرية للإدارة الحكومية والسوق والمنشأة.

لذا يعمل نموذج الحوكمة العمومية الجديد على التوفيق بين قوى الإدارة الحكومية والتسيير العمومي الجديد من خلال التعرف على طبيعة العلاقات الشرعية الداخلية في القرارات الحكومية وإجراءات تقديم الخدمات، وبصفة عامة يتجه هذا النموذج نحو وضع طريق جديد لخلق تنظيمات وقواعد تسييرية تأخذ في الحسبان كافة تحديات تسيير الإدارات الحكومية داخل حكومات الدول التي أصبحت الآن تشتمل على بيئة للخدمات الحكومية ومنظمات الخدمات الحكومية².

¹ Guoxian Bao, Xuejun Wang, Gary L. Larsen and Douglas F. Morgan , Beyond New Public Governance: A Value-Based Global Framework for Performance Management, Governance, and Leadership, Administration & Society 2013 45: 443 originally published online 29 November, 2012, p.446
<https://www.pdx.edu/cps/sites/www.pdx.edu.cps/files/Bao,%20G.,%20Wang,%20X.,%20Larsen,%20G.,%20%26%20Morgan,%20D..pdf>

² Stephen P. Osborne, The New Public Governance? Public Management Review, Vol. 8 Issue 3, 2006, p.384
<https://paulallen.ca/documents/2015/07/osborne-sp-the-new-public-governance-2006.pdf/>

الفصل الأول

ويرجع السبب المحوري في الانتقال إلى مقارنة الحوكمة العمومية الجديدة هو التغير الحاصل في طبيعة التسيير العمومي ونموذج حل المشاكل من خلال التركيز على الأدوات أو التكنولوجيا في تأدية النشاط الحكومي، فلما تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن أولويات السياسات العامة لعصرنة، وتطوير الإدارات الحكومية أدى ذلك إلى ظهور أشكال جديدة من الحوكمة العمومية وهي "الحوكمة العمومية الإلكترونية" التي تقوم على مبدأ المساءلة والتشاور والتعاون، والتنسيق وإشراك الأطراف العمومية الفاعلة وهي الأفكار والممارسات التي يتم تجسيدها على أرض الواقع من خلال إستعمال الوسائل والأجهزة والوسائط الإلكترونية... وهو الأمر الذي يسمح بتغطية كافة الفجوات والإختلالات التنظيمية والإدارية التي كانت تحدث عند القيام بالمعاملات التقليدية وارتفاع التكاليف، إضافة إلى كونها أكثر تعزيزا للثقة والشفافية والمشاركة في اتخاذ القرار مع الأطراف ذات الصلة ورفع مستوى الرفاهية.

لذا وجب على حكومات الدول الإسراع في تحسن نظام وآلية الحوكمة بشكل مستمر من خلال تطوير الخدمات الحكومية المرتكزة على شبكة الإنترنت إلى جانب تكثيف جهود تحقيق تكامل وتبادل نظام المعلومات الحكومي، وفتح موارد المعلومات الحكومية، وإستعمال تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المجالات الرئيسية لتعزيزها لنظام الدعم وضمان تنظيم ممارسة الحكومة للسلطة¹.

فكافة هذه المزايا التي تنطوي على تطبيق واستخدام وسائل وأنظمة الحكومة الإلكترونية نجد لها مبرر قوي عند تناول مختلف الجوانب أو الأبعاد التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية التي عادة ما تعكس أهم الوظائف الرئيسية التي ينجزها وينفذها المسؤولون والموظفين وصناع القرار الحكومي لصالح الأفراد ومؤسسات الأعمال داخل الفضاء العمومي.

1_4_ الإطار العام لتطبيق الحكومة الإلكترونية

يشكل التطور التاريخي لتكنولوجيا الرقمنة والمعلومات والاتصال وعلاقته بالمتغيرات المؤسسية والاجتماعية والاقتصادية مجالا رئيسا لتطبيق الحكومة الإلكترونية وفق إطار عام يتميز خصائص ومكونات الدول، والأهداف التي تسعى إليها بدءا بالتغيير والتكيف مع هذا العصر المتسارع، والديناميكي لتحقيق التقدم والانفتاح.

بعد الإطلاع على بعض أدبيات الدراسة في مجال الحكومة الإلكترونية وجد أن هناك إهتمام كبير من قبل الباحثين على الدور الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل القطاع العمومي " الحكومة الإلكترونية" في إحداث عملية التغيير أو التحول والتطور (Nye,1999,Norris,1999,Fountain,2001,Bretschneider,2002,Anderson,1999)

فقد ساهمت في إحداث تغييرات جذرية في العديد من المجالات المرتبطة بالسياسة، وتسيير شؤون الدولة والأداء، وتخفيض الروتين وإعادة هندسة الحكومة خلال العقدين الماضيين، نتيجة للإنتشار الواسع لمختلف إبتكارات تكنولوجيا المعلومات وأجهزة الكمبيوتر المركزية الشخصية، والأنظمة الجغرافية للمعلومات والشبكات، وصفحات الويب، وغيرها داخل القطاع العمومي (Cats.Baril,Norris, et al, 1996, Ventura,1995, Thompson,1995, Hale, Weare, Kraemer, 1996,

¹ E-government ; Chapter 4 Construction, Publishing House of Electronics Industry, Chinese Academy of Cyberspace Studies, China Internet Development Report, 2019,p.71

https://link-springer-com.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-981-33-6930-6_4.pdf

الفصل الأول

(Layne, Lee, 2001)¹ فقد تزايد اهتمام حكومات الدول بعد ذلك بهذه المسألة الجوهرية بإطلاق ما سمي بمبادرة تبني إعادة بناء الحكومة من خلال إدخال واستخدام كافة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحديث الإدارات والهيئات الحكومية والعمل وفق ضوابط، ومحددات عامة تحكمها منظومة شاملة وموحدة من التفاعل والتواصل فيما يخص العمليات والإجراءات، وغير ذلك من التحسينات والإصلاحات التنظيمية والتنسيق وهو ما أطلق عليه بإطار تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

تمت محاولة وضع أطر ونماذج من قبل هؤلاء الباحثين تبين أسس تبني وتنفيذ الحكومة الإلكترونية والبحث في مدى فعاليتها على المستوى المحلي والوطني في تقديم الخدمات الحكومية وتفاعل المواطن ومؤسسات الأعمال، ومنظمات مع الحكومة الإلكترونية بالانتقال من البيروقراطية التقليدية إلى البيروقراطية الإلكترونية (Holden.S.H, Norris,D.F,Fletcher.P.D,2003,M.jae moon,2002,Edmison.K.D,2002) فالعديد منهم قد فسر ذلك من جانب عرض الحكومة الإلكترونية والعوامل البيئية التنظيمية الداخلية والخارجية (المؤسسية) لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثار ذلك على وضعية الخدمات المقدمة، وعلى سبيل المثال حجم وشكل ونوع الحكومة والأوضاع التي تخص البلد، والابتكار.

كان هذا الإطار العام لتطبيق الحكومة الإلكترونية والمتضمن لمعالم ومحددات تأثيره على بيئة أعمال الحكومة والأطراف الفاعلة في تشكيل بنى مؤسسية وتنظيمية وإجتماعية وثقافية مغايرة تماما لما كانت عليه الأنماط البديلة للتعاون، والتنسيق، والعلاقات التقليدية والتي يبدو أنها ساهمت بشكل بارز في تطور منهج وأسلوب الأنظمة التقليدية للحكم، وتوزيع الصلاحيات والسلطة والمهام والأدوار والمسؤوليات.

1-4-1- محددات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تجري عملية تحديد العوامل التي تحكم تطبيق الحكومة الإلكترونية بناء على التطور التاريخي للإطار العام المرتبط بتطبيق الحكومة الإلكترونية في حد ذاته إضافة إلى كل ما يحيط به من متغيرات قد تتفاعل مع هذا الأخير، وخاصة حجم، وشكل ونوع الحكومة ومستوى الابتكار الذي توصلت إليه.

ويشير M.jae.Moon,2002 في دراسة لتطور الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي إلى أن الحكومات المحلية التي تتمتع بحجم كبير تميل إلى تبني تقنيات وابتكارات جديدة أكثر من التي هي اقل حجما، فقد وجد أن هناك احتمال أن يكون لدى الحكومة المحلية التي تبنت ذلك لها عدد أكبر من السكان والأكثر ثراء ونشاطا من الناحية السياسية وأصحاب مصلحة أكبر وأكثر ضغطا على الحكومة المحلية، وهي الأسباب التي تجعلها أكثر تقبلا للإصلاحات والابتكارات من الحكومة المحلية الصغيرة.²

¹ M. Jae Moon, The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? Public Administration Review , Vol. 62, No. 4, July/August, 2002, p.424
<http://catedras.fsoc.uba.ar/rusailh/Unidad%203/Moon%202002,%20Evolution%20of%20E-gov%20among%20municipalities.pdf>

² M. Jae Moon, Op.cit, p.429

الفصل الأول

فقد حدد علماء الإدارة الحكومية السابقين أثر اعتماد تكنولوجيا المعلومات على السلوك التنظيمي والتغيير، فكانت هناك بعض القضايا البحثية المشتركة التي تتضمن تكنولوجيا المعلومات ومركزية ولا مركزية التسيير، ودعمها للتنظيمات الهيكلية المتواجدة (King,kraemer,Dedrick,Northrop,1981,Dutton,kraemer,George,1991,Norris,2003) وتأثير تكنولوجيا المعلومات على حجم المؤسسة والروتين والثقافة التنظيمية، وكذا أثرها على قرارات أنشطة الأعمال وأدوار الموظفين على مختلف المستويات التي يفترض أن تخفض تكاليف المعاملات، وهنا ظهرت أهمية مساهمة النظرية الاقتصادية في فهم آثار تكنولوجيا المعلومات على التغييرات التنظيمية.

وفي هذا الصدد بين M.jae.moon,Donald.F.Norris,2005 أن اعتماد الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي يسير بوتيرة متقدمة إذا تم قياس ذلك من خلال نشر المواقع الإلكترونية الحكومية مع وجود تقدم بطيء مما هو عليه للإتجاه نحو بناء نظام حكومة إلكترونية متكامل وتفاعلي، وهذا راجع إلى العوامل التي تم ذكرها في السابق (عوامل داخلية وخارجية) إرتباط المواقع الإلكترونية بحجم الجماعة المحلية التي تقاس بعدد السكان ومدى تبنيها لمبادرات الحكومة الإلكترونية ونوع، وشكل الحكومة والوضع الحضري والإقليمي للبلد، والتأثير غير موجبة لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات على الإنتاجية والكفاءة والفعالية. إضافة إلى بعض العوائق الأخرى المرتبطة بضعف البنى التحتية للتكنولوجيا والموظفين ذوي الخبرة في استخدام المواقع الإلكترونية ونقص الموارد المالية والخصوصية والأمن،¹ وتفاعل المواطن مع الحكومة الإلكترونية بالإنتقال من البيروقراطية التقليدية إلى البيروقراطية الإلكترونية Christopher.G.Reddick,2004 الذي حاول تفسير جانب الطلب على تبني الحكومة الإلكترونية من منظور تفاعل واستخدام المواطن للخدمات والمعلومات التي تقدمها الحكومة بواسطة شبكة الإنترنت وأن الحكومة الإلكترونية من شأنها أن تحسن من تفاعل المواطن ومؤسسات الأعمال مع الحكومة، إذ أن أغلب مستخدمي نظام الحكومة الإلكترونية يفضلون التفاعل مع الحكومة بواسطة الإنترنت بدلا من الحضور الشخصي أو الهاتف، فكلما كان هناك مستوى عال من التفاعل بواسطة الإنترنت في إجراء المعاملات كان هناك مستوى منخفض في تقدير البيروقراطية ومن ثم تخفيض تكاليف المعاملات.² وهنا تبرز أهمية المواقع الإلكترونية الحكومية كوسيط لتحسين التعامل والتفاعل مع الوكالات الحكومية دون الإغفال عن دور الهاتف ووسائل التواصل الأخرى التي تلعب دورا مكملا لإنجاح هذا التفاعل وتحسينه، وتطويره ضمن الخدمات الإلكترونية المقدمة. فالبيروقراطية التقليدية تعني مكاتب الموظفين الذين لديهم إتصال مباشر مع المواطنين والبيروقراطية الإلكترونية فهي أنظمة وأجهزة المعلومات والمواقع والبوابات الإلكترونية الحكومية التي حلت محل الموظفين.

¹ Donald F. Norris and M. Jae Moon, Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare? Source: Public Administration Review, Vol. 65, No, 2005, pp. 65-71

<https://www-jstor-org.www.snd1.arn.dz/stable/pdf/3542582.pdf?>

² Christopher G. Reddick, Citizen interaction with e-government: From the streets to servers? Government Information Quarterly, 22, 2005, pp.39-43

<https://wwwsciencedirectcom.www.snd1.arn.dz/science/article/pii/S0740624X0400067X/pdf?md5=8be2a4876dde16950ff1eb6f4d2014de&pid=1-s2.0-S0740624X0400067X-main.pdf>

1-4-2- أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الإجراءات التنظيمية الحكومية

وفي نفس السياق فقد أشار Darrel.M.west,2001 إلى قوة تأثير التغير التكنولوجي على تحول طريقة تقديم الخدمات ومواقف المواطنين اتجاه الحكومة موضحا قدرة شبكة الإنترنت، وأنظمة الإتصال على تحويل البيروقراطية التقليدية، والتحكم فيها والتي تظهر من خلال إعادة توزيع السلطة والمسؤوليات الوظيفية والرقابة داخل الوكالات العمومية والقطاع الخاص، كما خلص إلى أن الحكومة الإلكترونية ليس لديها القدرة فقط على تحويل طرق تقديم الخدمات وثقة المواطنين في الحكومة بل لها إمكانية تعزيز الإستجابة لتطلعاتهم ودعم المعتقدات بأن الحكومة فعالة¹.

هذا وقد اعتمدت العديد من البحوث الحديثة على وضع إطار نظري وتحليلي لدراسة مدى تعقيد هذه العوامل والعلاقات المكونة لسياسات الحكومة الإلكترونية، ودعم التحول العميق في تنظيم القطاع العمومي والخدمات التي يقدمها (Mete.yildiz,2007,Dawes,2009,Cordella,2007) واكتشاف التفاعل بين التغير التقني (الابتكار) والتنظيمي والمؤسسي على نطاق واسع (Bartel et al,2007, Cette,Lopez,2010,Seri,Zanfei,2012) وحتى بالنسبة للأبحاث المتعلقة بمسائل تطوير الحكومة الإلكترونية في مثل هذه الظروف والعوامل المعقدة والديناميكية.

ومن أبرزها إطار عمل التكنولوجيا " thecnology enactment framework " داخل الإدارات العمومية الذي عرفه Fountain,2005 على أساس أنه يمثل المقاربة الهيكلية والمؤسسية لتحليل مسار إدخال استخدام تكنولوجيا في الإدارة الحكومية والذي أكد على ضرورة فهم الهياكل والتبادلات التنظيمية والإجراءات، والثقافات التي تحدث داخل الإدارات العمومية من المنظور الواسع للتطور السوسيو إقتصادي حيث يشير مصطلح التكنولوجيا إلى الاتجاه نحو تطبيق تكنولوجيا معلومات جديدة بطرق تعيد عملية تكوين وخلق آليات هيكلية إجتماعية مؤسسية والتي تميل بشكل عام إلى تحسين الكفاءة.

ويحدد هذا الإطار أنواع التكنولوجيا المستخدمة التي تتكون من أنظمة الموارد مثل الأجهزة والبرامج، وشبكات الاتصال عن بعد والتقنيات التي تم إصدارها مثل أنظمة المعلومات التي تستخدمها الجهات الفاعلة في الإدارة العمومية، فتنطبق هذه التكنولوجيا موجه للإستخدام خدمة للأغراض الإجتماعية والإقتصادية التي حدثت نتيجة التغيرات التنظيمية والمؤسسية والتفاعلات التي تمت معها².

فالحكومة الإلكترونية ليست مجرد ظاهرة تكنولوجية تقتصر فقط على المواقع الإلكترونية أو شبكة الإنترنت أو أنظمة المعلومات والبيانات ولكنها تنطوي على مجموعة كبيرة ومتنوعة من تكنولوجيا المعلومات والإتصال ذات الوظائف والقدرات التقنية المختلفة والتي لها تأثيرات على الإجراءات والهياكل التنظيمية والمؤسسية داخل القطاع العمومي، فإدراج مبادرات الحكومة الإلكترونية لا يدفع فقط بالتغير الجذري للإدارة العامة لكنها تسمح بفهم وتبسيط التفاعلات المعقدة، والأساسية بين الحكومة والأفراد

¹ Darrell M. West, E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes, Brown University, 2004, pp.15-16
https://www.jstor.org/www.snd11.arn.dz/stable/pdf/3542623.pdf?5187_SYC-5188%2Fcontrol

² Davide Arduinia, Mario Dennib , Matteo Lucchesea, c, Alessandra Nurrac, Antonello Zanfei, The role of technology, organization and contextual factors in the development of e-Government services: An empirical analysis on Italian Local Public Administrations, Structural Change and Economic Dynamics 27, 2013, pp.177– 179 <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0954349X13000465pdf>

الفصل الأول

وتكنولوجيا المعلومات والاتصال مما يؤدي إلى إحداث مجموعة واسعة من التغييرات في القطاع العمومي مع الحفاظ على الشفافية والقيم المتمثلة في المساواة والحياد في التعامل، وفي هذا الإطار فقد اقترح Antonio cordella, 2007 نموذج البيروقراطية الإلكترونية كأحد الحلول البديلة التي تقوم عليها سياسة الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين سرعة وشفافية ومراقبة (محاسبة) عمل الإدارات العمومية.

وهنا تعتبر الحكومة الإلكترونية كسياسة لدعم أفكار وتوجهات المناجنت العمومي الجديد الذي يهدف إلى إصلاح الإدارة العمومية من خلال تخفيض دور المؤسسات البيروقراطية وتوجيهها لصالح السوق وبنى التنسيق، والحكومة العمومية الجديدة التي تعزز هذه القيم في تعامل الدولة مع المواطنين¹، ومؤسسات الأعمال من مستثمرين وشركات ورجال اعمال،

يظهر واضحاً أن الحكومة الإلكترونية لها دور هام في تحسين جودة التنظيمات الحكومية ورفع كفاءة وفعالية أداء الإدارات والهيئات الحكومية اتجاه مؤسسات الاعمال وتخفيض الأعباء الإدارية وتكاليف المعاملات، والحد من البيروقراطية والفساد خاصة إذا تم تطويرها من الناحية العملية والتي نقصد بها تطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة من خلال رفع مستوى البنى التحتية للاتصالات، ودعم قدرات المورد البشري، وتعزيز المشاركة الإلكترونية بواسطة المواقع الإلكترونية الحكومية من أجل رفع الثقة والشفافية، واستخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في المجالات الرئيسة التي تعرف كثرة طلبات الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية التي لها أهمية، وميزة خاصة لدى مؤسسات الأعمال أثناء عملية التواصل والتفاعل التي تتطلب سرعة إستجابة وديناميكية ومرونة في مسايرة الأعمال ذات الصلة.

وهو الأمر الذي حاول توضيحه الباحثون فيما يخص موضوع تبني الحكومة الإلكترونية والأهمية التي تحتلها على الصعيد الوطني والمحلي وتفسير أهم العوامل التي تساعد على تطبيق الحكومة الإلكترونية لتحقيق التقدم الإقتصادي والإجتماعي للدول، ووضع محددات تطوير هذا النظام وكيفية التعامل مع صعوبة إدراك وفهم أهمية إدخال واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل التنظيمات الإدارية التي تحاول استخدام بعض الوسائل، والتقنيات التكنولوجية التي تساعد في ممارسة مهامها الإدارية ورغبة منها في التمسك بمكاسب البيروقراطية وتحقيقاً لمصالحها الشخصية.

إلى جانب ذلك كان هناك نقاش واسع حول قوة تأثير التغير التكنولوجي على تحول طريقة تقديم الخدمات ومواقف المواطنين اتجاه الحكومة موضحاً قدرة شبكة الإنترنت تسهيل عملية التواصل والتفاعل الإلكتروني بشكل يشجع أكثر على إستعمال جميع الخدمات المرتكزة على الإنترنت من قبل كافة أصحاب الشأن، وخلق روح التعاون والتنسيق والإبتكار لإيجاد الحلول وفك الصعوبات التنظيمية ودعم الحكومة العمومية لتحقيق التنمية الوطنية الشاملة.

فكانت تلك هي أبرز إهتمامات الباحثين في مجال الحكومة الإلكترونية واعتباره أحد أهم المواضيع الحديثة والمطروحة للنقاش خاصة وأنه تزامن مع ظهور أفكار المناجنت العمومي الجديد والحكومة العمومية، والمزايا التي تنجم عن تطبيق الحكومة الإلكترونية

¹Antonio Cordella, E-government: towards the e-bureaucratic form? Journal of Information Technology, 22, 2007, pp.273–274

https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cordella/publication/31982439_E-Government_Towards_the_E-Bureaucratic_Form/links/02e7e52677188aade5000000/E-Government-Towards-the-E-Bureaucratic-Form.pdf

الفصل الأول

من الناحية النظرية، وتناوله من منظور أنه نظام حكومي بديل للنظام الحكومي التقليدي وما يستدعي من متطلبات وأهداف وخطط لتحقيق مساعي الدول في الجانب من الناحية العملية.

ونلاحظ أنه كان يجب تحليل ودراسة هذا الموضوع ببساطة على أساس كونه يندرج ضمن أحد السياسات العامة للدولة "سياسة الحكومة الإلكترونية" التي تحتل النجاح والفشل، وميلها أكثر نحو خصوصية وظروف البلد الذي يسعى إلى تبني سياسة الحكومة الإلكترونية بكل ما تحمله من مشاريع وبرامج وطنية تأتي ضمنيا لمواكبة التطور التكنولوجي، وتحقيق التقدم على كافة المستويات والمجالات وعلى سبيل المثال فشل مشروع الحكومة الإلكترونية بسبب الفساد، وليس العكس أو أن استخدام تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية قد لا يدخل أي تحسن على بعض الممارسات والإجراءات التي يراها المواطنون ومؤسسات الأعمال، وغير ذلك من المسائل التي تدل في بعض الأحيان عن مفارقات تطبيق الحكومة الإلكترونية التي تختلف من مكان إلى آخر في نفس البلد. وبصفة عامة يعد تطبيق الحكومة الإلكترونية بكل أبعادها المستمدة من التطور التكنولوجي شيء إيجابي إن تم حسن إستغلالها وتوظيفها، ويبقى نجاح الحكومة الإلكترونية في تحقيق المساعي المنتظرة مرتبط بشكل كبير بمدى توفر المتطلبات القانونية والتكنولوجية والحماية والبشرية، والثقافية، والسلوكية وهو ما سنحاول تناوله بالتفصيل في المبحث الموالي.

المبحث الثاني: متطلبات وأهداف الحكومة الإلكترونية

إن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية الذي يؤدي إلى الإلغاء الشبه كلي للمعاملات التقليدية وتمكين طالب الخدمة من التعامل مع الجهات الحكومية المختلفة بشكل أكثر تطوراً، وسرعة، إذ يتطلب من القائمين على تجسيد نظام الحكومة الإلكترونية، إحداث تغييرات كثيرة، وواسعة، تشمل جميع الميادين والمجالات التشريعية والقانونية والإدارية بالإضافة إلى توفير الطاقات والموارد اللازمة، لذا ينبغي أن يكون التغيير متكاملًا، والأداء متجانسًا بهدف تخفيف عبء الصعوبات الإدارية، وتحسين جودة الخدمات الحكومية ومحاربة الفساد.

2-1- متطلبات الحكومة الإلكترونية

تظهر أهمية توفير المتطلبات التكنولوجية والتشريعية والبشرية والمادية، والحماية في تطبيق الحكومة الإلكترونية من أبرز المؤشرات التي تساهم في تحقيق مستوى تقدم وتطور الحكومة الإلكترونية داخل حكومات الدول، وتشير المنظمة الدولية للحكومة الإلكترونية أن الدول التي لها قدرات كبيرة على توفير البنى التحتية التكنولوجية للإتصالات والمعلومات، والموارد البشرية المؤهلة تمكنت من تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل كبير، إضافة إلى بعض المتطلبات الأخرى التي تندرج ضمن خطط واستراتيجية بناء الحكومة الإلكترونية، وسنحاول ذكرها في النقاط التالية:

2-1-1- المتطلبات القانونية

يجب على كافة أنظمة الحكومة الإلكترونية أن تمتثل بالكامل مع القوانين، التشريعات والقواعد التنظيمية التي تراعي القانون الإداري، حقوق الملكية الفكرية، الخصوصية ومسائل حماية البيانات، وبالتالي على أنظمة الحكومة الإلكترونية أن تكون مسؤولة قانوناً أمام هذه الجوانب ومراجعة ذلك من حيث إلزامية الامتثال مع القوانين والسياسات العمومية لإدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال¹.

إن بداية التحول نحو تبني الإجراءات الإلكترونية كانت ولا تزال مرتبطة باعتبارات توفير الشرعية القانونية وتدارك العراقيل التي تكمن في هذا الجانب أثناء تطبيق الحكومة الإلكترونية، لكن السؤال الذي يمكن أن يطرح في هذا الصدد هل الإطار القانوني والتشريعي المعد لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يبقى مطلب كافٍ لبناء نظام حكومة إلكترونية متطور، وقادر على مواكبة عصر الرقمنة وتوفير إحتياجات المواطنين ومؤسسات الأعمال من خدمات ومعلومات حكومية فعالة؟ أكيد أن هناك متطلبات أخرى ضرورية لتحقيق ذلك والتي سنتطرق إليها في العناصر الموالية.

¹ Marc Novakousk, Grace A. Lewis, Interoperability in the e-Government Context, Carnegie Mellon University, january 2012, p.11
https://resources.sei.cmu.edu/asset_files/TechnicalNote/2012_004_001_15365.pdf

2-1-2- المتطلبات التكنولوجية

يرتكز عمل الحكومة الإلكترونية داخل البلد على مدى توفر البنية التحتية التكنولوجية بشكل أساسي حتى يتم تحقيق الاهداف المنتظرة من وراء نشر واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وشبكات الإنترنت والإكسترنات والإنترانت والحوايب وغير ذلك من الأجهزة والتقنيات التكنولوجية، يعني ذلك إستخدام البنية التحتية الموجودة مثل نقاط الوصول المشتركة ذات الصلة بالأكشاك والمراكز العامة والمكتبات، ومكاتب البريد واستخدام الوسيط لضمان وصول خدمات الحكومة الإلكترونية إلى جميع المستخدمين، وتحسين الخدمة الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال وتحويل وتقديم خدمة متعددة القنوات من خلال إستخدام الأجهزة المحمولة والذكية، وقواعد البيانات الضخمة والمفتوحة من التطبيقات التكنولوجية والوسائط الرقمية المتعددة والتشغيل الآلي والبيني من أجل تقاسم ودمج المعلومات بين الإدارات الحكومية وتحسين تقديم المعلومات والخدمات الحكومية¹.

تقدم المعلومات على أساس أنها عملية الإستجابة لخبرة المستخدم سواء كانوا مواطنين، أو موظفين من خلال متصفحات الويب وأجهزة الحوايب المكتبية والتي تعمل بشكل متكامل مع تطبيقات الأعمال الإلكترونية² التي تسهل عملية أتمتة المعلومات والإجراءات وتخزينها ودمجها مثل التطبيقات والبرمجيات الإلكترونية المتطورة التي تقدمها شركة Sap و Oracle و Microsoft يمكن القول أن تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية هي تركيبة من الأنظمة والتطبيقات الداعمة لتحقيق الإتصال والتفاعل بين الحكومة والموظفين، والمواطنين، مؤسسات الأعمال من خلال المواقع الإلكترونية الحكومية وغيرها من الأجهزة الذكية. وبالنظر إلى الحجم الكبير للحكومة على المستوى المحلي والمركزي، فإن الأمر يستدعي توفر مجموعة من الانظمة المتنوعة والمتكاملة فيما بينها التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية والتي يمكن ذكرها في العناصر الموالية³:

2-1-2-1- نظم الإتصال

وهي كافة النظم والقنوات المستخدمة لربط الأجهزة (حوايب مركزية وشخصية، خوادم أجهزة الحاسوب المكتبية وشبكات المناطق المحلية، أجهزة المساعدة الرقمية، الهواتف الثابتة والمحمولة، أجهزة الذكية، أجهزة الخدمة الذاتية...) بشبكات الإتصال

¹ e-Government: Background, Today's Implementation and Future Trends; Chapter 5 , A. M. Ronchi, e-Democracy, Springer, 2019, p.118-120

https://link-springer-com.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-3-030-01596-1_5.pdf

² Barrenechea, Mark J. Jenkins, Tom, e-Government or Out of Government, Printed in Canada, First Edition, April 2014, p.74 https://www.opentext.com/file_source/OpenText/en_US/PDF/e-Gov%20Book.pdf

³ عبده نعمان الشريف، الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009/2008، ص 111

http://biblio.univ-alger.dz/jspui/bitstream/1635/10683/1/ALSHARIF_ABDENOMAN.pdf

الفصل الأول

الهاتفية الحكومية وشبكات المعلومات الحكومية (انترانت أكسترنات، انترنت، شبكة المنطقة المحلية، وشبكة المنطقة الواسعة) وذلك من أجل تيسير نشر تبادل وإمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية.

_ شبكة الإنترنت

الانترنت عبارة عن شبكة عالمية من أنظمة الحواسيب، ويعني ذلك أنها تمثل شبكة واسعة النطاق تقوم بتبادل المعلومات عبر البريد الإلكتروني، بواسطة الهاتف والتلفزيون، والشبكات اللاسلكية، وتقنيات الاتصال عبر الأقمار الصناعية¹، التي تساعد حكومات الدول على نشر وتقديم كافة المعلومات والخدمات الإلكترونية التي يحتاج إليها المواطنون ومؤسسات الأعمال التي كانت تقدم في السابق من خلال الحضور الشخصي للمعني وطلبها من مكاتب الإدارات والهيئات الحكومية.

_ شبكة الإنترنت

هي بمثابة الشبكة الداخلية أو المحلية للشبكة الخاصة بالإدارة الحكومية وهي نسخة صغيرة عن الإنترنت مع مواقع الكترونية حكومية والتي تظهر في شكل موقع إلكتروني نموذجي، ولكن لا يمكن الوصول إليها إلا من قبل أصحاب الشأن الموجودين بداخل الإدارة الحكومية والمرخص لهم ذلك، وفي نفس السياق تستخدم شبكة الانترانت نفس برنامج (برمجية) خادم الويب الذي يوفر إمكانية الوصول إلى المواقع الإلكترونية بواسطة شبكة الانترنت، حيث يبقى الاختلاف أن شبكة الإنترنت في أغلب الأحيان ما تقيد إمكانية الوصول إلى الأعضاء أو المتعاقدين مع الادارة الحكومية²، مثل شبكة الإنترنت التي تربط عمل الموظفين الحكوميين المركزيين مع الوظائف التي يقوم بها كافة الموظفين الحكوميين الذين يعملون داخل الإدارات والهيئات الحكومية فيما يتعلق مثلاً بتأهيل بعض المشاريع الإستثمارية الكبيرة مؤسسات الأعمال التي ترفع ملفاتها إلى الإدارة الحكومية المركزية التي لها صلاحيات القيام بها إلكترونياً.

_ شبكة الإكسترنات

هي شبكة اتصالات تستخدم تقنيات الإنترنت لربط شبكة الإنترنت الخاصة بالإدارة الحكومية مع الشبكات الداخلية لعدد من أصحاب المصلحة الخارجيين والمتعاونين في معالجة القضايا والمسائل المشتركة أو ذات الصلة³، وعلى سبيل المثال تمنح إدارة مسح الأراضي والبناء للموثقين والمحافظين والخبراء العقاريين أنظمة معلومات ومفاتيح دخول، والحماية للبيانات، والمعلومات التي تعمل عن طريق شبكة الإكسترنات لإتمام كافة الإجراءات القانونية السابقة لتسجيل وإنشاء مؤسسات الأعمال .

¹ M.N.O. Sadiku and S.M. Musa, Chapter 8 Wide Area Networks, Performance Analysis of Computer Networks, Springer International Publishing Switzerland , 2013, p.219
https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-1-4471-4357-4_5.pdf

² Mahmoud Moussa, Internet, Intranets and Extranets in Organizations: An Integrative Literature Review, SIU Journal of Management, Vol.6, No.1 June, 2016, pp.21-22
<http://researchbank.rmit.edu.au/view/rmit:40167/n2006070986.pdf>

³ Mahmoud Moussa, Op.cit, p.26

_شبكة المناطق المحلية LAN

هي شبكة تستخدم ارتباطات لاسلكية لتوصيل أجهزة متعددة موجودة في منطقة محدودة مثل تدفق المعلومات بين الخادم والأقسام الأخرى التابعة للمقاطعة الإدارية (جماعة محلية) من خلال ارتباط شبكة المنطقة المحلية مع خوادم تلك الأقسام، وهي تتكون من مجموعة من نقاط الوصول التي توفر اتصالاً لاسلكياً بمجموعة من أجهزة المستخدم، وفي أغلب الأحيان ما تستند إلى معايير WiFi حيث توفر شبكات المناطق المحلية الواسعة مزايا هامة من حيث تخفيض التكاليف بسبب إجراءات التثبيت السهلة وإمكانية الوصول والمرونة فيما يتعلق بتدفق وتبادل المعلومات¹.

فهي وسيلة هامة لتحقيق التواصل المشترك على نطاق واسع من مجالات الاستخدام وتبادل الأفكار والآراء والقرارات المتخذة على المستوى المحلي للبلد من خلال استخدام أجهزة الحاسب الشخصية، وحواسيب المكاتب الحكومية المرتبطة بخادم شبكة المنطقة المحلية.

_ شبكة المناطق الواسعة WAN

وتوفر شبكة المنطقة الواسعة للمستخدمين إمكانية الوصول لاسلكية وعالية السرعة، ومن مميزاتا هي التغطية الواسعة وسهولة الوصول إلى البيانات والمعلومات الحكومية، وعادة ما تقوم شركات الاتصالات بتسهيل نقل البيانات وتوفير روابط لمسافات طويلة بالنسبة للادارات الحكومية أو الأفراد؛ فإذا كانت الادارة الحكومية لها أكثر من مكان واحد أي عدة وكالات حكومية تابعة لها يمكن استخدام شبكة Wan من أجل ربط الشبكات المحلية Lan في تلك الأماكن.

ومع التطور الحاصل في مجال الحوسبة وظهور ما يعرف بخدمات أو تطبيقات الإنترنت تم تأسيس شبكة واسعة النطاق لدعم الإتصال اللاسلكي، والتي تستخدم آلية إرسال بسيطة جدا من أجل تسليم حزم بيانات عبر مسافات طويلة؛ وهو ما ساعد تطبيقات الانترنت على تقديم خدمات متنوعة وبعيدة المدى مثل المدن الذكية والمصانع الذكية والقياس الذكي²؛ وبالتالي هناك مجموعة من الأنظمة المختلفة التي يجب أن تتوفر عليها الحكومة الإلكترونية لبناء تواصل فعال وسهل ومختزل للمناطق والحدود المكانية داخل البلد.

¹ Rosario G. Garroppo, Maria Grazia. S, Fabio Andreagiovanni, Robust green Wireless Local Area Networks: A matheuristic approach, Journal of Network and Computer Applications, 2019, p.01
<https://pdf.sciencedirectassets.com/272436/1-s2.0-S1084804520X00129/1-s2.0-S1084804520301314/main.pdf?X>

² Dae-Young Kim, Seokhoon Kim, Data Transmission Using K-Means Clustering in Low Power Wide Area Networks with Mobile Edge Cloud, Springer Science Business Media, LLC, 2018, p.02
<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs11277-018-5742-1.pdf>

2-2-1-2 أنظمة التطبيقات

هي الأنظمة التي تدير بيانات الكيانات أو الأشياء والتي تدعم وظائف العمل في إطار الأعمال الإلكترونية، وتوفير التكامل بين أنظمة التطبيقات وإجراءات الأعمال الأساسية للمنظمة أو الإدارة الحكومية، ويمكن أن تدمج تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن تطبيقات الواجهة الأمامية للحكومة الإلكترونية¹، حيث تمكن أنظمة الحكومة الإلكترونية من التعاون وتنسيق الأعمال مع بعضها البعض والمساعدة في عملية الحفاظ على البيانات وإجراءات الأعمال المتواجدة، وتوفير إمكانية الوصول السهل لتقديم المعلومات والخدمات للمواطنين من خلال استخدام تطبيقات تسيير علاقات الزبون وخدمات الويب،.. التي تركز على المستخدم (العميل) وتفاعله بفعال وكفاءة مع الإدارات الحكومية.

2-2-1-3 أنظمة قواعد البيانات

هي أحد الوسائل التكنولوجية المعتمدة لتخزين واسترجاع البيانات والمعلومات المرتبطة بمجال عمل أنظمة معالجة المعاملات بواسطة الإنترنت، ويحتوي نظام قواعد البيانات على مجموعة كبيرة من مكونات الأجهزة والبرمجيات الموزعة، والمتناسقة لتنفيذ المهام المحددة داخل النظام²، ويكمن الهدف من استخدام أنظمة قواعد البيانات ضمن الإدارة الإلكترونية الحكومية في تزويد المسيرين بالمعلومات الكافية التي تمكنهم من سهولة الوصول إلى مجموعة بيانات موحدة ومحمية من قبل كافة المصالح والأقسام والدوائر الإدارية لاتخاذ قرارات إدارية فعالة، ووضع أطر تنظيمية إلكترونية كفأة تستند على مدى حجم وضخامة البيانات التي يجب توفيرها لبناء نظم معلومات قوية ومتكاملة مع باقي أنظمة الحكومة الإلكترونية.

2-2-1-4 أنظمة الدعم

هي كافة الأدوات والبرامج والأجهزة الداعمة لأنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الحكومة الإلكترونية والتي تعمل على معالجة البيانات الموزعة، وإرتباطية التطبيق إلى تطبيق آخر (من نظام إدارة قواعد البيانات إلى نظام إدارة بيانات البرنامج) والعميل إلى الخادم، وسيط تخزين البيانات، وبيانات البرامج الجماعية من أجل تحقيق تكامل إجراءات المشاركين مع البرامج الجماعية، إدارة سير العمل، نظام إدارة الوثائق، ومستودع البيانات، التواصل بين الأفراد، وأنظمة الحاسوب في الإدارات الحكومية والمنظمات

¹ Ibrahim A. Alghamdi, E-Government Readiness Assessment for Government Organizations in Developing Countries, Computer and Information Science Vol. 4, No. 3 May,2011, p.9
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.659.4322&rep=rep1&type=pdf>

² AbdAlhamid Khattab, Alsayed Algergawy, Amany Sarhan, MAG: A performance evaluation framework for database systems, Knowledge-Based Systems 85, 2015, p.245
https://ac-els-cdn-com.www.snd11.arn.dz/S0950705115001859/1-s2.0-S0950705115001859-main.pdf?_tid=b3f64b70-8c67

الفصل الأول

المعنية، تقنيات الشبكات بين الإدارات الحكومية مثل الشبكة الرقمية للخدمات المتكاملة، والتبادل الإلكتروني للبيانات وشبكات الانترنت والإكسترنات والإنترانت¹.

وبالتالي فإن قدرات هذه التقنيات التكنولوجية تتمثل أساسا في إجراء دعم ودمج العمليات وتطبيقاتها ضمن طبقة الأعمال الإلكترونية للحكومة الإلكترونية من خلال تقديم المعايير والبروتوكولات اللازمة²، وذلك بالاعتماد على أساليب البنى التحتية للشبكات والاتصالات (مثل انترنت والاكسترنات والانترانت) وهنا تظهر أهمية أنظمة دعم الحكومة الإلكترونية في تقوية ودعم الإطار أو البناء الهندسي والتشغيلي لنظام الحكومة الإلكترونية ككل، وليس الجزء المتعلق فقط بعمل الموقع الإلكتروني للحكومة الإلكترونية للبلد، وهو الأمر الذي سنحاول توضيحه أكثر في المبحث الأخير من هذا الفصل.

2-1-3- متطلبات التشغيل البيئي

لقد جاء ذكر عنصر التشغيل البيئي ضمن أحد المتطلبات الرئيسية التي يجب وضعها في خطط تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية فهناك بعض العوامل الأساسية المحددة لنجاح مبادرات الحكومة الإلكترونية، وتتمثل في قدرة مختلف الإدارات الحكومية على تقاسم ودمج المعلومات عبر حدود الإدارة الحكومية الجديدة والتقليدية، وتنفيذ السياسات العمومية ذات الصلة بأنظمة الحكومة الإلكترونية في العديد من القطاعات العمومية، الأمر الذي إنجر عنه تزايد الاهتمام بما يعرف بالتشغيل البيئي " interoperability " والإدراك بضرورة التخلي عن الرؤى التقليدية التي كانت تركز فقط على الجانب التقني.

فقد أصبح التشغيل البيئي يستند على توجهات السياسة العمومية وإمكانيات تسيير التكنولوجيا³ والتي عادة ما ترتبط بأحد الإنشغالات الرئيسية القائمة على دعم وتطوير تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية من حيث خلق فضاء مشترك، ووسيط فعال بين تطبيقات نظام الحكومة الإلكترونية المجسدة لعمل وأداء الإدارات والهيئات الحكومية الإلكترونية.

وهناك التشغيل البيئي التقني الذي يمثل كافة الإجراءات التقنية التي تعمل على ضمان جاهزية المكونات التكنولوجية للأنظمة المعلوماتية قصد تحقيق التعاون، التشغيل البيئي الدلالي يظهر هذا التشغيل البيئي أثناء تعامله مع معاني البيانات والمعلومات حيث يتكفل هذا البعد بضمان المعنى الدقيق للمعلومة المتبادلة، أما التشغيل البيئي المنظومي فهو يهتم بالأسلوب أو الطريقة التي تتعاون

¹Park kyung hye and favrel joel, Virtual enterprise information system and networking solution, computers industriel engineering 37, 1999, p.441
<https://pdf.sciencedirectassets.com/271420/1-s2.0-S0360835200X00277/1-s2.0-S0360835299001138/main.pdf?>

² Mahsa fallahi, The obstacles and guidelines of establishing e-government in iran, case study ; ministry of commerce, lulea university of technology, departement of business administration and social sciences, master thesis, 2007,p.40 <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1026744/FULLTEXT01.pdf>

³ Theresa A. Pardo, Taewoo Nam, and G. Brian Burke, E-Government Interoperability: Interaction of Policy, Management, and Technology Dimensions, Social Science Computer Review 30 (1), 2012, pp. 7-8 https://www.researchgate.net/publication/288952574/_Downloads/Pardoetal_SSCR_301.pdf

الفصل الأول

بواسطتها منظومة الإدارة الإلكترونية مع نظام واحد هو الحكومة الإلكترونية في تحقيق الأهداف المتفق عليها ضمن الخطط المسطرة¹.

وعادة ما يتطلب التشغيل البيئي وجود إتصال بين مختلف الأنظمة الحاسوبية المرتكزة على مختلف الوسائل والأجهزة التكنولوجية داخل الإدارات، الأقسام والوحدات الإدارية الحكومية وذلك من أجل ضمان تحقيق التعاون بين مختلف الوحدات العمومية والخاصة من أجل توفير الخدمات الحكومية.

لذا فإن نجاح تنفيذ كل هذه الخطوات سوف يعتمد على مقارنة معمارية الخدمة الموجهة " service-oriented architecture" التي ظهرت من أجل الإجابة عن مشاكل الدمج التي تحتوي على عدد واسع من البروتوكولات، التوضيحات والتكيفات كما يمكن أن تستعمل هذه المقاربة في بناء الأنظمة المرتكزة على الأعمال المبنية على تصورات الأعمال والمستخدمين².

وبصفة عامة تعتبر مسألة توفير الخدمات الإلكترونية الحكومية ذات جودة عالية وتأسيس نظام حكومة إلكترونية قوي هو أمر مرتبط إلى حد بعيد بالقدرة على بناء إطار التشغيل البيئي للحكومة الإلكترونية، وتحسين وتطوير أساليب العمل الإداري كوسيط في تأدية الإجراءات والأعمال الحكومية بطريقة سلسة ومرنة في وقت قصير، أين يمكن تعزيز ذلك من خلال قدرات الموظفين على تصور وخلق أنماط تسييرية حديثة ومتطورة تتماشى والتكنولوجيا المستخدمة ضمن نظام الحكومة الإلكترونية.

2-1-4- المتطلبات البشرية

تبدو أن مسألة جلب التكنولوجيا الحديثة والمساهمة في توفير البنى التحتية للإتصالات وتطوير التقنيات التكنولوجية الموجودة في البلد كافية لإنشاء نظام حكومة إلكترونية متطور وفعال، بل الأمر يحتاج أيضا إلى القدرات والمهارات البشرية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة، وإمكانية إدراك وفهم المواطنين ومؤسسات الأعمال لكيفية تشغيل أنظمة معلومات الحاسوب التي يستخدمها وكيفية التعامل معها بسهولة خاصة إذا كانت من الجيل الجديد.

وكذا كيفية إستخدام البرمجيات وأنظمة المعلومات والبيانات والتطبيقات والمواقع الإلكترونية الحكومية، وغيرها من الأجهزة والتقنيات التكنولوجية للحصول على المعلومات والخدمات الحكومية، وأكثر من ذلك يبقى الهدف من هذا التفاعل هو توفير الراحة وخفض الوقت والتكلفة التي ممكن أن يتحملها المستخدم لهذه التكنولوجيا المتطورة، ولطالما ارتبط هذا التفاعل بمدى قدرة الأفراد والمستخدمين بصفة عامة بالطفرة التكنولوجية التي تسبق الكثير من الأشخاص بفترات ومسافات طويلة.

¹Mila Gasco, Approaching E-Government Interoperability, Social Science Computer Review published online, 12 December 2010, pp.1-2 <http://itemsweb.esade.edu/idgp/Gasco3.pdf>

² Rodrigo Bonacin, Amanda M. Melo, Carlos A. C. Simoni, M. Cecilia C. Baranauskas Accessibility and interoperability in e-government systems: outlining an inclusive development process, Springer-Verlag 2009, p.3 https://www.researchgate.net/profile/Rodrigo_Bonacin/publication/225321898/_links/573d9d3e08aea45ee842cda4/Accessibility-and-interoperability-in-e-government-systems-Outlining-an-inclusive-development-process.pdf

الفصل الأول

من جانب آخر قد يبعث القبول التكنولوجي على تغيير سلوكيات فريق العمل (موظفين، مسؤولين) اتجاه التكنولوجيا الحديثة والابتكارات التكنولوجية داخل الإدارة الحكومية، والمشاركة في مبادرات التشغيل البيئي للحكومة الالكترونية، كما يعد الموظفين الذين لهم خبرة واسعة في مجال الابتكار التكنولوجي هم أكثر انفتاحاً على الابتكار وأكثر حماسة في التعامل مع الوسائل والتقنيات الجديدة.

2-1-5- المتطلبات الحمائية

يمكن رؤية الحكومة الالكترونية في بعض الأحيان على أنها تلك الأنظمة المعلوماتية وقواعد البيانات الموزعة بشكل واسع على مستوى خوادم وشبكات حواسيب كافة الإدارات والهيئات الحكومية والمواطنين ومؤسسات الأعمال وحاجة كل طرف إلى تبادل المعلومات والخدمات الإلكترونية والتفاعل معها بشكل آمن، فكان لا بد من توفير وسائل وتقنيات تكنولوجية من أجل توفير الحماية اللازمة.

فالحماية يمكن أن تصنف وفقاً لقاعدة حماية الشبكة وحماية الوثائق والتي يجب عليها توفير الصيانة والوقاية للبنى التحتية الإلكترونية للحكومة الإلكترونية، وذلك في شكل برامج إلكترونية معدة كحواجز للحماية، ووضع حدود على مجال إمكانية الولوج إلى البيانات¹؛ وبالتالي فإن الحماية مزدوجة بمعنى أنه يجب وضع الوسائل والأدوات اللازمة لحماية شبكة الاتصالات الداخلية والخارجية التي تحمل وتنقل كافة المعلومات والبيانات.

وتجدر الإشارة إلى أن البيانات هي المادة الخام للمعلومات نتيجة تشغيل البيانات ومع التطور الحاصل زادت أهمية الأخذ في الحسبان مسألة حماية المعلومات والتي تقوم على أنظمة حماية نظم التشغيل، والبرامج والتطبيقات، وقواعد البيانات، والولوج أو الدخول إلى أنظمة الحكومة الالكترونية من المخاطر والتهديدات للأشخاص غير مسموح لهم².

وهناك العديد من وسائل وأدوات الحماية التي تعمل على حماية المعلومات لا سيما عندما يتعلق الأمر بتوفير التوقيعات والشهادات والمصادقات الإلكترونية وإصدار بطاقات الهوية وغير ذلك من الأمور التي تتطلب وسائل حمائية للمعلومات والبيانات، مثل جدران الحماية والتشفير.

¹ Alshehri, Mohammed, Drew, Steve, E-Government Fundamentals, Proceedings of the IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings, 2010, p.38
https://research-repository.griffith.edu.au/bitstream/handle/10072/37709/67525_1.pdf

² أحمد نافع المدادحة، عدنان عبد الكريم الديابات، اقتصاديات المعلومات والمعرفة، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2014، ص ص

__ جدران الحماية firewalls

جدران الحماية هو نظام حماية الشبكة التي تقود وتراقب المرور السري الوارد أو الصادر عن الشبكة والمركّز على المعرفة المسبقة لقواعد الحماية، حيث يتكون جدار الحماية البسيط من مسار لتصفية محاولات الإتصال المسموح والغير مسموح به من قبل الأشخاص عن طريق البوابات أو المنصات الإلكترونية الحكومية المقدمة للخدمات.

__ التشفير

وهي عملية إجراء تحويل للمعلومة من شكلها الأصلي (نص مكتمل) إلى شكل غير مفهوم مشفر (نص صغري) وفيما يتعلق بتكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، يمكن أن تشفر كافة أنواع البيانات والمعلومات وتعوض بصور رقمية وأصوات.

وفي إطار تحسين الحماية بالنسبة الحكومة الإلكترونية ككل يستدعي الأمر تحديد طبيعة ووضع الحماية في مكانها قبل الإنتقال إلى قضية أخرى، ويعني ذلك وضع الطرق التي يمكن من خلالها ضبط إجراءات وسياسات الحماية والوسائل التكنولوجية التي تعطي تفسير معمق للأحداث الواقعة في هذا المجال¹.

__ البنى التحتية للمفتاح العمومي

البنى التحتية للمفتاح العمومي هي عبارة عن أداة لإدارة الشهادات حيث تقوم بتسيير العوامل التقنية والأخلاقية، والتنظيمية والبشرية لإصدار شهادة رقمية تربط المفتاح العام بهوية المستخدم² ويتكون من الأجهزة والبرامج والسياسات والإجراءات المطلوبة لإدارة الشهادات الرقمية التي تضع في الحسبان، أن هناك طرفين يرغبان في التواصل بشكل آمن مع وجود طرف ثالث عادة ما يعرف بمهيئة المصادقة الرقمية التي تضمن هذا الشكل من التواصل باستخدام تشفير المفتاح العام الذي يقدم الحماية اللازمة.

وتعد هيئة المصادقة الرقمية بمثابة الكيان الذي يصادق على هويات الأطراف المعنية ويقوم بإنشاء شهادة رقمية بحيث يمكن لأي من الطرفين التأكد من الشخص الذي يتواصل معه، وعند تقديم الشهادة الرقمية للطرف المعني أو المستخدم فهي ضمناً تدمج المفتاح العام للمستخدم مع الشهادة الرقمية المتحصل عليها³.

¹ Tri kuntoro. p, Uzayisenga v, tatang.I and devi. V , A comprehensive Review of e-government security, Asian journal of information technology 16(2-5), 2017 , p.285
<http://docsdrive.com/pdfs/medwelljournals/ajit/2017/282-286.pdf>

² Lujain Alharbi, Dania Aljeaid, A Blockchain Review: A Comparative Study Between Public Key Infrastructure and Identity Based Encryption, Springer AG, 2019, p.79
https://link-springer-com.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-3-030-36365-9_6.pdf

³ Ahmed. F Sheikh, public key infrastructures, chapter16, CompTIA Security+ Certification Study Guide, network security essentials, Apress, Berkeley, CA, 2019, pp.251-252
https://link-springer-com.www.snd11.arn.dz/chapter/10.1007/978-1-4842-6234-4_16pdf

الفصل الأول

يبدو أن خدمات الحماية للبنى التحتية المرتبطة بالمفتاح العمومي تستعمل في تدنيه عواقب حدوث أي خطر قد يؤدي إلى نقص الموثوقية والمصدقية، وضعف المراقبة الإلكترونية على الأشخاص الذين يرغبون في الولوج إلى مواقع وبوابات ومنصات إلكترونية حكومية غير مسموح بها.

وبناء على ما تقدم يمكن القول أن كافة المتطلبات القانونية والتكنولوجية والحماية ضرورية لتأسيس نظام حكومة إلكترونية قوي وكفأ ومتكامل مع كافة الأطراف الفاعلة، والسياسات العمومية المعتمدة، والعلاقات، والتوجهات المستقبلية فيما يتعلق بمواكبة عصر الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة كل ذلك من أجل تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية التي ينتظر منها إعادة بعث حياة إجتماعية وإقتصادية تستجيب لتطلعات الأفراد ومؤسسات الأعمال قادرة على التكيف السريع مع التحولات التي يفرضها هذا العصر.

2-2- أهداف الحكومة الإلكترونية

ان مساعي تطبيق الحكومة الإلكترونية له عدة أهداف أساسية تندرج ضمن السياسة العمومية لعصرنة الإدارة العمومية وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية لتحقيق التقدم على المستوى الاجتماعي والإقتصادي للبلد، ومن أبرزها تكوين مجتمع المعلومات والمعرفة وبناء إقتصاد رقمي قائم على استعمال الأجهزة، والتقنيات التكنولوجية الحديثة في العملية الإنتاجية والتسويقية والتبادلية... وخلق بيئة مؤسسية وتنظيمية جيدة لممارسة الأعمال من قبل مؤسسات الأعمال وذلك ضمن مناخ يسوده الوضوح وشفافية الإجراءات الحكومية والثقة.

2-2-1- تبسيط الإجراءات والمعاملات الإدارية

يعتبر التبسيط الإداري من أكبر التحديات التي تواجه حكومات الدول وذلك من حيث أهميتها في تحقيق الموازنة بين الحاجة إلى استعمال الاجراءات الادارية كمصدر للمعلومة، ووسيلة لتطبيق السياسات العمومية وتدنية التداخلات المطبقة بواسطة هذه المتطلبات من حيث الموارد المطلوبة والزامية الامتثال، كما يتضمن التبسيط الإداري القيام بقطع الروتين الناجم عن القوانين التنظيمية (تشريعات) المتتابعة المفرطة أو البيروقراطية التي تعيق كذلك النشاط أو اتخاذ القرار¹ المرتبط مثلاً بممارسة الأعمال أو الإستثمار.

وتتم إعادة هندسة الإجراءات الإدارية بواسطة أساليب الادارة الالكترونية "e-administration" المكونة لنظام الحكومة الإلكترونية والتي تهدف إلى إعادة النظر في الإجراءات المهنية، وجعلها أكثر كفاءة من خلال تطبيق بعض الممارسات المنظوماتية الجديدة التي من شأنها أن تحسن عملية تبادل المعلومة وتفاعل الإدارة الحكومية مع المواطنين والمنظمات الأخرى.

¹ Overcoming Barriers to Administrative Simplification Strategies: Guidance for Policy Makers, OECD, 2009, p.6 <https://www.oecd.org/regreform/42112628.pdf>

الفصل الأول

ويشير مصطلح تبسيط الإجراءات الإدارية إلى آلية واستمرارية إعادة النظر بالنسبة للنشاطات القانونية " legal " والقواعد التنظيمية "regulatory" إضافة إلى إعادة بناء الإجراءات، الممارسات الإدارية وفقاً لمبدأ الكفاءة، الفعالية.

توفير خدمات حكومية ذات جودة بالنسبة للمواطنين ومؤسسات الأعمال، وعلى سبيل المثال توضع خدمات الشهادات الإلكترونية تحت تصرف المواطنين ومؤسسات الأعمال عبر شبكة الإنترنت والتي تتطلب أتمتة بسيطة لإجراءات العمل المتواجدة تسمح لهم بتعبئة البيانات ومراقبتها، وتحويلها إلى الإدارة الحكومية وهذا التطور الملحوظ يمكن من خلاله تقاسم البيانات داخل الإدارة الحكومية، وتبادل المعلومات بين مختلف الإدارات الحكومية¹ في وقت قصير جداً، ومن بين الأدوات الأساسية المستعملة لتحقيق أهداف برامج الحكومة الإلكترونية فيما يخص مشروع تبسيط الإجراءات الإدارية نذكر ما يلي:

- التركيز أكثر على المستخدم من خلال جعل إمكانية الوصول إلى الإدارات الحكومية أكثر سهولة عن طريق شبكة الانترنت.
- تحديث قطاعات الحكومة من خلال استعمال العمليات الالكترونية وتوفير فعالية أكثر وأفضل أداء.
- إن الإستعانة بشبكات الإتصال الإلكترونية تجعل العمل عن بعد باستعمال أدوات الإعلام الآلي وأجهزة الإتصال ممكن داخل الإدارة الحكومية الأمر الذي يساعد على تبسيط وتيسير عمل الموظف العمومي، فزيادة استعمال الخدمات المرتكزة على أدوات وأجهزة الإتصال عن بعد سيسمح بتخفيض عبء الإنتظار على مستوى الشبايك، وتجنب مقابلة الموظفين والمسؤولين الحكوميين وجها لوجه، وريح الوقت وخفض تكاليف المعاملات.
- في هذا السياق، تعرض كثير من الخبرات والتجارب مدى أهمية تطبيق برمجيات الخلفية "back-office software" في إصلاح الاجراءات الداخلية والتي تعرف على أنها بمثابة إجراء لإعادة الهندسة حيث تقدم هذه البرمجيات الإطار الوظيفي للموارد البشرية إدارة المشروع، إدارة سلسلة العروض، وفي مثل هذه الحالة تصبح الإجراءات غير الرسمية التي كانت في السابق موثقة ويمكن إيجادها بسهولة²، وهناك بعض الآليات والوسائل المستعملة عادة في تبسيط مثل الإجراءات الإدارية وهي³:
- رقمنة الاستثمارات الإدارية خاصة تلك المتعلقة بمؤسسات الأعمال مثل العمل، الضرائب والرسوم.
- التبسيط الإداري عن طريق إعادة تنظيم وأتمتة إجراءات خلفيات المكاتب الحكومية من بينها التسيير الإلكتروني للموارد البشرية او المطابقة الإلكترونية.
- أنظمة إتصال البيانات المقدمة من قبل مؤسسات الأعمال إلى الإدارة الحكومية.

¹ Simplification of administrative procedures Reduction of Series administrative burdens, Hellenic Ministry of Administrative Reform& procedures burdens (AB) & E-government ,2014 , p.4

http://www.eupan.eu/files/repository/20140707155347_SimplificationThematicPaperFINAL2014.pdf

² e-Government Readiness Assessment Framework, Op cit, p.26

³ Surmonter les obstacles à la mise en oeuvre des stratégies de simplification administrative orientations destinées aux décideurs, OCDE 2009, p.28 <https://www.oecd.org/fr/gov/politique-reglementaire/42304258.pdf>

الفصل الأول

- بوابات الإعلام والخدمات الحكومية مثل بوابات المواطنين وبوابات مؤسسات الأعمال.

يكمن القول أن التبسيط الإداري هو بمثابة القاعدة الأساسية لتقديم الخدمات الإلكترونية الحكومية ووضع سبل وآفاق تحسينها وتطويرها بما يخدم المصلحة العامة للمواطنين ومؤسسات الأعمال، وتيسير إلتزامات الإمتثال للقواعد والقوانين التنظيمية التي تفرضها الإدارات الحكومية.

2-2-2- تحسين جودة الخدمات الحكومية

منذ القدم كان الأفراد يعتمدون على أشخاص آخرين لتوفير بعض الخدمات التي تلي حاجياتهم اليومية، فقد أصبحت أغلب هذه الخدمات تختلف أكثر من حيث طابعها التقليدي الذي كانت عليه إلى شكلها الحديث، وذلك في شكل خدمات إلكترونية أكثر سرعة ومواكبة للتطورات التكنولوجية الحاصلة.

فقد استند تقييم المستهلك للسلع التي يشتريها وفق الطرق التقليدية يتم حسب عدة عوامل مختلفة، النوع، التركيبة، اللون، التغليف وتقييم أو قياس جودة الخدمات من قبل الأفراد المتحصلين عليها يبقى أمر صعب وغير مدرك، إذ يشير مصطلح جودة الخدمة الإلكترونية على جودة كل تفاعل قد تم بناءا على خبرة العملاء نظير استعمالهم لشبكة الانترنت.

وفي المقابل تعتمد الحكومة الإلكترونية على استعمال تكنولوجيا المعلومات والإنصال من أجل تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة بكفاءة وفعالية¹ ومع كثرة طلب المواطنين ومؤسسات الاعمال على الخدمات الحكومية المقدمة بشكل أسرع، ومعلومات أفضل دفع حكومات الدول إلى محاولة عرض خدمات حكومية أفضل بتكلفة أقل عن طريق إستغلال كافة الفرص التي تتيحها تطبيقات الحكومة الإلكترونية وسبل تحسينها وتطويرها نحو شكل أفضل بكثير.

وتعرف هذه التطبيقات الإلكترونية على أساس أنها الفضاء التقني الإجتماعي الذي تطبق فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تنظيم التسيير العمومي ورفع مستوى الكفاءة والشفافية وإمكانية الوصول والاستجابة مع مؤسسات الأعمال²، ومن أمثلة هذه الخدمات الإلكترونية المرتكزة على تطبيقات الحكومة الإلكترونية ضرائب الدخل، البحث عن وظيفة، الإستفادة من مزايا الضمان الاجتماعي الوثائق الشخصية، رخص البناء وضرائب الشركات.

تعرف الخدمات الإلكترونية الحكومية "e-government services" على أنها جزء من البرمجيات المكونة لنظام أو إطار هندسة موقع الحكومة الإلكترونية والتي تعمل على أتمتة جزء، أو كافة الإجراءات الإدارية، هذه الاجراءات يمكن ترتيبها حسب طلب المواطن والمستثمر ورجل الأعمال، حيث تعبر جودة الخدمات الإلكترونية عن مدى قدرة الموقع الإلكتروني في تسيير التسوق

¹ Filipe Sa, alvaro R, Manuel Perez.C, From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review, Government Information Quarterly, 2015, pp.2-5
https://www.researchgate.net/publication/281237499_ArtigoFilipeGovernmentInformationQuarterly2015.pdf

² Gabriel Marcuzzo do Canto C, Luiz Antonio J, Towards a heuristic frame for transferring e-government technology, Government Information Quarterly 31, 2014, pp.176- 197
<https://www.sciencedirect.com/www.snd11.am.dz/science/article/pii/S0740624X13001263/pdf?md5=dd084761778e9007cf5878ace9d418bd&pid=1-s2.0-S0740624X13001263-main.pdf>

الفصل الأول

والشراء وتقدم الخدمة بكفاءة وفعالية، والتي تنعكس أيضا على الجوانب المتعلقة بصمان الخصوصية إتاحة نظام الخدمة، الوفاء ومنح الثقة الناجمة عن إستخدام أنظمة الخدمات الإلكترونية.

ومن أمثلة ذلك سهولة الإبحار على الموقع الإلكتروني، ضمانات الحماية للمعاملات الإلكترونية، والخصوصية المزودة بجودة الأختام التي يمكن لها أن ترفع من مستوى الوفاء والشفافية¹ في الخدمات الحكومية، مثل خدمة التوقيع الإلكتروني وخدمات شهادة المصادقة الإلكترونية، والدخول السريع والسهل للعديد من البوابات والمواقع الإلكترونية الحكومية وتلبية الحاجة إلى الخدمة المرغوب في الحصول عليها دون أي عائق أو مشكلة قد تنجم جراء التفاعل مع أصحاب المكاتب العمومية وبأريحية تامة.

2-2-3- تخفيض الفساد

تضع تكنولوجيا المعلومات والاتصال مقارنة حديثة أمام حكومات الدول والتي يمكن اتباعها من أجل بسط الشفافية وتطوير طرق محاربة الفساد، فقد حاولت كثير من الدول تطبيق قوانين الشفافية ضمن مبادرات تنفيذ نظام الحكومة الإلكترونية الذي يهدف إلى تخفيض الفساد وذلك من خلال تطوير الحوكمة، تعزيز مبادرات الإصلاح داخل الدولة.

إلى جانب تخفيض أكبر قدر ممكن من السلوكات الفاسدة، تقوية علاقات مؤسسات الأعمال بالموظفين، السماح لمؤسسات الأعمال من متابعة الأنشطة، قيادة ومراقبة تصرفات الموظفين العموميين؛ فهناك عدة مؤشرات تعكس مدى قدرة الحكومة الإلكترونية على تطوير الشفافية ومحاربة الفساد والتي تظهر من خلال المعلومات المقدمة حول قواعد الحكومة وحقوق المواطنين، القيادة المطورة لنشاطات ونفقات الحكومة، نشر المعلومات المتعلقة بأداء الحكومة، الإجراءات الحكومية المفتوحة مثل أرشيف الأراضي، تطبيقات من أجل التراخيص والنظام الأساسي لدفع الضرائب، التعريف بالمنتخبين المحليين والموظفين العموميين وأدوار إدراجهم ضمن نطاق التحقيق المرتبط بنشاطات الفساد والتحايل².

وفي هذا الإطار حاولت منظمة الشفافية الدولية قياس مدى اتساع الفساد في مختلف الدول انطلاقا من تعريف الأقسام الحكومية التي تشهد انتشار أكبر للفساد وتأسيسها لبعض العوامل المفسرة لتفاقم هذه الظاهرة، استنادا على مدى جودة وفعالية التنظيمات الحكومية والميكانزمات التي توفرها الحكومات لمراقبة الفساد، فقد وجد أن الدول التي تشهد تحسن كبير في مؤشر ممارسة الاعمال على سبيل المثال كان لها مستوى جيد من حيث بسط الشفافية وانخفاض الفساد، وربما يطرح التساؤل حول السبب الذي يجعل نظام الحكومة الإلكترونية في علاقة مع زيادة الشفافية وتخفيض الفساد.

¹Daniel Belanche a, Luis V. C, Carlos F, Jeroen Schepers, Trust transfer in the continued usage of public e-services, Information & Management 51,2014, p.630
<https://pure.tue.nl/ws/files/4002058/448610500542596.pdf>

² John C. B, Paul T. J, Justin M. Grimes, Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies, Government Information Quarterly 27, 2010, pp.265-267 <https://www.sciencedirect.com/www.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0740624X10000201/pdf>

الفصل الأول

وحسب North.D 1990 تتخصص المؤسسات في الأنشطة الاقتصادية وعادة ما يصبح الأفراد مشتركون في الأنشطة التي تنتج عوائد إقتصادية كبيرة، ولكن في كثير من الدول أغلب الأنشطة المرحجة تظهر من خلال إبرام صفقات الأعمال على أساس الرشاوي، وعقد المهام غير القانونية لمصلحة الأفراد والتي لها تأثير سلبي على الاقتصاد وعلى ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة.

لذا يجب فهم حقيقة الفساد وذلك لأن هذا المشكل مرتبط بالمؤسسات التي لا تقوم بتوفير الحافز الحقيقي الذي من شأنه أن يساعد على تخفيض الدافع الموجود لدى الموظفين العموميين وتوظيف ذلك وفق مصالحهم الشخصية، إضافة إلى أنه كلما زاد عدد البيروقراط كلما ارتفعت نسب الفساد، لذلك فإن الاعتماد على نظام الأتمتة "Automated system" ولا مركزية تقديم الخدمات الحكومية سيساعد على تخفيض مستوى الرقابة التي تمارسها الهيئات الحكومية على العمليات والاجراءات، ومن ثم تخفيض احتمال إمكانية ممارسة الإحتكار والبيروقراطية، واستخدام السلطة والنفوذ من قبل الموظفين.

إن استعمال تطبيق الدفع الإلكتروني له دور مهم في تخفيض دفع الرشاوي نتيجة عدم مواجهة الموظفين المسؤولين عن جمع الضريبة، كما تساعد التطبيقات الإلكترونية الأخرى على تخفيض الانحراف والتميز من خلال سهولة المتابعة وقيادة مختلف الاجراءات واختزال التواصل الملموس والبطيء الذي يحول دون حصول المواطنين ومؤسسات الأعمال على المعلومات والخدمات التي يحتاجونها¹.

بصفة عامة يمكن القول أن مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية لها عدة فوائد تنعكس بالإيجاب على الحياة الإجتماعية والإقتصادية ضمن السياسات العمومية والفضاء العمومي الذي ينطبق على ظروف وخصوصية كل بلد، لذا لا يمكن الإغفال عن متطلبات هذا النظام من تشريعات وقوانين وتكنولوجيا وموارد مالية وبشرية، وحماية التي يجب صياغتها ووضعها ضمن ما يعرف بإستراتيجية الحكومة الإلكترونية وذلك بشكل منتظم ومتناسق ومتكامل مع المهام والمهارات التنفيذية لمشاريع الحكومة الإلكترونية، ووفق محددات وأطر زمنية تراعي كافة الجوانب ذات الإهتمام بتأسيس نظام حكومة إلكترونية يركز على الإهتمام بحاجات وانشغالات المواطنين ومؤسسات الأعمال وتقديم خدمات حكومية فعالة.

2-3- إستراتيجية الحكومة الإلكترونية

تعرف إستراتيجية الحكومة الإلكترونية على أنها عبارة عن مخطط لأنظمة الحكومة الإلكترونية ودعائمه المتعلقة بالبنى التحتية التي تعظم قدرة التسيير على تحقيق الأهداف المنظومية، وهذا المخطط هو عبارة عن وصف للتوجهات الإستراتيجية، الأهداف المحتويات، المبادئ وأدلة التطبيق انطلاقاً من أعلى مستوى إلى أدنى مستوى.

¹ Ahmad AL-Hussaini, Naser N. M. AL-Mutairi, Shebiab Fahad T, The Impact of Adopting E-Government on Reduce Administrative Corruption: Empirical Evidence from Kuwait's Public Sector, Academy of Contemporary Research Journal, Resource Mentors (Pvt) ltd (Publisher), 2013, pp.32-33
<https://pdfs.semanticscholar.org/d0cc/edf23316fba46e12ca51fda954aed576a44.pdf>

الفصل الأول

ترجع أهمية الإطار الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية كونه يشكل ملخص شامل لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى أنه يساعد على إعطاء مفهوم واضح، مبسط حول كل ما يتعلق بإستراتيجية الحكومة الإلكترونية، وعرض لتوجهات تطبيق الحكومة الإلكترونية، كما يلقي الضوء على المبادئ الهامة لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية¹ داخل الدولة إلى جانب التخطيط لآجال التنفيذ وحجم الموارد التي يجب تخصيصها ووضع مخططات مستقبلية والتسيير المحكم لعمليات وقرارات التجسيد.

ويتضح أن كافة متطلبات الحكومة الإلكترونية التي يجب توفيرها تقتضي هي الأخرى تخطيط سليم لإستراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المنتظرة، ومن بين التحديات الرئيسية التي تواجه الحكومة الإلكترونية التأسيس الدقيق والملائم للإستراتيجية التي يحتاج إليها كل مشروع حكومة إلكترونية وهي مهمة تتطلب التركيز على كثير من المبادئ والإجراءات، ورؤية شاملة طويلة الأجل و يجب على الحكومة أن تملك إستراتيجية واضحة تغطي كافة حواجز التحول الإلكتروني الحكومي.

وفي هذا الصدد تقوم اللجان المشرفة على تنفيذ إستراتيجية الحكومة الإلكترونية ومتابعة التقييم للوضعية المالية من خلال عمليات الجرد للمشاريع، وتبيان التكاليف وآثار ومزايا برنامج الحكومة الإلكترونية خلال فترة التنفيذ على كافة المستويات بغية تقديم خدمة أفضل للمواطنين فالرؤية الشاملة هي أمر حاسم لأي برنامج والتي تعرف بواسطة الإجراءات والإستراتيجيات، وقياس الأداء الذي يعد ضروريا في تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية، كما تستعمل الحكومات مختلف تقنيات تصميم الإستراتيجيات، لبلوغ أهداف الحكومة الإلكترونية².

وفي الواقع تنفذ إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الواسعة والمتناسقة على أساس أنها تمثل منظومة عمل بسيطة تشدد على ضرورة اتباع المبادئ الرئيسية، المعايير والبنى التحتية من قبل كافة الإدارات الحكومية والعمل بخطة ثابتة، وهذا يتضمن كل من القانون السياسة، البنية التحتية للاتصالات، معايير استعمال البيانات والتقنيات التكنولوجية، القواعد والميكانيزمات من أجل استخدام وتقاسم المعلومة.

إضافة إلى أنها تأخذ في الحسبان مختلف الجوانب المتعلقة بعمليات إيصال الخدمات الحكومية التي يحتاج إليها الأفراد بغض النظر عن اعمارهم ولغاتهم ودخولهم، أو إمكانيات ولوجهم إلى الإنترنت، وضمان قدرة الشركاء المحليين والأجانب (منظمات غير ربحية

¹ Abdelbaset Rabaiah and Eddy Vandijck, A Strategic Framework of e Government: Generic and Best Practice, Electronic Journal of e-Government Volume 7 Issue 3, 2009, pp.241 – 242
<http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=196>

² Jeffrey W. Seifert, Glenn J. McLoughlin, State E-Government Strategies: Identifying Best Practices and Applications, This report was prepared for the Congressional Research Service by the Lyndon Baines Johnson School of Public Policy at the University of Texas at Austin July 23, 2007, p.5 <https://fas.org/sgp/crs/secrecy/RL34104.pdf>

الفصل الأول

وخاصة) إستعمال أو توفير خدمات تطبيقات الحكومة الالكترونية¹ بكافة أنواعها في إطار المناولة التي تدخل ضمن أحد المشاريع العمومية المنحزة من قبل القطاع الخاص لتحقيق المصلحة العامة.

وفي بعض الحالات تظهر الحاجة إلى التفكير في وضع استراتيجيات مساعدة من شأنها المساهمة بقوة في تحقيق نجاح مبادرات الحكومة الالكترونية التي تنعكس في صورة إستراتيجية ربط المهارات المطلوبة والمتاحة، والمخطط لها من أجل مواجهة بعض التحديات التي تستوجب عملية تنفيذ المشاريع بكل ما تحمله من تفاصيل وتوقعات يمكن تداركها.

قمنا في هذا المبحث بالتطرق إلى كافة المتطلبات القانونية والتكنولوجية والبشرية والحماية، وسبل تطبيقها لتنفيذ نظام الحكومة الإلكترونية والتي تتمثل في القاعدة القانونية والتشريعية المخصصة لإستعمال وتطبيق تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، وتوفر شبكات الإتصال الواسعة والمحلية وشبكة الإنترنت والإكسترنات والإنترانت، وسبل تأهيل وتدريب المورد البشري في استخدام هذه التكنولوجيا وحماية المعلومات والبيانات بواسطة جدران الحماية وبنى المفتاح العمومي، وضرورة الترويج والإعلام عن أهمية استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية من قبل مؤسسات الأعمال ودعم الثقافة الإلكترونية.

وهنا إشارة لكل التحديات والعراقيل التي يمكن أن تواجه عملية تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية والتي يجب تجاوزها عند دراسة كل مطلب على حد وسد الفجوة الرقمية ونقص في الموارد المالية أو المهارات والكفاءات البشرية الضرورية... الخ وأهمية تحقيق الأهداف المنتظرة التي لها علاقة وثيقة بموضوع الدراسة وهي تبسيط الإجراءات الإدارية، وتخفيض الأعباء الإدارية الناجمة عن البيروقراطية، والفساد وذلك تحت قيد واحد هو ضرورة توفير كافة هذه المتطلبات وانسجامها مع كل مرحلة من مراحل تطوير الحكومة الإلكترونية . ونظرا لدور أنظمة المعلومات، وتقنيات الحكومة الإلكترونية في إعادة هندسة الخدمات الحكومية من خلال إطار تصميم الحكومة الإلكترونية المعتمد الذي يصف كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال من قبل الإدارة الحكومية سنحاول في المبحث الموالي التطرق إلى كافة هذه التقنيات والأنظمة الإلكترونية ضمن نظام الحكومة الإلكترونية.

¹ Mercy karimi mugambi, Effects of e-government strategy on service delivery in the government ministries in kenya, a research project submitted in partial fulfillment of the requirements for the award of the degree of master in business administration, university of nairobi, 2013, p.02
http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/62290/Mugambi_Effects%20of%20E-government%20Strategy%20on%20Service%20Delivery%20in%20the%20Government%20Ministries%20in%20Kenya.pdf?

المبحث الثالث: أنظمة وخدمات الحكومة الإلكترونية

تشير تقنيات تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال المطبقة من قبل الحكومات والتي تتضمن كافة أشكال تقنيات المعلومات والاتصال من أجهزة حاسوب، فيديوهات، هواتف نقالة، وشبكات اتصال، إضافة إلى الأجهزة والتطبيقات والمواقع الإلكترونية التي تم تصميمها بغية معالجة البيانات والمعلومات والتواصل معها أما أدوات الحكومة الإلكترونية فهي تلك الحلول العملية المستندة على التقنيات التكنولوجية، أو الخدمات، والمكونات المصممة من أجل استعمالها من قبل الإدارات الحكومية.

3_1_ هندسة ومجالات استخدام الحكومات الإلكترونية

يقوم عمل نظام الحكومة الإلكترونية على أساس إطار هيكلي يصف المكونات والمهام والأدوات وغيرها من الأمور التي تشكل ما يعرف بهندسة الحكومة الإلكترونية وتعني ذلك التصميم المعد من أجل ترتيب، وتشغيل المكونات التقنية التي تصف بصفة عامة كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل الإدارات الحكومية.

عملياً فهي تصف الأنظمة ووظائفها والإرتباطات الداخلية للشبكات، والأنظمة هي عبارة عن مجموعة من المكونات المؤسسة لإنجاز وظيفة معينة، أو مجموعة من الوظائف داخل الإدارة الحكومية مثل نظام الرواتب، نظام إدارة المعلومات¹. ويتضح أن هندسة الحكومة الإلكترونية هو إطار مؤسس وموحد وشامل لتسيير خطط، وأعمال وإجراءات الحكومة والتنسيق فيما بينها وتقديم الخدمات والمعلومات الإلكترونية بشكل متطور وكثيف وسريع بواسطة شبكة الإنترنت.

3-1-1- هندسة الحكومة الإلكترونية

يوجد داخل كل حكومة من حكومات الدول مجموعة كبيرة من الإدارات الحكومية التي تتميز بـهاكلها، وبيئتها المعقدة وفي أغلب الأحيان ما يحدث هناك تقطع بالنسبة لإجراءات الأعمال، وتضاعف تطبيق الانظمة والتكنولوجيا، وتكرار الوظائف المنوطة بها التي تنتج عنها بعض العراقيل التي تواجه عمل أنظمة التشغيل البيني بين الإدارات والأقسام الحكومية؛

لذا يتطلب الأمر وجود هندسة واسعة للحكومة تسمح بإتمام إجراءات الأعمال، التقنيات التكنولوجية المعيارية، ترشيد بنية البيانات وتجميع الخدمات الإلكترونية المجزأة²، والإسراع في تبني واستعمال تقنيات وتكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، والالتزام بتحسين وتطوير الخدمات الحكومية على المواقع الإلكترونية بواسطة شبكة الإنترنت ضمن مشاريع وبرامج التحول الإلكتروني الحكومي المسطرة.

¹ Ari-Veikko Anttiroiko, Electronic Government: Concepts, Methodologies, Op.cit, pp.16-17

² Anders oestergaard Jensen, Government Enterprise Architecture Adoption: A Systemic Discursive Critique and Reconceptualisation, Master's Thesis for the Degree of Master of Science in Business Administration and Computer Science, Copenhagen Business School, 2010, p.56

http://studenttheses.cbs.dk/bitstream/handle/10417/1736/anders_oestergaard_jensen.pdf

الفصل الأول

تعتبر هندسة الحكومة الإلكترونية "e-government architecture" أداة عامة لتسيير تكنولوجيا المعلومات داخل الإدارة الحكومية وهي تصف الإجراءات والبنى الأساسية التي تهدف الإدارة الحكومية إلى إنشائها والحفاظ عليها بواسطة الحلول المبتكرة التي تصنعها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إضافة على أنها تمكن الإدارات الحكومية من التركيز على تسيير إجراءات أعمال "business process management" أو تغيير إجراءات الأعمال "business process change" فالإدراك العام لإطار هندسة الحكومة الإلكترونية داخل الإدارات الحكومية هي خطوة استراتيجية بارزة نحو تبني حكومة إلكترونية¹، وبناء حكومة مترابطة قائمة على أساس تجسيد مبدأ المواطن مركز الاهتمام، تشغيل بيئي (بنية تحتية مشتركة) خدمات تعاونية، نموذج الشبكة المنظومية، والشفافية² التي تعني أحد ركائز بناء الحكومة المفتوحة من خلال توفير المواقع الإلكترونية الحكومية المفتوحة والبيانات المفتوحة.

تجدر الإشارة إلى أن مصطلح الهندسة يختلف عن إطار التشغيل البيئي، حيث يحتوي هذا الأخير على قائمة من التطبيقات والأدوات التي توفر إمكانية التشغيل البيئي للحكومة الإلكترونية عن طريق إنشاء مجموعة من الأدوات المشتركة، في حين تأخذ الهندسة المعيارية خطوة أخرى نحو الأمام عبر تنظيم هذه التطبيقات والأدوات وليس العمل فقط على إدراجها ضمن القائمة المسطرة.

فقد أصبحت أنظمة المعلومات غير قادرة على التعامل مع ديناميكيات وسرعة، وشفافية إجراءات الأعمال وبفضل محركات تنابع تنفيذ المهام وتكنولوجيا خدمة الويب المخصصة لدعم هندسة الخدمة الموجهة "service oriented architecture" أصبحت هناك قدرة على تسيير الإجراءات الظاهرة في كافة الجوانب المحيطة بالإدارة الحكومية.

عزز نظام تخطيط الموارد قدرة أنظمة المعلومات وباقي الأنظمة الأخرى المكونة للإدارة الحكومية على تسيير الإجراءات الظاهرة بشكل ملحوظ إضافة إلى دمج تدفق المعلومات داخل الإدارة الحكومية وتسيير ودمج الموارد المادية، البشرية والمالية للمؤسسة³ والتكنولوجية والتنظيمية من أجل تسيير الإجراءات الإدارية الحكومية عبر كافة المستويات الهيكلية وتبادل، ونقل وتخزين البيانات وإمكانية الوصول إليها بسهولة وسرعة ودقة كبيرة.

ومن هذا المنطلق عملت أنظمة الحكومة الإلكترونية على تخطيط ورسم مسار كافة أنظمة الإدارات الحكومية وذلك من أجل دمج أنظمة تخطيط موارد الإدارة الحكومية التي تشتمل على نظام تسيير العلاقات مع العميل، تسيير المشروع، والبوابة الإلكترونية

¹ Ari-Veikko Anttiroiko, Electronic Government: Concepts, Methodologies, Op.cit, p.17

² SahaEA, As Platform for Connected Government, Understanding the Impact of Enterprise Architecture on Connected Government A Qualitative Analysis, Phase 1 Report, Institute of Systems Science, 2010, pp.14-15 [http://siteresources.worldbank.org/INFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/Resources/EA-as-Platform-for-Connected-Government\[Phase1Report\].pdf](http://siteresources.worldbank.org/INFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/Resources/EA-as-Platform-for-Connected-Government[Phase1Report].pdf)

³ Ewa Ziemia, Katowice, Iwona Obłąk, Critical Success Factors for ERP Systems Implementation in Public Administration, Interdisciplinary Journal of Information Knowledge and Management Volume 8, 2013, p.5 https://www.learnlib.org/p/114634/proceedings_114634.pdf

الفصل الأول

للموظفين من أجل توفير نظام متكامل، ومتوافق يتم من خلاله مشاركة نفس قاعدة البيانات باستخدام نفس البنى التحتية التكنولوجية¹.

والملاحظ أن استخدام البوابة الإلكترونية الحكومية قد أصبح بمثابة وسيلة إتصال ونظام لدعم اتخاذ القرار المرتبط بواجهات المستخدم ومن المزايا الرئيسية الناجمة عن البوابة الإلكترونية الحكومية ضمن البنية المكونة لنظام تخطيط موارد الإدارة الحكومية، جمع أكبر عدد ممكن من الوظائف في بوابة إلكترونية متكاملة واحدة التي يتم تشغيلها على أساس قاعدة البيانات المخزنة حتى يتسنى للإدارات المختلفة تقاسم المعلومات، وإجراء الاتصالات بسهولة مع بعضهم البعض عن طريق الانترنت.

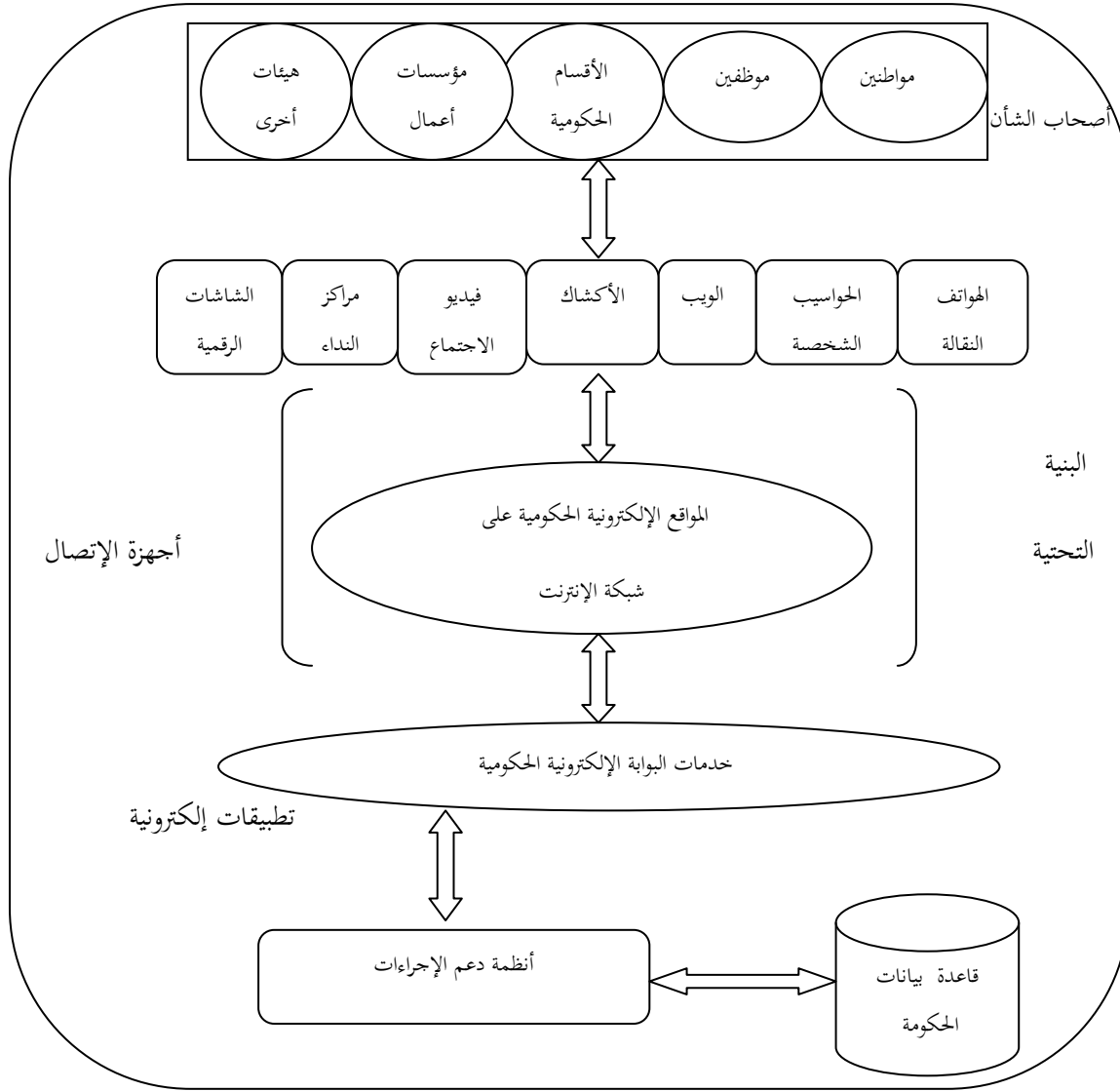
3-1-2- إطار هندسة الحكومة الإلكترونية

يبنى إطار هندسة الحكومة الإلكترونية على أساس أربع طبقات متصلة ببعضها البعض بواسطة قنوات الإتصال باتجاهين الذي يصف التواصل بين طبقة وأخرى، وتظهر أهمية وجود هذا الإطار كسند قوي لحسن تبني وتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية وتبيان النقائص والفجوات التي ترتبط بنظام الحكومة الإلكترونية الذي انطلق العمل به.

يمثل المستوى الأعلى للإطار طبقة إمكانية الوصول من قبل أصحاب الشأن التي تفسر وضعية مستخدم الخدمات الحكومية، ثم طبقة الحكومة الإلكترونية، طبقة الاعمال الإلكترونية، وفي المستوى الأسفل توجد البنية التحتية التكنولوجية؛ فكل طبقة لها مجموعة من العناصر التي تتكون منها مستخدمين ووسائل وأجهزة الإتصال (هواتف نقالة، حواسيب الشخصية،..) مواقع إلكترونية حكومية، وأنظمة إلكترونية (تبادل البيانات، تطبيقات إلكترونية،..) إضافة إلى قاعدة البيانات الحكومية وخوادم وشبكات إتصال (إنترنت،..) وكل طبقة تعمل مع ما تحتاج إليه الطبقة التي تليها مباشرة من أجل تحقيق التكامل والتناسق في بعث الإجراءات ونقل، وتبادل البيانات والمعلومات وتقديم خدمات حكومية موحدة وشاملة، وهو ما يوضحه الشكل الموالي.

¹ Abdulelah Almishal and Majed Almashari Alsaud, Implementing ERP Systems in Government: Case Study of Saudi Organization, Lecture Notes on Software Engineering, Vol. 3, No. 2, 2015,p.02
<http://www.lnse.org/vol3/177-A2007.pdf>

شكل رقم (01-01): إطار هندسة الحكومة الإلكترونية



المصدر:

_Barriers Anand More, Priyesh Kanungo, O p .cit,p.637

_طبقة إمكانية الوصول "access layer"

هي طبقة تشتمل على كافة أشكال قنوات الاتصال الإلكترونية والثابتة التي يتم من خلالها توزيع واستعمال مخرجات المعلومات والخدمات وتمكين المستخدمين (المواطنين مؤسسات الأعمال، موظفي الحكومة، هيئات وإدارات حكومية أخرى، منظمات غير حكومية) من الوصول إلى مختلف الخدمات الحكومية بواسطة أجهزة الحواسيب الشخصية، الشبائيك، والهواتف المحمولة.

_طبقة الحكومة الإلكترونية

يدور عمل هذه الطبقة حول عملية دمج البيانات الرقمية لمختلف المنظمات داخل البوابة الإلكترونية للخدمات الحكومية أو ما يعرف بـ "بوابة الحكومة الإلكترونية من موضع واحد Online One-stop government" وهذا ما من شأنه أن يؤدي إلى تحسين إمكانية الوصول إلى المصادر الحكومية¹، وتخفيض تكاليف ووقت إتمام إجراءات الخدمات الحكومية وتمكين الإدارات الحكومية من تقديم خدمة ذات جودة عالية بالكفاءة، والفعالية التي تسمح بتحقيق رضا وحاجيات المستخدمين للمواقع الإلكترونية الحكومية وقنوات تقديم الخدمات الحكومية الأخرى.

_طبقة الأعمال الإلكترونية

يبقى عمل هذه الطبقة وظيفي أكثر مما هو منظوماتي؛ فهي تقوم بتأدية عملياتها الداخلية وخدماتها الموجهة للمواطنين بشكل مستقل عن الإدارات الحكومية، حيث تصف طبقة الأعمال مدى تطور الحكومة الإلكترونية من حيث الأعمال المشتركة، والتعاون بين الوكالات الحكومية والتي تعمل ضمناً كأساس لإعادة تصميم الإجراءات الحكومية وفق ما هو مسطر أو مخطط له ضمن إستراتيجية الحكومة الإلكترونية².

ترتكز هذه الطبقة على استخدام تطبيقات وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإستغلال الشبكات، وتبادل المعارف والمعلومات ويمكن لهذه التطبيقات أن تستخدم طبقة إمكانية الوصول لتقديم المعلومات والخدمات للمواطنين من خلال استخدام قنوات مختلفة من بينها تطبيقات تسيير علاقات الزبون التي تهتم أكثر بتسيير تفاعل المواطنين مع الحكومة؛

فهي تقوم بدمج تطبيقات طبقة الحكومة الإلكترونية على الواجهة الأمامية للبوابة الإلكترونية مثل الفهارس الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية مع أنشطة الواجهة الخلفية، مثل قواعد البيانات ومستودعات البيانات وتكامل الأنظمة الإلكترونية فيما بينها³، وهنا يبرز الدور الكبير الذي تقوم به خدمات الويب "web services" التي تتناسب مع بناء البنية التحتية المشتركة من أجل تخفيض عوائق تكامل مختلف صور تنسيق أعمال وإجراءات الحكومة؛ وبالتالي ستمكن أنظمة الحكومة الإلكترونية من التعاون مع بعضها البعض.

¹ Zakareya Ebrahim, Zahir Irani, Op.cit, p.592

² Mose S.M, e-government architecture model for government to government deployment of nteroperable systems :A case study of country and national government in kenya, International Journal of Innovative Research in Technology & Science(IJIRTS) volume 3,2016, p.32
<http://ijirts.org/volume3issue3/IJIRTSV3I3048.pdf>

³ Nag Yeon Lee, e-Government Applications United Nations Asian and Pacific Training Centre for Information and Communication Technology for Development, 2010, p.2
<http://www.unapcict.org/ecohub/briefing-note-series/BN3.pdf>

_ طبقة البنية التحتية التكنولوجية

تمثل هذه الطبقة في كافة المعدات والأجهزة والأدوات التي تعمل على تحقيق التشغيل البيني وأتمتة وحوسبة الإجراءات وسرعة نقل وتبادل البيانات وحمايتها.. فهي تستعمل من طرف الإدارات والوكالات الحكومية، المواطنين، مؤسسات الاعمال من أجل ربط الاتصال وتوفير الخدمات والمشاركة في صنع السياسات العمومية ذات الصلة، والتعاون والتفاعل، وتطوير البنى التحتية بما يتناسب والتطور التكنولوجي والإجتماعي¹.

ويمكن القول أن تشغيل هذه الطبقة بشكل كفاً ومتناسق ومتكامل، وصولاً إلى تقديم خدمات إلكترونية حكومية ذات جودة عالية لا يتم بالاعتماد فقط على وسائل، وقنوات الاتصال بإتجاهين أو أحادية الإتجاه، والأجهزة، والوسائل التي تربط الإتصال بكل طبقة وإدارة حكومية ضمن مسار واحد، هناك مجموعة من الأنظمة الإلكترونية التي تلعب دور مهم في هذا المسعى والتي تعرف بأنظمة الحكومة الإلكترونية مثل نظام إدارة قاعدة البيانات، أنظمة إدارة الوثائق وأنظمة تخزين البيانات، وغيرها.

3-2- أنظمة الحكومة الإلكترونية

يتكون نظام الحكومة الإلكترونية من بعض الأنظمة الإلكترونية الرئيسية التي لها وظائف ومهام منظومية وتقنية، وفنية لبناء علاقات الحكومة مع المواطنين ومؤسسات الأعمال والإدارات، والهيئات الحكومية على أسس افتراضية أو إلكترونية وفي النقاط المالية سنحاول ذكر أهم هذه الأنظمة والأهداف المنوطة بها.

3-2-1- نظام إدارة قاعدة البيانات

تنتج الحكومة الإلكترونية عادة كميات هائلة من البيانات التي تحتاج أن تكون مدعمة بواسطة نوع جديد من البنى التحتية الإلكترونية القادرة على تخزين هذه البيانات وتوزيعها، ومعالجتها، وحفظها وتنظيمها وذلك بالاستناد على استخدام قاعدة البيانات الضخمة والمفتوحة التي تعكس التطور التكنولوجي الحاصل لمواجهة النمو المتسارع لكمية البيانات² يبدو أن نظام إدارة قاعدة البيانات هو أساس وجود وعمل الحكومة الإلكترونية في تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية داخل الفضاء العمومي فكلما كان هناك تحكم أكبر في حجم وتنوع مصادر البيانات التابعة لعدة وحدات وأقسام إدارية كلما دل على تطور المستمر بالنسبة لباقي أنظمة الحكومة الإلكترونية في إنجاز وظائفها ومهامها.

¹ Marijn Janssen, Yannis Charalabidis, George Kuk, Tony Cresswell, E-government Interoperability, Infrastructure and Architecture: State of the art and Challenges, Journal of theoretical and applied electronic commerce research vol 6, 2011, p. 01 <https://scielo.conicyt.cl/pdf/jtaer/v6n1/art01.pdf>

² M.Suresh, R.Parthasarathy, M.Prabakaran, S.Raja, Big Data Challenges for E-governance System in Distributing Systems, International Journal of Soft Computing and Engineering (IJSCE) ISSN: 2231-2307, Volume-3, Issue-5, 2013, p.16 <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.649.7401&rep=rep1&type=pdf>

3-2-2- إدارة علاقات العملاء

يكمن الهدف من التركيز على إدارة علاقات العملاء في إطار الحكومة الإلكترونية في تحسين التدابير المتعلقة بالخدمات الحكومية وتعظيم رضا وثقة العملاء في تعاملاتهم مع الحكومة، وتخفيض تكاليف الخدمة، وريخ الوقت من خلال دمج تطبيقات إدارة علاقات العملاء بأدوات التحليل سيمكن الإدارة الحكومية الإلكترونية من معرفة المزيد عن سلوكيات، وحاجيات عملائها عند وصولهم إلى المواقع الإلكترونية الحكومية والتي تساعد الحكومة الإلكترونية على زيادة رفع جودة خدماتها عندما يتصل العملاء بها من خلال تحليل بيانات العملاء الواردة في الوقت المناسب.

وفي الوقت الحالي صارت عملية إدارة علاقات العملاء أكثر ترابطاً مع منصات وسائل التواصل الاجتماعي ومساعدتها في الاستفادة من المعلومات المجمعة عن العملاء وهو ما سيسمح بتوسيع مجال بيانات إدارة علاقات العملاء، ويمكن الحكومة الإلكترونية من تخصيص مواردها بشكل فعال اتجاه المواطنين¹ ورفع معدلات رضا واستخدامات المواطنين بشكل أعلى للخدمات الإلكترونية الحكومية، وبناء علاقات مميزة تساهم بشكل كبير في بناء حكومة إلكترونية متطورة في المستقبل.

3-2-3- تطبيقات خدمة الويب

ترتكز بنية خدمات الويب على تحقيق التفاعل بين ثلاث مكونات أساسية مقدم وطالب، ووسيط الخدمة ويبقى الهدف من ذلك هو دعم إمكانية الوصول إلى الخدمة وطلبها والحصول عليها في الوقت المناسب، وتعتبر تطبيقات خدمات الويب وسيلة فعالة يمكن من خلالها أن يتوصل المواطنون ومؤسسات أعمال، وموظفين حكوميين (المستخدمين) إلى الوظائف المتوفرة على شبكة الإنترنت.

يوفر نظام إدارة خدمات الويب نظرة شاملة عن كيفية تسيير الخدمات الإلكترونية التي تتضمن تركيبة الخدمة الآلية، وتحسين إستعلامات عن الخدمة، والحفاظ على خصوصية وثقة الخدمة، والإستجابة إلى التغيير بطريقة منتظمة وملائمة مع المعروض من الخدمات وما هو مطلوب في نظر مستخدم الخدمات الحكومية².

وتعتمد خدمات الويب على التقنيات التكنولوجية المتمثلة في لغة الترميز الموسعة "XML" من أجل وصف المحتوى، وبروتوكول هندسة الخدمة الموجهة " SOAP " وهي شبكة نقل وبرمجة تسمح للعميل بإستدعاء خدمة عن بعد، ولغة وصف خدمات

¹ Fatih Güllü, Rein Kuusik, customer relationship management for e-government system usage, 8th Research/Expert Conference with International Participations "QUALITY 2013", Neum, B&H, June 06 – 08, 2013, pp.571-572 <http://www.quality.unze.ba/zbornici/QUALITY%202013/093-Q13-095.pdf>

² Prof. K.KailasaRao, Sravanthi, E-Governance web services for web seniors, International Journal Of Computational Engineering Research (ijceronline.com) Vol. 2 Issue. 5, 2012, pp.1656-1657 http://www.ijceronline.com/papers/Vol2_issue5/CD02516561659.pdf

الفصل الأول

الويب "WSDL" التي يستخدمها مقدم الخدمة لتحديد بيانات ومعلومات الوصول إلى الخدمة،¹ وتقنية إكتشاف الوصف العالمي والتكامل "UDDI" التي تساعد على تحديد طرق نشر وكشف المعلومات حول خدمات الويب.

ويمكن اعتبار هذه التقنيات التكنولوجية لغة الترميز وبرتوكول ولغة وصف خدمات الويب، هندسة الخدمة الموجهة،.. ووسيلة مناسبة لضمان قابلية التشغيل البيئي والنشر، والكشف عن إجراءات الأعمال أين يمكن تطبيقها كخدمات الويب علاوة عن ذلك، فإن معايير خدمات الويب التي طورها منتدى الشبكة العالمية تتوافق مع المعايير المطلوبة في مجال الأعمال الإلكترونية² التي يمكن استعمالها وتطويرها في سبيل بناء نظام حكومة إلكترونية قوي ومتكامل في تقديم الخدمات الإلكترونية الحكومية من وجهة نظر المواطنين ومؤسسات الأعمال، وريح الوقت وتخفيض تكاليف المعاملات الحكومية.

يبقى أن تشغيل تطبيقات خدمة الويب يعتمد على مدى جاهزية إدارة مستودع البيانات الذي تكمن مهمته الرئيسية في الحفاظ على البيانات وتشغيلها، واستعمالها بطريقة موحدة، ومتناسقة في تلبية حاجيات كافة الطبقات المكونة للحكومة الإلكترونية مثل طبقة البنية التحتية وطبقة الأعمال الحكومية وطبقة الواجهة الأمامية.

3-2-4- مستودع البيانات

لقد سمح استخدام مستودع البيانات من قبل المديرين التنفيذيين في الوزارات والإدارات الحكومية باتخاذ القرارات المناسبة في عملية التخطيط واستخلاص النتائج المقارنة وتقييم البيانات في الوقت الحقيقي، كما تستخدم لتخزين البيانات والأنشطة الحكومية المختلفة في مستودع مشترك للتحليل وصنع القرار الفعال³.

يتكون مستودع البيانات من الأنظمة التي تقوم بتسيير معاملات الأعمال من حيث الاستعلامات التي يقدمها المستخدمون، ومخزن البيانات التشغيلية، وفضاء تخزين وعرض البيانات هو المكان الذي يتم فيه تنظيم البيانات وتخزينها، وإتاحتها للمستخدمين الذين يبحثون عن المعلومات والتقارير، إضافة إلى أدوات الوصول إلى البيانات⁴.

¹ Martin Keen,Rafael C, Sylvi L,Salvatore S,Sundaragopal V, Steve B, Henry Cui, Craig Fleming, Developing Web Services Applications, IBM, 2012, pp. 3-4 <https://www.redbooks.ibm.com/redpapers/pdfs/redp4884.pdf>

² Princely Ifinedo, E-business: Applications and Global, Acceptance, Edited by Princely Ifinedo, Published by InTech, 2012, p.74
https://www.researchgate.net/publication/272091108_E-business_Applications_and_Global_Acceptance_links/54da6e2f0cf261ce15cd3f14/E-business-Applications-and-Global-Acceptance.pdf

³ Mahesh Kumar Yadav, Subarna Shakya, Database and Data Warehouse Status for e-Government System in Different Ministries of Nepal, International Journal of Computer Science and Mobile Computing, IJCSMC, Vol. 5, Issue 1, 2016, pp.107-114 <https://www.ijcsmc.com/docs/papers/January2016/V5I1201627.pdf>

⁴ Reyhan Abdulaziz Ahmed1 and Tarig Mohamed Ahmed, generating data warehouse schema, International Journal in Foundations of Computer Science & Technology Vol.4, No.1, 2014, pp.2-3
<https://wireilla.com/papers/ijfcst/V4N1/4114ijfcst01.pdf>

الفصل الأول

إن مستودع بيانات الحكومة الإلكترونية، هو مستودع البيانات المركزي الذي يخزن العرض المادي لبيانات المصدر ويستخدم نموذج متعدد الأبعاد أين يتم تخزين البيانات الأكثر ضخامة داخل مستودع البيانات¹، ويعرف عادةً ببنك بيانات الحكومة الإلكترونية التي ترتبط بكافة المجالات، والقطاعات التي تسير من قبل الوزارات والأقسام والدوائر الحكومية من أجل المساعدة في الحصول على المعلومات وتحليلها، وإمكانية التنبؤ بها، وسرعة اتخاذ القرار وتبني إجراءات إدارية حكومية رقمية تعكس الظاهرة المدروسة والحقيقة التي تتطلب رؤية واقعية حول ما يجري من تطورات فيما هو معروض من الخدمات الحكومية.

3-2-5- التبادل الإلكتروني للبيانات

يعتبر التبادل الإلكتروني للبيانات بسرعة ودقة متناهية أحد أبرز ميزات عصر الرقمنة وتكنولوجيا الإتصال وعنصر أساسي في قيام نظام الحكومة الإلكترونية بدورها الكبير في تقديم الخدمات والمعلومات الإلكترونية الحكومية، ويشتمل أيضاً على حركات تبادل الوثائق إلكترونياً بين الأفراد داخل الإدارات الحكومية، والذي يسمح بنقل البيانات دون إعادة إدخال مفاتيح الحماية من تطبيق إلكتروني إلى آخر، إلى جانب تفريغ البيانات بمجرد تمرير بطاقات الهوية أو المعاملات على الأجهزة الذكية الموجودة داخل الإدارات والهيئات الحكومية التي هي عبارة عن تبادل بيانات إلكتروني.

3-2-6- أنظمة إدارة الوثائق

يستند تنفيذ الإجراءات الحكومية الواسعة على عدد كبير من الموظفين لإتمام معالجة الوثائق ونقلها بشكل يتناسب ويتلائم مع متطلبات تطبيقات الحكومة الإلكترونية بغية تحقيق التواصل السريع والسلس والمرن ورفع كفاءة الإجراءات الحكومية الداخلية وتخفيض الوقت، واختزال الإجراءات الإدارية.

فقد أصبحت أنظمة إدارة الوثائق تستخدم المستندات الإلكترونية واستيعابها وتعديلها، وتخزينها، ونشرها² والتي توفر إجراءات أمان أفضل وأسهل عملية معالجة المستندات وتخفيض معدلات الوقت المستغرق في معالجة الحالات، إذ يمكن ربط هذه الأنظمة ببرنامج إدارة محتوى الويب من أجل تسريع نشر الوثائق على المواقع الإلكترونية الحكومية وبأساليب أكثر حداثة وقبول لدى مستخدمي هذه المواقع الإلكترونية، وزيادة الإفصاح الحكومي والافتتاح على مهام وسياسات الحكومة.

¹ Xiufeng Liu, & Xiaofeng Luo, A Data Warehouse Solution for E-Government, IJRRAS 4 (1),2010, p.104
http://orbit.dtu.dk/files/110626016/IJRRAS_4_1_12.pdf

²Raphael Kunis, Gudula R nger , Michael Schwind, A new Model for Document Management in e-Government Systems Based on Hierarchical Process Folders, The 7th European Conference on e-Government, The Electronic Journal of e-Government Volume 5 Issue 2,2007, pp.1-2
www.ejeg.com/issue/Downloads/ejeg-volume5-issue2-article101.pdf

3-2-7- نظام إدارة البيانات والمعرفة

إن إعادة هندسة الحلول التي تركز عليه أنظمة الحكومة الإلكترونية في مجال إدارة المعارف أمر مهم فيما يخص رفع كفاءة وفعالية التنظيمات الحكومية، وهو الأمر الذي يمكن تحقيقه مع مراعاة البعد الدلالي للبيانات، إذ تمتد المعرفة إلى جميع الإجراءات الواجب اتباعها من أجل إنتاج الخدمات الحكومية.

تشتمل المعرفة على عملية التواصل بين الأقسام الحكومية على مستوى المكتب الخلفي، وكذا تفاعل المواطنين مع الهيئات الحكومية¹ في إدارة المعرفة تعني إدارة أصول المعرفة المكونة لنظام الحكومة الإلكترونية بغية خلق القيمة العمومية، وتلبية المتطلبات التقنية والإستراتيجية المرتبطة بالحكومة الإلكترونية، وهذا يتكون من كافة المبادرات والعمليات، والنظم التي تدعم وتعزز تخزين وتقييم وتقاسم وخلق المعرفة² من أجل رفع مستوى الابتكار وإيجاد الحلول المبتكرة، وزيادة رضا المواطنين وأصحاب الشركات والمستثمرين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة.

وفي نفس السياق، تساهم التقنيات والأنظمة التكنولوجية مثل الإنترنت ومحركات استرجاع المعلومات، نظام البرمجيات الجماعية أنظمة إدارة قواعد البيانات،... في تطوير أنظمة إدارة المعرفة، فقد تم تصميم تقنية " Grape net " من أجل تمكين الإدارات الحكومية التابعة للدائرة الوزارية من ربط المسؤولين عن تسيير هذه الهيئات الرسمية وتمكنهم من الوصول إلى الموارد التنظيمية باستخدام متصفحات الإنترنت، وخفض التكاليف، وتعزيز إنتاجية³ الخدمات الحكومية، ورفع كفاءة الأداء الحكومي، فدمج عمل أنظمة المعرفة مع كافة أنظمة الحكومة الإلكترونية له جانب مهم في كسب وإدارة المعرفة وتشجيع الابتكار.

3-2-8- تطبيقات / نظام البرمجيات الجماعية Groupware systems

يستند نظام البرمجيات الجماعية للحكومة الإلكترونية على بعض المعايير التي تندرج ضمن التوجهات التقنية للحكومة الإلكترونية والذي من شأنه أن يعزز قابلية التوسع وقدرات التشغيل البيئي مع مكونات الأنظمة الأخرى لأرضية الحكومة الإلكترونية، فالهدف من إستخدام هذا النظام هو تعزيز التعاون والتواصل والتنسيق بين المديرين المسؤولين عن إدارة البيانات وإدارة الموارد البشرية والفنية ومنفذي عمليات إستلام ومعالجة طلبات الخدمات الإلكترونية الحكومية.

¹ Stamatis A. Theocharis and George A. Tsihrantzis, Knowledge Management Systems in the Public Sector: Critical Issues, Lecture Notes on Software Engineering, Vol. 4, No. 1, February 2016, pp.59-60
<http://www.lnse.org/vol4/224-SE025.pdf>

² Emmanuel Innocents, Edoun, Impact of knowledge management in public sector economy in africa, proceedings of the 10th international management conference "Challenges of Modern Management", Bucharest, November 3rd-4th, 2016, , p.109
http://conferinta.management.ase.ro/archives/2016/PDF/2_1.pdf

³ Lipsa Sadath, Madhuri V. Joseph, Silpa Sagheer, Application of Knowledge Management in E-Governance: A Case Study on Internet based Data Base Management System from India, International Journal of Computer Applications, Volume 61- No.12, January 2013, p.19-20
<https://pdfs.semanticscholar.org/40e2/cefa21c7b1cddc24e9b924bc9283629f443b.pdf>

الفصل الأول

مما سبق يتضح، أن عملية بناء إطار هندسة للحكومة الإلكترونية أمر مهم للغاية من أجل التعريف بكافة الإجراءات والعمليات التي تحكمها طبقات وأنظمة الحكومة الإلكترونية وطرق معالجتها، ودراسة وتقييم مزايا إستخدام التقنيات والوسائل التكنولوجية بالنسبة للتحويل الإلكتروني الحكومي المكونة والمساعدة على بناء إدارة إلكترونية حكومية قادرة على توفير خدمات إلكترونية حكومية مميزة من شأنها تخفيض الوقت، والتكلفة، وتوفير الجهد الذي تتحمله مؤسسات الأعمال أثناء التواصل مع كافة الإدارات الحكومية من خلال توفير مواقع إلكترونية حكومية فعالة على شبكة الإنترنت.

وبالنظر إلى طبيعة الدراسة، سنتطرق بالتفصيل إلى تعريف المواقع الإلكترونية الحكومية وخصائصها وأهميتها كوسيلة تواصل وتفاعل مباشرة بين الإدارات الحكومية ومؤسسات الأعمال في تقديم الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال تخفيض تكاليف المعاملات، وزيادة الشفافية، والثقة في الإجراءات والقواعد التنظيمية، والسياسات الحكومية لدى مؤسسات الأعمال داخل البلد.

3-3- المواقع الإلكترونية الحكومية

بدأت الحكومة الإلكترونية في شد الإهتمام والتطور السريع منذ بداية إنتشار استخدام الإنترنت في سنة 1990 مع التطور المتزايد للويب المرتكز على التقنيات التكنولوجية لذلك سارعت حكومات الدول في تبني طرق حديثة لتحسين مستويات أداء الخدمة الحكومية، وتقديم أفضل وأكبر كمية من الخدمات الحكومية بالاستفادة من مزايا الإعتماد على الإجراءات الإلكترونية الحكومية التي تقوم بتبسيط الإجراءات الإدارية الحكومية، واختزال تكرارها في أغلب الأحيان وتخفيض التكاليف وريح الوقت وتوفير الجهد.

عرض الخدمات الحكومية على مدار الساعة واليوم والأسبوع والسنة بالنسبة لمؤسسات الاعمال، أو ما أصبح يعرف بخدمات الحكومة الإلكترونية أو الخدمات الإلكترونية الحكومية، فقد استطاعت خدمات الويب أو الموقع الإلكتروني تقديم أسرع المعلومات للأفراد وإتاحة شفافية أكثر للمعلومات المستخرجة من المواقع الإلكترونية الحكومية¹.

تعتبر المواقع الإلكترونية للوكالات المتعددة والمختلفة محور إهتمام أصحاب الشأن من أجل تعزيز مشاركة الجميع، وبسط شفافية أكثر وذلك ضمن سياسة الحكومة الإلكترونية التي توضع حيز تنفيذ مشاريع كبيرة لتطوير المواقع الإلكترونية الحكومية، التي أصبح يطلق عليها بالمشاركة الإلكترونية من خلال إتاحة فضاءات، ومنصات إلكترونية مخصصة لذلك حيث تمكنهم من تقديم آراء وانشغالات حول كفاءة وفعالية الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة، وشكاوي محاربة البيروقراطية والفساد.

وفي المقابل الحصول على أجوبة أو ردود إيجابية، وسريعة ولحظية قد تكون في بعض الأحيان عبارة عن معلومات لصالح مؤسسات الأعمال أو معلومات تفيد السلطات الحكومية في تسيير الشؤون العامة.

أصبحت الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية القناة الرئيسية لتوفير المعلومات والخدمات الحكومية إلكترونياً، ومؤشر يوضح التحسن، والتطور الذي حققه البلد في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية الذي له إنعكاسات موجبة على تقدم مستويات سهولة ممارسة الأعمال والتنافسية الاقتصادية، كما توجد هناك بوابات إلكترونية حكومية مركزية والتي تتكون هي الأخرى من

¹P.H. Hsieh, C.S. Huang, David C. Yen, Assessing web services of emerging economies in an Eastern country Taiwan's e-government, Government Information Quarterly 30, 2013, p.268
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X13000397/pdf?md5=54c1c55c56e6ce8c71d826ee9da171fe&pid=1-s2.0-S0740624X13000397-main.pdf>

الفصل الأول

المواقع الإلكترونية للأقسام والوحدات داخل الهيئات العليا للدولة، والمواقع الإلكترونية للسلطات المحلية بمختلف أقسامها وإداراتها الحكومية.

3-3-1- أنواع المواقع الإلكترونية الحكومية

تمثل المواقع الإلكترونية الحكومية مصدر هام للمعلومات بالنسبة للمواطنين من أجل البحث، وإدراك برامج وسياسات، وقواعد قانونية وتنظيمية حكومية، وما يميز أيضا المواقع الإلكترونية الحكومية أنها تنقسم إلى ثلاث أنواع:

_ البوابات الإلكترونية الحكومية

بوابة الحكومة الإلكترونية هي النظام الذي يعطي القدرة على الوصول إلى الخدمات الإلكترونية الحكومية بواسطة موقع الويب الوحيد وتعرف بوابة الحكومة الإلكترونية على أنها نظام المعلومات الذي يوفر للمستخدمين نقطة وصول وحيدة إلى خدمات الحكومة الإلكترونية التابعة للإدارات والهيئات الحكومية، كما تمنح فرص تشارك المعلومات والوثائق والآراء مع بعضها البعض وتصحيح، وتحديث وتحسين المعلومة¹ وتقديم العديد من الخدمات كالبريد الإلكتروني، وأرقام هواتف، وأدلة، ومحركات البحث والأخبار والمعلومات المحلية... وجعل عملية إيصال المعلومة والخدمة الحكومية ممكنا إلى جانب توفير جميع الخدمات الحكومية للمقيمين المحليين والمستثمرين ورجال الأعمال والأجانب.

_ إطار تصميم أداء البوابة الإلكترونية الحكومية

توفر البوابات الإلكترونية الحكومية بنية أو مجموعة متكونة من عدة ركائز تخص المستهلك الموجه للخدمات الحكومية المستقلة عن البنية المقسمة للإدارات العمومية التي تقدمها للمواطنين يعني ذلك تقديم خدمات إلكترونية حكومية مجزأة تخص إقليم أو مكان جغرافي ما فقط، حيث يمكن إنجاز البنى القائمة على حميمة (صدقة) المستخدم من خلال تجميع الخدمات الحكومية المعروضة وذلك في شكل حزمة من الخدمات الحكومية ذات الصلة بتطلعات وإحتياجات المواطنين مؤسسات أعمال اليومية، كما تسمح بمعالجة حدود، ومجال تقديم الخدمات الإلكترونية التقليدية² والتي لازالت تسير وفق وسائل وأجهزة تكنولوجية غير متطورة.

مهما يكن فإن البوابة الحكومية تضم أكثر من موقع إلكتروني نموذجي حيث يفترض أن تعمل على توفير الخدمات الحكومية في إطار تفاعل الحكومة مع مواطنين، حكومة مع مؤسسات أعمال بمبادئ الإدارة الحكومية المعاصرة تحقيق المرونة والكفاءة، والفعالية

¹ Yucel Ogurlu, E-government Portal and E-services in Turkey, Epiphany Journal of Transdisciplinary Studies Vol 7, N 2, 2014, pp.21-22
https://www.researchgate.net/publication/301956924_E-government_Portal_and_E-Services_in_Turkey.pdf

² Thomas Kohlborn, Quality assessment of service bundles for governmental one-stop portals: A literature review, Government Information Quarterly 31,2014, pp.221-222
<https://ac-els-cdn-com.www.snd11.arn.dz/S0740624X14000033/1-s2.0-S0740624X14000033main.pdf?>

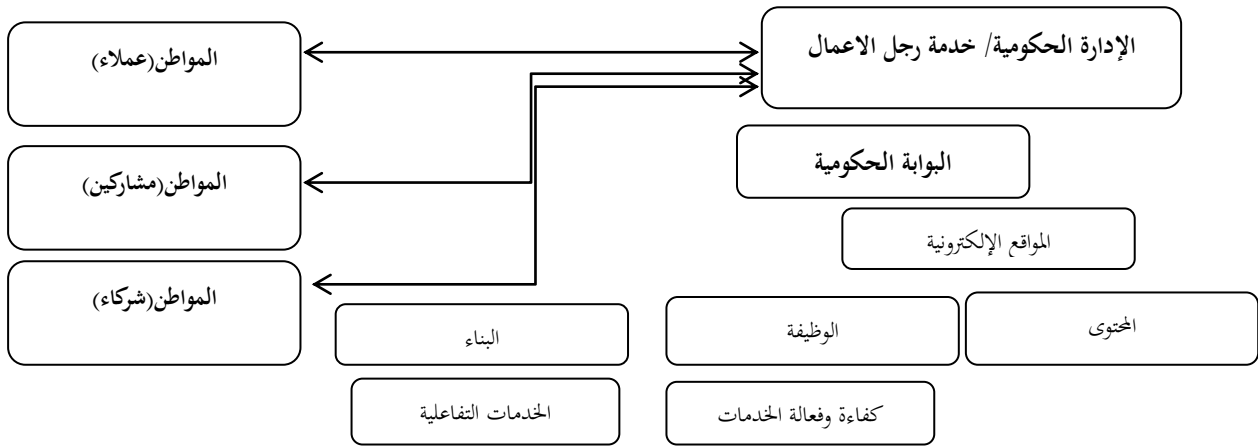
الفصل الأول

في تأدية المهام والإجراءات، فقد أصبحت حالياً بمثابة دليل توجيهي لتطوير الإدارات الحكومية الذي يجب اتباعه من طرف القائمين على تصميم وتشغيل المواقع الإلكترونية للبوابات الإلكترونية الحكومية¹.

فالأداء العالي للبوابات الإلكترونية الحكومية يظهر من خلال تصميمها المعد للبحث، والتصنيف، وحجم وتنوع تقديم المعلومات والخدمات ذات الصلة ودمج المنصات والتطبيقات الإلكترونية على ثلاث مستويات من التعقيد والتي تتمثل في نشر المعلومات وربط المواقع الإلكترونية الموجودة، والربط والتنسيق والتعاون على تقديم المعلومات والخدمات مع الوكالة والإدارة الحكومية الواحدة وتنفيذ المعاملات التي تتطلب وكالات متعددة من مناطق جغرافية بعيدة في وقت قصير جداً.

وفي هذا الإطار يبقى الهدف من البوابات الإلكترونية الحكومية يتجسد في استخدام مميزات الأداء العالي للبوابات الإلكترونية من أجل تطوير الانفتاح التخصيص، وسهولة الاستخدام (الاستعمالية) والشفافية² اتجاه المواطنين ومؤسسات الأعمال لذا لا بد من وضع تصميم مدروس ومنهج ومتميز تقنياً، وفنياً لتكون جاهزة وقادرة على تحقيق الأهداف المنتظرة ضمن منظومة عمل الحكومة الإلكترونية، وسنحاول التطرق إلى توضيح الإطار أو التصميم الهندسي لأداء البوابات الإلكترونية الحكومية في الشكل الموالي.

شكل رقم 02: تصميم أداء البوابات الإلكترونية الحكومية



المصدر :

_ Liu Yuan, Chen Xi, Wang Xiaoyi, Evaluating the readiness of government portal websites in China to adopt contemporary public administration principles, Government Information Quarterly 29 ,2012,p.407
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X12000354PDF>

يوضح هذا الشكل إطار تصميم البوابات الحكومية المرتكز على توجهات المناجمت العمومي الحديث وعلى أساسه تعتبر الإدارات الحكومية أن المواطنين ومؤسسات الأعمال هم بمثابة عملاء وأكثر من ذلك هم أطراف مشاركة في عملية إنجاز المعالم الإدارية

¹Liu Yuan, Chen Xi, Wang Xiaoyi, Evaluating the readiness of government portal websites in China to adopt contemporary public administration principles, Government Information Quarterly 29,2012, p.407
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X12000354/pdf?md5=8f548351886b387c229abb315bb3756&pid=1-s2.0-S0740624X12000354-main.pdf>

² Luo Simin, Usability of E-government Portals in China, Bachelor's Thesis in Business Information Technology, Lahti University of Applied Sciences,2015, p.18
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/95969/Luo_Simin.pdf

الفصل الأول

الحكومية، وشركاء أعمال بالنسبة للحكومة والقائمة على مدى جودة محتوى الويب، وجودة الخدمة المقدمة التي تعبر في النهاية عن كفاءة وفعالية الخدمات الإلكترونية التفاعلية المقدمة للمواطنين بواسطة البوابة الإلكترونية الحكومية.

وفي هذا الإطار تعمل بوابات الحكومة الإلكترونية على جمع الأرضيات التي تتوافق مع عملية عرض الخدمات الحكومية للإدارات والهيئات العمومية المعنية¹،

— كفاءة وفعالية البوابة الإلكترونية الحكومية

يستند نموذج أو إطار تحقيق كفاءة فعالية البوابات الإلكترونية الحكومية على أفضل الممارسات المرتبطة بمراحل نضج الحكومة الإلكترونية والذي يمكن تصنيفه إلى ثلاث أقسام هي²:

— نهاية الخلفية

هي أفضل الممارسات الذي تجري في القاعدة الخلفية أو عادة لا ترى من قبل المستخدم، ويتكون هذا الصنف من مركزية العمل التشغيل البيئي، استخدام المعايير، الأمن الخصوصية، تسجيل الدخول الوحيد، التفويض، المشاركة الإلكترونية، سير العمل الاستجابة للأقسام الفرعية، النمطية.

— الواجهة الأمامية

وهي أفضل الممارسات التي يتفاعل معها المستخدم ويمكن رؤيتها وهي تنقسم إلى تصميم الواجهة الأمامية للويب ويشتمل هذا الصنف على فئة سهولة الابحار، التخصيص، الشبكات الاجتماعية، مستخدم الأشكال، التصنيع والهيكل، موضع واحد للتسوق في حين تشتمل أفضل ممارسات محتوى الواجهة الأمامية للويب على مدى الصلة، إمكانية الوصول، محركات البحث، التغير الدوري(زمني) ثراء المحتوى، الألعاب التفاعلية، وتطبيقات الجوال(هاتف) والبيانات، والترجمة والادراك(الفهم).

— الممارسات الخارجية

هي أفضل الممارسات التي تقتزن بشكل تام مع المبادئ التقنية للبوابة والتي ترتبط في الغالب بتسويق البوابة وإشراك المواطن في تطبيق الحكومة الإلكترونية وهذا يتضمن المشاركة الإلكترونية الإعلان، المرجعية، التحفيزات والمسابقات.

— مواقع الأقسام التابعة للوزارات وهيئات الحكومة

تتولى مواقع الأقسام (مواقع الإدارات والوكالات) التابعة للوزارات،.. القيام بوظائف خاصة حيث تهدف من خلالها إلى تلبية حاجات و إرضاء فئة إجتماعية معينة مثل مواقع أقسام (مواقع الإدارات) التعليم والتي تخدم بالأساس المدارس، الجامعات، الطلبة

¹ Bernd W. Wirtz, Peter Daise, Op.cit, p.79

² Abdoullah Fath-Allah1, Laila Cheikhi1, Rafa E. Al-Qutaish, Ali Idri, E-Government Portals Maturity Models: A Best Practices' Coverage Perspective, Journal of Software Volume 10, Number 7, July 2015, p.808
<https://pdfs.semanticscholar.org/6f66/8720b71d15a42775f0fd8b969971ef214cfc.pdf>

الفصل الأول

والأساتذة؛ مما يعني أن الموقع الإلكتروني الحكومي الموجه لفئة ما لا يمكنه أن يقدم عدد غير محدود من المعلومات والخدمات ولأكبر عدد ممكن من الجمهور .

- المواقع الإلكترونية الحكومية المفتوحة

وهي نوع آخر من المواقع الإلكترونية الحكومية المصممة بشكل يعكس مستوى إنفتاح الإدارة الحكومية من حيث فتح فرص المشاركة أمام المواطنين ومؤسسات الأعمال والأخذ بآراءهم واستجاباتهم، وتشير إلى مدى إتساع المواقع الإلكترونية الحكومية في توفير المعلومة حول الإجراءات الحكومية واتخاذ القرارات، كما يمكن لمؤسسات الأعمال من الإتصال بالإدارة الحكومية بشأن هذه الأمور¹، يعني أن المواقع الإلكترونية الحكومية المفتوحة تقوم على تحقيق الشفافية سواء بعرض المعلومة الحكومة في الوقت الحقيقي والتي تناسب ما يطلبه المستخدمين بالجودة والحجم اللازم توفيره، وضمان تفاعل فعال وجيد، إضافة إلى قدرتها على دعم المراقبة والمسائلة الحكومية لبعض الممارسات البيروقراطية والفساد.

3-3-2- خصائص المواقع الإلكترونية الحكومية

إن ما يميز أي موقع إلكتروني حكومي مصمم بشكل كفء وفعال في تعاملاته مع المواطنين ومؤسسات الأعمال، هو احتواءه على كم هائل من المعلومات والوثائق والإعلانات والتقارير الحكومية وغيرها من الخدمات والتي يمكن تحميلها أو تعبئتها وإعادة إرسالها أو التفاعل معها بواسطة المنصات والتطبيقات، والبوابات الإلكترونية في وقت قصير وغير مكلف ومريح والتي تسير بواسطة الخبراء وفريق الويب ضمن برامج عمل الإدارة.

تشير مميزات المعلومات المقدمة إلى وظائف تسيير الموقع الإلكتروني الحكومي والتي تعكس التوقيت الجيد لنشر المعلومة، تنوع عرض المحتوى، التحديث المنظم للمعلومات الحكومية، في حين تتضمن ميزات الموقع الإلكتروني معدل النقر وسرعة الاتصال والاستقرار وإمكانية الوصول إلى المواقع الإلكترونية الحكومية. وفقاً لـ Parajuli 2007, Song, Zahedi, Pelt, 2001 يجب أن تكون مواقع الويب في متناول جميع الأشخاص بغض النظر عن خبرتهم وشخصيتهم ومهاراتهم وما إلى ذلك².

إضافة إلى التصميم المميز للواجهة الأمامية والصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني بأشكال ورسوم وألوان جميلة، وجذابة تشجع المستخدم من البقاء لوقت أطول، والإطلاع على كل ما يحتويه ويقدمه الموقع الإلكتروني الحكومي من معلومات وخدمات وبشكل مرن، وسريع عند استعمال تقنيات المواقع الإلكترونية للتصفح والتمرير والانتقال من رابط إلكتروني إلى آخر.

¹ Nilay Yavuz , Eric W. Welch, Factors affecting openness of local government websites: Examining the differences across planning, finance and police departments, Government Information Quarterly 31 ,2014, p.575 https://ac-els-cdn-com.www.snd11.arn.dz/S0740624X14001233/1-s2.0-S0740624X14001233-main.pdf?_tid=aaaaa8f9-580d-411d-9e13-9ffdbf0a6192&acdnat=1540244443_283d02ea4e87a361301483734750e1e5

² Aderonke A Oni1, Adekunle Okunoye, Victor W Mbarika, Evaluation of E-Government Implementation: The Case of State Government Websites in Nigeria, The Electronic Journal of e-Government Volume 14 Issue 1, 2016, pp.52-53- <http://eprints.covenantuniversity.edu.ng/7225/2/Oni%20Okunoye%20n%20Mbarika.pdf>

الفصل الأول

وفي هذا الإطار، تدل إمكانية الوصول للمواقع الإلكترونية عن سهولة استعمال المواقع الإلكترونية الحكومية من قبل المستخدمين بما فيهم الذين ليست لهم القدرات الكافية على استعمال هذه المواقع الإلكترونية والتي عادة ما تتعلق بالجانب المعرفي والبصري والحركي والسمعي¹.

وبصفة عامة أصبح إستعمال المواقع الإلكترونية الحكومية من طرف المواطنين ومؤسسات الأعمال وسيلة حديثة، ومتطورة للإتصال والتفاعل بشكل جيد وبأسلوب راقى مع كافة الإرتباطات والالتزامات المحيرين على تأديتها والقيام بها من أجل ممارسة أي نشاط أعمال اتجاها الهيئات والإدارات الحكومية المعنية.

بناء على ما تقدم نلاحظ أن دور أنظمة المعلومات، وتقنيات الحكومة الإلكترونية في إعادة هندسة الخدمات الحكومية قد أصبح أمر واضح من حيث إعادة هندسة الحكومة التقليدية وإصلاح وعصرنة الإدارات الحكومية وأبعد من ذلك المساهمة في تعزيز الحوكمة العمومية من خلال زيادة الثقة والشفافية في الدولة، حيث يصف إطار تصميم الحكومة الإلكترونية المعتمد كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال من قبل الإدارة الحكومية ويحدد جوانب التنسيق والتعاون والتكامل، والمساعدة على تغيير الصورة التقليدية للعمليات والإجراءات والتنظيمات الحكومية ككل على مستوى الدولة، ويحدد مدى نجاحها في تقديم خدمات إلكترونية حكومية فعالة بواسطة المواقع والبوابات الإلكترونية الحكومية.

وهنا إشارة إلى الدور الهام الذي قامت به أنظمة الحكومة الإلكترونية من خلال تخطيط ورسم مسار كافة أنظمة الإدارات الحكومية وذلك من أجل دمج أنظمة تخطيط موارد الادارة الحكومية، التي تشتمل على نظام تسيير العلاقات مع العميل، تسيير المشروع، والبوابة الإلكترونية للموظفين من أجل توفير نظام متكامل، ومتوافق يتم من خلاله مشاركة نفس قاعدة البيانات باستخدام نفس البنى التحتية التكنولوجية.

يتضح أيضا أن، عملية بناء إطار هندسة للحكومة الإلكترونية أمر مهم للغاية من أجل التعريف بكافة الإجراءات والعمليات التي تحكمها طبقات وأنظمة الحكومة الإلكترونية وطرق معالجتها، ودراسة وتقييم مزايا استخدام التقنيات والوسائل التكنولوجية بالنسبة للتحويل الإلكتروني الحكومي المكونة والمساعدة على بناء إدارة إلكترونية حكومية قادرة على توفير خدمات إلكترونية حكومية مميزة من شأنها تخفيض الوقت، والتكلفة، وتوفير الجهد الذي تتحمله مؤسسات الأعمال أثناء التواصل مع كافة الإدارات الحكومية من خلال توفير مواقع إلكترونية حكومية فعالة على شبكة الإنترنت.

إن خصوصية إستعمالية ووظيفية المواقع الإلكترونية الحكومية كوسيلة تواصل وتفاعل مباشرة بين الإدارات الحكومية ومؤسسات الأعمال في تقديم الخدمات الإلكترونية الحكومية وتطويرها للحلول الإلكترونية، ومعالجة المشاكل التنظيمية وفك الصعوبات

¹ Norman E. Youngblood, Jo Mackiewicz, A usability analysis of municipal government website home pages in Alabama, Government Information Quarterly 29,2012, p.575

https://ac-els-cdn-com.www.snd11.am.dz/S0740624X12000706/1-s2.0S0740624X12000706main.pdf?_tid=7dc1295b-3733-474b-ae3250b098846f76&acdnat=1540244161_2607044621b51041fad55efc6677ac67

الفصل الأول

الإدارية، واستجابتها لمتطلبات تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية الحكومية بسرعة وفعالية، سيسمح ذلك بتخفيض تكاليف المعاملات، وزيادة الشفافية، والثقة في الإجراءات والقواعد التنظيمية، والسياسات الحكومية لدى مؤسسات الأعمال.

وعلى هذا الأساس لا يمكن أن نتصور مناخ أعمال جيد وجذاب للمستثمرين والشركات الأجنبية دون جودة مؤسساتية وتنظيمية التي تعد من أبرز العوامل التي يتم دراستها وتحليلها ووضعها ضمن أولويات الدولة، وتنفيذ السياسات العامة المحفزة للاستثمار وممارسة الأعمال، لذا كانت مسألة بلورة فكرة المناجنت العمومي الجديد والحوكمة العمومية، وضرورة إصلاح الإدارة الحكومية تصب في هذا الإطار أين كان اللاعب المهم فيها هو تنفيذ سياسة الحكومة الإلكترونية ضمن المفهوم الشامل للتنمية الوطنية للبلد.

لذا وجب الإهتمام بتعريف ودراسة محددات وعوامل تحسين مناخ الأعمال وتحقيق النمو والتنمية الإقتصادية في ظل عصر المعلومات والرقمنة، والتكنولوجيا الحديثة للإتصال والمعلومات التي تعتبر أحد أبرز العوامل تحقيق الإنتاجية الإقتصادية، ودعم التنافسية ومن الناحية الإجرائية هي عامل مطور وميسر لإتمام المعاملات مع الحكومة بالنسبة لمؤسسات الأعمال، وتشكيل الإطار العام لمناخ أعمال جيد، وهو ما سنتطرق إليه في الفصل الموالي.

خلاصة الفصل

يتضح من خلال هذا الفصل، أن ظهور الحكومة الإلكترونية مرتبط أساساً برغبة الدول والحكومات في تسريع وتيرة التبادلات التجارية وتقريب أعمال الحكومة من المواطنين ومؤسسات الأعمال من أجل تبسيط الإجراءات الحكومية وتخفيض الأعباء الإدارية وتكاليف المعاملات، وزيادة القدرة على تدبير الشؤون العامة.

فهو أسلوب جديد ومتطور لحل الصعوبات والمشاكل التي تواجه الدول على كافة الأصعدة والجوانب الاقتصادية والاجتماعية، بالاعتماد على المعلومات والخدمات التي توفرها المواقع الإلكترونية الحكومية، والبوابة الإلكترونية الحكومية وأجهزة الخدمة الذاتية والذكية، وشبكات الإنصال، والأكشاك،.. وتوفير خدمات أكثر تنوعاً وتطوراً من ذي قبل، وتطبيقها في كافة المجالات الإدارية والقانونية والسياسية، والتعليم والتجارة والصناعة،.. الخ، والتي تعطي سرعة وشفافية وثقة أكبر في تنفيذ المعاملات الحكومية التي تربط مؤسسات الأعمال بالإدارات والهيئات الحكومية.

يبقى نجاح الحكومة الإلكترونية في تحقيق المساعي المنتظرة مرتبط بشكل كبير بمدى توفر المتطلبات القانونية والتكنولوجية والحماية البشرية، والثقافية، والسلوكية وخطة إستراتيجية واضحة تعكس الإرادة القوية للسلطات العمومية في هذا الشأن، وعليه فإن مساعي الدولة من وراء تطبيق الحكومة الإلكترونية مرتبط إلى حد بعيد بأهداف تحقيق النمو والتنمية الاقتصادية من خلال توفير البيئة الملائمة للأعمال والاستثمار والسياسات العامة التي توضع من أجل تشجيع المستثمرين، وجذب المستثمر الأجنبي ودعم التنافسية الاقتصادية.

وفي هذا السياق، سنحاول من خلال الفصل الموالي إبراز دور حكومات الدول في تنفيذ السياسات الحكومية بفعالية وحسن صنع القرار لرفع التقدم الاقتصادي وتشجيع نشاط الأعمال والاستثمار من خلال أدوات السياسات الاقتصادية والتنظيمية وحوكمة البرامج والمشاريع الوطنية لتهيئة محيط ملائم لممارسة الأعمال.

الفصل الثاني

دور مناخ الأعمال في دعم النمو والتنمية الإقتصادية

يعتبر دراسة موضوع مناخ الأعمال من بين أهم المواضيع التي تكتسب أهمية بالغة في الإقتصاد، فهو يرتبط بكافة الظروف والمتغيرات التي تحيط بعمل مؤسسات الأعمال والإقتصاد ككل والتي يمكن أن تتأثر بها، ويعرف نشاط الأعمال بأنه محصلة نشاط ممارسة الأعمال (صناعة، تجارة، خدمات...) من قبل مؤسسات الأعمال من منظور الخصائص التي تميز النظم الاجتماعية والاقتصادية والصناعية والتقنية، والتكنولوجية الموجودة ضمن ظروف ومتغيرات مناخ الأعمال، في حين يعد النشاط الإستثماري أحد العوامل الرئيسية لضمان الأداء الفعال والإستقرار المالي.

وفي هذا السياق يعرف مناخ الإستثمار على أنه بمثابة السياسات المعدة أساسا لتخفيض عدم القدرة على التنبؤ بشأن العوائد والمخاطر التي تواجه المستثمرين، وفي المقابل يعرف مناخ الأعمال بأنه يشمل كافة التدابير والسياسات الموجهة لتخفيض تكاليف ممارسة الأعمال والمخاطر الناجمة عن عدم اليقين التي تواجه مؤسسات الأعمال بشأن قدرتهم على تحقيق الربح، ويظهر هنا أن فكرة مناخ الأعمال هي أوسع وأشمل من مناخ الإستثمار.

أصبح اهتمام حكومات الدول ينصب بشكل كبير على مجال الإستثمار والأعمال بإعتباره وسيلة هامة لتحقيق أهداف النمو والتنمية الإقتصادية من حيث خلق فرص العمل، ودعم التنافسية للإقتصاد الوطني في ظل التطورات المتسارعة التي يعرفها الإقتصاد العالمي، لذا سنحاول من خلال هذا الفصل الإجابة على السؤال التالي: ماهي الظروف الملائمة لتأسيس مناخ أعمال محفز وجذاب والقادر على تحسين معدلات النمو الإقتصادية؟ وللإجابة على هذا السؤال قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول وسنحاول من خلاله التطرق إلى أهمية المؤسسات في الإقتصاد، وتوضيح دور الحكومات في بناء وتطوير هذه المؤسسات لدعم النمو وتشجيع الإستثمار والأعمال.

المبحث الثاني تم تخصيصه لدراسة النمو الإقتصادي لما له من ارتباط وثيق بأهمية الإستثمار والأعمال، ومدى ملائمة مناخ الأعمال في تشجيع المستثمرين وسهولة ممارسة الأعمال وجذب الإستثمار، وذلك بالإستناد على أهم الأسس النظرية المفسرة لأسباب وشروط تحقيق النمو واختلافه بين الدول.

المبحث الثالث يتم من خلاله محاولة التعريف بأنشطة الأعمال وتحديد مناخ الأعمال وأبعاده وتصنيفاته وتوضيح أثر البيئة الخارجية على تطور مؤسسات الأعمال، ومدى جودة مناخ الأعمال لاتخاذ القرار الإقتصادي المناسب.

المبحث الأول : دور المؤسسات في دعم النمو وتشجيع الإستثمار

أصبح الإهتمام بالجودة المؤسساتية والتنظيمية ضمن مساعي الحكومات لتشجيع الإستثمار وممارسة الأعمال محور نقاش العديد من المهتمين بهذا المجال، ومن بينهم صناع القرار والسياسات العمومية، نتيجة الدور الهام الذي تلعبه المؤسسات كالإدارات والهيئات الحكومية في تبسيط الاجراءات التنظيمية لممارسة الأعمال والإستثمار ودعم النمو.

1_1_ الإقتصاد المؤسساتي الجديد

شهد إقتصاد المؤسسات تطورا تدريجيا لدى بعض الإقتصاديين الحائزين¹ على جائزة نوبل وصياغتهم الحديثة في هذا المجال خلال السنوات الماضية للفترة 1990-2003 والذين يطلق عليهم بالمؤسساتيون، فقد أسهمت المواضيع التي عالجها كل هؤلاء الإقتصاديين المؤسساتيين في تشكيل محتوى وأهمية إقتصاد المؤسسات، إذ عمل Coase, 1937 على سد الفجوة التي كانت موجودة في النظرية الإقتصادية التقليدية موضحا أهمية تكاليف المعاملات، وحقوق الملكية لمعالجة صعوبات ومشاكل التنسيق والتنظيم في الإقتصاد.

وفي نفس السياق، قام Gary.S.Beker بتوسيع مجال تحليل الإقتصاد الجزئي للتفاعلات والسلوكات، ومكافأة Robert,W.Fogel, North.D. على أساس عملهم في إعادة تجديد البحث في التاريخ الاقتصادي من خلال تطبيق النظرية الاقتصادية والأساليب الكمية لتفسير التنمية الاقتصادية².

إضافة إلى ذلك قدم الإقتصاديين James.A.Mirrlees,william.Vickrey إسهامات كبيرة في تأسيس نظرية الحوافز والكشف عن أهمية عدم تماثل المعلومات، فقد اشتهر George.A. Akerlof,Michael.Spence, Joseph.E.Stiglitz بتحليل سوق المعلومات غير المتماثلة.

وعلى هذا الأساس فإن علم إقتصاد المؤسسات يركز على واقعية أكثر من جانب التحليل على عكس النظرية الكلاسيكية الحديثة التي ظلت لفترة طويلة مجردة وبعيد عن الواقع تحت افتراضات تجانس السلع، معلومات كاملة، لا وجود لتكاليف المعاملات والعقلانية، الوكلاء... والتي ركزت على تعظيم الربح من قبل الشركات وأساليب تحقيق التوازن العام وعدم التدخل، دعه يعمل دعه يمر لآدم سميث فكانت هذه الافتراضات خاطئة؛ حيث لفت انتباه الإقتصاديين Arrow.k,Franck.H. (جائزة نوبل 1972)

¹ وفي هذا التيار حصل عدة إقتصاديين على جائزة نوبل منذ سنة 1990 إلى غاية 2003 والذين يدعون بالمؤسساتيون نذكر منهم على الخصوص:

Gary.S.Beker, 1992, Ronald,H.Coase,1993, Robert,W.Fogel,Douglas.North,1993 John.C.Harsanyi,John.F.Nash jr,Reinhard.Selten1994, James.A.Mirrlees,william.Vickrey,1996, George.A. Akerlof,Michael.Spence, Joseph.E.Stiglitz,2001.

² ناجي بن حسين، دراسة تحليلية لمناخ الإستثمار، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006/2007، ص 39

<https://bu.umc.edu.dz/theses/economie/ABEN2266.pdf>

الفصل الثاني

إلى الطبيعة غير واقعية لنظرية التوازن العام، فالنقود وعدم القين هما من الحقائق الأساسية للإقتصادات المعاصرة في العالم سواء كان من الماضي أو المستقبل، تأسيس العقود من خلال النقود وإلا لن يكون هناك توازن¹.

كانت هذه الإنتقادات قد أخذت في الحسبان بشكل كبير من قبل التيار المؤسسي² فقد عارض هذا التيار النظرية الكلاسيكية الحديثة المجردة، والمنهج الإستنباطي من خلال فرضية أهمية تطوير التحاليل الإيجابية لأن القانون الإقتصادي ليس صحيحا إلا في إطار مؤسسي وهذا ما يسمى بالاقتصاد المؤسسي الجديد³؛ وعليه يبدو واضحا أن هناك انتقال أو تغير جانب مهم من التحليل الإقتصادي عبر الزمن والمركز على المؤسسات، وإدراج تكاليف المعاملات في هذا السياق والذي يشمل مختلف العوامل المفسرة لبيئة ممارسة الأعمال والإستثمار وتحقيق النمو والتنمية الإقتصادية.

1-2- تطور الإقتصاد المؤسسي

حاولت بعض الدراسات الحديثة، التي تناولت موضوع النمو والتنمية تفسير التنمية الإقتصادية من منظور إقتصادي بحت دون انتظار ما سينتج عن سياسات التقشف في أغلب الدول النامية، لكن فشل التنمية الاقتصادية لا يمكن تفسيره فقط بالعوامل الإقتصادية ولكن إلى عوامل أخرى مرتبطة بشكل كبير بجودة المؤسسات والتي هي شرط ضروري لنجاح اقتصاديات السوق وهي الفكرة التي أيدها الاقتصاديون North,1990,1995,Clague, Keefere, Kaufmann, kraay, Mastruzzi,2004,Keefere, Clague, Olson,1995 حيث تساهم المؤسسات الفعالة في تحسين النتائج الإقتصادية وفي تجسيد إصلاحات ناجحة.

فقد أكد أيضا بعض الاقتصاديين الليبراليين الجدد Acemoglu, Johnson,Robinson,2004, Rodrik, Subramanian, Trebbi, 2002 بأن هناك عوامل أخرى سياسية، وإنتاجية وحيوية سياسية وجغرافية والتي لديها تأثير أقل مقارنة بمدى جودة المؤسسات في إحداث النمو وتفسير أسباب اختلاف معدلاته بين الدول⁴.

وترجع أهمية الإطار المؤسسي إلى الدور الذي تلعبه المؤسسات في دعم التنظيم والتنسيق والتعاون، وتكاليف المعاملات التي تفسر طبيعة أو أسباب وجود المنشأة والسوق 1937, Coase1960 فقد كانت إسهاماته لها أثر بارز على التطور الإقتصادي عبر

¹ Kenneth J. Arrow, F. H. Hahn, general competitive analysis, advanced textbooks in economics, North holland, volume 12, 1971, p.361
[http://libgen.io/search.php?req=general+competitive+analysis%2C%20Kenneth%20J.%20Arrow,%20Frank%20H.%20Hahn%20-%20General%20Competitive%20Analysis-North%20Holland%20\(1971\).pdf](http://libgen.io/search.php?req=general+competitive+analysis%2C%20Kenneth%20J.%20Arrow,%20Frank%20H.%20Hahn%20-%20General%20Competitive%20Analysis-North%20Holland%20(1971).pdf)

² كانت بداية فكرة هذه الإنتقادات الموجهة للنظرية الكلاسيكية قد طرحت من قبل Thorstein.Veblen لتطور بعدها من قبل:

Ayres, Allan JohnR. Commons, John Maurice Clark, Rexford Guy Tugwell, Wesley Mitchell, Clarence E. Garfield Gruchy, Gunnar Myrdal, John Kenneth Galbraith.

³ Seglaro Abel Somé, économie des institutions et performances économiques nationales, centre d'analyse des politiques économiques et sociales, Burkina Faso, 2003, pp.4-5 <https://www.capes.bf/IMG/pdf/econo-institutions.pdf>

⁴ Brahim El morchid, La qualité des institutions constitue-t-elle une barrière à la relance économique ? Application à un échantillon de pays africains, Conférence Guy Mhone Thème: La renaissance et la relance des économies africaines, Dar es Salaam, Tanzanie, 20 – 21 Décembre 2010, p.02 <http://www.codesria.org/IMG/pdf/papers2.pdf>

الفصل الثاني

التاريخ وكان له الفضل في إدراج المؤسسات في التحليل الاقتصادي من أجل التحكم أكثر في تكاليف المعاملات عن طريق حقوق الملكية وكفاءة التفاوض عند تنفيذ العقود¹.

وتعتبر المؤسسات كمتغيرات خارجية لتعويض النقائص وتصحيح أسباب فشل السوق والمنظمة في إدراج تكاليف المعاملات وتخفيضها، لذلك فإن المؤسسات لا تعيق الأسواق وكفاءة الأداء للمنظمات بل على العكس بإمكانها أن تحتوي التعاون والتواصل في حالة الإحتكاك الذي يؤدي إلى التنافر ونشوء النزاعات².

إن آثار تكاليف المعاملات موجودة بكثرة في الاقتصاد³ ويتعين على رجل الأعمال أن يأخذ في الحسبان تكاليف المعاملات عند اتخاذ القرارات بشأن ممارسة الأعمال والاستثمار، ما يبين عيوب السوق ونقص كفاءته في تضمين هذه التكاليف؛ لذلك فإن القرارات المتعلقة بممارسة الأعمال لا تأخذ في الاعتبار سوى سعر الفائدة بل تشمل كافة مستويات عدم اليقين، عندما يتعلق الأمر برأس المال الخاص وصعوبة ممارسة الأعمال حيث تسمى المتغيرات المتعلقة بمخاطر الاستثمار وصعوبة ممارسة الأعمال بـ تكاليف المعاملات Williamson,1979.

ويرجع السبب إلى كون أن مخاطر الإستثمار تزداد إذا كان البلد لا يضمن حماية كافية لحقوق الملكية، لذا فإن قيادة رأس المال والسعي من أجل الحصول على معلومات بشأن ضمانات ممارسة الأعمال، سيؤدي إلى ارتفاع تكاليف رجل الأعمال والمستثمر⁴ فإذا كانت تكاليف التبادل أكبر من المكاسب التي قد يجلبها ذلك فإن التبادل لن يحدث Coase,1992 وهذا يعني أنه عندما تكون المعلومات مكلفة وحقوق ملكية تفتقد إلى الحماية يصبح من الصعب تحديد العقود، وتنفيذها وترتفع تكاليف المعاملات؛ وهذا ما يعكس واقع المجتمعات التي لديها تكاليف معاملات مرتفعة بشكل مستمر لها تجارة أقل وعدد صغير من الشركات وتخصيص أقل وإنتاجية، وإستثمارات أقل فالمؤسسات هي التي تحد ما إذا كانت تكاليف المعاملة منخفضة أو عالية⁵.

¹Gwenaelle otando, institutions, gouvernance et développement économiques : problemes, réformes et orientation de l'économie gabonaise, L'Harmattan Marché et organisations,2011,p.138
https://www.cairn.info/revue-marche-et-organisations/s/MAORG_014_0129.pdf

² Alessandro Stanziani, Comment mesurer l'efficacité des institutions ? Histoire & mesure, Cairn, 2015, pp.4-5
https://www.cairn.info/resultats_recherche.php?searchTerm=comment+mesurer+l'efficacite+des+institutions+/histoiremesure-5135.pdf

³ تكاليف المعاملات (Dahlman 1979) هي تكاليف البحث والمعلومات المساومة وتكاليف اتخاذ القرارات تكاليف القضائية والحماية لتنفيذ العقود وهي تكاليف البحث عن شريك أعمال (تجارة، صناعة، خدمات) قرارات تحديد شروط ممارسة العمال والعقود وتوجيه تنفيذ العقد. تكاليف المعاملات حسب Arrow 1960 هي تكاليف تشغيل النظام الاقتصادي وهي الناتجة عن إنشاء وتشغيل وصيانة وتعديل المؤسسات (Richter 1997 و furubaten)

⁴ Marcos V. W. Junior, Hsia H. Sheng, William Eid. J, transaction costs :An empirical analysis of their relationship with investment and foreign direct investment, Revista de Administração de Empresas Sao Paulo,v. 51 n. 2 /2011, p.176 www.researchgate.net/Download/Transaction_costs_An_empirical_analysis_of_their_r.pdf

⁵Mary M. Shirley, institution and development, [Handbook of New Institutional Economics](https://libgen.is/Downloads/Claude%20M%C3%A9nard,%20Mary%20M.%20Shirley%20-%20Handbook%20of%20new%20institutional%20economics-Springer%20(2008).pdf), 2008, p.613
[https://libgen.is/Downloads/Claude%20M%C3%A9nard,%20Mary%20M.%20Shirley%20-%20Handbook%20of%20new%20institutional%20economics-Springer%20\(2008\).pdf](https://libgen.is/Downloads/Claude%20M%C3%A9nard,%20Mary%20M.%20Shirley%20-%20Handbook%20of%20new%20institutional%20economics-Springer%20(2008).pdf)

الفصل الثاني

لقد أكد الإقتصاديون North,Thomas,1973,Jones,1981 على أهمية المؤسسات الجيدة لحماية الملكية في دعم وتطوير الاستثمار وتخصيص أحسن للموارد الاقتصادية. فقد أدت تحليلات North منذ منتصف التسعينيات إلى دفع الكثير من الباحثين بإعداد دراسات تجريبية تسلط الضوء على دور المؤسسات في تحديد معدل النمو الاقتصادي أو مستوى الدخل الفردي أمثال Knack,keefer,Mauro,1995 وهم أول من استخدم مؤشرات قياس جودة المؤسسات الاقتصادية من أجل تبيان ان البلدان التي لها مؤسسات جيدة هي التي حققت معدل نمو إقتصادي جد مرتفع¹، وبالمثل فقد بينت دراسات أخرى أهمية الدور الذي تلعبه المؤسسات في النمو والتنمية الاقتصادية، من قبل بعض الإقتصاديين² Acemoglu,johenson,Robinson,2001,2002.

يهتم الإقتصاد المؤسسي الجديد بالحدود المؤسساتية التي تعيق النمو الإقتصادي من خلال الوقوف على إمكانية تغيير المؤسسات الاقتصادية الداعمة للنمو الإقتصادي داخل الدول، حيث يهتم إقتصاد التنمية الحديث بتوجه الظروف والسياسات السيئة التي تقف عائقا أمام القواعد الاقتصادية الفعالة، فالفكرة الجوهرية لإقتصاد المؤسسات الجديد هي التخصيص الفعال للموارد التي تعتمد أساسا على بنية حقوق الملكية، وتحديد المؤسسات كما أن تطور بنية تكاليف المعاملات هو الذي يحدد التطور المؤسسي.

من جانب آخر، يمثل إقتصاد المؤسسات امتدادا للإقتصاد التقليدي الذي يهتم بخيارات الأفراد في حياتهم الخاصة حيث عمل النموذج البسيط للخيارات العقلانية على توضيح مشاكل تكاليف المعلومات، وحدود تنبؤ الأعوان الاقتصادية بالقواعد والسياسات التنظيمية وذلك من حيث تطور المعايير ورغبات الأفراد في تشكيل روابط الثقة.

تكمن أهمية الإقتصاد المؤسسي الجديد في أنه يوفر إطار نظري للتغيرات الاجتماعية والسلوكية لإقتصاد التنمية وهذا يعني ارتباط موضوع التنمية بدراسة وتحليل التعديلات المؤسساتية المناسبة³؛ وبالتالي تلعب المؤسسات دور هام في هذا الحقل من المعرفة في الإقتصاد، وسنحاول تعريف المؤسسات والأدوار المنوطة بها من خلال إبراز العلاقة التي تربط الحوكمة بالأطراف الفاعلة في إطارها المؤسسي.

¹ Abdoul' Ganiou Mijiyawa, institution et développement ; analyse des effets macroéconomiques des institutions et des réformes dans les pays en développements, thèse nouveau régime pour le doctorat en sciences économiques, 2010, pp.13-14 <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00484905/document>

² فيما يتعلق بالدور الهام الذي تلعبه المؤسسات في النمو والتنمية الاقتصادية، كان اسهامات أبرز الإقتصاديين في هذا المجال:

Acemoglu,johenson,Robinson,2001,2002,Easterly,Levine,2003,Pande,Udry,2006,Besley,1995,Johnson,et al,2002,Goldstein,Unry,2005,2008,Field,2007

³ Abderraouf Mtiraoui, Corruption between economic institutional aspect and social aspect through governance, Munich Personal RePEc Archive, 2015, pp.12-15 https://mpira.ub.uni-muenchen.de/61122/1/MPRA_paper_61122.pdf

1_2_1_ تعريف المؤسسات

تنصب إهتمامات إقتصاد المؤسسات الجديد بالعمل أو التركيز على الترتيبات المؤسسية واعتبارها كآلية لتنظيم وحوكمة المعاملات التعاقدية هذا من جهة وعلى أهمية البيئة المؤسسية بالنسبة للنمو ولتحقيق أهداف التنمية الإقتصادية من جهة أخرى، فالترتيبات التنظيمية هي نتاج إبرام الإتفاقات التعاقدية التي اختيرت من قبل الأعوان الإقتصادية من أجل تخفيض التكاليف وتنظيم العلاقات الإقتصادية للأعوان الإقتصادية في إطار السوق أو في شكل عقد طويل أجل، أو مؤسسة أعمال.

أما البيئة المؤسسية فهي تتكون من قواعد اللعبة المطبقة في القطاع العام والخاص والتي يتم فرضها على كافة الأفراد من خلال مجموعة من القواعد والقوانين، والمؤسسات السياسية والأعراف والتقاليد، كما يشتمل إقتصاد المؤسسات الجديد على البعد الكلي الإقتصادي والبعد الكلي الإجتماعي من أجل تبيان كفاءة أنماط التنسيق¹.

إنطلق North في دراسته حول الأداء الإقتصادي من خلال التمييز بين مصطلح المؤسسات والمنظمات وفي إشارة منه إلى وجود قواعد اللعبة التي تحكم المؤسسات، واللاعبين المنظمين² حيث عرف كل منهما على النحو التالي:

_ المؤسسات

تطرق العديد من الدراسات ذات الصلة إلى محاولة وضع تعريف واضح لمصطلح المؤسسات الذي جاء به دوكلاس نورث والتي يمكن تعريفها على أنها قواعد اللعبة أو الإطار العام الذي يوجه سلوكات الأفراد والمنظمات، ويوفر الحوافز الموجهة للأعوان من أجل تخفيض تكاليف المعاملات؛ بمعنى أنها عبارة عن مجموعة من إجراءات الإمتثال للإلتزامات والمعايير السلوكية الأخلاقية والمعنوية الموجهة لتقييد سلوك الأفراد والمنظمات فيما يتعلق بالمصالح المتأنية من محاولة تعظيم الثروة أو المنفعة³.

¹ Narith Chan, Institution et Investissement Impact de l'environnement institutionnel sur l'entrée d'IDE au Cambodge, thèse pour le doctorat en sciences économiques, Université Lumière Lyon 2, Le 17 Mai 2011, pp.15-16 http://theses.univ-lyon2.fr/documents/lyon2/2011/chan_n/pdfAmont/chan_n_these.pdf

² Elias L. Khalil, Organizations Versus Institutions, Journal of Institutional and Theoretical Economics (JITE) / Zeitschrift für die gesamte Staatswissenschaft, Vol. 151, No. 3 Sept. 1995, pp. 445-446 <https://www.jstor.org/www.snd1.arn.dz/tc/accept?origin=%2Fstable%2Fpdf%2F40751821.pdf>

³ Mark C.Casson, Marina Della Guista, UMA. S kambhampati, Formal and Informal Institutions and Development, World Development Vol. 38, No. 2, Elsevier,2010, p. 137 https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46545909/Formal_and_Informal_Institutions_of_Deve20160616-12325-pfpgga.pdf?

الفصل الثاني

تعتبر المؤسسات بمثابة البيئة المؤسسية التي هي مجموعة من القواعد القانونية، والسياسية والاجتماعية التي تحدد أساس عملية الإنتاج والتبادل والتوزيع، وعلى سبيل المثال القواعد التي تحكم حقوق الملكية والتعاقد وغيرها. يتم تشكيل المؤسسات ووفقا للقواعد الرسمية وغير رسمية وخصائص، ومميزات التنفيذ بكل منها، والتي نذكرها في النقاط التالية¹:

- المؤسسات الرسمية

هي مجموعة من القواعد السياسية والاقتصادية والتنظيمية مثل الدساتير والقواعد وحقوق الملكية.

- المؤسسات غير الرسمية

هي القواعد غير رسمية بمعنى السلوكات الناجمة عن ما يعرف بالعادات والتقاليد والثقافة وغيرها، وهي تتضمن الطريقة التي تقام بها بعض الأشياء لذلك تعد المعايير (القواعد) جزءا من الإطار المؤسسي غير رسمي وتصبح أكثر تعقيدا وأهمية من قواعد السلوك الرسمية (North,2003)².

- المنظمات

هي تلك القواعد التي تشكل التفاعل البشري داخل المنظمة كما تتكون من مجموعات الأفراد الملتزمة بتنفيذ غرض مشترك من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، والتي تتمثل في الهيئات السياسية (أحزاب، مجالس تنظيمية،..) هيئات إقتصادية (شركات، نقابات،..) هيئات إجتماعية (أماكن دينية، جمعيات رياضية) هيئات تعليمية (مدارس، مراكز تكوين وتدريب،..).

في هذا الإطار، وصف Williamson,1993 المنظمات على أنها ذلك الهيكل المؤسسي الذي يظهر في شكل هيئة، أو هيكل مؤسسي خاص بالوحدات الاقتصادية والذي يحكم الطرق والقواعد التي يمكن أن تتعاون بها هذه الوحدات أو تتنافس، ويوفر بنية تنظيمية للتعاون، أو آلية يمكنها إحداث تغيير في القوانين أو حقوق الملكية³. فالمنظمات التي تسعى إلى تحقيق أهدافها تعتبر المصدر الأساسي للتعديل المؤسسي، وحسب هذه التعاريف تظهر خصائص التعديل المؤسسي في التفاعل المستمر بين المؤسسات والمنظمات المرتبطة بندرة الموارد ومن ثم المنافسة في كسب المهارات، والمعارف من أجل البقاء والتي تشكل لدى الأفراد والمنظمات مفاهيم متطورة حول الفرص والخيارات التي ستغير المؤسسات.

¹Lucio. F, Consuelo. G, Juan P. M, Formal institutions and opportunity entrepreneurship. The contingent role of informal institutions, BRQ Business Research Quarterly, Elsevier, 2018, p.03
www.researchgate.net/Download/FuentelsazGonzalezandMacas2018.pdf

²Katarina. M, Zvonimir. J, impact of informal institutions on economic growth and development, *Interdisciplinary Management Research*, 2013, p.704 <https://pdfs.semanticscholar.org/6d01/167c29eb9df2bf86991ae543ebc9828f3f22.pdf>

³Oliver E. Williamson, Transaction Cost Economics and Organization Theory, Industrial and Corporate Change, 1993, p.79
https://www.researchgate.net/profile/Oliver_Williamson3/publication/31462357_Transaction_Cost_Economics_and_Organization_Theory/links/5655fd8c08ae1ef92979be1e.pdf

الفصل الثاني

نتيجة لهذا التفاعل القائم بين المؤسسات والمنظمات الذي يخلق فضاء لتبادل وتقديم المعلومات والخدمات وغيرها من الأمور ذات الصلة بالجانب الإقتصادي، تظهر هناك خاصية أخرى للتعديل المؤسسي وهي إقتصاديات وفورات الحجم والآثار الجانبية للبيئة المؤسسية تجعل التعديل المؤسسي يعتمد بشكل متزايد على النهج الاقتصادي¹، أما ما يصاحب هذا التعديل المؤسسي من تغيير إقتصادي فهو يعتبر عملية مستمرة ومنتشرة بصفة واسعة، نتيجة الخيارات التي يتخذها الأفراد ورجال الأعمال داخل المنظمات وعادة ما توجه قواعد السلوك غير رسمية التبادلات ولكن مثل هذه السلوكيات ستعدل أو تتلاشى.

وفي كلتا الحالتين يتم التعديل المؤسسي؛ لأن الأفراد يرون أن بإمكانهم القيام بعمل أفضل من خلال إعادة بنية التبادلات السياسية أو الإقتصادية، وعلى سبيل المثال في بعض الأحيان يمكن أن تكون عملية إعادة التعاقد المكتمل ضمن بنية حقوق الملكية والقواعد السياسية.

وعلى هذا الأساس أدى طرح الإقتصادي Williamson بما يعرف بمقياس البديل الممكن إلى إعطاء ديناميكية إضافية فيما قدمه الإقتصادي Coase أين أصبحت عملية التعديل الإقتصادي تعكس ضرورة تدخل الدولة لتخفيض تكاليف المعاملات من خلال إجراء تغييرات، وتعديلات على البنية التنظيمية الموجودة بغية التوجه نحو البنية الأكثر فعالية من حيث التعديل المؤسسي والممكنة التنفيذ حسب مقياس البديل الممكن².

وبالتالي فإن المؤسسات هي بنية شاملة للعمليات والتبادلات والتعديلات التنظيمية والتي تحتوي على مجموعة من القواعد والأطراف الفاعلة لتنفيذ وتوجيه التنظيمات خاصة الحكومية منها والتفاعل فيما بينها، والتي تسعى بدورها إلى محاولة تخفيض تكاليف المعاملات من خلال تنظيم وتنسيق العلاقات، والتبادلات في إطار ما يعرف بـ "الحكومة" وهي بمثابة منظمة قائمة بذاتها في هذا السياق.

1_2_2_ المؤسسات والحكومة

ما تقدم نلاحظ أن المؤسسات هي أداة لوضع القواعد والقيود وتحقيق التوازن بين أطراف اللعبة وعلى غرار كونها تتميز بهذه الخصائص فهي أيضا تعتبر أداة للحكومة، وفي هذا الشأن تعد مسألة تخصيص الموارد بواسطة حقوق الملكية هي بمثابة الإطار المؤسسي الذي يشكل الحكومة 1960 Coase وهي الفكرة التي طورت فيما بعد من قبل Alchain, Demsetz, 1972، Demsetz, 1967.

¹ North douglass.C , institutions, organizations and market competition, Washington university, ST. Louis, 1997, pp.8-10 <https://econwpa.ub.uni-muenchen.de/econ-wp/eh/papers/9612/9612005.pdf>

² شاكر محمد علي قاسمي ، معطى الله خير الدين، القطاعات الشبكية بين المنافسة والتعديل الإقتصادي، مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد 04، كلية العلوم الإدارية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن، 2014، ص 44

الفصل الثاني

ومن هذا المنطلق تقوم المؤسسات بتأسيس بنية الحوكمة للمجتمع، وتشجع على تأسيس منظمات مثل الحكومة والإدارات الحكومية، حيث تعمل المؤسسات في شكل إطار قانوني من أجل تحديد هيكل التسيير والعلاقات التعاقدية¹ وتنسيق جهود التعاون والتبادل؛ وهي مختلف الجوانب التي يجب أخذها في الحسبان للتغلب على تكاليف المعاملات الموجودة نتيجة القيود والصعوبات التنظيمية، وعلى سبيل المثال الأعباء الإدارية التي تتحملها مؤسسات الأعمال وهي القيود والعراقيل التي تفرضها التنظيمات الحكومية.

فالمنظمات وخاصة مؤسسات الأعمال هي بمثابة بنى توجيهية لشبكة تعاقدية عوضا عن كونها وظائف للإنتاج كما يقوم باحترام مزايا تحليل كل الأنواع المختلفة من الهياكل التعاقدية والمؤسسية؛ وهو ما جعله يشير إلى أن من بين الخصائص التي تتمتع بها المؤسسات هي قدرتها على أن تظهر في أنها بنية منتجة للقوة، مفسرا ذلك بأن الرئيس والوكيل لا يتمتعان بنفس القدرات من حيث امتلاك المعلومات وما إلى ذلك فعدم تماثل المعلومات يسمح لبعض الأعوان من ممارسة قيود على سلوكيات الآخرين بمعنى القدرة على تعديل نظام القيود على حساب الآخرين².

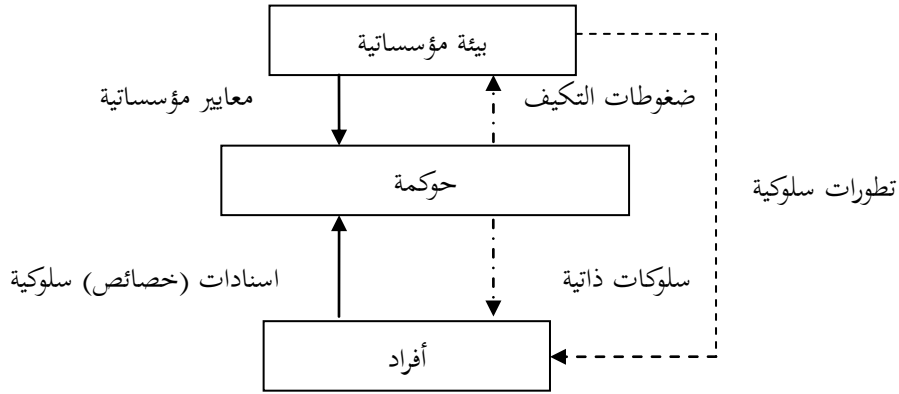
يوضح Williamson, 1993 مجمل المتغيرات التي تؤثر على الحكومة وتتأثر بها (المؤسسات) في مخطط مكون من ثلاثة مستويات حيث يشير الخط المتقطع إلى آثار ثانوية، وفي هذا الصدد تعتبر الحوكمة منظمة تعمل من أجل تحقيق التنسيق والتفاعل الجيد للعلاقات والتحكم في تكاليف المعاملات³.

¹ Joseph. K. Massil, Institutions, théories du changement institutionnel et déterminant de la qualité des institutions: les enseignements de la littérature économique, Document de Travail Working Paper, Université de Paris Ouest, 2016, p.08 https://economix.fr/pdf/dt/2016/WP_EcoX_2016-04.pdf

² Eric Brousseau, L'approche néoinstitutionnelle des coûts de transaction, Revue française d'économie, volume 4, n°4, 1989, p.132 https://www.persee.fr/doc/rfec_0769-0479_1989_num_4_4_1236

³ Oliver E. Williamson, Op. cit, p.80

الشكل رقم (02-01): المؤسسات والحكومة



المصدر:

_Joseph Keneck Massil, Institutions, théories du changement institutionnel et déterminant de la qualité des institutions: les enseignements de la littérature économique¹, Université de Paris Ouest Nanterre La Défense, 2016, p.8 https://economix.fr/pdf/dt/2016/WP_EcoX_2016-04.pdf

من الشكل السابق، يتضح أن البيئة المؤسسية (الدولة، والدستور والمنظمات السياسية والاقتصادية) تؤثر على بنية الحكومة وعلى نفس النمط لأن الخصائص السلوكية للأعوان الاقتصادية تؤثر بدورها على المؤسسات وعلى الحكومة.

يمكن القول أن المؤسسات لها دور في التأثير على الأداء الاقتصادي من خلال قواعد اللعبة التي تنشئ المؤسسات والتي تقوم بدورها بتأسيس بنية مستقرة للتفاعلات والتي تقلل من عدم اليقين المحيط، وتخفف القيود التنظيمية المرتبطة بكافة الأعمال عن طريق تحديد قواعد التبادل، تخفيض تكاليف جمع المعلومات والمعلومات غير متماثلة، وحماية الحقوق ودعم العلاقات بين الأطراف الفاعلة¹.

وعليه تشكل البيئة المؤسسية الجيدة والحكومة عنصر هام في خلق مناخ أعمال ملائم محفز ومشجع على الإستثمار الذي يمكن الإعتماد عليه في دعم النمو والتنمية الاقتصادية والتي تقوم على معالجة القيود، ورفع ضغوطات التكيف مع القواعد والقوانين التنظيمية التي تفرضها الإدارات والهيئات الحكومية على مؤسسات الأعمال.

1_3_ الإطار المؤسسي للنمو والتنمية

تسعى كافة الدول إلى تبني أطر ومعايير واضحة تساعد في تحسين معدلات النمو وتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية وإيجاد الحلول المناسبة، فقد شهد اقتصاد التنمية تحولا رئيسا في أواخر الثمانينيات من القرن الماضي.

¹Annie Royer, Analyse économique néo-institutionnelle de la mise en marché collective. Application au secteur laitier du Québec, Economies et finances. Université Panthéon-Sorbonne - Paris I, 2009, pp.103-104 <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00402464/document>

الفصل الثاني

وفي هذا الصدد بين البنك الدولي أسباب فشل سياسات الإصلاح المعتمدة في بعض الدول التي تصب في إطار التوجه نحو تأسيس ما يسمى بالحوكمة الجيدة وترجع إلى وجود نقص في القدرات المؤسسية، والتنظيمية¹ مع غياب الإدراك والفهم الجيد لطبيعة المؤسسات وعدم الأخذ في الحسبان تأثير السياسات الحكومية المتبعة على التنمية، لذلك تركز نظريات التنمية المعاصرة في تفسيرها لأسباب الفوارق في النمو بين البلدان المختلفة إلى عوامل جديدة (مؤسسات وحوكمة) والتي لم يتم أخذها في الحسبان ضمن النظريات الكلاسيكية المفسرة للنمو.

في الواقع تطرح العديد من الأسئلة التي تتعلق بأسباب الاختلافات الموجودة بين الدول في النمو والتنمية الاقتصادية لماذا بعض الدول أكثر فقرا من غيرها؟ لماذا تحقق بعض الدول نمو إقتصادي في حين أن البعض الآخر يعرف عكس ذلك (ركود إقتصادي) وما الذي يمكن القيام به من أجل تشجيع النمو الإقتصادي وتحسين مستويات الدخل؟ ولطالما أدرك الإقتصاديون أن تصنيف الفرد في المجتمع مرتبطا ارتباطا وثيقا بحجم رأس المال البشري، والمادي والتكنولوجي والمعرفي والتي يمكن لمؤسسات الاعمال الوصول إليها داخل البلد².

أكد الإقتصادي Lucas 1988 أن التنمية الاقتصادية ترتبط بعملية تراكم المعرفة التي تنتج مؤسسة، أو رأس مال إجتماعي أين يتفاعل نظام الإنتاج مع المعرفة الموجودة في المجتمع مما يؤدي الى زيادة الإنتاجية، وبين Romer, 1990 أن براءات الإختراع تعمل كمحرك لخلق المعرفة لأنها توفر الحوافز المناسبة للمنخرطين في مجال البحث والتطوير من أجل القيام بإستثمارات تؤدي في النهاية إلى خلق المعرفة، وهذه العملية تعتمد إلى حد كبير على المؤسسات الجيدة التي من شأنها أن تساهم في تسهيل عملية تسجيل براءات الإختراع، ونشر الأفكار والتعاون وتحسين تنفيذ حقوق الملكية والحد من عدم اليقين فيما يتعلق بالمشاريع الجديدة³.

من خلال هذا الطرح يمكن القول، أن كلما كانت هناك تسهيلات إجرائية لتسجيل براءات الإختراع وقواعد تنظيمية ميسرة لتنفيذ المعاملات ضمن مشاريع الإستثمار في مجال المعرفة، كان هناك تزايد في إنشاء مؤسسات الأعمال ورفع الإنتاجية الاقتصادية التي تساهم بشكل كبير في تحقيق النمو والتنمية، وعليه يجب البحث في العوامل المحددة للنمو من أجل إعطاء تفسير واضح للإختلاف في التنمية الاقتصادية بين الدول.

¹ Gwenaelle otando, Op.cit, p.135

² Daron Acemoglu, James Robinson, The Role of Institutions in Growth and Development, The International Bank for Reconstruction and Development, 2008, p.01
https://siteresources.worldbank.org/EXTPREMNET/Resources/4899601338997241035/Growth_Commission_Working_Paper_10_Role_Institutions_Growth_Development.pdf

³ Joilson. D, Edinaldo. T, Institutions, human capital, and growth: The institutional mechanism, Structural Change and Economic Dynamics 23 (2012) Elsevier, p. 301
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/43966293/Institutions_human_capital_and_growth_Th20160321-31111-1wdy6g0.pdf?response

1_3_1_1 محددات النمو

لا يمكن الجزم بأن رأس المال المادي والبشري والتكنولوجي هي أسباب مباشرة أو المحددة للنمو الإقتصادي بل هناك أسباب رئيسية وهي الأكثر تحديدا للنمو، وللإجابة على السؤال: لماذا بعض الدول تسير بوتيرة أسرع من غيرها، وما هي الأسباب التي تكمن وراء الاختلافات الكبيرة في الدخل بين الدول؟¹ سنحاول التطرق إلى ذكر أهم المسائل التي يسعى إقتصاد التنمية تفسيرها، وذلك بالاعتماد على ثلاث أبعاد أساسية هي²:

1_1_3_1_1 البعد الجغرافي

إن الموقع الجغرافي للمؤسسات هو أيضا عامل مهم خاصة فيما يتعلق بالحوكمة الجيدة التي تعتمد على المكان الذي تنفذ فيه وإلى الآثار غير مباشرة التي تحدثها على البلدان المجاورة خاصة على الناتج المحلي الاجمالي لكل بلد³.

1_2_1_3_1 التجارة الدولية

وتؤكد هذه النظرية على الدور الذي تلعبه في تحريك النمو والإنتاجية والدخل والإنتفاع التجاري والإقتصادي، وفي دعم التقارب الإقتصادي بين الدول وتحقيق التكامل والإندماج في الإقتصاد العالمي.

1_3_1_3_1 المؤسسات

تبرز هذه النظرية الدور الهام لحقوق الملكية وسيادة دولة القانون؛ وهي قواعد اللعبة للمجتمع والمعرفة وفق معايير التوجيه المفسرة والضمنية والتي ترتبط بفكر الاقتصادي North.D الذي قام بعدة دراسات حول دور المؤسسات في تحسين النمو الإقتصادي.

وفي هذا الإطار يرى الإقتصادي Robinson,Acemoglu,2010 أن المؤسسات هي العامل الأساسي المحدد للنمو والسبب في اختلاف التنمية بين الدول، فقد تؤدي المؤسسات الضعيفة إلى إحداث بطئ في الأنشطة الإقتصادية من خلال فتح المجال للأعوان الإقتصادية وتركهم مشغولين بسياسات إعادة التوزيع مع عوائد متدنية عوضا عن تركيزهم على سياسة تطوير الأنشطة الإقتصادية، فكافة عوامل الإنتاجية داخل دولة ما هي موجهة من خلال جودة مؤسساتها إذ تضمن المؤسسات الفعالة والمتطورة وغير فاسدة المسار الصحيح والمستخدم فقط لأغراض الربحية وتحسين قدرات الدولة في تبني التكنولوجيا الحديثة التي تلعب دور هام في رفع عملية التنمية من خلال إدخال واستخدام الإدارات والهيئات الحكومية لما أصبح يعرف بالإدارة الإلكترونية الحكومية التي تندرج ضمن ساسية الحكومة الإلكترونية.

¹Saima Nawaz, Growth effects of institutions: A disaggregated analysis, Economic Modelling 45 Elsevier, 2015, p.119 <https://www.cerist.sndi.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0264999314004556pdf>

² Dani rodrik, arvind subramanian, p.31

³Maarten.B, Harry .G, Economic development and the geography of institutions,Journal of Economic Geography, Vol. 9, No. 3 May 2009, pp. 317-318 <https://doi.org/10.1093/jeg/lbn047>

الفصل الثاني

وفي هذا الإطار يؤكد Daly, Iqbal, 2014 بأن المؤسسات الضعيفة تحول الموارد من قطاع إنتاجي إلى قطاع غير منتج مما يعزز أنشطة البحث عن الربح وعدم تخصيص الموارد بكفاءة، وتجاهل العوامل الخارجية، وارتفاع تكاليف الصفقات وعلى عكس ذلك فالمؤسسات الجيدة تعمل على خفض فرص أنشطة البحث عن الربح، وتسريع وتيرة النمو الإقتصادي ورفع إنتاجية العوامل القابلة لإعادة الانتاج¹، ورفع جودة التنظيمات الحكومية وقدرتها على تبسيط الإجراءات الحكومية وسهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية بسرعة وفعالية أكثر لمؤسسات الأعمال.

يظهر أن هناك العديد من التفاعلات والإجراءات التنظيمية والسياسات الإقتصادية والتطورات السلوكية التي تحدث عبر الزمن والتي تشكل معها العلاقة التي تربط النمو ومحدداته الأساسية.

1_3_2_ العلاقة بين النمو ومحدداته

أثبتت بعض التجارب الحديثة أن مؤسسات الأعمال في العديد من الدول النامية يمكن أن تتطور رغم كل الصعوبات التي قد تواجهها في ظل بيئة مؤسسية ضعيفة، تختلف عنها في الدول المتقدمة لتصبح المسيطر الوحيد في الصناعات التي ينشطون فيها إضافة إلى تحسن معدل النمو المحقق في هذه الدول على المدى الطويل².

فالمؤسسات الجيدة تعطي حماية أفضل لحقوق الملكية التي من شأنها أن ترفع معدلات الإستثمار والتقدم التكنولوجي والدخول، ولا سيما أن المؤسسات الجيدة يمكنها أن تكون نتاج التطور السوسيو إقتصادي بفعل الطلب المتزايد على ضرورة تحسين جودة المؤسسات خاصة عند تزايد مستويات الدخل بالنسبة للأفراد.

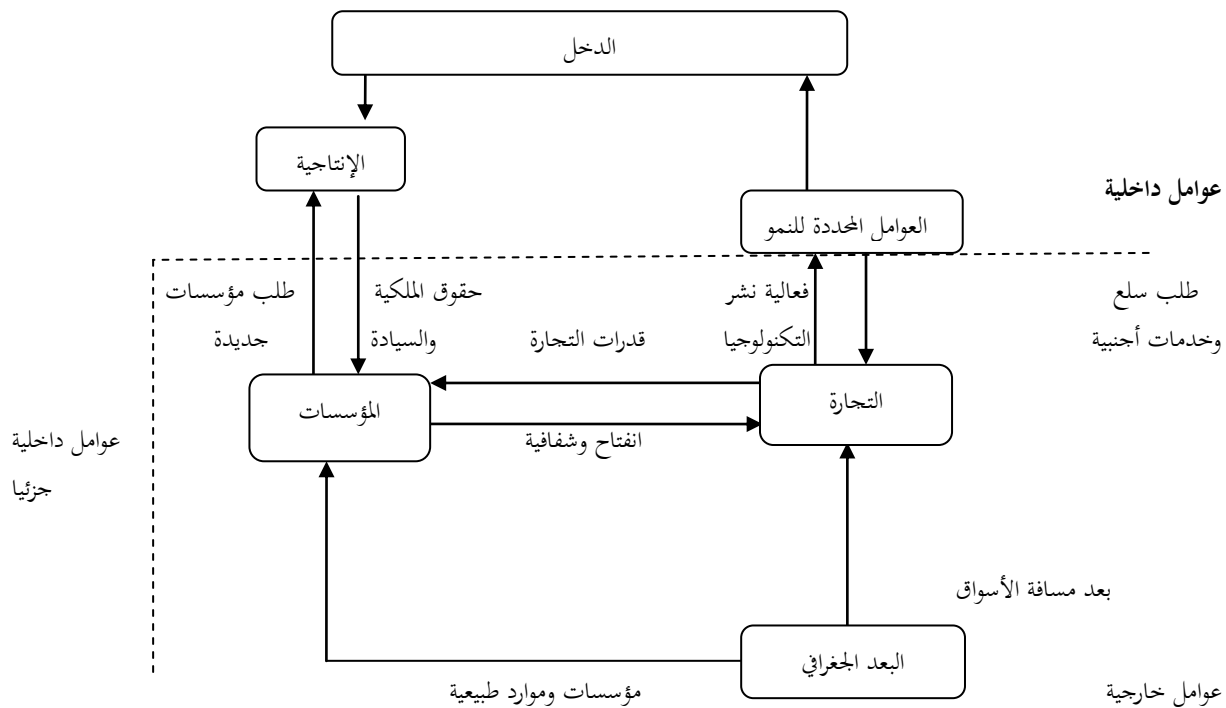
وتجدر الإشارة إلى أن تطور النشاط الإقتصادي له أثر على تحسين المؤسسات ودليل ذلك، أن بعض الدول خلال الفترة 2000-2005 تمكنت من الحفاظ على معدل نمو جيد بالرغم من مؤسساتها الضعيفة وبعدها نجحت في تحقيق النمو قامت بتحسين جودة مؤسساتها معتمدة في ذلك على بعض أدوات السياسات المالية والنقدية، تحرير المبادلات التجارية رفع مستويات التعليم وتسيير ممارسة الأعمال من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية الحكومية³. ومن خلال الجدول الموالي سنحاول توضيح مختلف العوامل التي تربط النمو والمحددات الأساسية له .

¹Saima. N, Nasir. I, Arshad Khan. M, The Impact of Institutional Quality on Economic Growth: Panel Evidence, The Pakistan Development Review, Vol. 53, No. (1) Spring, 2014, p. 17
<http://www.pide.org.pk/pdf/PDR/2014/Volume1/15-31.pdf>

² Banjo. R, Doren. C, Pacoy. E, Effects of formal institutions on business performance in the Philippines: An exploratory study South East Asia Research, Vol. 21, No.(1)2013, p. 28
https://www.researchgate.net/profile/Hernan_banjo_Roxas/publication/272144456_Effects_of_formal_institutions_on_business_performance_in_the_Philippines_An_exploratory_study/links/56a81bda08aed22e37201a/Effects-of-formal-institutions-on-business-performance-in-the-Philippines-An-exploratory-study.pdf

³Simon. J, Jonathan D. Ostry, Arvind. S, Les leviers de la croissance Savoir tirer les leçons des périodes d'essor dans les pays en développement, Finances & Développement, world bank, 2006, p.28
<https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/fre/2006/03/pdf/johnson.pdf>

شكل رقم (02-02): العلاقة بين النمو ومحدداته



المصدر: _ ناجي بن حسين، دراسة تحليلية لمناخ الإستثمار في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة،

الجزائر، 2006/2007، ص 46

<https://bu.umc.edu.dz/theses/economie/ABEN2266.pdf>

نلاحظ من الشكل السابق، أن العوامل الداخلية جزئيا هي الأكثر تأثرا وتأثرا من العوامل الأخرى؛ وهي الحلقة الأهم في هذه الدورة المحددة للنمو وخاصة المؤسسات التي تخضع للتغيرات الداخلية والخارجية، وفي هذا الصدد كانت هناك بعض الأعمال حول المؤسسات وتجانس الجودة المؤسساتية فهل الدول الغنية قوية، لأن لديها مؤسسات عالية الجودة أو العكس؟ فقد بين Anderson, Marcouiller, 1999 أن المؤسسات الأفضل لها قدرة أكبر على تعزيز التجارة والمزيد من الإنفتاح على التجارة ينتج عنه مؤسسات عالية الجودة (Wei, 2000).

فقد شهدت بلدان، مثل الصين والهند تحولات ملحوظة خلال العقدين الماضيين في نموها الإقتصادي في حين أن العديد من البلدان الأخرى قد عرفت تدهورا كبيرا؛ وهذا راجع إلى التغيرات المنتظمة في الظروف المتعلقة بالبيئة العامة داخل البلد (أطر مؤسسية) والتي في أغلب الأحيان ما تتفاعل مع البيئة أو العوامل الخارجية ويمكن أن تحدث تغيرات منفصلة في النمو الاقتصادي¹.

¹ Dani rodrik, What do we learn from country narratives ?In search of prosperity ;Analytic narratives on economic Growth,,2003, pp.8-9 <http://assets.press.princeton.edu/chapters/s7518.pdf>

الفصل الثاني

وبالتالي هناك تغيرات ملحوظة وتطورات سريعة تسير في نفس الاتجاه الذي مفاده أن وجود مؤسسات قوية، وسياسات وتعديلات تنظيمية فعالة هناك تحسن في النمو أو العكس من ذلك، كما أن هناك احتمال آخر وهو أن تطور النشاط الاقتصادي من شأنه أن يساهم في رفع معدلات النمو بالرغم من وجود مؤسسات ضعيفة.

بينت النتائج أن الدول التي قامت بتبني إجراءات تحرير المبادلات التجارية والإصلاح الضريبي وترشيد النفقات المالية وحماية حقوق الملكية وإزالة الحواجز أمام المستثمرين، هي قائمة من التوصيات الخاصة بما يطلق على تسميته إجماع واشنطن¹ Williamson.J,1989 بأنه لا يمكن لأي اقتصاد أن يكون منفتحاً على التجارة الدولية إلا إذا كان لديه مؤسسات جيدة وموثوقة، إضافة إلى أن معدلات النمو في هذه الدول التي إلتزمت بتنفيذ هذه التوصيات سواء كانت دولة قوية أو لا لم تختلف عن بعضها البعض².

وهنا إشارة إلى دور حكومات الدول في تنفيذ السياسات الحكومية بفعالية وحسن صنع القرار ضمن استراتيجية تحسين النمو من خلال أدوات السياسات الاقتصادية، وإجراءات التعديل المؤسساتي (اصلاحات) والتنظيمي وحوكمة البرامج والمشاريع الوطنية لتهيئة محيط ممارسة الأعمال أخذاً في الحسبان الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الخاصة بالبلد.

1_4_ دور الحكومات في تطوير المؤسسات

مع نهاية القرن العشرين تم إدراك أهمية المؤسسات في توفير البيئة المناسبة التي تسرع من وتيرة النشاط الإنتاجي على أنها تلك التدابير، والتوجيهات الحكومية المباشرة في توفير الظروف الملائمة للنمو الاقتصادي من القاعدة إلى القمة (Horwitz,Boettke,2005). ويؤكد Stiglitz,2007 على أهمية الدور الكبير الذي يجب على الحكومة أن تقوم به سواء كان ذلك مؤسساتياً أو تنظيمياً في سبيل تحقيق تكافؤ الفرص الاجتماعية، والتشغيل وتعزيز القوانين ومؤسسات الحوكمة وغيرها³. تعتبر الحكومة بكل ما تتضمنه من إدارات وهيئات حكومية طرف من قواعد اللعبة "شريك" وعنصر فعال في تسيير الإصلاحات وبالنظر إلى أهمية الدور الذي تلعبه الحكومة، هذا لا يعني أنه لا توجد صعوبة في تنفيذ الإصلاحات من الأعلى إلى الأسفل بل

¹ Carlos Lopes, Economic Growth and Inequality: The New Post-Washington Consensus, United Nations Institute for Training and Research,2011, p.2
https://www.uneca.org/sites/default/files/LopesWritings/post_washington_consensus_rccs_version.pdf

² Eric Berr et François Combarrous, L'impact du consensus de Washington sur les pays en développement : une évaluation empirique, CED / IFRéDE-GRES, Université Montesquieu Bordeaux IV,2004,p.02
<https://www.researchgate.net/Downloads/ceddt100.pdf>

³ Joseph E. Stiglitz, Making globalization wor, First Edition,2006, p.48-49
http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/atm/LIBROS_2/Stiglitz_Joseph_E_Making_Globalization_WorkBookSee.org.pdf

الفصل الثاني

يمكن أن تكون كذلك وتؤدي إلى نتائج غير مرضية بسبب نقص المعرفة المحلية الملائمة والتحفيزات المناسبة للبنى الإدارية المتواجدة لإصلاح كافة الجوانب التي تقوم عليها بطريقة تلقائية أو ذاتية (Easterly,Rodrick,2008)¹.

من الواضح أن أي إصلاحات أو تعديلات تقوم بها الحكومة هدفها الأساسي هو محاولة تحسين وتطوير المؤسسات القائمة على توفير أحسن الظروف المعيشية للأفراد، وبيئة ملائمة لممارسة الأعمال والاستثمار وكل ما له صلة بهذه الجوانب المهمة من الحياة الاجتماعية والاقتصادية، فكلما كانت هناك رغبة لدى الحكومة في القيام بهذه الإصلاحات وإلا وكانت هناك سياسات وخطط وبرامج حكومية تجسد مبادرات الحكومة في هذا السياق.

فالسياسات الحكومية والمؤسسات والسلوكات الناجمة عنها لها وزن كبير في التأثير بقوة من خلال تأثيرها على التكاليف والمخاطر وعراقيل المنافسة فهي المحدد لمحيط النشاط الاقتصادي المتكون من تراكم رأس المال البشري ورأس مال مؤسسات الأعمال ومخرجات العملية الإنتاجية الاقتصادية².

إلى جانب العملية التنظيمية الحكومية التي تساعد بشكل كبير في سهولة فهم وإدراك القوانين والقواعد التي تحكم النشاط الاقتصادي وفعالية التنفيذ على أرض الواقع بالنسبة لمساعي تبسيط الإجراءات الإدارية الحكومية، وسهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية.

كما تخضع المؤسسات للتغيير المستمر وتتطور وفق لتغيرات الأفراد التي تحدد وتحكم القواعد (السلوك البشري)، فالتطور المؤسساتي يشمل التغيرات المؤسساتية التي تدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛ فهي ترتبط بالتغير في القواعد الموجودة أو خلق قواعد جديدة³.

يمكنها مسايرة إحتياجات ومتطلبات الأفراد أو مؤسسات الأعمال الذي تعيش فيه مثلما هو حاصل في الوقت الحاضر من تطورات بالنسبة للموارد والإمكانيات التقنية والتكنولوجية والتي يمكن أن تستفيد منها الحكومة في تغيير سلوكيات الأطراف الفاعلة وبناء بدائل تنظيمية، وأجهزة حكومية جديدة مثل نظام الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية التي تساهم بشكل كبير في تطوير وتحسين وظائف ومهام المؤسسات الموجودة.

¹ Avinash Dixit, Governance Institutions and Economic Activity, The American Economic Review, Vol. 99, No. 1 Mar 2009, p.19

https://bwl.univie.ac.at/fileadmin/user_upload/lehrstuhl_ind_en_uw/lehre/ss10/Sem/Governance_Institutions.pdf

² A. Vitola, M. Senfelde. The role of institutions in economic performance, Business: Theory and Practice, 16(3) 2015, p.272
https://btp.press.vgtu.lt/BTP_article_14456_en_1.pdf

³ Katarina. M , Ana U, Ivana. N, institutional as factor of regional growth and development, enterprise, University of Osijek, Faculty of Economics, Croatia, vol.(3), 2014, p.652

<http://www.efos.unios.hr/repec/osi/eecytt/PDF/EconomyofeasternCroatiaYesterdayTodayTomorrow03/eecytt0364.pdf>

الفصل الثاني

ويتم تطور المؤسسات في إطار من الإستمرارية؛ كما أنه لا يوجد إطار محدد وموحد بشأن كيفية تعديل عمل المؤسسات فقد تختلف القوانين المعمول بها باختلاف الثقافات والقيم الاجتماعية السائدة في كل دولة، ويرجع ذلك إلى أنه لا يمكن إستيراد رأس المال الإقتصادي والتنظيمي من الخارج بل يجب تطويره من الداخل حتى وإن كانت المعرفة المتأينة من الخارج حول المكونات الأساسية التي تيسر عملية خلق رأس مال إقتصادي وتنظيمي، فوتيرة التغيير وبرامج الإصلاحات يجب تكييفها مع قدرات كل دولة من أجل خلق رأس المال الإقتصادي الذي يمثل القيد الرئيسي الذي يعيق سرعة التحول¹.

وبالتالي يجب أن تتوافق الإصلاحات المؤسسية مع الظروف المحلية والسياسات الخارجية وفق إطار مدروس بعناية يتضمن كافة خصائص التعديل المؤسسي المناسبة التي وضعها North والتي تم ذكرها في السابق؛ وتشير تجارب بعض الدول النامية إلى أن التغيرات البسيطة في الترتيبات المؤسسية وسلوكات المسؤولين اتجاه الاقتصاد يمكن أن تؤدي إلى إرتفاع معدل النمو الإقتصادي وأن الإصلاح المؤسسي العميق والشامل ليس شرطاً مسبقاً لتحقيق تطورات كبيرة في النمو الإقتصادي².

يمكن القول أن الحكومة والهيئات والإدارات الحكومية الرسمية في البلد لها دور فعال في تطوير المؤسسات من خلال السهر على متابعة عمل المؤسسات وتقييم المهام التي تقوم بها، وتطوير قدرات المورد البشري، وتوفير الحوافز ووضع القوانين والقواعد المطلوبة.

إعتماداً على إمكانيات الدولة والسياسات والظروف المحلية الواجب إتباعها، وذلك وفق المعايير الخاصة بتطوير المؤسسات المرتبطة بالإعتقادات والسلوكات، والثقافات الموجودة التي يمكن من خلالها إحداث بنى مؤسسية وهيكلية جديدة تستجيب لحاجات مؤسسات الأعمال، وغيرها من الأطراف الفاعلة والتي يمكن من خلالها خلق مناخ أعمال ملائم ومحفز على الإستثمار وتشجيع المستثمرين ورجال الأعمال والشركات ودعم النمو.

1_5_ أثر الإستثمار والأعمال على النمو الإقتصادي

يعتبر الإستثمار عنصر هام في تحقيق التطور الإقتصادي للبلد وهو يشير إلى كافة الأنشطة الإقتصادية التي تتضمن عملية إستخدام الموارد لإنتاج السلع والخدمات فهناك علاقة قوية بين الإستثمار والنمو الإقتصادي (Blomstrom, et al,1993) فكلما ارتفع أو انخفض الإستثمار كان هناك نفس التأثير على النمو الإقتصادي الذي هو الزيادة في نسبة البلد من الناتج المحلي الإجمالي في سنة معينة، إضافة إلى دوره الإيجابي في زيادة فرص العمل ورفع قدرات الإقتصاد الوطني، فتراكم رأس المال له أهمية كبيرة في دعم النمو الإقتصادي.

¹Joseph E. Stiglitz, Towards a New Paradigm for Development: Strategies, Policies, and Processes , Prebisch Lecture at UNCTAD, Geneva, October 19, 1998, p.29 <https://academiccommons.columbia.edu/Downloads/10440.pdf>

²Dani Rodrik , Institutions, integration, and geography ; in search of the deep determinants of economic growth, In Search of Prosperity: Analytic Country Studies on Growth, Princeton University Press, Princeton, NJ.2002, p.19 http://projects.iq.harvard.edu/files/wcfia/files/530_rodrik6.pdf

الفصل الثاني

وفي هذا الصدد يشير Barro,1991 بأنه يجب على البلدان النامية أن تستثمر في رأس المال المادي والبشري المتراكم لتعزيز الإنتاجية واللاحق بالدول المتقدمة¹، وعقب هذا الطرح كان هناك تساؤل حول مدى أهمية الاستثمار العام أو الخاص في التأثير على النمو الاقتصادي، فكانت هناك مجموعة من الأدبيات التي تبحث فيما إذا كان الاستثمار العام يؤدي إلى زيادة في نمو الناتج أو إنتاجية الاستثمار الخاص².

تبين أن رأس المال الخاص أكثر إنتاجية من الاستثمار العام وبالرغم من مساهمته في إنتاجية رأس المال الخاص فهو لا يفسر الجزء الكبير من التغير في نمو الناتج، الأمر الذي جعل الدول والحكومات تركز اهتمامها أكثر على سبل تطوير الاستثمارات الخاصة نظرا لمساهمته الكبيرة في تحقيق مكاسب اقتصادية واجتماعية هامة، وخاصة الدول النامية التي سارعت إلى تبني الإصلاحات والإتفاقات الدولية من أجل رفع مستويات التقدم والتطور الاقتصادي³.

إن الاستثمار الخاص أو القطاع الخاص هو أحد العوامل الرئيسية المحركة للنمو الاقتصادي القوي والمتوازن بالنسبة للدول النامية فهناك الاستثمار الخاص المحلي والاستثمار الخاص الأجنبي، وعادة ما تستثمر الشركات إلى حد تتساوى فيه العوائد الهامشية لرأس المال مع تكلفة استخدام رأس المال، فارتفاع تكلفة الاستخدام يؤدي إلى انخفاض المخزون الرأسمالي والاستثمار معا.

ينظر العديد من المستثمرين إلى العوامل السياسية والتنظيمية، والقانونية التي يجب توفرها لممارسة الأعمال⁴ والتي هي في نفس الوقت ضرورية لقطاع الأعمال للحكم على مدى قدرته في استقطاب الاستثمارات ودعم النمو الاقتصادي.

وعندما تكون الحكومة فعالة وأداء القطاع الخاص جيدا، يمكن أن يؤدي هذا الوضع إلى دعم القطاع العام ويصبح أقوى كما يولد القطاع الخاص الابتكار والثروة والضرائب، والخدمات الأخرى.

وبالتالي فإن تطور الاستثمار والأعمال ومدى مساهمته في دعم النمو لا يمكن أن يحدث إلا من خلال توفير البيئة الملائمة لكسب ثقة مؤسسات الأعمال التي تقوم على أساس التنظيم الفعال لتطبيق القوانين والقواعد التي تحكم التعاقدات، وسيادة القانون والمؤسسات الجيدة، وحماية حقوق الملكية، وشفافية الإجراءات الحكومية، وتحسين شروط التمويل وتنظيم الضرائب.

¹ Senei Molapo, Moeti Damane, Determinants of private investment in Lesotho, European Scientific Journal December, edition vol.11, No.34, 2015, pp.473-474
[https://www.researchgate.net/Download/6743-19588-1-PB%20\(1\).pdf](https://www.researchgate.net/Download/6743-19588-1-PB%20(1).pdf)

² بعض الدراسات التي تناولت بالتحليل واقع العلاقة بين الاستثمار العام ونمو الناتج الداخلي وذلك من طرف الإقتصاديين:

Mannuell,1990, khan,Reinhart,1990, Barro,1990, Easterly,Rebelo,1993, Ramirez,1998.

³ Lutfi Erden, Randall G. Holcombe, The linkage between public and private investment :A co-integration analysis of a panel developing countries, Eastern economic journal, Vol. 32, No. (3) 2006, p.479
http://web.holycross.edu/RePEc/eej/Archive/Volume32/V32N3P479_492.pdf

⁴ Gérard Tchouassi, Private Capital and Investment Climate for Economic Growth: Empirical Lessons based on ARDL bound test technique, European Journal of Sustainable Development (2014), 3, 2, p.18
<https://www.researchgate.net/Download/Tchouassigard124-236-1-SM.pdf>

الفصل الثاني

وعلى الحكومات أن تقوم بوضع الأطر والقواعد الواضحة للمنافسة ودعم إنشاء المكاتب الحكومية (الشباك الوحيد) للإستثمار والأعمال والتجارة والصناعة والأراضي، والضرائب، والجمارك، وكل ما له صلة بالإدارة الحكومية للإستثمار والأعمال، ووكالات الائتمان وغيرها من الآليات التي يمكن أن تستعملها مختلف الوكالات الحكومية لمعالجة مشاكل المعلومات.

دعم وتحديث النظام المصرفي وتيسير طرق نقل المعرفة والوصول إلى الأسواق، ودعم استقرار المؤشرات الاقتصادية (أسعار، معدلات فائدة،..) التي تشجع مؤسسات الأعمال¹ على الإستثمار وممارسة الأعمال دون إهمال الجانب المهم من هذه العملية وهو محاولة تخفيض العراقيل والصعوبات الإدارية، والبيروقراطية والحد من الفساد وتعزيز الشفافية حتى تزداد ثقة مؤسسات الأعمال في الدولة .

يمكن القول أن هناك إرتباط وثيق بين تطور الإستثمار والأعمال والنمو الإقتصادي لتحقيق التنمية الإقتصادية المنتظرة وربما يعود الاختلاف بين الدول من حيث ارتفاع معدلات النمو إلى مدى ملائمة مناخ الأعمال في تشجيع المستثمرين وسهولة ممارسة الأعمال وجذب الإستثمار، وهو الأمر الذي يستدعي التطرق إلى الأسس النظرية المفسرة لأسباب وشروط تحقيق النمو واختلافه بين الدول، وهو ما سنوضحه أكثر من خلال المبحث الموالي.

¹ International Finance Institutions and Development Through the Private Sector, International Finance Corporation. Washington, D.C. (20433), 2011, pp.13-14
<https://www.adb.org/sites/default/files/publication/29108/ifi-development-private-sector.pdf>

المبحث الثاني : أثر سهولة ممارسة الأعمال على تحقيق التنمية الاقتصادية

لطالما كانت هناك إختلافات بين الدول من حيث تطورها الاقتصادي والذي يقاس أساسا بمدى تطور أنشطة ممارسة الأعمال والاستثمار واستمرارها في تحسين مستوى الدخل والمعيشة للأفراد، فقد تطرقت كثير من الدراسات الحديثة إلى مختلف المواضيع ذات الصلة بالنمو الاقتصادي في محاولة منها للتعريف بالعوامل أو المحددات العميقة التي لها أثر مباشر وغير مباشر على تحسين معدلات النمو الاقتصادي وتطورها.

ومحاولة منها تفسير أسباب وجود فجوة كبيرة في مستويات التنمية الاقتصادية بين الدول الفقيرة والغنية، بينت النتائج أن مناخ الأعمال الجيد يدعم النمو من خلال تشجيع الاستثمار وزيادة الإنتاجية¹ كما ثبت أن متغيرات البنية التحتية والتمويل والأمن والمنافسة، والتنظيمات الحكومية لها تأثير كبير على أداء مؤسسات الأعمال.

في هذا السياق هناك العديد من المتغيرات البنيوية والمؤسسية، والسلوكية التي تشكل دافعا للنمو، وتحدد مناخ الأعمال كما تؤثر هذه المتغيرات على النمو من خلال تأثيرها على حوافز الاستثمار وتيسير ممارسة الأعمال بطرق مختلفة²، من خلال هذا المبحث سنحاول التعرف أكثر على مدى أهمية دراسة المراحل والتطورات التي تحكم النمو والتنمية الاقتصادية التي لها علاقة مباشرة بمناخ الأعمال، وأداء مؤسسات الأعمال وتدخل الدولة لمعالجة مشاكل التنسيق والتنظيم.

2-1 نظريات النمو الاقتصادي

يعرض التطور الاقتصادي عبر الزمان والمكان بعض ملامح ومعاليم التغيير في الأطر النظرية التي تفسر النمو الاقتصادي ومستويات الرفاهية لدى أفراد المجتمع، فاختلاف معدلات النمو بين الدول هي مسألة جوهرية أثارت اهتمام كثير من الاقتصاديين وذلك منذ مجيء آدم سميث (1776) البحث في طبيعة وأسباب ثروة الأمم، ومالتوس (1798) وريكاردو (1897) باستثناء التفسير البديل لماركس (1867) المتعلق بالقوى الدافعة لتراكم رأس المال على المدى الطويل، وفي الواقع لم يحدث هناك تطور مهم يعكس ظهور أطر نظرية جديدة بهذا الشأن وذلك إلى غاية النصف الأول من القرن العشرين وخلال هذه الفترة وضع Shumpeter, 1934 أسس إنطلاق الأفكار الحديثة التي تدور حول أثر التغيير التكنولوجي والمنافسة على التنمية في المدى الطويل، في حين درس Harrod, 1946 وبشكل مستقل عن Domar, 1946 آليات وتوجهات النمو في النظرية الكينزية للإقتصاد، حيث بنيت نماذجهم أن من المرجح أن يُظهر مسار النمو على المدى الطويل إما البطالة المتزايدة أو التضخم المتسارع.

¹ إن تحسين مناخ الأعمال يعني إمكانية الوصول إلى التمويل وجودة الإطار التنظيمي وعدم جود الفساد والجريمة، والمنافسة العادلة وحماية حقوق الملكية التي تؤدي إلى زيادة عوائد الأنشطة الاقتصادية، وبالتالي زيادة الاستثمار وخلق فرصا جديدة من خلال التجارة وإمكانية الوصول إلى استعمال تكنولوجيا جديدة.

² Jean-Jacques .D, Maximilian. H, Stephane.S, Explaining Enterprise Performance in Developing Countries with Business Climate Survey Data, Published by Oxford University Press on behalf of the International Bank for Reconstruction and Development, 2010, p.258-259

<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/6295/WPS4792.pdf>

الفصل الثاني

شهد النصف الثاني من هذا القرن ظهور اتجاهين رئيسيين بالنسبة للإقتصاديات الكلية للنمو، الأمر الذي يتعلق بنموذج Slow,Swan,1956 حيث أعطى هذا النموذج الكلاسيكي الجديد وصفاً¹ أكثر قبول من نموذج Domar Harrod.

2_1_1_ نظرية النمو الكلاسيكية الحديثة

عرفت مسألة التقدم والتخلف مقابل التنمية بعد الحرب العالمية الثانية اهتماماً واسعاً لدى الدول خلال تلك الفترة مما جعل الحديث عن التنمية مجالاً مفتوحاً أمام إنشاء الإطار العام الذي يتضمن كافة المفاهيم، والنظريات والممارسات التي يمكن من خلالها دعم إقتصاديات التنمية مع الأخذ في الحسبان كافة السمات الخاصة التي تتميز بها مختلف الدول مثل البطالة، والعراقيل التي تقف أمام التطور الصناعي، والتجارة الدولية.

تبين أن القطاعات التقليدية (الريفية) هي السبب في التخلف الإنمائي وضرورة تحول أو انتقال التنمية إلى مرحلة أخرى من خلال القطاعات الحديثة؛ فكانت النتيجة هي التركيز على محددات هذا التحول الهيكلي كما جاء في نموذج Kuznets,1955,1956,Lewis,1955 إلى جانب الإهتمام أكثر بتراكم رأس المال والتصنيع والتخطيط، والمساعدة الخارجية وعلى دور الدولة في تيسير التحولات القطاعية وعلى تحديد وتعبئة المدخلات المناسبة لعملية الإنتاج لتيسير النمو الإقتصادي ولم يكن هناك موقف موحد بشأن خصوصيات التدخلات التنموية التي يتعين اتباعها من قبل الدولة².

إعتمد Solow,1956 في تفسيره للنمو على دالة وظيفة الإنتاج المتكونة من رأس المال والعمالة أين تم تفسير المصدر الخارجي للنمو على أنه تطور تقني، وبالنسبة للنظرية الكلاسيكية الحديثة فإن مكاسب الإنتاجية الناتجة عن تراكم رأس المال لا يمكن فصلها عن تلك الناتجة عن التقدم التقني الذي يعتمد على معدل الإستثمار في رأس المال المادي وهي الشكوك التي انتقدت بها هذه النظرية.

وفي الواقع تشكل الوظيفة التقنية من مستوى المعرفة الذي هو بحد ذاته يعد عاملاً إنتاجياً وأن التكنولوجيا الجديدة هي اكتشاف مثلما هو الأمر بالنسبة للإستثمارات التي تأخذ مكانها، فالمكاسب المعرفية هي خارجية لأن المنتج يمكن أن يرفع من كفاءته فقط من خلال زيادة إجمالي الإنتاج التراكمي للسلع الرأسمالية، فقد خلص الإقتصادي Arrow,1962 إلى أن هذا الطرح لا يتعد عن النموذج الذي قدمه Solow، على اعتبار أن المعرفة هي أحد عوامل الإنتاج المحددة للنمو الإقتصادي³.

¹ Peter Nijkamp, Jacques Poot, Spatial perspectives on new theories of economic growth, Springer-Verlag, Ann Reg Sci 1998, pp.7-8 <http://dare.uvu.vu.nl/bitstream/handle/1871/49036/Nijkamp?sequence=1>

² Bengi. A, Fikret. A, Yahya M. Madra, The Decimation and Displacement of Development Economics, wiley online library, 2015, pp.7-8 http://www.econ.boun.edu.tr/content/wp/EC2015_01.pdf

³ Jörg Mayer, Implications of new trade and endogenous growth theories for diversification policies of commodity-dependent countries, UNCTAD/OSG/DP/122 No. 122, December 1996, pp.5-6 <https://core.ac.uk/download/pdf/7043238.pdf>

الفصل الثاني

وتجدر الإشارة إلى أن عامل التكنولوجيا يشمل العديد من العناصر غير المحددة وتأثيرها على كافة إنتاجية عوامل الإنتاج وهذا يعني أن الإهتمام بعنصر استخدام التكنولوجيا ليس وحده بل يرتبط الأمر كذلك بمستوى التعليم، والتدريب للأفراد وتوفر سياسات إقتصادية سليمة وأطر إعادة تهيئة مناخ ملائم لممارسة الأعمال وجذب الإستثمارات، وهذا يدل على أن هناك بعض الأعمال التي كان يجدر إدراجها ضمن هذه النظرية والتركيز عليها باعتبارها أحد أهم العوامل الأخرى التي لها تأثير كبير على أداء المنشأة والسوق والتي ترتبط بمختلف الحوافز، السياسات، والأطر التنظيمية والمؤسسية والحوكمة التي تساعد في دعم النمو وتحقيق هدف التنمية.

2_1_2_ نظرية النمو الجديدة

تميزت نماذج هذه النظرية بواقعية الطرح الذي قدمته مستندة في ذلك على القواعد الأساسية للنظرية الكلاسيكية الحديثة وخلصت نظرهما إلى قضايا التنمية المعقدة ملاحظة في ذلك، أن تفاوت الأداء التنموي للدول النامية لا يكمن في التفاوت في الظروف الأساسية وإنما التفاوت في السياسات المعتمدة، وأن سبب فقر دولة ما يكمن في ضعف السياسات؛ فكان من الضروري أن يركز اهتمام صناع القرار على الأسواق والأسعار والحوافز¹.

إن عدم كفاية التفسيرات التي قدمتها النظرية الكلاسيكية الحديثة حول أسباب الاختلافات الموجودة بين الدول قد وضعت نماذج النمو الكلاسيكية محل انتقادات واسعة سنة 1985 وفشلها في ذلك من عدة جوانب التي يمكن ذكرها في النقاط التالية²:

— في ظل إفتراضات العوائد الثابتة لعوامل الإنتاج وانخفاض الإنتاجية الحديثة لرأس المال ووفقا لتوقعات نموذج "سولو" تبين أنه من الممكن ان يتوقف النمو الإقتصادي على المدى الطويل، كما أن المصدر الوحيد للنمو الدائم هو التقدم التكنولوجي في الحالات المنتظمة.

— تحت فرضية، أن التكنولوجيا هي بمثابة نفع عام وفي متناول كافة الدول تبين من خلال توقعات نموذج النمو بأن هذه الدول ستقارب من حيث معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي للفرد على المدى الطويل.

إستند إقتصاد المدرسة النيوكلاسيكية من الناحية التجريبية، على آليات السوق لإيجاد مخرج لضعف وهشاشة إقتصاديات الدول النامية من سياسات تعديل هيكلية وتحرير الخصخصة، وذلك على أمل أن تعمل التجارة الخارجية والإستثمارات الدولية والمساعدات الأجنبية على تسريع وتيرة النمو الاقتصادي لهذه الدول؛ فكانت النتائج المحققة عكس ما كان متوقع، حيث تباينت معدلات النمو للفرد بين الدول Drazen, Azariadis, 1990 وكثير من الدول الإفريقية التي اهتمت بتبني هذه السياسات والتوجيهات وتنفيذها وفق ما جاء في إجماع واشنطن، فقد حققت متوسط معدل نمو قدره 0,5% فقط في السنة

¹ ناجي بن حسين، مرجع سابق، ص 23-24

² Fulvio Castellacci, Evolutionary and new growth theories: are they converging?, Munich Personal RePEc Archive, Paper No. 27602, posted 21, 2006, pp.41-42 <https://core.ac.uk/download/pdf/6531300.pdf>

الفصل الثاني

وذلك بسبب عدم ملائمتها لإستراتيجيات النمو والخصوصيات المحلية لكل دولة أين تبين أن السوق غير قادر على دعم النمو الإقتصادي (البنك الدولي، 2000)¹.

وعلى هذا الأساس جاءت نماذج نظرية النمو الجديدة من أجل تفسير الطريقة التي يمكن للتقدم التكنولوجي أن يولد النمو الدائم وشرح الاختلافات المستمرة بين الدول على المدى الطويل، وبالنظر إلى الاسهامات التي قدمتها هذه النظرية إلا أنها لم تستطع أن تقدم تفسيراً للمحركات الحقيقية للنمو على المدى الطويل بالنسبة إلى كل عامل من عوامل الإنتاجية، ويرجع السبب إلى أثر تحسينات الإنتاجية مثل الابتكار وفورات الحجم، والمعرفة والتعلم بالممارسة على الإقتصاد الذي إحترق إفتراضات المنافسة التامة والعوائد الثابتة إلى إقتصاديات الحجم².

أحدثت نظريات النمو الجديدة تغيراً ملحوظاً في تحليل وظائف الإنتاجية الكلية Lucas,Romer,1990 من خلال التأكيد على أهمية المعرفة والأفكار وبشكل أكثر وضوحاً، يمكن للمعرفة أن تولد منتج هامشي متزايد والذي يسمح بالاستثمار الكلي في المخزون العام للمعرفة، وإظهار عوائد متزايدة والحفاظ على تطور مستويات الدخل الفردي على المدى الطويل، وتؤكد نظرية النمو الجديدة على أهمية التركيز على رأس المال البشري بشكل أكبر، وتبادل الأفكار التي تتوافق مع الإقتصاد المفتوح للإندماج في الإقتصاد العالمي بالنسبة للدول النامية، ويمكن أن تلحق الدول الفقيرة بالدول الغنية من خلال سرعة النمو والتغلب على الفجوة التكنولوجية بالاستفادة من سرعة التنقل الحر لرؤوس الأموال بين الدول³.

تعتبر نظرية النمو الداخلي أن النمو هو ظاهرة إقتصادية حيث ينتج النمو من خلال الإستثمارات التي يقوم بها الأعوان الإقتصاديون من أجل تنظيم الربح، ويتم تحديد معدل النمو الإقتصادي من خلال سلوكات الأعوان الاقتصادية (الإنتاجية الحدية لرأس المال) ومتغيرات كلية (معدل الادخار) وتفترض هذه النظرية أن الانتاجية الحدية لرؤوس الأموال المتراكمة لا تنخفض في حالة ارتفاع مخزونها، وبعبارة أخرى أن انتاجية رأس المال بكل أنواعه ثابتة وهو الشرط الضروري لتحقيق نمو مستدام ذاتياً⁴.

بصفة عامة، لقد كانت مراحل تطور نظرية النمو تدور حول تنمية إقتصادية طويلة المدى، إذ حاول Rostow,1960 إنتاج نسخة حديثة من الكلاسيكيات المذكورة، لكنها لم تجد إهتمام كبير في العقود الأخيرة وعقب ذلك ظهرت أدبيات جديدة عن النمو طويل المدى التي سعت للتوصل إلى تحليلات سببية أفضل لأنماط النمو في التطبيقات التجريبية.

¹ G. Dang and L. Sui Pheng, Infrastructure Investments in Developing Economies, Chapter 2 ;Theories of Economic Development, Springer Science, 2015, p.389 https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-287-248-7_2pdf

² Peter Nijkamp, Op.cit,p.8

³ Gerald M. Meier Joseph E. Stiglitz editors, Frontiers of Development Economics the future in perspective, world bank, Published by Oxford University Press, 2001, pp.19-20 <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/13842pdf>

⁴ Guellec Dominique, Ralle Pierre, Les nouvelles théories de la croissance, Cinquième édition, Editions la découverte 9 bis, rue Abel Hovelacque 75013 Paris, pp.40-41 <http://library1.org/Downloads/Dominique%20Guellec%20-%20Les%20nouvelles%20th%C3%A9ories%20de%20la%20croissance-LA%20DECOUVERTE.pdf>

الفصل الثاني

كان تراكم رأس المال هو الجانب الرئيسي للتنمية قبل خمسين عاما إلى جانب المدخرات والمساعدات الخارجية والاستثمار الأجنبي المباشر هذه الأبعاد أصبحت أقل أهمية بكثير، وقد تغير التركيز في إقتصاديات التنمية مع مرور الوقت وذلك ما يفسر إنتقال الإهتمام بإستخدام عامل التكنولوجيا¹ ودور الأفكار، والمعرفة إلى العوامل المؤسسية والتنظيمية والحوكمة² التي يمكن خلالها إيجاد البديل التنظيمي كوظيفة تقنية ضمن دالة إنتاج المنشأة، وفنية كأحد العوامل الرئيسية المساعدة على زيادة التحفيز وتشجيع الإستثمار والأعمال وتعزيز الثقة في اتمام المعاملات.

وهذا ما يبرز لنا أهمية آليات وأدوات السياسة الإقتصادية في تحفيز الإستثمار وتحويل المدخرات، وعوائد إستغلال التكنولوجيا ورؤوس الأموال إلى إستثمارات جديدة متمثلة في كسب معارف جديدة، وتحقيق إبتكارات أخرى تسمح بتحسين الانتاجية والإستفادة من التكنولوجيا كعنصر هام في إحداث التغيير الهيكلي للمؤسسات والبنى الإجتماعية والإقتصادية، والسلوكية لدعم النمو وتحقيق التنمية على المدى الطويل.

2_2_ دور الدولة في دعم النمو الإقتصادي

تلعب الدولة دورا هاما في التغلب على المشاكل المختلفة للمعلومات والتنسيق، وفشل السوق التي تعيق النمو الإقتصادي وتعد ماليزيا أحد الأمثلة البارزة التي توضح الدور المحوري الذي قامت به الدولة في هذا السياق، فقد ارتفع دخل الفرد الحقيقي بشكل كبير خلال الفترة 1970_2007 والذي صاحبه زيادة في حصة الأنشطة الصناعية في الناتج المحلي وانخفاضها في مجال الزراعة وفي هذا النجاح هناك تأكيد على الدور النشط للحكومة في عملية إنشاء المؤسسات وتوفير الاستثمارات الضرورية³.

وفي هذا الإطار يمكن القول بأن الحكومات لها دور كبير في دعم النمو من خلال قدرتها على تعزيز القدرة التنافسية للسوق وخلق مناخ أعمال جيد لمؤسسات الأعمال، وتوجيه الإستثمارات الخاصة، وتمويل البنى التحتية، وتطوير رأس المال البشري وهي كلها عوامل تعكس في الواقع مبررات ضرورة وجود آليات حكومية تدخلية في إقتصاد أي دولة.

¹ في هذا الصدد، يؤكد Stiglitz,Hoff.K,2000 أن مسألة النمو لم تعد ترى في المقام الأول على أنها عملية تراكم رأس المال وإنما هي عملية تغيير تنظيمية لوظائف الانتاجية فالأسس الرأسمالية التي ترتكز على زيادة مخزون رأس المال قد حلت مكانها وبدرجة أولى التكنولوجيا "رأس المال المعرفي".

² The Development of Development Economics Arne Bigsten, School of Business, Economics and Law at University of Gothenburg Vasagatan Working papers in economics, No 653, 2016,p.5
https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/42411/1/gupea_2077_42411_1.pdf

³ Gérer le développement en Afrique : le rôle de l'État dans la transformation économique Document de synthèse, Nations unies conseil économique et social,& commission de l'union Africaine économique pour, Trentième réunion du Comité d'experts, 2011, pp.3-4
https://www.uneca.org/sites/default/files/uploaded-documents/CoM/cfm2011/com2011_issuespaper-governingdevelopmentinafrica_fr.pdf

2_2_1_ أسباب التدخل الحكومي لإعادة التنظيم الإقتصادي

تعددت أسباب تدخل الحكومات في إعادة توجيه وتنظيم الحياة الاقتصادية، وتخصيص الموارد والتي تشكل أحد الأسباب الرئيسية للتدخل الحكومي، ويمكن ذكر هذه المبررات في النقاط التالية:

2_2_1_1_ الإطار القانوني لعمل السوق

من الواضح أنه لا يمكن إقامة السوق دون إطار قانوني يكرس سيادة القانون الذي يبرر تدخل الدولة أو السلطات العامة لضمان عمل الأسواق وملائمتها للقوانين المطلوبة، وهذا يعني أنه يجب على الحكومة أن تضع الإطار القانوني الذي يعمل على اتخاذ إجراءات تحديد حقوق الملكية وحمايتها واحترامها بشكل واضح، ووضع قواعد اللعبة بين الأعوان الاقتصادية، ووضع الجميع سواسية أمام القانون حيث يوفر الإطار القانوني المناسب مناخ أكثر ملائمة للاستثمار.

2_2_1_2_ الإطار المؤسس لقواعد المنافسة

من الضروري وضع الأطر المؤسسة لقواعد المنافسة العادلة والواضحة، وسياسات المنافسة التي تهدف إلى تنفيذ إجراءات إزالة هيمنة الأسواق المسيئة في بعض الأحيان لمصالح المستهلكين، وتحقيق التعاون مع المنظمات الدولية والحرص على تنفيذ إجراءات مراقبة المنافسة، وأداء الأسواق بشكل مكثف وضمان شفافية العمل الحكومي.

تشتمل آلية الرقابة على عدة التزامات منها إلزام مؤسسات الأعمال بإتباع المعايير المحاسبية المعمول بها، أو توفير بعض المعلومات الأساسية للمساهمين والمستثمرين، والموظفين في العديد من القطاعات بما في ذلك التمويل من خلال إحترام قواعد معينة تهدف إلى منع بعض الممارسات المتعلقة مثلاً بتضارب المصالح والفساد، والبحث عن الربوع، والتملك غير مشروع للممتلكات العامة¹.

2_2_1_3_ فشل السوق

تشير الكثير من الأدبيات التي حاولت دراسة موضوع آليات التدخل الحكومي من عدمه إلى أن الأسواق يمكن أن تفشل في تخصيص الموارد لبعض الأسباب التي تثبت ذلك، ويرى Datta.Chaudhuri,1990 أن بإمكان الحكومة أن تؤثر على سلوكيات المشترين والبائعين بشكل إيجابي، وذلك لأن أداء السوق هو دالة للسلوك الحدسي الخاص بالأعوان الاقتصادية ويضيف Stiglitz,Barro,2000 أن آلية السوق ليست كافية لتحقيق الكفاءة في تخصيص الموارد².

يمكن القول أن هناك عدة عوامل تحاول أن توضح السبب الرئيسي في فشل السوق والتي نلخصها في العناصر التالية:

¹ Christian Deblock, Bernard Élie, Nicolas Marceau, Les interventions de l'État dans l'économie et l'encadrement des marchés, Ce texte a été réalisé dans le cadre du Groupe de discussion économique du Protocole UQAM-CSN-CSQ-FTQ, 2003-2004, pp.3-5 http://www.assoune.eu/documents/pol_intervention.pdf

² Joseph Boniface Ajefu, Faith Barde, Market Efficiency and Government Intervention Revisited: What Do recent Evidence Tell Us? Journal of International Business and Economics, 2015, Vol. 3, No. (1), pp. 21-22 http://jibe-net.com/journals/jibe/Vol_3_No_1_June_2015/3.pdf

_ المنافع العمومية

هي المنافع التي تتميز بعدم قابليتها للتنافس وللتجزئة بغرض الاستخدام أو الإستهلاك التي تؤدي إلى خلق أثر جانبي إيجابي أو سلبي وهي حسب ما قدمه Williamson, Musgrave في منتصف 1950 تزداد درجة عدم كفاءة السوق لأن إستهلاك المنافع العمومية يخضع لخاصية عدم قابليتها للتجزئة، وبالتالي لا يمكن استبعاد أي شخص من الاستفادة منها، فالإضاءة العمومية، مثلاً هي نفع عام وضع من طرف الدولة للمارة من أجل رؤية الطريق أثناء السير في الشارع فالمستخدمين غير مجبورين على دفع ثمن استخدام هذا النفع العام المجاني.

إضافة إلى أن مؤسسات الأعمال لا ترغب في تحمل تكاليف إنتاج هذا النفع العام ولا يمكن فرض عقوبات عليهم وبالنظر إلى فشل هذه المبادرات الخاصة تلجأ الدولة إلى إنتاج المنافع العمومية سواء من طرف القطاع العام أو القطاع الخاص من خلال المناولة¹.

_ الأسواق غير مكتملة

وهي الأسواق التي لا تستطيع في بعض الأحيان توفير بعض السلع التي يقل سعرها عن السعر الذي يرغب الأفراد (المستهلكون) في دفعه؛ وهذا يعني عدم قدرتها على توفير كافة السلع والخدمات التي يحتاج إليها الأفراد ويتوجب على الحكومة التدخل من خلال توفير هذه السلع، مثل التأمين الصحي.

_ عدم تماثل المعلومات

يتضح هنا، من خلال غياب المعلومة الكاملة عن السلع الموجودة في السوق وحالة عدم اليقين التي من الصعب تجاوزها أو إدارتها وهو ما يعرض السوق للفشل، وهذا ما يبرر الأساس المنطقي لتدخل الدولة.

_ الآثار الجانبية

إن القرارات الاقتصادية للأعوان الاقتصادية غالباً ما تكون لها انعكاسات على الأفراد الذين لم يشاركوا بصفة مباشرة في إبرام الصفقات فقد تكون لها آثار غير مباشرة مهمة في بعض الأحيان، وإما أنها قد تشكل بعض الصعوبات التي يطلق على تسميتها بالآثار الجانبية² وهي من بين أحد الأسباب الرئيسية لتدخل الدولة خاصة وأن في مثل هذه الحالات تصبح التكاليف الاجتماعية

¹ Yves Croissant, Patricia Vornetti, État, marché et concurrence ; Les motifs de l'intervention publique, La Documentation Française, n° 313, 2003, pp.5-6
http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/libris/3303330403136/3303330403136_EX.pdf.

² Thomas Helbling, [Qu'entend-on par externalités?](https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/fre/2010/12/pdf/basics.pdf) Ce qui se produit quand les prix n'intègrent pas complètement les coûts, international monetary fund, 2010, p.48
<https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/fre/2010/12/pdf/basics.pdf>

الفصل الثاني

التي يتحملها الأفراد أكبر بكثير من التكاليف الاقتصادية التي تتحمل عبئها مؤسسات الأعمال والإقتصاد ككل التي تحدث تخلف، وبطئ كبير في سيروية تحسين مناخ الاعمال ودعم النمو وتحقيق التنمية الاقتصادية .

إن الغاية من السياسة التنظيمية لم تنشأ من فراغ وإنما هي في الحقيقة أداة هامة تستعملها الحكومات لدعم النمو على المدى الطويل وتجنب إخفاقات السوق، وسد فجوة سوء التسيير، والتنظيم للاضطرابات، والنزاعات والآثار الجانبية الناجمة عن تداخل علاقات العمل الحكومي وعمليات الإنتاج داخل السوق وبالنظر إلى الدور الهام لكل سياسة إقتصادية وحكومية في تحريك النمو على الرغم من اختلافات الأدوار المرتبطة بكل منها، فكيف يمكن لهذه السياسات أن تؤثر على النمو الاقتصادي؟

2_2_2_ وظائف الدولة

نظرا لنتائج فشل السوق تقوم الدولة بعدة وظائف أساسية، حيث حدد Richard.Musgrave,1989 بعض المجالات التي تتطلب تدخل الحكومة في الاقتصاد من خلال ممارسة ثلاث وظائف أساسية¹:

2_2_2_1 تخصيص الموارد

تقوم الدولة بهذه الوظيفة عندما تكون هناك عوائق تقف أمام التخصيص الفعال للموارد، نتيجة ضعف المنافسة والآثار الجانبية وخصوصيات استخدام وإنتاج المنافع العمومية التي تحدث إختلالات في آليات السوق لذلك تتدخل الدولة من أجل إنتاج بعض السلع، والخدمات التي لا يمكن تحقيقها بواسطة آلية السوق التي ترتبط بمجالات الأمن القومي والدفاع والعدالة التعليم، وغيرها والتي تتضمن وجود الموارد المناسبة.

2_2_2_2 توزيع الثروة

تتمثل في عملية إعادة توزيع الدخل والثروة بين أفراد المجتمع ومن خلال نقل هذه الموارد من المالكين لها إلى من ليست لديهم مثل هذه الموارد وذلك إستنادا إلى اعتبارات تحقيق مبدأ العدالة الاجتماعية، وتمارس الدولة هذه الوظيفة من خلال تطبيق الضريبة على الدخل للحصول على الموارد المالية اللازمة للإنتاج وتوفير السلع، والخدمات، وبالتالي فإن وظيفة إعادة التوزيع مرتبطة بالنشاط الإنتاجي الحكومي أين يتم استخدام الموارد المتأتية من الضريبة لتمويل الأصول.

2_2_2_3 تنظيم التوازنات الاقتصادية الكلية

على خلفية نتائج فشل آلية السوق تظهر بعض الإضطرابات التي تستدعي تدخل الدولة من أجل إستقرار التوازن الإقتصادي وذلك بتطوير سياسات إقتصادية تعمل على تحفيز النمو، والحد من البطالة وارتفاع الأسعار، وفي الواقع هناك ارتباط وثيق بين

¹ Florina Popa, Aspects regarding the role and functions of the state in economy, Challenges of the Knowledge Society Economics, Institute of National Economy, Romania, 2016, pp.727-728
[cks.univnt.ro/.../index.php/Downloads/CKS_2017_economics_007%20\(1\).pdf](https://cks.univnt.ro/.../index.php/Downloads/CKS_2017_economics_007%20(1).pdf)

الفصل الثاني

المهام التي تقوم بها الدولة والسياسات الاقتصادية وذلك بما يتماشى مع مكونات، وأهداف هذه السياسات التي تضعها وتنفذها حكومات الدول.

إضافة إلى وظيفة الحرص على تطبيق القانون والعدالة والمراقبة على العمليات والأنشطة المرتبطة بالإستثمار والأعمال وعمل السوق والسياسات الحكومية المتبعة في هذا الشأن، هناك أيضا وظيفة أساسية يجب على الدولة القيام بها والتي تتمثل في ضمان توفير المعلومات وحماية الحقوق والإلتزام بالواجبات، والأهم من ذلك هو حسن إختيار الوكيل أو المنظم الحكومي الكفأ في وضع القوانين والتشريعات، وتيسير الإجراءات والمعاملات الإدارية التي تسير بشكل وثيق مع كافة السياسات الحكومية التي يجب وضعها وتنفيذها بشكل جيد، من أجل تعزيز الثقة والشفافية.

2_2_3 أدوات التدخل الإقتصادي للدولة

توجد ثلاث أدوات تعكس التدخل الإقتصادي للدولة والتي تأخذ كافة أشكال تنفيذ السياسات الإقتصادية والتنظيمية والمساعي المنبثقة عن ذلك وهي¹ :

2_2_3_1 أدوات التخصيص

وهي تظهر في شكل سياسات إقتصادية هيكلية تسعى من خلالها الدولة إلى محاولة ضمان الأداء السليم لآليات السوق، منذ أواخر الثمانينات في إطار تحرير الأسواق والإصلاحات التنظيمية أين اتجهت حكومات الدول إلى تفضيل مقاربات إقتصادية طويلة المدى ذات طبيعة هيكلية، وتشتمل السياسات الإقتصادية الهيكلية على العديد من المجالات التي ترتبط بالسياسة المحلية وهيئة الإقليم والسياسة الديموغرافية، والسياسات القطاعية مثل السياسة الزراعية.

2_2_3_2 أدوات ضمان الإستقرار

هي السياسات الإقتصادية الظرفية أو الدورية التي تجمع كافة التدخلات الحكومية للتغلب على التقلبات الإقتصادية كما تستند الأدوات الرئيسية للسياسات الظرفية إلى عمل كل من السياسة الموازناتية (المالية) والسياسة النقدية.

2_2_3_3 أدوات التنظيم الإجتماعي

هي السياسات التصحيحية التي تقوم بها الدولة بعد توزيع الدخول الرئيسية داخل المجتمع لأن توزيع الثروة (عوامل الإنتاج) عادة ما لا يتوافق مع شروط العدالة والإنصاف، وبالتالي يمكن للدولة تصحيح التوزيع الأساسي للدخل وفق مبدأ الجدارة، علما أن إعادة التوزيع تتضمن بعض المعايير التي يجب مراعاتها مع إحتياجات الأطراف الأخرى.

¹ Joseph Deiss ,Philippe Gugler, Politique économique et sociale, Groupe De Boeck, 1re édition, Bruxelles 2012, pp.16-18 <https://www.decitre.fr/media/pdf/feuilleter/9/7/8/2/8/0/4/1/9782804166762.pdf>

الفصل الثاني

صحيح أن كافة هذه الأدوات التي تستعملها الدولة من أجل إعادة التنظيم الإقتصادي لها دور هام في ضمان الأداء السليم لآليات السوق، والتغلب على التقلبات الاقتصادية والتوزيع العادل للدخول إلى حد ما.

لكن الملاحظ هو أن هذه الأدوات تعكس إلى حد كبير الهدف من التدخل الحكومي كمنهج وليس كحل قائم على فك المشاكل والصعوبات التي يتعذر على السوق والأفراد حلها في كثير من الأحيان، والتي تستدعي تدخل الدولة للمساعدة على ضمان إبرام العقود، وإتمام المعاملات بشكل كفاً وفعال من خلال إستعمال آليات تشكيل وإسناد حقوق الملكية على أن لا تكون أحد أطراف اللعبة، وتعمل على القيام بدورها التدخل كحكم في مثل هذه الحالات وتصبح أداة تدخلية حكومية لها أهمية كبيرة في تحقيق الهدف الذي يجب أن تقوم به الدولة في هذا السياق.

2_2_4_ أهداف السياسة الاقتصادية والتنظيمية

تسعى الحكومات إلى محاولة ضبط أهداف السياسة الاقتصادية والتحكم في المفارقات الموجودة، نظراً للعدد المحدود لأدوات التدخل الإقتصادي، حيث تبحث السياسة الاقتصادية عن كيفية تنظيم النشاط الإقتصادي على المدى القصير والتي تهدف من خلالها إلى زيادة نسبة الناتج الداخلي الخام، إستقرار الأسعار، التشغيل التام، توازن التجارة الخارجية أما السياسة الهيكلية فهي تهدف إلى تعديل البنى الاقتصادية على المدى الطويل ورفع مستوى النمو الإقتصادي.

تأكيداً على أهمية السياسة الاقتصادية في تحقيق التوازنات الاقتصادية الكلية على المدى القصير فهل ذلك من شأنه أن يستمر لفترة طويلة دون أدوات أخرى لتنظيم النشاط الإقتصادي، ويعني ذلك أنه يجب على السلطات العمومية وضع الأطر والقواعد التنظيمية اللازمة لنجاح تحقيق الأهداف المنتظرة.

في هذا السياق تؤثر المؤسسات بشكل مباشر على وظيفة الأسواق وفعالية أدوات السياسة الاقتصادية كونها تشكل بنية الحوافز الموجهة للإقتصاد حيث أن جزء منها يمثل خصائص منظومة تقديم الخدمات، والمنافع والعمل، ورأس المال مثل ضمان حقوق الشركات، والقواعد التنظيمية التي تحكم عقود العمل..أو أنها تمثل إطار عام لتنفيذ السياسة الاقتصادية والقرارات المعتمدة في ذلك والتي تتعلق على سبيل المثال بإجراءات ضبط الموازنة العامة، الإطار التأسيسي للبنوك، قواعد المنافسة¹، وبالتالي هناك عمل مزدوج يجب على الدولة القيام به والذي يتمثل في وضع وتنفيذ السياسة الاقتصادية والإجرائية " التنظيمية " بطريقة متناسقة ومتكاملة وشاملة ضمن الإطار العام لمناخ الأعمال والاستثمار، وهنا إشارة إلى دورها الكبير في تيسير ممارسة الأعمال وتخفيف الإستثمار ودعم النمو.

¹ Laurent Braquet, David Mourey, Politiques économiques, boeck superieur, Bruxelles, 2017, pp.25
https://books.google.dz/books?id=KkAwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=David+Politiques+%C3%A9conomiques&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwiPs4K_rozgAhWGyqQKHw1mAkQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false

الفصل الثاني

تزايد الوعي بأهمية جودة التنظيم، وضرورة التغيير تعتبر الجودة التنظيمية الهدف الأبرز للسياسات العمومية¹ لذلك يجب على الحكومات أن تساهم بفعالية في ضمان جودة قواعد اللعبة، وعدم مسايمة إخفاقات التنظيم أين تأخذ السياسة التنظيمية أساسا على أنها جزء من الحوكمة العمومية الجيدة، فالسياسة التنظيمية تعني تطبيق القواعد من قبل الحكومة والسلطات العمومية المعنية من أجل التأثير على سلوك الأعوان الاقتصادية².

هناك أهداف عدة للسياسات التنظيمية التي تضعها الدولة لدعم الأطر المؤسسية، وتحسين الإجراءات والعمليات والممارسات الحكومية في علاقتها مع مؤسسات الأعمال وذلك ضمن أولويات عمل الحكومة المرتبطة بمناخ الأعمال ودوره الهام في دعم النمو والتي يمكن حصرها فيما يلي³:

- ضمان صحة القواعد والأطر التنظيمية وبجودة عالية وتحقيق الأغراض المنوطة بها.

- تساعد السياسة التنظيمية على إرساء روابط العلاقة بين الدولة والشبكات والمواطنين باعتبارها جزء من الحوكمة الفعالة.

- دعم النمو الاقتصادي من خلال تعزيز سيادة القانون ومساعدة صناع السياسات من خلال إثراء القرارات بالمعلومات الكافية حول كيفية التنظيم، ومن ينظم، وما يجب تنظيمه من خلال وضع قواعد تنظيمية، وقانونية لتسيير إبرام العقود وضمان تحقيق كفاءة المساومة بين أطراف الصفقة.

وعليه أصبح اهتمام السياسة الحكومية ينصب بشكل عام على مهام التنسيق والتنظيم وليس فقط على الجهات الفاعلة في التعامل مع المشكلة وذلك بالتركيز على سلوك الهدف الموجه بدلا من السلوك العشوائي، فكل ما يمكن ملاحظته هو ما ستقوم به الحكومة، أو لا وعلى ما إذا كانت هذه الإجراءات ستقلص من حجم المشاكل المطروحة وبطريقة فعالة من حيث تخفيض تكاليف المعاملات، وما إذا كان هذا العمل لم يؤدي إلى زيادة تكاليف (عواقب) تتجاوز تدخل الدولة⁴.

ومنه يمكن التأكيد على أهمية قيام الحكومات بوضع سياسة عمومية تنظيمية من أجل تحقيق أهداف السياسات العمومية إذ تساهم السياسة التنظيمية في نجاح تنفيذ الإصلاحات الهيكلية، وتحرير وانفتاح الأسواق، ومناخ أعمال أكثر اتساعا من خلال تبسيط إجراءات وإمكانية الوصول إلى القوانين والقواعد التنظيمية المرتبطة بذلك، وتعزيز الشفافية من خلال البرامج التي تهدف إلى الحد من الروتين ومختلف مظاهر البيروقراطية والفساد.

¹ Mieux Légiférer en europe ;France, Chapitre 1 Stratégie et politiques de gouvernance réglementaire, OCDE, 2010, p.34 <http://www.oecd.org/fr/gov/politique-reglementaire/46121719.pdf>

² Pete Lunn, Regulatory Policy and Behavioural Economics, Better policies for better Lives, OCDE, 2014, p.21 <https://books.google.dz/books?id=YVyJAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=lunn+regulatory+policy+and+behavioural+economics&hl=f&r&sa=X&ved=0ahUKEwjOr4vJbgAhUPhAYKHUTBBEkQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

³ Regulatory Policy and Governance: Supporting Economic Growth and Serving the Public, Op.cit, pp.8-11

⁴ Marc Allen Eisner, Jeff Worsham, and Evan J. Ringquist, Contemporary Regulatory Policy, Lynne Rienner Publishers, Second edition, USA, Boulder, 2006, p.2 <https://www.rienner.com/uploads/47e148458e642.pdf>

الفصل الثاني

في هذا السياق، بينت العديد من الدراسات على أن هناك علاقة موجبة بين إنفتاح الأنظمة التنظيمية ومعدلات النمو وفق عدد من المؤشرات الاقتصادية؛ وهو الأمر الذي يجسد العديد من الروابط بين السياسة العمومية التنظيمية والسياسات الهيكلية¹ وبشكل متناسق، ومتكامل لبلوغ أهداف النمو والتنمية الاقتصادية التي تبقى مهمة صعبة بالنسبة للدول النامية نظرا لضعف قدرات وإمكانات هذه الدول (المؤسسات) والتي تصبح عائقا أساسيا لتحقيق التنمية² (Acemoglu et al, 2014).

ومنه يمكن القول أن قدرة الدولة على بناء مؤسسات كفأة وفعالة لها دور أساسي في وضع وتنفيذ سياسة اقتصادية جيدة وذلك بما يتوافق مع متطلبات وطموحات تحقيق معدلات نموذجية؛ لكن هذا الأمر لا يعني ان بفضل اتباع سياسة اقتصادية جيدة لوحدها يمكن أن يؤدي إلى تحقيق نتائج جيدة، فهناك سياسات عمومية تنظيمية تشكل في مجملها مناخ الأعمال الذي من شأنه أن يساهم في دعم النمو وتحقيق التنمية الاقتصادية.

2_3_ أثر مناخ الأعمال على النمو

يعتبر مناخ الأعمال والاستثمار محرك رئيسي لتحقيق وتجديد نمو إقتصادي قوي ومستدام في الدول النامية، وكان التحدي الرئيسي الذي تواجهه هذه الدول هو كيفية توفير بيئة ملائمة لممارسة نشاط الأعمال بصفة دائمة ومستقرة لتحفيز مؤسسات الأعمال على الاستثمار وجذب المستثمر الأجنبي، يوجد هناك العديد من الدراسات التي تدور حول مناخ الأعمال والتحسينات التي يجب القيام بها من قبل حكومات الدول لدعم النمو الاقتصادي (World Bank, 2005; Knack and Keefer, 1995, Dollar et al., 2003, Aterido and Hallward-Driemeier, 2008, Escribano and Guasch, 2005).

وفي هذا السياق يعتبر المستثمرون أن الاستقرار السياسي والإقتصادي وتوافر الموارد الطبيعية، والسوق الكبير والمتنامي عوامل مهمة لجذب رأس المال الخاص والذي يتطلب بيئة مواتية بمعدلات فائدة منخفضة ومستقرة وسياسات تنافسية فعالة؛ تكاليف معاملات منخفضة، قواعد دخول وخروج سهلة، رأس مال بشري بمهارات عالية متنوعة، بنية تحتية منخفضة التكلفة مثل نظام الاتصالات الفعال ووصلات النقل، أنشطة التصدير، على سبيل المثال التجارة الحرة وأنظمة الصرف الأجنبي، وغيرها من الأمور الأخرى المختلفة.

وفي هذا السياق، يؤكد Ikejiaku and Mordi, 2010 بأن معدل النمو الإقتصادي المنخفض في إفريقيا وضعف التنمية الإقتصادية هما نتيجة مناخ الأعمال والاستثمار غير الملائم، حيث يواجه المستثمرون مخاطر في رأس المال لأن التغيرات في أسعار السوق والفرص لا يمكن التنبؤ بها مسبقا بشكل تام.

¹ Regulatory Policy and Governance: Supporting Economic Growth and Serving the Public, Op.cit.p.10

² Noel D. Johnson, Mark Koyama, States and economic growth: Capacity and constraints, Explorations in Economic History, ScienceDirect, 2016, pp.2-3

https://mason.gmu.edu/~mkoyama2/About_files/StateCapacitySurvey.pdf

الفصل الثاني

ولديهم درجة ثقة منخفضة فيما يتعلق بكفاءة وفالية العدالة، وضمان حقوق الملكية والتنفيذ الحكومي كما يشتكي المستثمرون من أن القواعد التنظيمية غير واضحة ومتغيرة¹، والأعباء الإدارية نتيجة ثقل وبطء وتعقيد الإجراءات الحكومية والوساطة والمحسوبية والفساد، كل ذلك بسبب ضعف جودة التنظيمات الحكومية، وفشل السياسات التجارية والمالية والضريبية، وغياب القوانين والتشريعات التي توافق عمليات تنفيذ هذه السياسات مع ممارسات أنشطة الأعمال، وطول فترة إستجابة الهيئات والإدارات الحكومية لإحتياجات مؤسسات الأعمال خاصة في تسوية المتطلبات الإدارية والقانونية التي يجب الإمتثال لها وعدم شفافية الإجراءات الحكومية.

وعليه فإن كافة هذه العوامل التي تشكل مناخ الأعمال لها أثر كبير على تكاليف الإنتاج وتكاليف تأسيس المشاريع الإستثمارية والإنطلاق في ممارسة نشاط الأعمال، وعلى نصيب الفرد من الناتج الداخلي والعمالة والأسواق، والإنتاجية التنافسية الإقتصادية والنمو، ويبدو واضحاً أن السياسات العمومية والإقتصادية تشكل فضاء هام وواسع النطاق في تكوين مناخ أعمال أي بلد، نتيجة التأثير الكبير لعناصر وأدوات هذه السياسات على النمو على اعتبار أن مناخ الأعمال له دور هام في تحقيق التقدم الإقتصادي وتحسين مستويات معيشة أفراد المجتمع ودعم النمو.

وفي هذا الصدد، تشير مجموعة من الدراسات إلى أن السياسة الاقتصادية والإطار المؤسسي لهما تأثير كبير على الأداء الاقتصادي يعني أن أي تغيير في سياسة الإقتصاد سيؤثر على تطور الإنتاج على المدى القصير والمتوسط، كما يمكن أن تؤثر السياسة الإقتصادية على الادخار وعلى تكوين رأس المال المادي والبشري (كالتعليم) والمعرفة (كالبحت والتطوير) والبنية التحتية، وعلى سبيل المثال يعتبر رأس المال البشري والبحت والتطوير من المكونات الرئيسية لتشكيل أفكار جديدة والتي بعد ذلك تتجسد في شكل عمليات جديدة، وتجهيزات ومعدات ذات الصلة بالإنتاج.

وهو الأمر الذي يعكس الرابط الموجود بين تراكم رأس المال المادي ومعدل النمو على المدى الطويل، كما لوحظ أن عوامل الانتاج والسياسة الاقتصادية كان لها أثر كبير على النمو وفي تفسير الاختلاف الموجود بين الدول².

تؤكد العديد من الدراسات، أن اتجاه الحكومات نحو تبني سياسات الاقتصاد الكلي تعطي ميزة إضافية في سبيل تحقيق الإستقرار الإقتصادي الذي له آثار إيجابية على النمو على الأقل خلال فترة معينة.

إذ أن معدلات التضخم الأكثر انخفاضاً واستقراراً يمكنها تخفيض حالات عدم اليقين، وتؤثر الضرائب والإنفاق العمومي على النمو بشكل مباشر وغير مباشر من خلال الإستثمار، وعلى سبيل المثال زيادة العبء الضريبي بنسبة 1 % سيؤدي إلى انخفاض

¹ Gérard Tchouassi, Private Capital and Investment Climate for Economic Growth: Empirical Lessons based on ARDL bound test technique, European Journal of Sustainable Development, 2014, pp.19-20
<https://pdfs.semanticscholar.org/2bd1/85e8022ce8cca48081a8e15c3554cf14b53f.pdf>

² Liens entre la politique économique et la croissance: constatations au niveau international, Perspectives économiques de l'OCDE 68, 2000, p.158 <https://www.oecd.org/fr/eco/perspectives/2086092.pdf>

الفصل الثاني

مباشر في مستوى الانتاج بنسبة 0,3 % مع الأخذ في الحسبان أثر ذلك على الاستثمار فإن الإنخفاض الإجمالي للإنتاج سيكون بنسبة 0,6 إلى 0,7 % كما أن مستوى تطور النظام المالي له تأثير على النمو وذلك بنفس تأثيره المحتمل على الاستثمار، وهذا يعني أن الانظمة المالية المتطورة لها القدرة أكثر على توجيه الموارد نحو المشاريع التي لها عوائد أفضل¹.

من الواضح أن السياسة الإقتصادية الجيدة للنمو هي السياسة التي تتوفر على بيئة إقتصادية كلية مستقرة، معدلات تضخم منخفضة، إستقرار معدلات الفائدة والإدخار والإستثمار، إمكانية الوصول إلى الأسواق العالمية، حماية حقوق الملكية، فالتساؤل الذي يطرح هنا هو لماذا لا تستطيع حكومات الدول الإستمرار في تنفيذ ومتابعة هذه السياسة الجيدة خاصة في الدول النامية؟ ويمكن الإجابة على هذا التساؤل من خلال النقطة الأولى وهي أن المبادئ الإقتصادية السليمة لا تترجم فقط ضمن مجموعة سياسات منفردة بل تحتاج إلى التكيف مع الحقائق الاقتصادية والاجتماعية المحددة Rodrick,2003 والثانية هي النقطة التي أكدت عليها العديد من الدراسات أن السياسة الاقتصادية السيئة ترتبط بشكل عام بإخفاق المؤسسات، وذلك بسبب نقص الحوافز المناسبة من أجل تجاوز هذا الفشل².

وربما هناك سبب آخر وهو عدم قدرة الحكومات على تنفيذ السياسات العمومية المرتبطة بالسياسة الإقتصادية بشكل فعال بصفة منتظمة وضعف التنسيق، والتعاون مع وجود إدارات وهيئات حكومية تقليدية لا تستجيب لتطلعات وحاجيات مؤسسات الأعمال، حتى أن تدني مؤشر سهولة ممارسة الأعمال داخل حكومات الدول يدل على أن هناك مستوى منخفض لأداء أنشطة الأعمال والإستثمار، فإذا استمر هذا الوضع لفترة ما فإنه سيؤثر سلبا على معدلات النمو؛ وذلك نتيجة ضعف جودة التنظيمات الحكومية وعدم فعالية السياسات الحكومية، وانتشار الفساد، وغياب الشفافية والغموض الذي يسود عمل الإدارات الحكومية المثقلة بالبيروقراطية وممارسات المسؤولين داخل الحكومة وسلوكاتهم التي تميل أكثر نحو تحقيق المصالح الخاصة.

وعليه يمكن القول أن نشاط ممارسة الأعمال والإستثمار له أهمية كبيرة في دعم النمو شرط أن يتم تطوير الإدارات والهيئات الحكومية التي لها مهام تنفيذ كل هذه السياسات واتخاذ التدابير، والقرارات المساعدة على وضع إطار جيد لمناخ الأعمال، من خلال المبحث الموالي سنحاول تعريف مناخ الأعمال، أنواعه، ومميزاته، وتوضيح أثر البيئة الخارجية على تطور مؤسسات الأعمال وذلك بغية تحديد أهم العناصر التي تشكل الإطار العام لمناخ الأعمال الجيد.

¹ Jean-Philippe Cotis, Comprendre la croissance économique, OCDE, 2004, pp.37-48
[http://libgen.io/search.php/Downloads/Collectif%20%20Comprendre%20la%20croissance%20%C3%A9conomique%20\(2004,%20Ocd\).pdf](http://libgen.io/search.php/Downloads/Collectif%20%20Comprendre%20la%20croissance%20%C3%A9conomique%20(2004,%20Ocd).pdf)

² Guido Tabellini, The Role of the State in Economic Development, Kyklos, Vol. 58, No. (2), 2005, pp.300-301
http://www.vedegylet.hu/fejkit/szvgyvujt/Tabellini_state_econ_development.pdf

المبحث الثالث: مناخ الأعمال مفهومه، أهميته ومتطلبات تحسينه

عرف موضوع مناخ الأعمال إهتمام كبير من قبل الباحثين والمسؤولين داخل حكومات الدول والمنظمات العالمية للبحث في القضايا الاقتصادية المتعلقة بالنمو والتنمية الشاملة، و المسائل المرتبطة بتطوير الإدارة الحكومية للإستثمار والأعمال من أجل تحسين مناخ الأعمال، وكذا من أجل دراسة وتقييم مستوى سهولة ممارسة الأعمال في الدول الذي يعتمد على محاولة قياس مدى تأثير السياسات الاقتصادية والتنظيمية الإجرائية على مناخ الأعمال والنمو، والتي تحاول إعطاء صورة واضحة عن جودة التنظيمات الحكومية وشفافية الإجراءات الحكومية والفساد.

فقد قام بعض الباحثين (Nicolescu et al., Grilli, 2011; Lavric, 2010, Bara, 2010; Nicolescu, Bara, Borcoş, 2011, Bumgardner et al., 2011, Nicolescu et al., 2011b, Nicolescu et al., 2011a, Lloyd, Mumby Sear, 2010, Borcoş, 2010; Ciocarlan-Chitucea, Popescu, 2010) بدراسة أهم العوامل المؤثرة في أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة والتي بينت أن هناك عاملين إثنين مناخ الأعمال وقدرة الإدارات والهيئات الحكومية في التعامل مع المشاكل والصعوبات التي تقف عائقا امامهم، كما تشير نتائج هذه الدراسات إلى تأثير مناخ الأعمال على أنشطة الشركات الصغيرة والمتوسطة والدور الحاسم للدولة في بناء بيئة ملائمة¹.

وهنا يظهر الدور الرئيسي للعوامل الإدارية والتنظيمية في تكوين مناخ الاعمال الجيد وفق أطر إدارية حديثة قائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي توفرها أنظمة الحكومة الإلكترونية، وقدرتها على تيسير ممارسة الاعمال والإستثمار ورفع أداء مؤسسات الاعمال، وتعزيز الشفافية والثقة، وبالنظر إلى أهمية مناخ الأعمال في هذا السياق سنحاول التطرق إلى تعريف مناخ الأعمال وتحديد خصائصه وتصنيفاته، والمتطلبات الأساسية التي يجب توفيرها لتأسيس مناخ أعمال جيد.

3_1_ مناخ الأعمال

يعرف مناخ الأعمال على أنه مجموعة من المعايير والقيم والأطر القانونية والتنظيمية، والقواعد المرتبطة بالاستثمار والتجارة والمؤسسات والحكومة، وهو الوسط السياسي القائم على وضع مجموعة من القواعد التي تعمل على توجيه الأعمال والتأثير على أداء الأسواق، وتدفق الإستثمار وعوامل الإنتاجية وتكلفة ممارسة الأعمال².

ويعرف "Markus.L, jonas.B" مناخ الأعمال على أنه مجموعة العوامل التي تشكل قرارات كل الشركات المحلية والأجنبية من أجل ممارسة الأعمال في بلد ما مثل الموارد الطبيعية التي تزخر بها الدولة أو الوضع الجيوسياسي التي لا يمكن تغييرها بواسطة

¹ Ovidiu nicolescu, Ciprian nicolescu, entrepreneurs perceptions of the state implications of the in the business environment modelling in romania, Transylvanian Review of Administrative Sciences, No. 38 E/2013,p.107
<https://www.rtsa.ro/tras/index.php/tras/article/viewFile/115/111pdf>

²Uwem essia, Business environment and competitiveness in nigeria considerations for nigeria's vision 2020, International Research Journal of Finance and economics, 2012, p.44
http://www.paidafrica.org/paidwa/images/data/Business_Environment_and_Competitiveness_in_Nigeria.pdf

الفصل الثاني

السياسة فقط، ولكن من خلال تنظيم السوق، الضرائب، تعليم وتدريب القوى العاملة والبنية التحتية والتمويل، تنفيذ العقود وكافة العوامل المرتبطة بمميزات الحوكمة، مثل التي تشير إلى مستوى التعقيدات الإدارية¹.

ويرى "Wendy.C, Paul.S" أن مناخ الأعمال هو عبارة عن قائمة كافة العوامل الخارجية والداخلية التي يمكن أن تؤثر على إنتاجية الشركة والتي يطلق عليها بيئة الأعمال². وحسب "تعريف اللجنة الاقتصادية الإفريقية" التابعة لمنظمة الأمم المتحدة على المستوى العالمي ينظر إلى مناخ الأعمال على أنه البيئة السياسية، والاقتصادية والمؤسسية والسلوكية والمالية والمستقبلية التي تؤثر على الربحية والمخاطر المرتبطة بالاستثمارات والتي تتضمن كافة تكاليف، ومخاطر صفقة معينة فضلا عن القوى التنافسية داخل الاقتصاد.

وتجدر الإشارة إلى أن العديد من الأبحاث التي تتناول مصطلح **مناخ الأعمال** أثناء الدراسة في معالجة الكثير من المواضيع ذات الصلة إلى نفس المفهوم الذي ينطبق على مصطلح مناخ الاستثمار، لكن يبدو أن مفهوم مناخ الأعمال هو أشمل مما يعتقد البعض لأنه يركز على كافة الجوانب المتعلقة بالاستثمار وممارسة الأعمال من صفقات أعمال وعلاقات ومجموعات وحاضنات ووكلاء أعمال وإضافة إلى كل ما يحيط بذلك من تغيرات ومعاملات واسعة النطاق.

وبناء على هذه التعاريف يمكن القول أن مناخ الأعمال هو مجموعة العوامل المؤسسية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية والتنظيمية والبيئية، والسلوكية والثقافية التي تربط نشاط ممارسة الأعمال والاستثمار الذي تقوم به الشركات والمستثمرين ورجال الأعمال والذي يمكن وصفهم بـ "مؤسسات الأعمال" داخل البلد، والتي يمكن الحكم عليها في اتخاذ القرار الاستثماري والاقتصادي.

وفي الواقع يرتبط مفهوم مناخ الأعمال ارتباطا وثيقا بما يطلق عليه بعض الاقتصاديين والباحثين البنية التحتية الاجتماعية والتي تعني المؤسسات والسياسات الحكومية التي تحدد البيئة العامة، والشروط التي يعمل في ظلها الأفراد، والمؤسسات الاقتصادية³.

ويرتكز مناخ الأعمال على تحقيق عدة أهداف ورؤى مستقبلية ذات أبعاد مختلفة مع ضرورة توفر بعض المتطلبات الأساسية اللازمة والتي نذكرها فيما يلي¹:

¹ Markus Loewe, Jonas Blume and Johanna Speer, How Favoritism Affects the Business Climate: Empirical Evidence from Jordan Source: Middle East Journal, Vol. 62, No. 2 Spring, 2008, p. 260
<https://www-jstor-org.www.snd11.arn.dz/stable/pdf/25482509.pdf?>

² Wendy Carlin, Paul Seabright, Apportez-moi un rayon de soleil : quelles parties du climat des affaires les politiques publiques devraient-elles essayer de corriger ? De Boeck Supérieur, Revue d'économie du développement , 4 Vol. 16, 2008, pp. 33-34
www-cairn-info.www.snd11.arn.dz/resultats_recherche.php Downloads/EDD_224_0031.pdf

³ Mohamed Chakroun , Abdelkader Chaabane, Institut Arabe des Chefs d'Entreprises Le climat des affaires en tunisie: Le rôle vital de l'Administration Publique, 2011, p.03
<http://www.iace.tn/wp-content/uploads/2017/10/LE-CLIMAT-DES-AFFAIRES-EN-TUNISIE-Le-Role-Vital-De-L-Administration-Publique.pdf>

الفصل الثاني

— استقرار الإطار الشامل للإقتصاد الكلي والقدرة على مواجهة الصدمات الداخلية والخارجية.

— القوانين والقواعد التنظيمية التي تعزز حماية حقوق الملكية الضرورية من أجل خلق قطاع خاص ديناميكي.

— إمكانية الوصول إلى البنى التحتية المادية (المياه، الطاقة، الطرق... إلخ) والموارد المالية والتكنولوجية.

فكافة هذه المتطلبات والمسائل التي يجب أن تتوفر في مناخ أعمال كل دولة تبين الدور الرئيسي لمناخ الأعمال في اتخاذ القرارات من قبل مؤسسات الأعمال مع الأخذ في الحسبان الأمور الأخرى المتعلقة بإنخفاض الربحية، الميزة النسبية ومزايا قوة العمل والبنية التحتية، وسهولة ممارسة الأعمال داخل الدولة المضيفة.

ويرتبط مناخ الأعمال المعتمد لجذب الإستثمار بالبنى التحتية الإدارية والمادية وقوانين العمل، السياسات المالية والنقدية، إضافة إلى الجوانب المتعلقة بالعوامل البيئية للأعمال التي تظهر بعض المتغيرات الخاصة، مثل حجم الشركة وتوجهات التصدير كمحددات مهمة للإستثمار وفي بعض الحالات قد تفشل عملية إدخال تغييرات في سياسة الضرائب، وأسعار الفائدة لتحسين مناخ الإستثمار في ظل غياب إجراءات مواجهة مشاكل الفساد وتكرار وتغير السياسة الغير متوقعة.²

وفي أغلب الأحيان تقوم حكومات الدول بتبني مجموعة من الاستراتيجيات والمشاريع كتطوير البنى التحتية، وتخفيض الضرائب وتخفيف عبء القواعد التنظيمية " Regulation Burden " وتعزيز حقوق الملكية من أجل تشجيع المستثمرين وتيسير ممارسة الأعمال وتحسين مناخ الأعمال بصفة عامة من أجل دعم النمو الإقتصادي.

وفي الوقت نفسه تهدف هذه السياسات إلى حماية القوة العاملة وتحسين بيئة العمل لكن في بعض الأحيان يبدو وكأنها غير محفزة على تحقيق النمو الإقتصادي خاصة إذا كانت تتطلب الامتثال لإلزامية الخضوع إلى ضرائب وقواعد تنظيمية ترفع تكاليف ممارسة الأعمال، وخلق بيئة غير مشجعة على العمل³ بالنسبة لمؤسسات الأعمال وتجعلهم غير راغبين في الإستثمار أو ممارسة الأعمال نتيجة سوء مناخ الأعمال والتفكير في القيام بذلك في أماكن أخرى تتوفر على أحسن وأفضل الظروف لممارسة نشاط الأعمال والإستثمار.

¹ Rapport sur l'amélioration du climat des affaires en Afrique centrale, Nations Unies Commission Économique pour l'Afrique, 2014, p.1
https://www.uneca.org/sites/default/files/uploadeddocuments/SROs/CentralAfrica/rapport_final_sur_lamelioration_du_climat_des_affaires_en_afrique_centrale_cea_nov_2014.pdf

² N. S. Siddharthan, Business Environment, Investment Climate and FDI: Chinese and Indian Experiences, Economic and Political Weekly, Vol. 39, No. 36 Sep. 4-10, 2004, pp. 3986-3987
<http://www.jstor.org/stable/4415496>

³ Jed Kolko, David Neumark, and Marisol Cuellar Mejia, What Do Business Climate Indexes Teach Us About State Policy and Economic Growth? NBER Working Paper No. 16968, April 2011, p.01
<https://www.nber.org/papers/w16968.pdf>

3_2_ أبعاد مناخ الأعمال

ينظر إلى مناخ الأعمال من عدة جوانب أو أبعاد مختلفة والتي تندرج تحت مجموعة من الأطر والتوجهات العامة للحكومة التي تمتد إلى مجالات التنظيم وضرائب الشركات، والقوانين ومراعاة النظام القضائي والقواعد التنظيمية السائدة البنية التحتية والخدمات المالية،..

تؤثر البيئة التي تعمل داخلها مؤسسات الأعمال بشكل كبير على قدرتها التنافسية حيث تشير التجارب التي أجريت حول التنمية إلى أن الدول التي تملك مناخ استثماري ملائم لديها معدل استثمار أعلى، الأمر الذي يسمح لها بتحقيق معدلات عالية من النمو الإقتصادي، وتطور وتزايد عدد الشركات¹ (Fries et al. 2004) وصفقات الأعمال ومشاريع الاستثمار وهي تشكل في نفس الوقت مساعي حكومات الدول من أجل زيادة فرص العمل، وهو ما يعطي مناخ الأعمال بعد آخر ضمن إهتمامات المسؤولين وصناع القرار داخل الدول.

يشكل إهتمام مؤسسات الأعمال بمناخ الأعمال أحد أبعاده الرئيسية نتيجة إرتباط أداء هذه المؤسسات بالبيئة التي تحيط بالأعمال والاستثمار من أجل اتخاذ القرار المناسب، إضافة إلى الأبعاد الأخرى ذات الصلة بتحقيق التنمية الوطنية الشاملة.

3_3_ تصنيفات مناخ الأعمال

يرى كثير من أصحاب الشأن في هذا المجال أن تأثير مناخ الأعمال على مؤسسات الأعمال قد ينظر إليه من عدة خصائص تميز ظروف وشروط ممارسة الاعمال والاستثمار الموجودة بالبلد، التي يمكن الحكم من خلالها على مدى ملائمة مناخ الاعمال.

وفي هذا الصدد يمكن نجد أن البيئة المواتية تتميز بتوفر الشروط والمعايير الوطنية والقانونية والمؤسسية والضريبية والتجارية والنقدية والمصرفية، والاجتماعية والفنية التي تسهل تأسيس النشاط وانطلاق ممارسة الأعمال وانخفاض التكلفة والوقت للقيام بذلك من قبل مؤسسات الأعمال اتجاه الإدارات والهيئات الحكومية والتي تساعد على تحسين أداء مؤسسات الأعمال وتطوير تنافسيتها.

أما النوع الثاني فهو يتمثل في مناخ الأعمال البيئي أو الملائم بشروط معينة تخضع لها الشركات من الجوانب القانونية والمؤسسية والضريبية والنقدية،.. وما إلى ذلك، والتي تسمح بتأسيسها وتطويرها لكن مع تحمل تكاليف وصعوبات على المدى الطويل وهو مناخ الأعمال الذي يظهر في البلدان النامية.

وأخيرا مناخ الأعمال غير الملائم والذي يتميز بالعديد من الظروف والشروط التي تؤثر سلبا على بدء نشاط مؤسسات الأعمال وعملها وأدائها التنافسي، ويظهر هذا النوع إلا في بعض الحالات النادرة كما لا يستمر لفترة طويلة.

¹Ngotta Celaine & Becho Isabelle, Climat des Affaires et Performance des Entreprises Ivoiriennes, bulletin de Politique Economique et Développement N°14 de la CAPEC, 2012, p.2
https://www.izf.net/sites/default/files/buped_14.2012_becho_ngotta.pdf

الفصل الثاني

إضافة إلى ذلك يرى Duncan.R,1972 أن هناك بيئة داخلية تتشكل من العوامل المادية والاجتماعية داخل الشركة أو وحدة اتخاذ القرارات الخاصة، والتي تأخذ في الحسبان بصفة مباشرة سلوكيات الأفراد عند اتخاذ القرار داخل النظام أما البيئة الخارجية فهي تتكون من العوامل المادية والاجتماعية التي هي خارج حدود الشركة¹، ويمكن توضيح ذلك من خلال العناصر التالية:

3_1_3_ بيئة الأعمال الداخلية

تجمع بيئة الأعمال الداخلية كافة العوامل الظرفية التي تحدث داخل مؤسسات الأعمال والناجمة عن قرارات إجراء التسيير وتوصف على أنها الموارد والسلوك ونقاط القوة والضعف داخل مؤسسات الأعمال، وليس من السهل تسيير بيئة الأعمال الداخلية فهي تتضمن كافة موارد الأعمال كالأصول، القدرات والمعلومات والمعرفة، والإجراءات ممارسة الأعمال، وباقي المعارف الأخرى التي تراقبها وتساعدها في تنفيذ المشاريع وتحسين كفاءة وفعالية الأداء، أو هي الموارد النادرة التي تمتلكها مؤسسات الأعمال التي يصعب تقليدها أو غير قابلة للإحلال أين تجعل الشركة تتمتع بميزة تنافسية تمنحها قوة داخلية تضمن لها الديمومة والاستمرارية².

فالبيئة الداخلية للأعمال لها دور هام في تحديد اتجاهات وصفات تسيير الأعمال إذ تشتمل على عوامل يمكن لمؤسسات الأعمال أن تستخدمها بفعالية من أجل التكيف مع البيئة الخارجية الدائمة التغيير؛ ويمكن القول أن عوامل بيئة الأعمال الداخلية تتحكم إلى حد كبير في تسيير مشروع الأعمال، والتي تنقسم إلى موارد ملموسة مثل العمال، الإدارة، التسوية والخيارات الاستراتيجية والموارد غير ملموسة مثل عوامل الموقع، وإمكانية الانتقال إلى مواقع أخرى عند الحاجة والسمعة، وغيرها³.

وعليه يمكن القول أن العامل الوحيد لرفع أداء مؤسسات الأعمال يتركز بدرجة أكبر على قدرات البشرية والإمكانات المادية وكفاءة المسيرين في التعامل مع السلوكيات والمتغيرات الداخلية، وكيفية الحفاظ على ممتلكات ومقدرات مؤسسات الأعمال التي ينتمون إليها.

3_2_3_ بيئة الأعمال الخارجية

وهي تتمثل في جميع العناصر المحيطة بمؤسسات الأعمال كالعملاء والمنافسين والإدارات الحكومية والموردين، الشركات والمستثمرين والتي لها قدرة التأثير على مؤسسات الأعمال؛ وينظر Duncan 1972 إلى بيئة الأعمال الخارجية على أنها مجموعة العوامل التي

¹ Robert B. Duncan, Characteristics of Organizational Environments and Perceived Environmental Uncertainty, Administrative Science Quarterly, Vol. 17, No. 3, 1972, p.314
<https://www-jstor-org.www.snd11.arn.dz/stable/pdf/2392145.pdf?>

² Ylvije Borici Kraja, Elez Osmani, importance of external and internal environment in creation of competitive advantage to SME, case of SME in the northern region of albania, European Scientific Journal May 2015 edition vol.11, No.13, p.123
[https://www.researchgate.net/publication/328175658/Downloads/5641-16511-1-PB%20\(1\).pdf](https://www.researchgate.net/publication/328175658/Downloads/5641-16511-1-PB%20(1).pdf)

³ Abdulsalam Dauda, Mustapha Yusuf Ismaila, Influence of Technological Environmental Factors on the Strategic Choice of Quoted Manufacturing Firms in Nigeria's Food and Beverage Industry, International Journal of Business, Humanities and Technology Vol. 3 No. 8 December 2013, p.147
http://www.ijbhtnet.com/journals/Vol_3_No_8_December_2013/19.pdf

الفصل الثاني

هي خارج مؤسسات الأعمال والتي تأخذ في الحسبان عملية صنع القرار، وهذه العوامل تعتمد إلى حد كبير على مدى تعقيد وديناميكية مناخ الأعمال، فقد تم تصنيف بيئة الأعمال الخارجية على أنها مستقرة عندما لا تظهر أي تغيرات وغير مستقرة عند ظهور تغيرات بصفة مستمرة ومتقدمة¹.

وبالتالي هي جميع العوامل الخارجية ذات الصلة بمؤسسة الأعمال والتي لها تأثير على الأداء التنظيمي باعتبار ان كافة مؤسسات الأعمال (المنظمات)؛ هي بمثابة أنظمة مفتوحة والتي تخدم البيئة المؤسساتية بشكل غير مباشر، كما لا يمكنها التحكم بصفة كاملة في الحوادث المرتبطة بمناخ الأعمال.

إن البيئة هي مصدر للقيود، والحالات الطارئة والمشاكل والفرص التي تؤثر على ظروف تعاقد أو تعامل مؤسسات الأعمال² مع الأطراف الأخرى وقبل التطرق إلى تقسيمات بيئة الأعمال الخارجية بشكل مفصل تجدر الإشارة إلى أن هناك من الباحثين من يصنفها إلى قسمين بيئة جزئية وبيئة كلية، وينظر لها البعض الآخر إلى أنها تنقسم إلى بيئة مجتمعية وبيئة مهام (تتضمن السلطات عمومية، الموردين، المنافسين، العمالة، مجموعة المصالح،...) أو إلى بيئة عامة (تتكون من عوامل إقتصادية، إجتماعية،...) وبيئة تنافسية³، وبصفة عامة تنقسم بيئة الأعمال الخارجية بدورها إلى مايلي :

3_2_1_ البيئة الإقتصادية

تشكل البيئة الإقتصادية مصدر إهتمام المنظمة كما تأخذ فترة طويلة من أجل تحديد وتعريف الفرص المتاحة لمؤسسات الأعمال وذلك لأن إتساع الإقتصاد سيوفر مجالا عمليا للتواجد المنظوماتي وإنشاء مؤسسات جديدة، ففي فترة الركود يمكن أن يحدث الفشل وإحتمال تصفية الشركة، والمهم في الأمر أن تكون إدارة تسيير الشركة قادرة على التمييز بين ظواهر المدى القصير وأكثر التغييرات الأساسية التي يمكن أن تحدث داخل الإقتصاد⁴.

وتندرج ضمن البيئة الإقتصادية عدة عوامل مثل المناخ الإقتصادي العام، معدلات التجارة، معدل التضخم، البطالة الفائدة ومعدل التنمية الاقتصادية، نصيب الفرد من الناتج المحلي والفائض التجاري أو العجز، حيث تساعد كل هذه العوامل المؤسسات الصغيرة

¹Ajayi Adeola, Impact of External Business Environment on Organisational Performance of Small and Medium Scale Enterprises in Osun State, Nigeria, Scholedge International Journal of Business Policy & Governance, Vol.03, Issue 10,2016, pp.160-161 [https://thescholedge.org/index.php/sijbpg/article/download/346-711-1-SM%20\(1\).pdf](https://thescholedge.org/index.php/sijbpg/article/download/346-711-1-SM%20(1).pdf)

²Njoroge J. K, Ongeti W. J., Kinuu D., Kasomi, F. M, Does External Environment Influence Organizational Performance? The Case of Kenyan State Corporations, Management and Organizational Studies, Published by Sciedu Press, Vol. 3, No. 3, 2016, p.41
<https://pdfs.semanticscholar.org/89de/f7e46dd42fa695a727103efbdb99ea865017.pdf>

³مزيد من التوضيح حول تقسيمات بيئة الأعمال الخارجية وأثرها على ممارسة الأعمال راجع :

Alina Voiculescu, Nicoleta Belu, Denisa Elena, Parpandel Ionela Carmen Rizea, The impact of external environment on organizational development strategy, Munich Personal RePEc Archive, 2010, p.3
https://mpra.ub.uni-muenchen.de/26303/1/Impact_of_external_environment_in_develop

⁴Adeoye, Abayomi Olarewaju, Impacts of External Business Environment on Organisational Performance in the Food and Beverage Industry in Nigeria, British Journal of Arts and Social Sciences, Vol.6 No.2, 2012, p.196
<http://www.academia.edu/download/36809779/international.pdf>

الفصل الثاني

والمتوسطة من اتخاذ القرار الإستراتيجي، من المهم بالنسبة لأصحاب العمال أن يدركوا العناصر والمؤشرات النقدية واستخدام المعلومات لأغراض مختلفة (عملية صنع القرار التسويقي، التخطيط،...)¹.

وتظهر أهمية البيئة الإقتصادية في كفاءة الأنظمة المالية والوكالات الحكومية في توفير المعلومات الضرورية لمؤسسات الأعمال وتيسير إجراءات الحصول على التمويل وتسوية المعاملات البنكية، ودفع المستحقات والفواتير وغيرها من الأعمال التي أصبحت تنجز بواسطة الوسائل والطرق الإلكترونية في معاملاتها مع الغير.

3_2_3_2_ البيئة السياسية

ينظر إلى البيئة السياسية من خلال الإطار القانوني الذي تعمل فيه مؤسسات الأعمال وذلك حسب القوانين والقواعد التنظيمية التي يجب أن تأخذ في الحسبان بعض القيود (إستقرار سياسي،...) الفعلية والمحتملة، والبحث عن ممارسات أخرى ذات العلاقة بأنشطة مؤسسات الأعمال من طرف مستشارين قانونيين²، وتندرج ضمن البيئة السياسية جملة من التدابير والإجراءات التشريعية نذكر منها³:

-وضع إجراءات حكومية مباشرة وغير مباشرة من أجل ضمان نقص حواجز الدخول والخروج من الأسواق وتعزيز المنافسة العادلة وتشغيل سياسة مالية مستقرة داخل البلد.

-وضع إجراءات سهلة ومرنة من أجل إنشاء مؤسسات الأعمال وتصنيفاتها.

-تشريعات ضمان حماية كافية للملكية الفكرية.

وفي الواقع، ترجع أهمية البيئة السياسية إلى الدور الهام الذي يقوم به المسؤولون المنتخبون في حماية وضمن حقوق مؤسسات الأعمال، وإتمام تنفيذ المعاملات الحكومية وكل ما يتعلق بها من إجراءات تلزم مؤسسات الأعمال بالإلتزام بها من خلال السهر على مراقبة ومتابعة الموظفين الإداريين في تأدية مهامهم من حيث تقديم المعلومات والخدمات الحكومية بكفاءة وفعالية.

¹Adu emanuel akrofi, The impact of external business environment factors on business performance of small and medium sized enterprries in the pharmaceutical industry in kumasi metropolis, A thesis submitted to Department of Marketing and Corporate Strategy Kwame Nkrumah, University of Science and Technology School of Business, 2016, p.15 <http://ir.knust.edu.gh/bitstream/123456789/10259/1/ADU%20EMMANUEL%20AKROFI.pdf>

²Adeoye, Abayomi Olarewaju, op cit, pp.196-197

³Ramūnas casas, Monika Kavaliauskė, Vilma Dambrauskaitė, The impact of external business environment factors to internationalization of "Born Global" companies by promoting entrepreneurship, Transformations in Business and Economics, 2011, p.05
www.researchgate.net/publication/271111111_THE_IMPACT_OF_EXTERNAL_BUSINESS_ENVIRONMENT_FACTORS_TO_INTERNATIONALIZATION_OF_BORN_GLOBAL_COMPANIES_BY_PROMOTING_ENTREPRENEURSHIP

3_3_2_3 البيئة الاجتماعية والثقافية

وهي تشير إلى مواقف الأفراد من العمل والثروة ودور الأسرة والدين والتعليم، فالبيئة الاجتماعية تشتمل على العديد من العوامل مثل العادات والتقاليد والمعتقدات، ومعرفة القراءة والكتابة ومعدل العمر المتوقع¹ إلى جانب الثقافة الإلكترونية السائدة، ومدى قيام مؤسسات الأعمال بالمشاركة الإلكترونية على المواقع الإلكترونية بواسطة شبكة الإنترنت، وكل ما له صلة بسلوكيات المواطنين ومؤسسات الأعمال، وتفاعلاتهم الموجبة من حيث زيادة استعمال شبكات التواصل والوسائل الإلكترونية والوسائط الرقمية والأجهزة الذكية وغيرها.

3_3_2_4 البيئة الأخلاقية والديموغرافية

وهي البيئة التي تضم العملاء والأخلاق والقيم والقواعد والخصائص الديموغرافية للمجتمع الذي تعمل فيه مؤسسات الأعمال ويعد السلوك الأخلاقي كإجراء مهم في عملية تحديد المنتجات والخدمات، فقد تتداخل السلوكيات مع بعضها البعض ومن الصعب التمييز بين الأفراد وسلوكياتهم وعادة ما يختلف موقف الأفراد حول العمل، أخذ المخاطرة، إعطاء أو قبول التحديات، كما يظهر التراث العرقي نفسه في أنماط سلوكية معينة يتم ملاحظتها في عمليات وإجراءات الأعمال وهو ما يطلق عليه في بعض الأحيان بالأنظمة الفاسدة والإدارات الحكومية المتورمة، وغيرها

علاوة عن ذلك، فإن هذه العوامل لها تأثير مباشر على قرار مؤسسات الأعمال، مثلاً بشأن الإستثمار أو ممارسة الأعمال إلى جانب مستوى النمو الديموغرافي الذي يأخذ في الحسبان من قبل مالك الشركة الزراعية والتغيرات الديموغرافية، وقراراتها بدقة من أجل الحصول على ما توفره الأراضي من فرص².

3_3_2_5 البيئة التكنولوجية

تتضمن البيئة التكنولوجية كافة الأساليب والتقنيات المعتمدة من أجل إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها وهي تمثل أحد العوامل الرئيسية في تحقيق التنمية الاقتصادية، ونظراً للتحويلات الهائلة في البيئة الإلكترونية في ظل ما يعرف بالإقتصاد الرقمي فقد أدى إلى ظهور الصناعة الرقمية والإلكترونية، حيث أصبح من المهم للغاية بالنسبة لمؤسسات الأعمال أن تواكب هذه التحويلات ليس فقط كون أنها ستوفر منتجات جديدة مبتكرة، ولكنها سوف تمنح لهذه الشركات ميزة تنافسية³.

¹Kowos.S.A, Sabitu Olalekan. O, impact of external business environment on organisational performance, International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education, Vol-4 Issue-3, 2018, p.501
http://ijariie.com/AdminUploadPdf/IMPACT_OF_EXTERNAL_BUSINESS_ENVIRONMENT_ON_ORGANIZATIONAL_PERFORMANCE_ijariie8444.pdf

²Kowo. S. A, Sabitu Olalekan, Op cit, pp.501-502

³Marko Janković, Milan Mihajlović, Tamara Cvetković, influence of external factors on business of companies in Serbia, journal for economic theory and practice and social issues, 2016, pp.33-34
<https://www.ekonomika.org.rs/sr/PDF/ekonomika/2016/clanci16-4/3.pdf>

الفصل الثاني

وتساعدها أيضا في كسب المعرفة والإدراك الجيد لمختلف إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وتحسين معاملاتها مع الجهات والإدارات الحكومية المختلفة فيما يتعلق بالأمور والأشكال التنظيمية التي تلتزم بالإمتثال لها عند دخول السوق والإنطلاق في تأسيس نشاط الأعمال والإستثمار.

وذلك بالإعتماد على ما توفره حكومة البلد من بيئة إلكترونية متكاملة وشاملة تستجيب لكافة متطلبات ممارسة الأعمال من بنك إلكتروني، وإدارة إلكترونية للتجارة والإستثمار والضرائب، وغيرها من المنظمات الإلكترونية التي تندرج في إطار المعاملات الإلكترونية بواسطة شبكة الإنترنت، أو البريد الإلكتروني، أو أجهزة الإتصال الوطنية والهاتف... والتي تشمل الأفراد أنفسهم وسيتم توضيح ذلك أكثر في الفصل الموالي.

3_2_3_6_ البيئة القانونية

تستخلص البيئة القانونية في بلد ما من وضعها السياسي الذي يستند إلى القوانين الداخلية، وقوانين السوق الأجنبية والقوانين الدولية، ويعتبر العقد أساس كل نشاط تجاري والغرض من العقد هو تحديد حقوق والتزامات الأطراف المتعاقدة وبواسطة هذه الطريقة يتم تخفيض إمكانية حدوث نزاعات بين الأطراف، وفي إطار الأعمال الدولية التي تنطوي على عدد من المخاطر والتعقيدات تتحمل العقود مسؤولية القيام بدورها الرئيسي مثل شركات شحن البضائع، خطوط الشحن، شركات الطيران وغيرها¹ (WTO, 2015).

وعليه فإن مسألة إبرام وتنفيذ العقود والمعاملات بجودة وكفاءة عالية وضمان الحقوق وتسوية النزاعات التجارية وفسخ العقود وتصفية بوسائل قانونية نزيهة، وعدالة في إحترام وتطبيق القوانين على أساس أن الكل سواسية أمام القانون وقيام الحكومة بالسهر على تحديث وتحسين القوانين، والتشريعات بما يتناسب والإتفاقيات الدولية وبيئة ممارسة الأعمال داخل البلد.

خاصة فيما يتعلق بالإجراءات الحكومية الإلكترونية وحدود وتراخيص إستعمال الوسائل الإلكترونية في مجال التجارة الإلكترونية مثلا التي يسمح بممارستها وفق القانون، كل هذه الأمور تجعل البيئة القانونية أحد أهم بيئة الأعمال الخارجية في نظر أصحاب الشأن.

3_2_3_7_ البيئة الدولية للأعمال

إن البيئة الدولية لها أهمية كبيرة بالنسبة للأنشطة الاقتصادية التي تعتمد مباشرة على عمليات الاستيراد والتصدير فالبيئة الدولية تشتمل على عدة عوامل من شأنها أن تؤثر على ممارسة الأعمال ومن أهمها التبادل الحر، سياسات ممارسة الأعمال من قبل الأجانب²، وعلى سبيل المثال مدى سهولة قيام المستثمر الأجنبي بالإجراءات التنظيمية الإدارية المطلوبة من أجل الحصول على

¹Marko Janković, Milan. M, Tamara. C, p.34

²Nnamani E, meka, Ajagu Helen Eyuche, Environmental Factors and Organizational Performance in Nigeria (A Study of Juhel Company) World Engineering & Applied Sciences Journal 5 (3) 75-84, 2014, p.79 [https://idosi.org/weasj/5\(3\)14/3.pdf](https://idosi.org/weasj/5(3)14/3.pdf)

الفصل الثاني

معلومات بشأن الإستثمار، والوضعية المالية لمؤسسات الأعمال المتواجدة داخل البلد والحصول على بطاقة الهوية المهنية لمؤسسات الأعمال الأجنبية حتى تتمكن من ممارسة نشاطها بصفة رسمية دون أي عراقيل تقف أمامها.

يشكل البعد الدولي جزء هام من البيئة العامة للأعمال؛ فهو يتمثل في كافة الأحداث الواقعة في بلدان أخرى، والفرص المتولدة عن إتفاقيات مؤسسات الأعمال في الخارج وهي التي تكمن في الأحداث السياسية، الأسواق العالمية الهامة الثقافات المختلفة والظروف المؤسسية.

فقد تختلف البيئة الدولية من حيث وجود منافسين وعاملين وموردين جدد، دول صناعية جديدة...¹ كل ذلك قد يؤثر بشكل كبير على قرار توطين الإستثمار وممارسة الأعمال من قبل الشركات العالمية التي تنجذب أكثر نحو الأماكن التي يكثر فيها حجم اليد العاملة، وانخفاض تكلفة الموارد وغيرها من المميزات التي ترتبط بشكل كبير بمناخ الأعمال للبلد.

3_2_3_8_ البيئة الطبيعية للأعمال

هي البيئة التي تشتمل على الموارد الطبيعية الوسطاء الماليين، الظروف المناخية، وغيرها من المرافق والمواقع المتعلقة بالطبيعة إذ يجب على مؤسسات الأعمال أن تراعي أو تأخذ في الحسبان كافة هذه العوامل قبل إختيار مكان توطين اعمالها² على سبيل المثال أصبحت الدول تفرض على الشركات تطبيق المعايير الدولية لحماية البيئة والتي قد تحملها تكاليف إضافية لتكاليف الإستثمار والإنتاج.

لأن طلب الحصول على مثل هذه الموافقات المتعلقة بالبيئة قد تستغرق وقت طويل، وتكلف أكثر إضافة إلى أنها ستضطر لإقتناء الوسائل والمعدات اللازمة التي يجب إدخالها على العملية الإنتاجية وتحمل تكاليف الصيانة والتجديد.

مما سبق، يتضح أن تنوع وامتداد مكونات بيئة الأعمال الخارجية جعلها تأخذ أهمية كبيرة لدى رجال الأعمال نظرا لدورها الرئيسي في دعم وتحفيز وتوطين وسهولة ممارسة الأعمال داخل البلد، وذلك من حيث مستوى تعقيد الحوادث وعدم إستقرار السياسات العمومية وحالات عدم اليقين مقارنة بالبيئة الداخلية للأعمال الأقل تأثيرا على سهولة ممارسة الأعمال وتزايد إنتشار وتطور الشركات.

¹Gundars Bērzihs, Leonardo da Vinci Programme Project 'Development and Approbation of Applied Courses Based on the Transfer of Teaching Innovations in Finance and Management for Further Education of Entrepreneurs and Specialists in Latvia, Lithuania and Bulgaria', Strategic Planning university of Latvia,2018, p.40 <https://www.coursehero.com/file/29084953/9-Strategiska-planosana-GALA-GB-ENpdf/>

² Nnamani E, meka, Ajagu Helen Eyuche, Op. cit, p.79

3_4_ أثر بيئة الأعمال الخارجية على تطور مؤسسات الأعمال

يرتبط مناخ الأعمال، وجاذبيته بشكل كبير مع مرحلة التحول في كل إقتصاد ويشير كل من Kolo et al, 2013 إلى أن مؤشرات مناخ الأعمال تلخص مجمل السياسات الحكومية وغيرها من العوامل الأخرى التي قد تؤثر على النمو الإقتصادي مثلما ذكرنا في السابق.

إن مناخ الأعمال عبارة عن مجموعة من الظروف أو العوامل المؤسسية والقوانين الإقتصادية التي لها انعكاسات إيجابية أو سلبية على مؤسسات الأعمال والتي عادة لا يمكن التحكم فيها من قبل هذه المؤسسات¹.

بالرغم من حالات عدم اليقين وكثرة التعقيدات التي تتميز بها بيئة الأعمال على عدة مستويات تبقى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها داخل هذه البيئة مرتبط بمدى فعالية التنبؤ بحجم ودورة التحول البيئي، ويشير Mc.Donnel, Ansoff, 1999 إلى أن مستويات تحسين ربحية الشركة قائم على ضمان التوافق بين مؤسسات الأعمال وبيئتها الخارجية.

فقد أكد Sullivan,1993 على ضرورة التكيف مع البيئة التي تعمل في ظلها مؤسسات الأعمال إذا كانت ترغب في المحافظة على مكانتها وضمان البقاء² داخل السوق، فالبيئة الخارجية لها تأثير على بقاء وتطور مؤسسات الأعمال حيث تناولت بعض الدراسات³ مسألة كفاءة توجهات أو استراتيجيات ممارسة الأعمال في بيئة معينة من خلال البحث عن الكيفية التي تؤثر من خلالها البيئة الخارجية على استراتيجية، وأداء مؤسسات الأعمال⁴.

وفي هذا الصدد تؤكد بعض الأبحاث؛ أن نشاط مؤسسات الأعمال مرتبط بالبيئة التي يعملون فيها للحصول على موارد المدخلات مثل المعلومات والأفكار، والموارد الخام والتمويل والعمل والخدمات وغيرها؛ وهذا يعني أن أنشطة مؤسسات الأعمال تتأثر وتتشكل بناء على القوى المؤسسية والإجتماعية والإقتصادية، والتكنولوجية وغيرها "البيئة الخارجية".

وعلى سبيل المثال من أجل صناعة الأغذية والمشروبات مثلاً، فقد يستند الأمر في البداية على استراتيجيات تسويق متعددة المنتجات للحفاظ على قدرتها التنافسية داخل السوق، ومن بين الأمور الهامة التي يجب التركيز عليها فحص مدى جودة الخدمات

¹ Michaela Bruothová, František Hurný, selected characteristics of business environment in visegrad region central european journal of management, volume3.n1, 2016, pp.23-24
<https://journals.muni.cz/cejm/article/viewFile/6166/5802>

² Wetende ernest chithechi, external environment factors affecting the performance of the export of services sector in kenya, school of business, university of nairobi, 2014, pp.16-17
<http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/76181/Watenof%20services.pdf?>

³ تبين هذه الدراسات أثر بيئة الأعمال الخارجية التي تتميز بالتغير والتعقيد على استراتيجية وأداء مؤسسات الأعمال من قبل الباحثين:

Levitt. 1960, kotler.1977, hambrick.1983, porter.1990, salter, naver.1994, palham.1999, ward, leuandowska.2008 ;

⁴ Dasa Dragnic, Impact of internal and external factors on the performance of fast-growing small and medium businesses, This paper has been accepted for publication in management journal of contemporary management issues within the cooperation with the challenges of europe conference, Vol. 19, 2014, p.127
https://hrcak.srce.hr/Downloads/6_Dragic_print.pdf

الفصل الثاني

الحكومية والمعلومات المقدمة من قبل الإدارات والهيئات الحكومية، حيث بينت النتائج أن البيئة الخارجية للأعمال كان لها تأثير كبير على جودة الخدمة الحكومية المقدمة من قبل الإدارات الحكومية وأسلوب إدراك هذه الجودة من قبل مؤسسات الأعمال¹.

يشير Alexander,2000 إلى أن بيئة الأعمال الديناميكية والمتسارعة يمكن أن يكون لها تأثير كبير على بقاء مؤسسات الأعمال وتحسين أدائها؛ وهذا يعني أن البيئة الخارجية معقدة، ومتغيرة باستمرار فقد بين Ghazali, et al,2010 أن المصدر الداخلي لقوة مؤسسات الأعمال مرتبط بمواردها المالية في حين ترتبط نقاط الضعف بتسيير هذه المؤسسات، ومن جهة أخرى فإن المصدر الخارجي للفرص المتاحة بالنسبة لمؤسسات الأعمال، يتمثل في الدعم والتشجيع المقدم من قبل الحكومة بينما تأتي التهديدات من الإجراءات البيروقراطية المختلفة التي يتعين على مؤسسات الأعمال مواجهتها للحصول على موافقة المخطط أو المشروع وشهادة الأهلية والتراخيص، وغيرها من متطلبات ممارسة الأعمال والاستثمار.

تعد بيئة الأعمال الخارجية قضية متفاوتة الأهمية بالنسبة للشركات العالمية نظرا لتأثيرها المباشر على صياغة استراتيجية الأعمال والتي لها تأثير مباشر أو غير مباشر على أنشطة، وقرارات مؤسسات الأعمال التي لا يمكن التحكم فيها وبعبارة أخرى يعني أن بيئة الأعمال الخارجية هي أحد العوامل التي تؤثر على ظهور كل شركة بما في ذلك الشركات العالمية ويجب على كل دولة وضع استراتيجيات وأنظمة حكومية قادرة على تأسيس بيئة أعمال خارجية أكثر ملائمة².

وفي قطاع الصناعة مثلا يصبح العملاء والمتنافسون والموردون والتكنولوجيا جزءا من بيئة المهام، ويكون الإطار التنظيمي هو الآخر جزءا من بيئة المهام نظرا لكثرة المعاملات مع الإدارات الحكومية³.

يبدو أن التنظيمات الحكومية تأخذ جزء هام من البيئة الخارجية في قطاع الأعمال، حيث تفرض الصعوبات التنظيمية الحكومية الثقيلة " أعباء إدارية" تكاليف معاملات مرتفعة على مؤسسات الأعمال، وتشوه المنافسة، وانخفاض كفاءة الأداء الحكومي الناجمة عن زيادة فرض الحواجز أمام الدخول والخروج إلى السوق أو في صناعات معينة، وغيرها من المشاريع الإستثمارية التي تؤدي إلى انخفاض عدد الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة داخل البلد.

3_5_متطلبات جودة مناخ الأعمال

إن قرار ممارسة وتوطين الأعمال ما هو في الحقيقة إلا قرار إقتصادي يأخذ في الحسبان كافة العوامل التي يمكن من خلالها القيام بتجسيد فكرة المشروع الإستثمار أو نشاط الأعمال على أرض الواقع لفترة زمنية ما، وذلك على أساس دراسة مسبقة أو فورية

¹ Rael W. Gichara, Samuel Mutuka, Evans Ogoti, Impact of External Business Environment on Training in Nurses at a Referral Hospital in Kenya, international journal of human resource studies, Vol. 6, No. 2, 2016, p.15
<https://pdfs.semanticscholar.org/5c57/e93080930bca44c3aef9e23983ddcaee0b2.pdf>

² Ramunas casas, Vilma Dambrauskaitė, The impact of external business environment factors on Internationalization of Lithuanian Born Global companies, ekonomika, 2011, p.121
[www.researchgate.net/publication/266111111_THE_IMPACT_OF_EXTERNAL_BUSINESS_ENVIRONMENT_FACTORS_ON_INTERNATIONALIZATION_OF_LITHUANIAN_BORN_GLOBAL_COMPANIES_BY_PROMOTING_ENTREPRENEURSHIP%20\(1\).pdf](http://www.researchgate.net/publication/266111111_THE_IMPACT_OF_EXTERNAL_BUSINESS_ENVIRONMENT_FACTORS_ON_INTERNATIONALIZATION_OF_LITHUANIAN_BORN_GLOBAL_COMPANIES_BY_PROMOTING_ENTREPRENEURSHIP%20(1).pdf)

³ Richard L. Daft, Juhani Sormunen, Don Parks, Chief Executive Scanning, Environmental Characteristics, and Company Performance: An Empirical Study, Strategic Management Journal, Vol. 9, No. 2 Mar - Apr 1988, pp. 124-125
<https://www.jstor.org/stable/pdf/2486028.pdf>

الفصل الثاني

بحجم التكاليف والأرباح التقديرية التي يمكن أن تنجم عن قرار الإستثمار وممارسة نشاط الأعمال مثل تكاليف الإنطلاق في النشاط والتأسيس، وتكاليف الإمتثال للالتزامات التنظيمية والإدارية الحكومية وغير ذلك من المخاطر والحواجز الموجودة في البلد.

وهذا يعني أن قرار المستثمر أو رجل الأعمال أو الشركة خلال هذه الفترة سيتوقف على مدى توفر المناخ الملائم الذي يمكنه من اتخاذ القرار الإقتصادي المناسب، وبعبارة أخرى قد يركز على مدى جودة بيئة ممارسة الأعمال التي ترتبط بجودة المحيط المؤسسي والسياسي والقانوني والإقتصادي والإجتماعي السائد.

تعتبر جودة المؤسسات التنظيمية والسياسية، والحوكمة العمومية الجيدة جزء هام من مناخ الأعمال في بلد ما وهي من بين المحددات الرئيسية لاتخاذ القرار الإقتصادي من قبل مؤسسات الأعمال التي تتوقف على مدى توفر بيئة مستقرة وآمنة لممارسة الأعمال والإستثمار، فجودة هذه المؤسسات والحوكمة الجيدة لها دور كبير في تخفيض تكاليف المعاملات والأعباء الإدارية وحالات عدم اليقين والمخاطر، والعراقيل ودعم الأداء الإقتصادي لمؤسسات الأعمال والتي تركز بدورها على جودة الإجراءات الإدارية الحكومية المسائلة العامة، الإستقرار السياسي والأمني، التي تعتبر شرط ضروري وأولي لكل نشاط أعمال وإستثمار¹.

وفي هذا الصدد هناك احتمال تغيير الحكومة والذي يرتبط بحالات عدم اليقين حول السياسات الحكومية لحكومة جديدة محتملة تجعل الأعوان الإقتصادية يترددون في اتخاذ مبادرات إقتصادية والخروج من اقتصاد البلد المضيق، والتي لها أثر كبير على إمكانية اتخاذ القرار الإقتصادي من قبل مؤسسات الأعمال في اطار واضح من الأطر التنظيمية والسياسة الواضحة، والمستقرة وتوفر حالات الأكادة على المدى المتوسط والطويل.

لا يمكن اتخاذ أي قرار إقتصادي من قبل مؤسسات الأعمال دون دراية ومعرفة تامة بالقوانين والقواعد التنظيمية المتعلقة بالإستثمار والأعمال والتجارة.. وبالنظر إلى أهمية توفر الإستقرار السياسي والقانوني؛ فإن الإستقرار الإقتصادي لا يقل أهمية حيث يعتبر عنصر أساسي في اتخاذ القرار الإقتصادي بشأن ممارسة الأعمال وتوطين الإستثمار إذ تتأثر العوائد الإستثمارية المستقبلية بالتغيرات الإقتصادية، وبشكل خاص مخاطر وربحية تدفقات الإستثمار الأجنبي المباشر، وارتفاع معدلات التضخم والفائدة، والضريبة التي تؤدي إلى إرتفاع تكاليف الإنتاج، إضافة إلى العوامل المرتبطة بالطلب على منتجات وخدمات مؤسسات الأعمال، وتوافر العمالة المحلية، ومعدلات الأجور التي ترفع من حجم التكاليف وزيادة صعوبات التخطيط من أجل تحديد المخاطر المستقبلية².

إضافة إلى أهمية الإعتبارات السلوكية والبيئية والثقافية السائدة في البلد التي تؤثر على القرار الإقتصادي لمؤسسات الأعمال وعلى سبيل المثال، يعد الإمتثال للالتزامات الحفاظ على البيئة أمر مهم في ممارسة نشاط الإستثمار والأعمال والذي يجب أخذه في

¹ Ahmet Faruk Aysan, How Do Political and Governance Institutions Affect Private Investment Decisions? An Application to the Middle East and North Africa, arastirma raporu research papers,2007,pp.2-3 www.researchgate.net/publication/255620451/How_Do_Political_and_Governance_Institutions_Affec.pdf

² Carl B.McGowan, Susan E. Moeller A Model for Making Foreign Direct Investment Decisions Using Real Variables for Political and Economic Risk Analysis, Managing Global Transitions 7 (1), 2009,p.29 https://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1581-6311/7_027-044.pdf

الفصل الثاني

الحسبان، فكلما كان هناك دعم من الحكومة فيما يخص تطبيق هذه الإجراءات على أرض الواقع دون شك سيشجع مؤسسات الأعمال أكثر على تأسيس المشروع، وممارسة النشاط وهي المواصفات التي تعطي منتج مؤسسات الأعمال بعده العالمي وتحسن صورة البلد، وتعزز من تنافسية مؤسسات الأعمال.

دائماً في نفس السياق، لا تقل جودة بيئة المعلومات أهمية عن العوامل والإعتبارات الأخرى ضمن مناخ الأعمال الأعمال الجيد وتعتبر الركيزة الأساسية لتجسيد أي نشاط أعمال وإستثمار من البداية إلى النهاية بالحجم الملائم والكافي وفي الوقت الحقيقي حيث يعتمد قرار الأعمال إلى حد كبير على المعلومات المتاحة والبيانات الملائمة والدقيقة، والموثوقة لإتخاذ القرارات الإقتصادية الرشيدة والمناسبة في بيئة تسودها حالات عدم التأكد.

من خلال التحكم في الفرص وإدارة المخاطر الجديدة، كما تساعد المعلومات ذات الصلة مؤسسات الأعمال في اتخاذ الخيارات الصائبة من بين الخيارات المختلفة حول الأمان والمعلومات المتماثلة¹ والتي تتعلق بالعمالة والتعديلات التنظيمية الحكومية، وتغييرات السياسات الحكومية والإقتصادية، والسلوكيات الإجتماعية والثقافية.. وفي أغلب الأحيان يستخدم البحث عن المعلومات كأسلوب للتغلب على المخاطر المتوقعة من قبل مؤسسات الأعمال والتي ينظر إليها على أنها تستعمل بمثابة وسيط للتأثير على تفضيلات الإستثمار الخطيرة، وتخفيض حالات النفور من عامل المخاطرة².

تساعد جودة بيئة المعلومات الشركات العالمية من حيث سهولة إتخاذ القرارات الإقتصادية، وتخفيض مشاكل الوكالة (الوكيل والرئيس) التي تنشأ عند توسع هذه الشركات فقرارات الإستثمار الخاصة بالشركات الأجنبية في الصناعات القطرية مثلاً مع معلومات أكثر شفافية هي أكثر إستجابة لفرص النمو الإقتصادي في البلد³.

وفي هذا الإطار يعمل فريق لجنة منظمة التنمية والتعاون الإقتصادي على تقييم مناخ الأعمال في الدول العضوة التي تساعد حكومات الدول وخاصة النامية على تحسين مناخ الاعمال والإستثمار، والوقوف عند نقاط القوة والضعف في كل بلد، من خلال معالجة نقص الأداء الحكومي والحد من البيروقراطية والروتين، والفساد وتجنب التفاعلات غير مرغوب فيها بين السياسة والأعمال واحترام تطبيق القوانين والأعمال التي تشكل خطر على مؤسسات الأعمال أمام المنافسة ودور الدولة في الإقتصاد حيث تقوم هذه العناصر على ثلاث مبادئ اساسية هي:

¹ Geethanjali Nataraj, Ashwani Bishnoi, Role of Credible Data in Economic Decision Making, Springer Nature Singapore Pte Ltd, 2018, pp.213-214 https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-10-7515-5_16pdf

² Shun-Yao Tseng, Chyan Yang, Influence of Risk Aversion on Distinct Risky Investment Preference: The Mediating Role of Information Search, International Conference on Information and Financial Engineering, 2009,p.48 <https://ir.nctu.edu.tw/bitstream/11536/17978/1/000277446700009.pdf>

³ Nemit Shroff, Rodrigo S. Verdi, Gwen Yu, Information Environment and the Investment Decisions of Multinational Corporations, Accounting Review 89, no. 2, 2014,pp.32-33 https://dash.harvard.edu/bitstream/handle/1/16388192/shroff,verdi,yu_info-environment_SSRN-id1939494.pdf;jsessionid=9A56EAED9EA5DE669ABB4756361E52E8?sequence=1

الفصل الثاني

__ تناسق السياسات المتبعة لتحسين جودة مناخ الأعمال والاستثمار.

__ ضمان الشفافية والمسؤولية في وضع وتنفيذ السياسات الواضحة.

__ التقييم المنتظم والمستمر للأوضاع الاقتصادية والاجتماعية، والتنظيمية وغيرها.

ومن بين الإهتمامات التي كانت محور نقاش في هذا الموضوع، تلك الأسئلة المطروحة على حكومات الدول والمتعلقة بالحوكمة العمومية، وذلك من حيث قيامها بوضع إجراءات حكومية لتخفيض الأعباء الإدارية والتنظيمية الملقة على عاتق مؤسسات الأعمال، ووجدوا أن الإطار المؤسسي وحوكمة الهيئات المسؤولة عن وضع القواعد التنظيمية على وضع بيئة تنظيمية داعمة وفعالة بالنسبة لمؤسسات الأعمال التي يمكنها ضمان التطبيق الفعال، والشفاف للقوانين والقواعد التنظيمية من أجل الحد من الفساد ودعم النزاهة في تقديم الخدمات الحكومية، وتناسق الإجراءات التنظيمية من حيث الإشراف والإمتثال في جميع القطاعات والمجالات.

وهنا تظهر أهمية الإعتماد على أنظمة حكومية متطورة من شأنها المساهمة بشكل كبير في رفع جودة مناخ الإستثمار والأعمال ومساعدة مؤسسات الأعمال في اتخاذ القرار الإقتصادي السليم، وذلك من خلال تبني سياسة الحكومة الإلكترونية واستعمال الوسائل الإلكترونية، والانظمة المعلوماتية والأجهزة الإلكترونية وغير ذلك من الحلول التي تقدمها الإدارة الإلكترونية الحكومية من أجل تخفيض الأعباء الإدارية وتقديم خدمات ومعلومات حكومية شفافة، وفضاء آمن لحماية المعلومات، والبيانات الشخصية وسرعة تبادل وتقديم المعلومات، وفعالية تنفيذ المعاملات الحكومية بواسطة شبكات الإتصال مثل شبكة الإنترنت.

خلاصة الفصل

يتضح من خلال هذا الفصل تنامي دور الدولة الذي أصبح أمر ضروري لتنظيم وتوجيه الإقتصاد في أواخر القرن العشرين، وازداد معه وعي الحكومات من خلال هذا الدور إلى ضرورة تكتيف الجهود لتوفير البيئة المناسبة لممارسة الأعمال بعدما كان العمل يتركز على تطبيق التوجهات المعاصرة في تحرير الأسواق، وتشجيع المنافسة ودعم تطور القطاع الخاص، ويبقى هذا الدور المهمة الأساسية للحكومات من أجل إيجاد الوسائل والآليات الكفيلة بتوفير بيئة ملائمة للإستثمار والأعمال، من خلال وضع إطار شامل للحكومة المؤسسية واستراتيجية مبنية على أسس متينة لتحقيق التنمية والتي تركز على الدور الأساسي الذي يقوم به القطاع الخاص مع ضمان توفير الأمن والإستقرار السياسي والإقتصادي، والمؤسسات القادرة على تحقيق الكفاءة في توزيع المداحيل والفرص بين مختلف فئات المجتمع بطريقة متكافئة، وتأمين مصداقية صناع السياسة العمومية بشأن القرارات المتخذة في هذا المجال.

ولكي يتم تحقيق مستويات عالية من النمو الإقتصادي يجب رفع حجم أنشطة الأعمال أو الإستثمارات والتي تساهم من دون شك في زيادة الإنتاج وذلك من خلال تشجيع رجال الأعمال على إنشاء المشاريع، والإبتكار وتحفيزهم على المنافسة وهذا لا يمكن أن يحدث إلا في ظل وجود القوانين والقواعد التنظيمية التي تحكمها، وتقودها نحو تعزيز حماية حقوق الملكية، وتخفيض تكاليف ممارسة الأعمال ووضع التدابير والإجراءات المؤسسية الفعالة لنجاح ذلك، وحرصها على تناسق السياسة العمومية للنمو مع أهداف السياسات الأخرى، وهنا يتضح الدور البارز الذي تقوم به المؤسسات في خلق البنى الإقتصادية والإجتماعية والسياسية المحددة لمستوى الأداء الإقتصادي.

من خلال هذا الفصل تم الإجابة على بعض الأسئلة التي كانت مطروحة في البداية، أنشطة الأعمال والإستثمار هي وسيلة لتحسين الإنتاج بالإستفادة من فرص رأس المال والعمل، والتكنولوجيا وخلق فرص العمل وكذا لرفع معدلات النمو الإقتصادي.

تبين بأن هناك عوامل أكثر أهمية في التأثير على الأعمال والنمو نذكر منها جودة المؤسسات والحكومة في البلد فقد أكدت الدراسات بأن الاقصاديات التي لها قواعد تنظيمية فعالة تتمتع بجودة عالية في تطبيق هذه القواعد المكرسة لحماية وضمن حقوق الأطراف المعنية، يبدو أن إعتداد حكومات الدول على أنظمة حكومية متطورة من شأنها المساهمة بشكل كبير في رفع جودة مناخ الإستثمار والاعمال، ومساعدة مؤسسات الاعمال في اتخاذ القرار الإقتصادي السليم وذلك من خلال تبني سياسة الحكومة الإلكترونية واستعمال الوسائل الإلكترونية، والأنظمة المعلوماتية والأجهزة الإلكترونية وغير ذلك من الحلول التي تقدمها الإدارة الإلكترونية الحكومية من أجل تخفيض الأعباء الإدارية.

وعلى هذا الأساس سنحاول من خلال الفصل الموالي، دراسة وتحليل الدور الهام للحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية الحكومية المعنية بالإستثمار والأعمال في تحسين مناخ الأعمال وقدرتها على تيسير إجراءات ممارسة الاعمال وتخفيض الأعباء الإدارية وتكاليف المعاملات.

الفصل الثالث

دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مناخ الإستثمار والأعمال

تمهيد

لطالما ارتبط تطور الإستثمار والأعمال في الإقتصاد بعدة عوامل داخلية وخارجية ومن بينها التقدم التكنولوجي الذي عرفته الدول في قطاعات الصناعة، والتجارة، والخدمات وغيرها من أنشطة الأعمال والإستثمار بفضل استخدام شبكة الإنترنت داخل حكومات الدول من أجل تسريع تبادل وتقدم المعلومات والخدمات الحكومية، وتيسير ممارسة الأعمال إستجابة لمتطلبات عصر الرقمنة، وإقتصاد المعلومات، بهدف تخفيض الأعباء الإدارية الملقة على عاتق مؤسسات الأعمال.

تعتبر التطورات المتواصلة في تحسين توفير خدمات إلكترونية تفاعلية وإتصالية (التطبيقات والمنصات الإلكترونية الحكومية، والمواقع الإلكترونية الحكومية،..) من بين الأساليب الحديثة التي يقوم عليها نظام الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية الحكومية المعنية التي تساعد الشركات في التخلص من الحواجز والعراقيل البيروقراطية والفساد، ورفع مستوى المنافسة العادلة، والثقة، وهذا يقودنا إلى طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى مساهمة خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة لمؤسسات الأعمال في تيسير إجراءات ممارسة الأعمال؟ وللإجابة على هذا السؤال قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول وسنحاول من خلاله التطرق إلى مختلف العناصر المشكلة للعلاقة التي تربط الحكومة الإلكترونية بمناخ الأعمال وتأثير ذلك على النمو الإقتصادي في الدول النامية، إضافة إلى إبراز العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى تطوير نظام الحكومة الإلكترونية وأثرها على جهود تشجيع الاستثمار، وتيسير ممارسة الأعمال.

المبحث الثاني من خلال هذا المبحث سنقوم بتعريف الخدمات الإلكترونية الحكومية وأهميتها في الحياة الإقتصادية التي تحيط بعمل مؤسسات الأعمال وما توفره من مزايا لهذا الأخير، والتطرق إلى المبادئ الرئيسية التي تقوم عليها الخدمات الإلكترونية الحكومية لتلبية احتياجات وتطلعات مؤسسات الأعمال أبرزها سهولة الحصول على الخدمات الحكومية المقدمة.

المبحث الثالث مخصص لإبراز الدور الكبير الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية في تخفيض الأعباء الإدارية المكونة لتكاليف المعاملات من خلال محاولة التعريف بثقل وجود الأعباء الإدارية وتكاليف المعامل في مجال الأعمال والإستثمار إلى جانب عرض أثر التزامات الإمتثال للقواعد والقوانين التنظيمية، والإجراءات الإدارية على مؤسسات الأعمال.

المبحث الأول: المقاربة النظرية للحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال

أصبح موضوع الأعمال والحكومة الإلكترونية والنمو أحد أبرز المقاييس التي تشير إلى التقدم الاقتصادي المحقق في الدول ومدى تأثيرها على مستويات الدخل الفردي وسهولة ممارسة الأعمال، وقد تناولت العديد من الأبحاث الاقتصادية موضوع الحكومة الإلكترونية والنمو الاقتصادي في محاولة منها لتحديد الشروط والآليات الجديدة لتحسين معدلات تطوره، ولتفسير أسباب وجود اختلافات كبيرة في مستويات النمو والتنمية الاقتصادية بين الدول وذلك في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية.

أثبتت بعض الدراسات التجريبية في عدد من الدول وجود تأثير إيجابي متبادل بين الحكومة الإلكترونية والاستثمار والنمو، وبغية إدراك وفهم الإطار العام الذي يحكم تطور الحكومة الإلكترونية والنمو الاقتصادي في ظل عصر الرقمنة سوف نتطرق إلى العناصر التالية.

1_1_ علاقة الحكومة الإلكترونية بالنمو

إن الأهمية المحورية التي تلعبها المعلومات والخدمات الإلكترونية الحكومية في تيسير ممارسة الأعمال والاستثمار في مجال التجارة والصناعة وغيرها من قطاعات الأعمال الأخرى، وزيادة الابتكارات التكنولوجية ورفع الإنتاجية والتنافسية الاقتصادية، وتحسين شفافية الإجراءات الحكومية وزيادة ثقة المستثمر الأجنبي، والمستثمر الخاص الوطني، من شأنها تخفيض حجم الصعوبات الإدارية والإجراءات الحكومية، ودعم أهداف الحكومة الإلكترونية في توفير الخدمات إلكترونية حكومية وفق قواعد وقوانين تنظيمية كفأة تضمن سيادة القانون، وحماية حقوق الملكية ودعم المنافسة لجذب الاستثمار الأجنبي والخاص.

في هذا الإطار تم فحص تأثير التجارة على النمو من الناحية التجريبية وذلك على يد الإقتصاديين Edwards, 1998, Romain.w, 2001, Greenaway, Morgan, P.W, Wright, 2002, Rivera, Romer, 1990 والتأكيد على قوة العلاقة الموجبة بين التجارة والنمو الاقتصادي في ظل توفر البنية التحتية للإتصالات والمعلومات في البلد "الحكومة الإلكترونية" وهذا يعني أن الحكومة الإلكترونية لها دور مهم في تحقيق الإنفتاح التجاري وفي تحسين النمو الاقتصادي من خلال توفير خدمات إلكترونية تفاعلية مع الحكومة والتي بواسطتها يمكن التخلص من الحواجز غير التعريفية والمعلومات غير المتماثلة، بواسطة شبكة الإنترنت¹.

هناك إجماع على الدور الكبير للبنى التحتية (شبكة الإتصالات السلكية واللاسلكية، الخدمات العمومية، النقل...) في دعم النمو التنمية الاقتصادية، وتعتبر الخدمات المقدمة في هذا الإطار بمثابة مقياس لتطور البنية التحتية لكن في كثير من الدول النامية لم تعمل هذه الأصول على توفير خدمات حكومية ترقى إلى مستوى حاجيات مؤسسات الأعمال الأمر الذي أدى إلى ارتفاع التكاليف، وتضييع فرصة زيادة الاستثمار، وتخفيض البطالة والفقر (البنك الدولي، 2001)

¹Muhammad Tariq majeed,, Amna mlik, E-government, Economic Growth and Trade: A Simultaneous Equation Approach , The Pakistan Development Review, 2016, pp.499-500
<http://www.pide.org.pk/pdf/PDR/2016/Volume4/499-519.pdf>

الفصل الثالث

فالدول التي توفر خدمات بنية تحتية بشكل كافٍ وبطريقة كفأة سيكون لها مستوى عالي من الناتج مقارنة بالدول التي تقدم قدر متدني وغير كفء في توفير الخدمات؛ وبالتالي فإن التوسع في التبادل الإلكتروني للبيانات الذي يشتمل على شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية، وعلوم المعلومات وتطبيقاتها هي أحد العوامل الرئيسية لنجاح تشغيل الصناعة والخدمات، والقطاع المالي إضافة إلى كافة المزايا التي توفرها البنية التحتية واسعة النطاق مثل الإنترنت والإنترنت¹.

1-1-1 تأثير البنية التحتية واسعة النطاق على النمو

عرف هذا العصر تطوراً سريعاً في استخدام شبكات الاتصالات "شبكة الإنترنت" والمعلومات "الحكومة الإلكترونية" من قبل الدول لتحقيق التقدم الاقتصادي، وتقترح نظريات النمو الحديثة إلى أنه ربما يعود الأمر إلى الدور الهام الذي تلعبه شبكات الاتصالات وتشير Moden,Savage,1998 إلى أن خدمات الاتصالات يمكن أن تكون بديلاً عن وسائل التواصل التقليدية وفي أغلب الأحيان ما تكون أكثر كفاءة وفعالية من حيث استخدام الوقت، والموارد، وتولد أنظمة الاتصالات أنواعاً جديدة من الاتصال كونها تتفاعل بشكل مباشر، وغير مباشر مع العديد من وظائف الإنتاج والتوزيع، والارتباط الوثيق للأسواق بتدفقات المعلومات والتي يمكن أن تخلق وتستغل معلومات جديدة.

فهناك بعض الدراسات التي أثبتت وجود العلاقة السببية الموجبة بين البنية التحتية للاتصالات والنمو Moden,Savage,1998,Roller,Waverman,1995,Caning,1997, وفي هذا الإطار هناك أدلة واضحة تبرز أن التغيرات في تكنولوجيا الاتصالات قد تسبق النمو، وأن التأثير الكبير للاستثمار في مجال الاتصالات على النمو يحدث داخل إقتصاديات الدول النامية² (Bougheas, Demetriades, Mamuneas, 2000).

وعلى خلفية ذلك فإن التطورات المتواصلة في شبكات الاتصال ومن بينها إمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت عالي السرعة عن طريق البنية التحتية ذات النطاق الواسع، والمرتبطة بالحكومة الإلكترونية لها تأثيرات على دعم الإنفتاح التجاري، وتحرير الأسواق وتعزيز النمو.

تسمح شبكة الإنترنت عالي السرعة للبنية التحتية ذات النطاق العريض من جمع معلومات كبيرة من عدة أماكن وتوزيع المعلومات داخل الأسواق بسرعة أكبر، وتخفيض حواجز الدخول إلى السوق، ورفع مستوى المنافسة العادلة والثقة التي تؤدي إلى زيادة تيسير تطور الاقتصاد الكلي إضافة إلى أنها تتيح إمكانية تبادل البيانات عبر أماكن جديدة والمساعدة على معالجة المعلومات الموجودة في السوق، وخلق أعمال جديدة، ونماذج تعاون بين مؤسسات الأعمال التي ترتبط بتبادل مجموعة واسعة من المعلومات وذلك ما يعزز المنافسة وعمليات الابتكار.

¹ World Development Report ,Infrastructure for Development, 1994, pp.15-18

http://www.caribbeanelections.com/eDocs/development_reports/wdr_1994.pdf

² Jeremy Grace, Charles Kenny Christine Zhen-Wei Qiang, Jia Liu, Taylor Reynolds, Information and Communication Technologies and Broad-Based Development. 2003, pp.5-14

<http://documents.worldbank.org/curated/en/998881468780319383/pdf/>

الفصل الثالث

ساهمت خدمة شبكة الإنترنت عالمي السرعة للنطاق الواسع في إرتفاع نصيب الفرد من إجمالي الناتج بنسبة 2,7 إلى 3,9 % في المتوسط، فزيادة معدل إنتشار النطاق الواسع من شبكة الإنترنت بمقدار 10% يؤدي إلى زيادة النمو السنوي في نصيب الفرد من نسبة 0,9 % إلى 1,5 % ضمن بلدان منظمة التنمية والتعاون الإقتصادي خلال الفترة 1996-2007 ومن الواضح أن هناك تأثير موجب للنطاق الواسع على النمو في المدى المتوسط¹؛ وعلى الأداء الإقتصادي للشركات من خلال تبسيط إجراءات التعامل مع الإدارات الحكومية، ومؤسسات الأعمال الأخرى.

وعليه فإن الانتشار المتزايد للشبكات ذات النطاق الواسع للحكومة الإلكترونية قد كان له عدة مزايا ومن أهمها هو تحسين نماذج، ووسائل الأعمال الإلكترونية وهنا يمكن الإشارة إلى الدور الذي تقوم به الأعمال الإلكترونية كعنصر فعال في العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والنمو.

1-1-2- الأعمال الإلكترونية

تعرف الأعمال الإلكترونية (Yoon,Hanna,2004) بأنها عملية القيام بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل مستمر واستخدامها في تحويل إجراءات الأعمال مثل بحوث السوق، الإنتاج التمويل والتسيير، إبرام صفقات أعمال مع مؤسسات الأعمال، وإدارات حكومية، وأطراف أخرى ذات الشأن عن طريق شبكات الانترنت والانترا...

يتشكل مفهوم الأعمال الإلكترونية من التجارة الإلكترونية وهي تعني المعاملات الإلكترونية بين مؤسسات الأعمال والمستهلك النهائي، الأعمال الإلكترونية، بمعنى أعمال إلى أعمال (B to B) وهي المعاملات التي تتم بين موردي المواد الخام أو السلع والخدمات الوسيطة كجزء من سلسلة التوريد والحكومة إلى أعمال (G to B) والتي تتضمن معاملات المشتريات الحكومية والإمتثال للقواعد والقوانين التنظيمية، وخدمات الدعم بين الحكومة والأعمال².

يتضح أن هناك تداخل في الأدوار بين الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية لدعم التنافسية على الرغم من أنها تخدم أغراض مختلفة كما يمكن أن يكون أحدهما مكمل للآخر لتحقيق التنمية الاقتصادية شرط أن تتوفر الدولة على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والإنصال اللازمة والمتطلبات التمكنية الأخرى، مثل رأس المال البشري وأمن المعلومات وحماية البيانات والتدريب والتعليم.

تشير الدراسات إلى العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الإقتصادي Balimonne.Lutz,2003, Oureshi,2005, Yoon,hanna,2004,Cohenet et al,2002, Wong,2003,

¹ Czernich, Nina; Falck, Oliver; Kretschmer, Tobias; Woessmann, Ludger, Broadband infrastructure and economic growth, 2009, pp.1-4 <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/30590/1/615363539.pdf>

² Jeongwon Yoon and James Hanna, Korea's experience in promoting e-business adoption among micro and small enterprises, paper No. 58, world Bank, 2004, p.1 <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/10344/311190ENGLISH0no1580Ebiz.pdf?sequence=1>

الفصل الثالث

Srivastava, Teo, 2008 وهذا دون شك يعتمد على مدى تطور مستوى الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية في البلد نظرا لإختلاف الدول من حيث العوامل التكنولوجية، والتنظيمية والبيئية.

وفي هذا السياق، ينظر إلى أهمية الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية بشكل موحد من أجل التنفيذ الناجح لخطط الحكومة وإدارتها ويؤكد Srivastava, Shirivish, Teo, Thompson, 2010 على أن تأثير الحكومة الإلكترونية على الأداء الاقتصادي يتحقق بشكل فعال من خلال تطوير الأعمال الإلكترونية في البلد بغية تحسين النمو الاقتصادي.

يمكن أن تعمل أنشطة الحكومة على تحفيز أنشطة مماثلة فيما يتعلق بالأعمال، فعملية تبسيط الإجراءات الإدارية الحكومية من خلال توفير مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية لمؤسسات الأعمال سيؤدي إلى زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت من قبل الشركات¹ إضافة إلى زيادة كفاءة الأداء الحكومي، وزيادة الشفافية والثقة في السياسات العمومية التي تضعها الدولة لتشجيع على الاستثمار ودعم التنافسية الاقتصادية.

1-1-3 دور الحكومة الإلكترونية في تنمية التجارة

تساهم التجارة بشكل بارز في تطور الناتج الداخلي من خلال دعم النمو الاقتصادي كما أشار إليه بعض الإقتصاديين (Edwards, 1998, Rivera, Romer, 1990) وذلك بالاستغلال التام للموارد المتاحة التي تساعد على تخفيض حدة الفقر والبطالة، وعدم المساواة، والإستفادة من الإمكانيات والموارد الممكنة للتجارة وتخفيض الأعباء المرتبطة بالخوافز التعريفية "الجمركية" وغير التعريفية.

يبدو أن العائق الذي يقف أمام طريق الإنفتاح التجاري لا يكمن فقط في التعريفات ولكن في الحواجز غير التعريفية منها تكاليف عدم تماثل المعلومات، تكاليف النقل، وتدني التفاعل أو التواصل بين التجار ومن خلال الحكومة الإلكترونية يمكن التغلب على هذه الحواجز في إطار تحرير الإقتصاد من خلال الوصول السهل إلى المعلومات الواضحة والدقيقة، وتحقيق التفاعل بين الأطراف المعنية (تجار، إدارات عمومية...).

وعليه يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية يمكنها تعزيز النمو الاقتصادي من خلال تسيير آليات ممارسة التجارة وهنا تتضح العلاقة التي تربط التجارة بالحكومة الإلكترونية والدور الهام الذي تلعبه هذه الأخيرة في تحقيق الإنفتاح التجاري ورفع الأداء الإقتصادي.

يلاحظ أن شبكة الإنترنت المرتبطة بالحكومة الإلكترونية قد كانت لها أثر بالغ الأهمية على تسيير التجارة منذ منتصف سنوات التسعينات إذ تعمل شبكة الإنترنت على تخفيض التكاليف الناجمة عن التبادلات المنظمة مع عدد كبير من المشتريين والبائعين

¹ Shirish C. Srivastava, E-Government, E-Business, and National Economic Performance, Communications of the Association for Information Systems Volume 26, Article 14, 2010, pp.267-269
<https://pdfs.semanticscholar.org/420d/9d0f38a3d956c297e828fe7ea524fc96fab0.pdf>

الفصل الثالث

بشكل مباشر، وتكاليف البحث عن المعلومات حول عمليات الإنتاج، والتسويق بواسطة محركات البحث والتي تمكن البائعين من إخطار المشتريين بقيمة الأسعار في أسرع وقت وعلى الفور والتي تختلف تماما عن وسائل الإتصال الأخرى، مثل الهاتف، والفاكس.

يمكن الاستفادة من هذه الوسائل والأجهزة الإلكترونية إلا في حالة الإتصالات الثنائية وكسب شركات الإتصالات واسعة النطاق مع شركات أخرى مما يرفع حجم الصادرات داخل البلد، فهناك دراسات تجريبية تبين أن تبني الإنترنت والحكومة الإلكترونية مرتبط بالإنتفاحة التجاري وتخفيض الصادرات¹ Onyeiwn,2002 wallsten,2003, Balimonne,2002, (George.C,Scott.w,2004, Clark,2001).

فالحكومة الإلكترونية هي وسيلة مهمة لتدعيم التجارة بواسطة الخدمات الإلكترونية الحكومية التي تعمل على تطوير التفاعلات المتكررة بين التجار، وتحسين جودة المعلومات المتعلقة بسعر ونوعية السلع المطلوبة التي يمكن أن تكون بمثابة أداة لزيارة الإنتاجية الحدية للعمل، وتخفيض البطالة من خلال رفع مستوى التجارة في البلد إلا أنه يجب التأكيد على ضرورة الإستثمار في الحكومة الإلكترونية للإستفادة من الموارد المتاحة بغية تعزيز التجارة والنمو.

في بعض الأحيان يعود السبب الرئيسي الذي يصعب من مهمة الحكومة الإلكترونية في تحقيق هذه الأهداف إلى نقص الموارد المالية المخصصة للحكومة الإلكترونية، الأمر الذي يؤدي إلى عدم كفاية المتطلبات الأساسية للبنية التحتية للإتصالات المكونة للحكومة الإلكترونية والتي قد تعيق عملية تطوير الحكومة الإلكترونية².

بعد تأكيدنا على أهمية وطبيعة العلاقة التي تربط الحكومة الإلكترونية بالأعمال والنمو الإقتصادي بالنسبة للدول سوف نتطرق في العنصر الموالي إلى أهمية تطوير الحكومة الإلكترونية لتيسير ممارسة الأعمال.

1_2_ أهمية تطوير الحكومة الإلكترونية

أصبحت الحكومة الإلكترونية من الأولويات التي ينبغي على الحكومات الإهتمام بها وتطويرها والتي تقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على نطاق واسع وتسخير إمكانيات خلق الابتكارات، وتطبيق التكنولوجيا الحديثة مع ضمان إنشاء معرفة جديدة وجعل الإستثمار العام في مجال الابتكار يتميز بفعالية أكبر وتعزيز التواصل والبحث والتعاون بين مختلف مكونات المجتمع ووضع الحوافز الملائمة للابتكار.

لا يعني هذا الوقوف عن هذا الحد بل يجب تكييف السياسات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة ورأس المال البشري، والابتكار، والمقاولة في عملية النمو مع السياسات المحركة للعمالة، ورفع الإستثمار والتي يمكن أن تكون لها نتائج جيدة على المدى الطويل.

¹ George R. G. Clarke and Scott J. Wallsten. Has the Internet Increased Trade? Evidence from Industrial and Developing Countries, World Bank Policy Research Working Paper 3215, February 2004, pp.2-5
http://documents.worldbank.org/curated/en/666781468778206389/108508322_20041117151016/additional/wps3215internet.pdf

² Muhammad Tariq majeed,, Amna mlik, Op.cit, p.512

الفصل الثالث

يمكن للحكومات العمل أكثر لإستغلال التكنولوجيا الجديدة من خلال تسريع وتيرة نشرها وتوفير المهارات المناسبة وبناء الثقة ولكن هذا ليس هو العامل الوحيد الذي يفسر إختلافات النمو، والسياسة الموجهة لدعم هذه التكنولوجيا ولن تقود هذه الدول إلى مسار تحقيق مستويات نمو عالية، وفي الواقع فإن الأمر يتعلق بوجود مجموعة شاملة، ومتناسقة من الإجراءات لتهيئة الظروف المناسبة لإحداث التغير والإبتكار الذي يمكن أن يساند بشكل كبير عملية تطوير الحكومة الإلكترونية¹.

وبالتالي هناك مجموعة من العوامل التي تحدد عملية تطوير الحكومة الإلكترونية والتي يجب التركيز عليها من قبل صناع القرار ضمن أطر السياسة العامة والإستراتيجية الوطنية الخاصة بكل بلد، وذلك من أجل تحقيق درجات عالية من حيث مستوى نضج الحكومة الإلكترونية الذي يدل على مستوى تطور الخدمات الإلكترونية المتكاملة.

1_3_العوامل المحددة لتطور الحكومة الإلكترونية

تبرز دراسة العوامل التي تحكم تطور الحكومة الإلكترونية وأثرها على النمو إلى أهمية تطوير الحكومة الإلكترونية ودورها الفعال في دعم التنافسية وتحسين الأداء الإقتصاد، وفي هذا الصدد يرى Srivastava, Shirivish, Teo, 2008 بأنه يجب على الحكومات إدراك الدور الكبير الذي تلعبه الإدارات الحكومية في تفاعلها مع سبل تطوير الحكومة الإلكترونية من أجل دعم التنمية الإقتصادية.

إضافة إلى رأس المال البشري القادر على استعمال تكنولوجيا الحديثة وعلى تقوية هذه العلاقة، وهذا يعني من جهة أخرى تفاعل الإقتصاد الكلي مع طرق تطوير الحكومة الإلكترونية شيء مفيد بالنسبة للدول النامية وهو ما يبرر قرار المسؤولين وصناع السياسات العامة بشأن إستثمارات الحكومة الإلكترونية الممكنة في هذ الدول²، فهناك العديد من الدراسات الحديثة التي بينت أهم العوامل المؤثرة على الحكومة الإلكترونية وتفسيرها من منظور نشر ونضج وأداء الحكومة الإلكترونية على الصعيد المحلي والدولي³ (Moon, Narris, 2005, Rogress. P, 1995, Tolbert, C, et al, 2008, Lee, C, et al, 2011, Domnguez, L, et al, 2011, Gulati. G, Williams, C, Yates. D, 2014, Stier, S, 2015). التي تشير كلها إلى أهمية التغيرات السياسية والتكنولوجية، والاجتماعية، والتنظيمية وغيرها في التأثير على تطور الحكومة الإلكترونية وذلك من عدة رؤى مختلفة.

وهذا ما يؤكد ما توصل إليه (Srivastava, Shirivish, Teo) وغيرها من الدراسات التي تبين أثر العوامل الداخلية والخارجية على العلاقة بين تطوير الحكومة الإلكترونية والأداء الإقتصادي، فتطوير الحكومة الإلكترونية من شأنه أن يدعم المنافسة، ويشجع

¹ The New Economy: Beyond the Hype; final report on the OCDE growth project, Executive Summary, meeting of the OCDE Council at ministerial level, 2001, pp.10-21 <http://www.oecd.org/economy/growth/2380634.pdf>

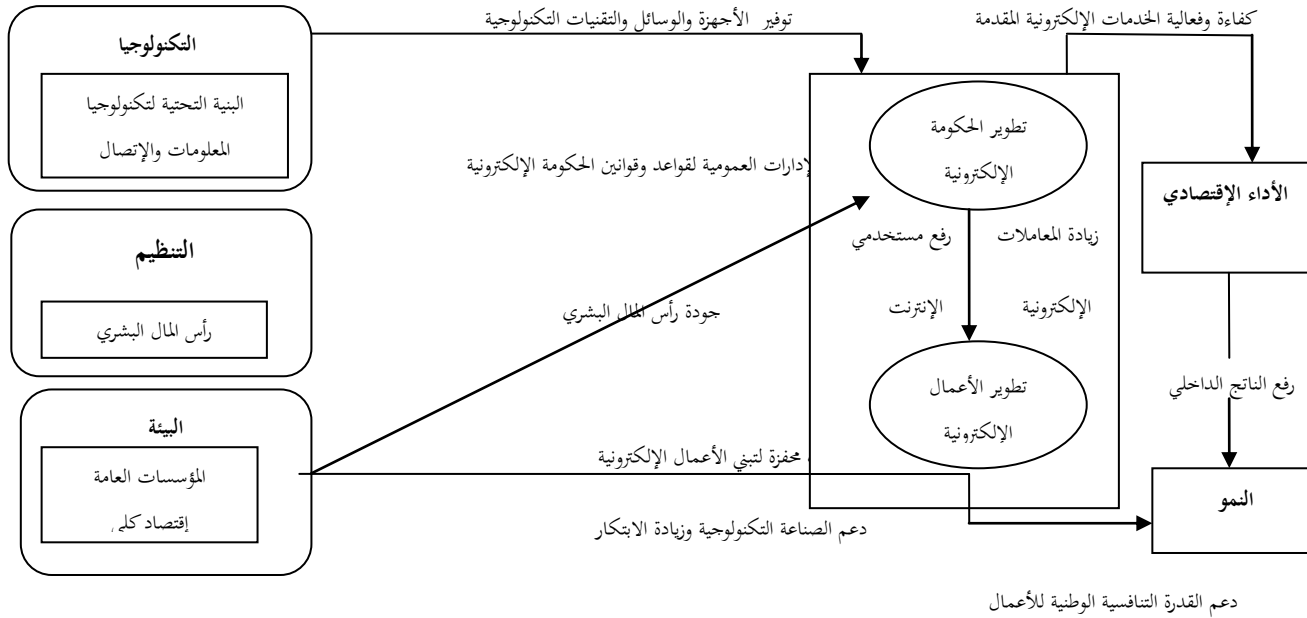
² Thompson S.H. Teo, Shirish C. Srivastava, The Relationship between E-Government and National Competitiveness: The Moderating Influence of Environmental Factors, Communications of the Association for Information Systems Volume 23, Article 5, 2008, p.87 <https://pdfs.semanticscholar.org/c2bd/d7d741586323b52c78e1edf354b45bbb9b65.pdf>

³ Yury Kabanov, Alexander Sungurov E-Government Development Factors: Evidence from the Russian Regions, Springer International Publishing AG, 2016, pp.86-87 https://link.springer-com.www.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-3-319-49700-6_10.pdf

الفصل الثالث

على الإستثمار من خلال الإجراءات الإدارية البسيطة والعمليات الحكومية الشفافة والثقة وهو ما يمكن توضيحه من خلال الشكل الموالي.

شكل رقم (03-01): محددات تطوير الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بالنمو



المصدر:

— Venkata Vijay K Durbhakula, Dan J. Kim, E-business for Nations: A Study of National Level E-business Adoption Factors Using Country Characteristics-Business-Technology-Government Framework, Proceedings of the Second Annual SIG GlobDev Workshop, Phoenix, USA December 14,2009, pp.5-7
https://www.researchgate.net/publication/220111111_E-business_for_Nations_A_Study_of_National_Level_E-business_Adoption_Factors_Using_Country_Characteristics-Business-Technology-Government_Framework

— Shirish C. Srivastava, E-Government, E-Business, and National Economic Performance, Communications of the Association for Information Systems Volume 26, Article 14,2010, p.272
<https://pdfs.semanticscholar.org/420d/9d0f38a3d956c297e828fe7ea524fc96fab0.pdf>

يتبين من الشكل السابق، أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي أمر ضروري لتطوير الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية كما تبرز جودة رأس المال البشري (تدريب، وتعليم، ونشر تعاليم استخدام التقنيات التكنولوجية...) كعامل ميسر لتطوير الحكومة الإلكترونية، والبيئة الوطنية التي تظهر على أساس أنها بمثابة عامل محدد ومساعد رئيس بالنسبة للأعمال الإلكترونية.

إن الأدوار المشتركة للحكومة والأعمال الإلكترونية في تعزيز الأداء الاقتصادي وتحقيق النمو تظهر من خلال كفاءة الأداء الحكومي اتجاه مؤسسات الأعمال، ودعم التنافسية الاقتصادية الوطنية للأعمال¹ وذلك يعود إلى شفافية وثقة مؤسسات الأعمال

¹ Shirish C. Srivastava, Op.cit, p.278

الفصل الثالث

في المعاملات الحكومية المستندة إلى مجموعة متكاملة، ومتطورة من الخدمات الإلكترونية الحكومية التي تؤدي إلى زيادة المعاملات ورفع مستوى الأرباح والإيرادات.

1_4 _ الحكومة الإلكترونية وتطور ممارسة الأعمال

مرّ تطور الأعمال في الإقتصاد بعدة مراحل متميزة عبر الزمن وارتبط هذا التطور بالحكومة الإلكترونية منذ ظهور شبكة الإنترنت في نهاية سنة 1980 إذ عملت حكومات الدول بشكل كبير على إعادة تنظيم الحكومة لرفع كفاءة أداء الإدارات الحكومية التي يستوجب عليها القيام بدعم القواعد والقوانين التنظيمية، وتحسين ظروف بقاء واستمرارية ممارسة الأعمال من أجل تخفيض تكاليف المعاملات وذلك بالاعتماد على استخدام تكنولوجيا أنظمة المعلومات وأتمتة الاجراءات، وتسيير البيانات وتوفير شفافية عالية فيما يخص الإجراءات الحكومية، ومن الناحية النظرية يمكن أن تقوم أفضل استراتيجية للحكومة الإلكترونية بتدنية تكاليف المعاملات عن طريق بسط فعالية أكثر في تنفيذ المعاملات الحكومية، وإتاحة إمكانية الوصول السهل إلى الخدمات الحكومية لبدء وممارسة نشاط الأعمال.

وهذا من شأنه أن يعزز التنافسية الإقتصادية للبلد ويحقق مستويات متدنية من الفساد وسهولة توجيه الأعمال وخلق مؤسسات أعمال جديدة قادرة على دعم الأنشطة الإقتصادية، ورفع الإستثمارات، والأرباح وتحقيق مكاسب إقتصادية وإجتماعية تساهم بجزء كبير في تحقيق التنمية للبلد¹؛ والسؤال الذي يجب الإجابة عنه يدور حول مدى تأثير الحكومة الإلكترونية على البيئة التنافسية وجذب الإستثمارات الأجنبية؟ بالرغم من الاختلافات الموجودة في تطبيق الحكومة الإلكترونية بين الدول، وهو ما سنحاول الإجابة عنه من خلال العناصر الموالية.

إن مزايا تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية لا يكمن فقط في فك التعقيدات، والعراقيل التي ترتبط بالإجراءات الإدارية التي تلقى بعينها على مؤسسات الأعمال وإنما في تحقيق فوائد إقتصادية تتجسد بشكل رئيسي في دعم تطور النمو الإقتصادي من خلال المساهمة في خلق مناخ أعمال ملائم، وجذاب وآمن، ويمكن مؤسسات الأعمال من الحصول على المعلومات المفيدة حول عمليات الإستيراد والتصدير، ومعلومات عن السوق التي تنشط في مختلف القطاعات والدول وحماية الملكية الفردية، ومخاطر صرف العملات والتأمين، وقواعد تنظيم التراخيص وتنفيذ العقود.

فالرسائل الإلكترونية الحكومية والبوابات الإلكترونية (E-portals) وأفضل تقنيات البحث الموجودة على شبكة الإنترنت لها القدرة على جعل إمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات أسهل وأكثر سهولة، دون حاجة إلى أي معرفة متخصصة عن الحكومة المعنية من جانب مؤسسات الأعمال.

¹ Proceedings of The 14th International Conference e-Society 2013, Organised by IADIS International Association for Development of the Information Society, Portugal MARCH 13-16, 2013, pp.139-140 https://www.researchgate.net/publication/271111111_Proceedings_of_The_14th_International_Conference_e-Society_2013
[f/Downloads/ES_2013%20\(1\).pdf](https://www.researchgate.net/publication/271111111_Proceedings_of_The_14th_International_Conference_e-Society_2013)

الفصل الثالث

وبالتالي سيزداد الحافز لدى مؤسسات الأعمال في الإستثمار وممارسة الأعمال وتحقيق الأرباح التي من شأنها أن ترفع مستوى التنافسية الاقتصادية للبلد، وهذا ما يؤكد أن تطوير أو نضج الحكومة الإلكترونية مرتبط بشكل كبير بالقدرة التنافسية الوطنية للأعمال وتحسين أداء السوق من خلال دعم التدفق الحر للمعلومات وتعد المعلومات غير المكتملة وغير المتماثلة (امتلاك غير متساوي للمعلومات من قبل الأطراف الفاعلة في السوق) مصدر فشل السوق¹.

وفي هذا الشأن فإن نشر المعلومات الإلكترونية على شبكة الإنترنت يمكنه تخفيض حجم المعلومات غير المتماثلة وضمان الكفاءة الاقتصادية، فالنشر المنتظم لمؤشرات الاقتصاد الكلي بتكلفة منخفضة وسهولة بحثها على شبكة الإنترنت يمكن أيضا تخفيض المعلومات غير المتماثلة والتي تؤدي إلى إنشاء أسواق مالية أكثر استقرارا.

إضافة إلى استخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها مثل الإستثمار الإلكتروني، الصفقات الإلكترونية الإستثمارات العمومية الإلكترونية، وعلى سبيل المثال يجب أن لا تقتصر الإستثمارات العمومية على المطلعين الموجودين في الداخل مثل مؤسسات الأعمال التي تعمل داخل البلد ولكن يجب أن تكون مفتوحة لجميع الأطراف من خلال استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية المفتوحة، وتطبيقات الإستثمار الإلكترونية المفتوحة والتي تعمل في كلا الإتجاهين وتعلم جميع أصحاب الشأن والهيئات الرسمية.

فكافة هذه الروابط هي أكثر وضوحا في تفسير العلاقة التي تربط نظام الحكومة الإلكترونية بالقدرة التنافسية للبلد وجذب المستثمر الأجنبي من الناحية العملية، وكلما انخفضت تكاليف المعاملات مع الحكومة كلما ارتفعت معدلات النمو الإقتصادي².

إن إمكانية الولوج إلى كافة المعلومات الحكومية هي أفضل معيار يفسر وجود مناخ أعمال جيد، والذي يتوفر على كفاءة تطبيق القواعد والقوانين التنظيمية، وإدارة حكومية فعالة، وشفافية الإجراءات الحكومية، وفساد منخفض³، وهذا سيؤدي بدوره إلى تخفيض حالات عدم اليقين والمخاطر وتكاليف المعاملات التي تواجه المستثمرين.

لذلك فإن الدول التي بلغت مستويات عالية من حيث تطوير أنظمة الحكومة الإلكترونية لها قدرة أكبر على تخفيض تكاليف المعاملات ويرجع ذلك إلى جودة البيئة المؤسسية التي تعمل في ظلها إقتصاديات هذه الدول، وقدرتها على جذب الإستثمارات الأجنبية، وتحقيق التنافسية الاقتصادية⁴، وعلى سبيل المثال دولة سنغافورة التي طورت مستوى خدماتها الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال والمواطنين بمؤشر 0,9861 سنة 2018 أصبحت تحتل بذلك المرتبة الثانية عالميا فيما يتعلق بسهولة ممارسة الأعمال وهذا حسب التقارير الدولية في هذا المجال.

¹ Shirish C. Srivastava, Thompson S.H. Teo, The Relationship between E-Government and National Competitiveness: The Moderating Influence of Environmental Factors, Communications of the Association for Information Systems, Volume 23 Article, 2008, p.86 <https://core.ac.uk/download/pdf/301377094.pdf>

² Edwin Lau, E-Government and the Drive for Growth and Equity Organization for Economic Cooperation and Development E-Government Project This, 2005, pp.4-10 <https://www.belfercenter.org/sites/default/files/legacy/files/lau-wp.pdf>

³ Muhajir Kachwamba, Impact of E-Government on Transaction Cost and FDI Inflows A Proposed Conceptual Framework, International Journal of Business and Management, Vol. 6, No. 11, 2011, p.287 <https://pdfs.semanticscholar.org/a6ad/3409baf4061bb9d34ef326bf8fd23fbc3559.pdf>

⁴ Ala'a Al-Azzam, Emad Abu-Shanab, E-government: The Gate for Attracting Foreign Investments, 6th International Conference on CSIT, IEEE Computer Society, 2014, p.163 [https://www.researchgate.net/publication/269308681_Downloads/AlAzzamAbuShanab2014%20\(1\).pdf](https://www.researchgate.net/publication/269308681_Downloads/AlAzzamAbuShanab2014%20(1).pdf)

1_4_1_ مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية

في إطار مبادرة قياس التقدم المستمر في اعتماد الحكومات على حلول الحكومة الإلكترونية وضعت المنظمة الدولية مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) الذي يوضح مستوى رغبة وقدرة الإدارات الحكومية على استخدام تكنولوجيا الإنترنت، والهاتف المحمول في تنفيذ الوظائف الحكومية، ويقيم أداء الحكومات الوطنية مقارنة مع بعضها البعض وتتراوح قيمته بين واحد وصفر وهو متوسط مرجح لثلاث مؤشرات فرعية هي (United Nations E-Government Survey 2010, pp.109-113):

— **مؤشر الخدمات الإلكترونية** وهو مؤشر يقيس مستوى الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة من خلال حصر عدد المواقع الإلكترونية الحكومية المتوفرة وحجم المعلومات والخدمات المتاحة وجوددة المواقع الإلكترونية الحكومية في تقديم المعلومات والخدمات للمواطنين، ويتكون من أربعة مراحل أساسية مرحلة ظهور الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال شبكة الإنترنت مرحلة الخدمة المحسنة، مرحلة تبادل خدمات المعاملات، ومرحلة الخدمات المترابطة (المتصلة).

— **مؤشر البنية التحتية للاتصالات** يتكون مؤشر البنية التحتية للاتصالات من خمسة مؤشرات أساسية تشير في مجملها إلى عدد كل 100 شخص من حيث إمتلاك أجهزة الكمبيوتر الشخصية، استخدام الإنترنت، خطوط الهاتف، اشتراكات الهواتف المحمولة واشتراكات في النطاق العريض الثابت.

— **مؤشر رأس المال البشري** هو مؤشر مركب من معدل معرفة القراءة والكتابة للبالغين، ومعدل الإلتحاق الإجمالي بالطور الابتدائي، والثانوي والجامعي.

ويمكن القول أن مؤشر الخدمات الإلكترونية هو بمثابة الواجهة الرئيسية التي تعكس مستوى نضج، وتطور الحكومة الإلكترونية ومدى قدرتها على تقديم الخدمات الحكومية لمؤسسات الأعمال بشكل فعال مقارنة بالمؤشرات الأخرى وهو بمثابة معيار أساسي لتقييم مستوى التعقيدات الإدارية، والشفافية، والثقة في إطار العلاقة التي تربط الحكومة بقطاع الأعمال، وخاصة عند محاولة قياس تطور مؤشرات سهولة ممارسة الأعمال في ظل نظام الحكومة الإلكترونية.

1_4_2_ الدول الرائدة في تطوير الحكومة الإلكترونية

عرفت تجارب الحكومة الإلكترونية في كثير من دول العالم وتيرة متسارعة نحو تبني واستعمال الخدمات الإلكترونية المقدمة على شبكة الإنترنت لتحقيق الأهداف المسطرة وفق خطط، وبرامج ومشاريع قيد التنفيذ على المدى القصير والمتوسط والطويل وفق السياسة العامة في كل دولة ولكن بمستويات مختلفة وذلك من حيث لحظة الإنطلاق أو التأخر في خوض تجربة الحكومة الإلكترونية، وتنفيذ المشاريع المرتبطة بها، وسنوضح مستوى تقدم الحكومة الإلكترونية في (10) عشرة دول رائدة من أصل 193 دولة من خلال الجدول الموالي.

الفصل الثالث

المجدول رقم (01-03): ترتيب الدول الرائدة في تطوير الحكومة الإلكترونية (2012-2020)

الدولة	ترتيب الدول في مجال تطوير الحكومة الإلكترونية					مؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية 2020
	2020	2018	2016	2014	2012	
الدانمارك	1	1	9	16	4	0.9706
استراليا	5	2	2	2	12	0.9471
كوريا الجنوبية	2	3	3	1	1	1.00
بريطانيا	7	4	1	8	3	0.9588
السويد	6	5	6	14	7	0.900
فنلندا	4	6	5	10	9	0.9706
سنغافورة	11	7	4	3	10	0.9647
نيوزيلندا	8	8	8	9	13	0.9294
فرنسا	19	9	10	4	6	0.8824
اليابان	14	10	11	6	18	0.9059

المصدر:

E-Government Report,(2012-2020), Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York.
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey>

يتبين من الجدول السابق، أن هناك إختلاف في مستوى تطور الحكومة الإلكترونية بين الدول والتي حققت درجات عالية وأخرى منخفضة طيلة هذه الفترة إلا أنها تميل نحو التحسن المستمر نظرا لسرعة التغير والتطور الحاصل في كسب واستعمال، ونشر تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية من قبل كل دولة والتي أعطت نتائج مختلفة جراء تطبيق معايير قياس مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية للبلد.

يظهر أيضا هناك تباين في مستوى تطوير الحكومة الإلكترونية بين الدول في كل من الدول الأوروبية التي طورت كثيرا أنظمة حكوماتها الإلكترونية كما تشترك أمريكا وآسيا في تقاسم نفس المكانة بشكل متساوي ومؤشرات مرتفعة ومتوسطة في مجال الحكومة الإلكترونية.

فقد عرفت الأعمال المنجزة فيما يخص تطوير الحكومة الإلكترونية في أمريكا، وآسيا تقدما ملحوظا وإن كان ذلك بخطى بطيئة فحوالي ثلثي البلدان الآسيوية ونصف البلدان في أمريكا لديها مؤشر تطور في الحكومة الإلكترونية أعلى من المتوسط العالمي المقدر بـ 55% سنة 2018.

الفصل الثالث

وفي الوقت الذي سجلت فيه أربعة دول فقط من أصل 54 دولة بإفريقيا مؤشرات أعلى من متوسط مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية في حين أن 14 دولة لديها مؤشر تطور في الحكومة الإلكترونية أقل من 20% وتعتبر من الدول منخفضة الدخل والتي من المحتمل أن تواجه بعض العراقيل في تخصيص الموارد اللازمة لتطوير الحكومة الإلكترونية.

لذا يعد النجاح في تنفيذ الحكومة الإلكترونية أمراً ضرورياً لاسيما في البلدان النامية لأن هذه البلدان لديها حجم محدود من الموارد الموجودة تحت تصرفها ولا يمكنها تحمل إنفاق مبالغ مالية كبيرة، وبطريقة مثالية على مثل هذه المشاريع¹، وتشير المنظمة الدولية في هذا المجال إلى أن هناك علاقة موجبة بين مستوى دخل البلد من البلدان المتقدمة والنامية وترتيب الحكومة الإلكترونية.

وفي هذا السياق، وجد (Likewise.K,2011,Zhao,2011) أن هناك علاقة قوية بين الناتج المحلي والإجمالي للفرد ومؤشرات تطور الحكومة الإلكترونية وأن الناتج المحلي الإجمالي يفسر 53% من التباين في مستوى جاهزية الحكومة الإلكترونية²؛ فالبلدان ذات الدخل المرتفع لديها درجات عالية من مؤشرات تطور الحكومة الإلكترونية لكن هذا لا يعني أن الأمر هو نفسه حيث توجد 22 دولة من البلدان التي لديها دخل متوسط أعلى و 39 دولة ذات دخل متوسط أدنى لها مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية أقل من المتوسط 55% و 10 دول من البلدان التي لديها دخل متوسط متدني لها مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية أكبر من المتوسط الإجمالي؛

فالبلدان ذات الدخل الأدنى تواصل التأخر المرتبط بالمستوى المنخفض في تطور كافة مكونات مؤشر الحكومة الإلكترونية³ ويظهر بأن مسار تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر الزمن في الدول النامية قد فشل بسبب عدم تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية في الكثير منها أو تنفيذها ثم يتم التخلي عنها، أو أنها تنفذ ولكن معظم الأهداف الكبرى المنتظرة لم يتم التوصل إليها أو تكون هناك نتائج غير مرغوب فيها.

إن مجموعة العوامل التي تحكم تطوير الحكومة الإلكترونية والتي تم ذكرها في السابق؛ مثل ضرورة توفير البنية التحتية للاتصالات وجودة رأس المال البشري واستجابة الإدارات الحكومية للتشريعات، والقوانين المرتبطة بالحكومة الإلكترونية والسياسات المحفزة لتبني الأعمال الإلكترونية، ودعم الصناعة التكنولوجية، وزيادة الابتكار ووضع الحوافز الملائمة وتكييف السياسات المرتبطة بتكنولوجيا الحديثة غير كافية لتحقيق نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتطويرها بل يجب على حكومات الدول النامية إيجاد سبل أخرى كفيلة بجعل كافة هذه العوامل تسير في اتجاه واحد بسرعة، وأكثر ديناميكية في الإستجابة لتطورات عصر التكنولوجيا الحديثة وبطريقة منتظمة تتلاءم مع إمكانيات وموارد البلد ضمن سياستها الوطنية المتبعة.

¹ Laura Alcaide Munoz and Manuel Pedro Rodriguez Bolivar, Learning from the Experience. Systemic Thinking for e-Government Development in Developing Countries: A Question Unsolved, Springer International Publishing Switzerland, 2014, p.310
https://link-springer-com.www.snd11.am.dz/content/pdf/10.1007%2F978-3-319-05951-8_30.pdf

² Proceedings of The 14th International Conference e-Society 2013, Op.cit, p.140

³ UN-E-Government Survey, 2018, p.1
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>

الفصل الثالث

وفي هذا الصدد تلعب جهود التنسيق والتخطيط المحكم دورا رئيسا في تجنب حدوث فشل في تطبيق مبادرات الحكومة الإلكترونية¹ وتدهور المسؤولية في تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وفي الواقع يرجع سبب الانقسام الكبير في تنفيذ الحكومة الإلكترونية إلى مقارنة الرؤية الفردية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه الدول.

لذا تعد أدوات التعاون والتنسيق في مشاريع الحكومة الإلكترونية ضرورية لتحسين تطبيق الحكومة الإلكترونية، مثل توفير الخدمات إلكترونية أو الإفصاح عن المعلومات الحكومية شرط أن تكون جميع الهياكل المشاركة في مشاريع تطبيق الحكومة الإلكترونية على دراية واسعة بالوظائف المرتبطة بكل هيئة أو إدارة حكومية منفذة².

فتوفير كافة متطلبات تنفيذ الحكومة الإلكترونية والتحكم أكثر في العوامل المحددة لتطور الحكومة الإلكترونية والتكيف معها بطريقة منتظمة، ومرنة ودعم ذلك بمختلف أساليب التعاون، والتنسيق، والتخطيط وكل هذه الأشياء تساعد الدول على نجاح تنفيذ الحكومة الإلكترونية وتطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية بشكل موحد، ومتكامل والتي تساهم في تيسير ممارسة الأعمال وتشجيع النمو الإقتصادي، كما أن مستوى جاهزية وتطوير الحكومة الإلكترونية غير متساوي بين الدول على نطاق واسع ويرجع السبب وراء هذا الاختلاف إلى مستوى الدخل للبلد.

1_4_3_ أثر تطور خدمات الحكومة الإلكترونية على ممارسة الأعمال

شهدت بعض الدول خلال السنوات الأخيرة تطورا كبيرا في مجال الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال والمواطنين مثل سنغافورة أستراليا كوريا الجنوبية، وبريطانيا، وشمال إيرلندا، وفلندا، والولايات المتحدة الأمريكية.

فقد تميزت بكثافة عرضها لكميات ضخمة من المعلومات، وعدد معتبر من التطبيقات الإلكترونية، وتسريع الإجراءات الإدارية وتعزيز الثقة والشفافية في المعاملات مع الحكومة، كما اعتمدت العديد من الدول على أسلوب توفير الخدمات الإلكترونية من خلال المنصات الإلكترونية من موضع واحد "One-stop platforms" والتي تسهل إمكانية الوصول إلى المعلومات، والخدمات الحكومية وتشير المنظمة الدولية للحكومة الإلكترونية سنة 2003 بأنه كانت لدى 45 دولة منصة إلكترونية واحدة منها 33 دولة فقط قامت بتوفير خدمة المعاملات الإلكترونية بواسطة شبكة الانترنت³.

¹ إن فشل تطبيق مبادرات الحكومة الإلكترونية من قبل الإدارات العمومية بالدول النامية سببها يعود إلى وضع المشاريع الأولية دون أن تحكمها استراتيجية واضحة الأهداف ووصف، وشرح واضح لدور الحكومة والحاجة إلى مخطط استراتيجي للأعمال الإلكترونية من أجل الحكومة لتأخذ في الحسبان عملية دمج الانترنت للخدمات الحكومية لدى كافة الإدارات العمومية وعدم وجود مشاريع تتخطى الأهداف المحددة، وغير ممكنة التحقق وعدم مواءمة الأهداف التنظيمية للمشروع مثلما تشير إليه نتائج الدراسات التالية:

Picazo,Gutierrez.M,Luna.R,2012, Weerak.Kody.V,Dwivedi.y,Brooks.L,Williams.M,Mwange.A2007, Mbatha.B,Oecholla.D.N,Le Roux.J,2011, Zhao.F,Scavarda.A,Waxim.M.F,2012

² Laura Alcaide Muñoz and Manuel Pedro Rodriguez Bolivar, Op.cit,318-319

³ UN-E-Government Survey report,United nation, 2016, p.01

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>

الفصل الثالث

وبعد ذلك أصبح لدى جميع الدول الأعضاء البالغ عدد 193 دولة سنة 2018 بوابات إلكترونية حكومية وأنظمة المكاتب الخلفية لأتمتة المهام الإدارية الأساسية وتوفر 140 دولة خدمة إلكترونية حكومية واحدة على الأقل من المعاملات الإلكترونية عن طريق شبكة الإنترنت؛

وهذا ما يدل على إستمرار توجه نحو تحسين خدمة المعاملات الإلكترونية بشكل قوي، ومتناسق مع كافة الفئات المستهدفة فكانت الخدمات الأكثر إستعمالاً تصنف ضمن خدمات الدفع مقابل الإستفادة من المنافع العمومية (140 دولة) وتقديم ضرائب الدخل (139 دولة) وتسجيل أعمال جديدة (126 دولة) كما قامت العديد من الحكومات بفتح بياناتها على شبكة الإنترنت للوصول إلى المعلومات العامة، والكشف الدقيق لما يحصل من تطورات قانونية وتنظيمية داخل البلد¹.

فالخدمات الإلكترونية للمواقع والمنصات الإلكترونية الحكومية تمثل جزء هام من مخرجات الحكومة الإلكترونية التي تعبر في نفس الوقت عن مدى كفاءة وفعالية الإدارات الحكومية في تقديم الخدمات الحكومية لمؤسسات الأعمال وعلى جودة البيئة المؤسسية لمناخ الإستثمار، وقدرة الإدارات الحكومية على تطوير الخدمات الإلكترونية وفق ما يجب تنفيذه ضمن مشاريع الحكومة الإلكترونية المبسطة، وسهولة ممارسة الأعمال.

بينت دراسة البنك الدولي أن هناك علاقة موجبة بين خدمات الحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال الملائم وتخفيض عدد إجراءات انطلاق نشاط الأعمال بالنسبة لحاملي المشاريع الإستثمارية والتكاليف المتعلقة بها بالإعتماد على استعمال الموقع الإلكتروني الحكومي من أجل تخفيض عدد إجراءات التسجيل² وذلك في كثير من الدول سنغافورة أستراليا، كندا، نيوزيلندا حيث يوفر الموقع الإلكتروني الحكومي كافة المعلومات الضرورية لعمليات وإجراءات التسجيل فيما يتعلق بوثائق إكمال عملية التسجيل ورسوم الطوابع، وتكاليف التوثيق، وتمكين أصحاب المؤسسات من تقديم المستندات والوثائق الثبوتية عن طريق البريد الإلكتروني.

وبصفة عامة تميز الدول التي تحتل مكانة متقدمة من حيث الإنفتاح والكفاءة في القطاع العام على غرار مستوى تطور الحكومة الإلكترونية إلى كسبها أعلى درجات الأداء الإقتصادي ومقدرتها التنافسية³. ولمزيد من التوضيح سنحاول إجراء مقارنة بين مستويات الخدمات الإلكترونية بالدول الرائدة في هذا المجال وترتيب سهولة ممارسة الأعمال خلال السنوات الأخيرة، وذلك من خلال الجدول الموالي.

¹ UN-E-Government Survey, 2018, Op.cit, p.01

² Doing business, Understanding Regulation, world bank, 2004, p.24-25

<https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/English/DB04-FullReport.pdf>

³ Commission of the european communities, i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All, 2006, p.3

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0173:FIN:EN:PDF>

الفصل الثالث

جدول (02-03): تطور الخدمات الإلكترونية بالدول الرائدة للفترة 2012-2020

الدولة	مؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية					الترتيب العالمي لمؤشر سهولة ممارسة الأعمال 2020
	2020	2018	2016	2014	2012	
الدانمارك	0.9706	1,000	0,7754	0,6614	0,8562	4
سنغافورة	0.9647	0,9861	0,9710	0,9921	1,000	2
الولايات المتحدة.أ	0.9471	0.9861	0.9275	0.9449	1.000	6
كوريا الجنوبية	1.000	0,9792	0,9420	0,9764	1,000	5
بريطانيا	0.9588	0,9792	1,00	0,89760	0,9739	8
أستراليا	0.9471	0,9722	0,9783	0,9291	0,8627	14
فنلندا	0.9706	0,9653	0,9420	0,77170	0,8824	20
نيوزيلندا	0.9294	0.9514	0,9420	0,8425	0,7843	1
النرويج	0.8765	0.9514	0.8043	0.7559	0.8568	9

المصدر:

E-Government Report,(2012-2020), Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York.

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey>

Doing business, (2012-2020), world bank Group Flagship report, Washington.

<http://www.doingbusiness.org/content/doingBusiness/media/Annual-Reports/ /DB- FullReport>

من الجدول السابق، يتبين أن كافة هذه الدول تمكنت من تطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية بواسطة شبكة الإنترنت وبشكل مستمر خلال السنوات الأخيرة الذي كان له أثر إيجابي على تحسن بيئة ممارسة الأعمال خاصة بالنسبة للدول النامية، مثل سنغافورة التي سجلت مستويات جد متقدمة طيلة هذه الفترة بمؤشر قدره 0,9827 في المتوسط محتلة المرتبة الثانية عالميا من حيث سهولة ممارسة الأعمال.

قامت سنغافورة بتطوير خدماتها الإلكترونية الحكومية سنة 2015 عن طريق إطلاق خدمة جديدة "Corpass" تمكن مؤسسات الأعمال من استعمال هوية رقمية واحدة للشركة بدلا من هويات التسجيل الدخول المتعدد من أجل إجراء المعاملات الحكومية الإلكترونية.

في هذا الإطار توفر البوابة الإلكترونية الحكومية (Corpass) خدمة إستعمال هويات تسجيل الدخول بشكل أسهل وأكثر أمانا والتي تعتمد على نظام ترخيص الخدمات الإلكترونية المصدر من قبل الوكالات الحكومية باستخدام رقم واحد للهوية الرقمية

الفصل الثالث

بالنسبة للهيئات الرسمية المحلية والمنظمات، والشركات الأجنبية التي ترغب في الوصول إلى الخدمات الإلكترونية الحكومية الموجهة لمؤسسات الأعمال¹، وتليها كوريا الجنوبية بمؤشر 97,44% في المتوسط والمرتبة الرابعة عالميا في مجال ممارسة الأعمال ثم أستراليا ونيوزيلندا.

يبدو واضحا أهمية تطوير وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال الذي يعرف بمستوى نضج الخدمات الإلكترونية الحكومية الذي ينسب إلى مستوى تطوير الخدمة الإلكترونية أو مستوى التطور الذي وصلت إليه الخدمات الإلكترونية المتكاملة؛ ويعني ذلك تطوير الجانب الوظيفي لمواقع الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت في دولة ما واستعدادها وقدرتها على تقديم خدمات إلكترونية متكاملة، وهذا ما توصلت إليه دول مثل نيوزيلاند وسنغافورة والدنمارك، والولايات المتحدة وكوريا الجنوبية من تقديم خدمات إلكترونية حكومية جعلت إجراءات ممارسة الأعمال أكثر سهولة.

وفي هذا الصدد سنحاول من خلال المبحث الموالي، التطرق إلى دراسة وتحليل بعض تجارب هذه الدول في مجال تطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال بالتركيز على أهمية الخدمات الإلكترونية المقدمة لمؤسسات الأعمال، وذلك من خلال دراسة التحديات والعوائق والفرص التي تقوم عليها أنظمة الحكومة الإلكترونية، وخطط التنفيذ من خلال مراعاة الجوانب التقنية وغير التقنية المترابطة في المشاريع الجارية والمكتملة.

وقبل التطرق إلى عرض تطور الخدمات الإلكترونية الحكومية من منظور حكومة إلكترونية/مؤسسات أعمال، سنقوم بإعطاء تعريف عام لهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال تناول مختلف المفاهيم ذات الصلة والخصائص والأبعاد التي تقوم عليها.

¹ 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, 2016, p.01

<https://www.gov.sg/news/content/today-online-spore-ecommerce-market-will-grow-to-s75b-in-10-y>

المبحث الثاني: خصائص وتطور الخدمات الإلكترونية الحكومية

إن أحد أبرز المهام الأساسية التي تقوم بها الحكومة على المستوى المحلي هو تنفيذ مختلف مشاريع دعم الإدارات الحكومية للإسراع في عملية التحول الإلكتروني الحكومي بغية تقريب الإدارة الحكومية من المواطنين ومؤسسات الأعمال، وتقديم خدمات إلكترونية حكومية متكاملة تمكن مؤسسات الأعمال من الوصول إلى استعمال مختلف أنواع الخدمات الحكومية من خلال نقطة وصول واحدة بواسطة شبكة الانترنت.

وفي هذا السياق، ورد مصطلح الخدمات الإلكترونية في كثير من الدراسات المرتبطة بموضوع الخدمات الإلكترونية في القطاع العمومي، والحكومة الإلكترونية والتي تعبر عن ذات المفهوم كالخدمات الرقمية، والخدمات الإلكترونية الحكومية، خدمات الحكومة الإلكترونية، وخدمات موقع الويب (Re, B. 2010, Lenk, K.2002, Jansen, J., de Vries, S. & van Schaik, P.) Kaisara, G. & Pather, S. 2010, Ebbers, W. E., Pieterse, W. J., & Noordman, H. N. 2008 (2011,Karlesson.f, et al,2012) ونتيجة لهذا الاختلاف الموجود قدم lindgren,Janson,2013 الإطار العام للخدمات الإلكترونية الحكومية المتكون من ثلاثة أبعاد أساسية هي¹:

— يجب فهم الخدمة الإلكترونية الحكومية على أنها عملية تقدم الخدمة والتي يجب أن تخلق بعض القيم لكل من المستخدم والعارض.

— تتم عملية تقديم هذه الخدمة من خلال بعض أدوات تكنولوجيا المعلومات التفاعلية والمركزة على الإنترنت، والمتكاملة مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات الأخرى في المؤسسة العارضة.

— الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الإدارات والهيئات العمومية يجب أن تفهم على أساس أنها خدمات عامة تتم بواسطة الإنترنت ومن ثم إمكانية الوصول إلى الحكومات والإدارات العمومية في حد ذاتها، على سبيل المثال ينطوي هذا البعد الأخير على مجموعة من القيم العامة بالإضافة إلى أطر تنظيمية وعلاقات محددة بين الحكومة والمواطنين ومؤسسات الأعمال.

2-1- تعريف الخدمات الإلكترونية الحكومية

يحتوي مصطلح الخدمة الإلكترونية على جزء الخدمة الإلكترونية والخدمة في حد ذاتها، حيث يمكن رؤية هذين الجزئين لتمثيل شيئين مختلفين حيث يمثل الحرف "e" أن شيء ما قد تم إعداده إلكترونياً ويمكن ربطه بقطع إلكترونية، في حين تمثل "الخدمة" شيئاً غير ملموس وهي عملية يتم فيها خلق قيمة لشخص ما.

¹ Ida Lindgren, and Ulf Melin, Time to Refuel the Conceptual Discussion on Public e-Services – Revisiting How e-Services Are Manifested in Practice , 16th IFIP WG 8.5 International Conference Egov , St. Petersburg, Russia, September 4-7, 2017, p.94

[ps://www.researchgate.net/publication/318881554/Downloads/LindgrenMelin_egov2017.pdf](https://www.researchgate.net/publication/318881554/Downloads/LindgrenMelin_egov2017.pdf)

الفصل الثالث

وبالتالي، يمكن استكشاف مفهوم الخدمة الإلكترونية من منظور قطعة إلكترونية (تقنية) ومن منظور الخدمة، وعند النظر لعملية استخدام الخدمة الإلكترونية في إطارها التنظيمي الذي تتم فيه يضاف منظور آخر يسلط هذا الضوء على ملكية أو توفر الأداة أو الخدمة؛ وهو المنظور الذي يتم فيه التوجه نحو اكتشاف الآثار المحتملة لذلك بناء على ما إذا كانت الخدمة الإلكترونية عامة أو خاصة¹.

فقد استند العديد من الباحثين في وضع الإطار المفاهيمي للخدمات الإلكترونية الحكومية على مبادئ المناجمت العمومي الجديد لخلق القيم العامة والتخصيص الأمثل للموارد وتحقيق جودة الخدمات الحكومية، والمشاركة في تطوير هذه الخدمات وفقا لإحتياجات وتطلعات المواطنين ومؤسسات الأعمال، من خلال التركيز على المستخدم وهي الإعتبارات التي أصبحت كبديل لما كان يقوم على تقديم خدمات عمومية مكلفة، وبيروقراطية، ومهددة للموارد (Liam. C, Moloney.M,2012, Jesper H,) (Fredrik K,2014).

لذلك يدرج ضمن تعريف الخدمات الإلكترونية الحكومية في أغلب الأحيان على أنها تمثل مركز إهتمام المحتوى، وخدمة العميل المرتكزة على الإنترنت والموجهة من طرف هذا الأخير مع محاولة تحقيق هدف تقوية علاقات مقدم خدمة العميل، يعني التركيز أكثر على المستخدم لهذه الخدمات الحكومية وهو أحد المبادئ الرئيسية التي يقوم عليها المناجمت العمومي الجديد.

فالخدمات الإلكترونية الحكومية هي الخدمات التي يتم توفيرها في شكلها الإلكتروني، على سبيل المثال خدمات الإنترنت، الموقع الإلكتروني، الأجهزة المحمولة أو أكشاك الخدمات... وحسب Goldkuhl & Persson, 2006 فإن الخدمة الإلكترونية تعني كل تفاعل إلكتروني بين أي مستخدم خارجي (مواطن، شركة، ..) وواجهة مستخدم نظام تكنولوجيا معلومات الحكومي المرتكز على تكنولوجيا الموقع الإلكتروني.

وعليه فإن تعريف الخدمات الإلكترونية يعكس ثلاث مكونات رئيسية تمثل حقيقة هذا التفاعل والتي تظهر من خلال مقدم الخدمة (الادارات والهيئات العمومية) وقنوات تقديم الخدمة (شبكة الإنترنت، وقنوات الإتصال الأخرى الكلاسيكية والحديثة) ومستقبل الخدمة² (شركات، مواطنين، ..) وهي نتيجة حوسبة وآلية معالجة البيانات، ودمج إجراءات الأعمال للخدمات التقليدية التي تتحرك بجانب الخدمات الإلكترونية المعقدة حسب الطلب، أما المستوى العالي للخدمة يعني أن هناك نظام معقد أكثر يعمل

¹ Ida Lindgren, Gabriella Jansson, Electronic services in the public sector: A conceptual framework, Government Information Quarterly 30,2013, p.163

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X13000026pdf>

² Bhuiyan, M.S.H, Public Sector eService Development in Bangladesh: Status, Prospects and Challenges”

Electronic Journal of e-Government Volume 9 Issue 1, 2011, p.16

<https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/541/504>

الفصل الثالث

على توفير الخدمات الإلكترونية، وعلى عكس ذلك فإن أعلى مستوى من التطور التكنولوجي يدل على أن هناك أبسط خدمة إلكترونية من وجهة نظر المستعمل¹.

ولم تنقل الخدمات الإلكترونية العديد من الخدمات التقليدية إلى المجال الإلكتروني فحسب ولكنها ولدت أيضًا العديد من أنواع الخدمات الجديدة التي تم تيسيرها من خلال استخدام الأجهزة الإلكترونية، وأحد التعريفات الأولية للخدمات الإلكترونية تشير إلى أنها عبارة عن تطبيق قائم على الإنترنت يلبي احتياجات الخدمة من خلال الجمع بسلاسة بين الموارد المتخصصة والموزعة لإتاحة المعاملات المعقدة" (A. Tiwana and B. Ramesh, 2001).

فالخدمات الإلكترونية هي نوع من الخدمات المقدمة بواسطة استخدام الشبكات الإلكترونية، ويصفها أحد أحدث التعريفات (Pia. Hellman, 2014) بأنها " قيام صاحب الشركة بعملية الإنقاء بواسطة الإنترنت والبحث والتفاوض والاتصالات التسويقية بواسطة واجهات تكنولوجية تمكنه من إنتاج خدمة مستقلة عن مشاركة موظفي الخدمة المباشرة².

وتبين نتائج دراسة الباحثين Camelia M, Luminița H, D Doina et al, 2014 أن البوابة الإلكترونية الحكومية هي أداة قوية لإختيار ودمج كمية هائلة من المعلومات التي تحتفظ بها الإدارة الحكومية المحلية، وتجميع الخدمات الحكومية في موضع واحد يمكن الوصول إليه من خلال الموقع الإلكتروني الحكومي لا سيما وأن هذه الخدمة الإلكترونية الحكومية قد وجدت لها موقف جيد على خلفية استعمالها من قبل الشركات³.

2_2_ خصائص الخدمات الإلكترونية الحكومية

تزايدت تطلعات المواطنين بشأن الخدمات المقدمة من مؤسسات القطاع العام في ظل التوسع الذي تشهده تكنولوجيا المعلومات أين كثر الإهتمام بالجودة، والملائمة وسهولة الوصول والقدرة على تحمل التكاليف؛ والحصول على العديد من الخدمات في فترة زمنية قصيرة من "موضع واحد" One-stop shop ومن حيث توفيرها على مدار 24 ساعة خلال الأسبوع، ولتلبية توقعات المواطنين قامت كل منظمة من منظمات القطاع العام بتصميم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والمعروفة باسم مبادرات الخدمة الإلكترونية بهدف الوصول السهل للمواطنين.

¹ Egidijus Ostasius and Zivile Petravičiute, Applying e-Service Model in Assessment and Comparison of Services, International Federation for Information Processing, 2010, p.476
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-15961-9_53pdf

² Taisira Hazeem AlBalushi, Saqib Ali, Evaluation Of The Quality Of E-Government Services: Quality Trend Analysis, International conference on Information and Communication Technology Research, 2015, p.226
<https://ieeexplore-ieee-org.www.snd11.arn.dz/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=7156463>

³ Doina. D, Camelia M., Luminița H, Adela Suzana Artene, Electronic services for business environment, Published by Elsevier Ltd, 2014, p.359
<https://www.sciencedirect.com/science/Downloads/1-s2.0-S1877042814020448-main.pdf>

الفصل الثالث

وهكذا برزت الخدمة الإلكترونية كأحد المجالات الواعدة مع التركيز على تصميم وإعادة تصميم عمليات تكنولوجيا المعلومات والعمليات التنظيمية لمؤسسات القطاع العام، بالرغم من أن كل حكومة تسعى جاهدة لتقديم الخدمات الإلكترونية ناجحة إلا أن العديد من البلدان النامية قد فشلت في تقديم خدمة إلكترونية فعالة للمواطنين ومؤسسات أعمال.

بشكل عام، تهدف الخدمة الإلكترونية في منظمة القطاع العام إلى تزويد المواطنين بسهولة الوصول إلى الخدمات، وتخفيض التكاليف والوقت وجعل الخدمة أكثر ملاءمة، وتتميز الخدمات الإلكترونية الحكومية باتساع مدى وطبيعة البيئة التي نشأت من أجلها والإرسال أو البث باتجاه أحادي إلى تشكيل أعلى مستوى من الإتصال التفاعلي الذي يتضمن العملاء، والموظفين، وأنظمة تدفق العمل، وقواعد البيانات، وبرامج التفاعل المصممة لهذا الغرض.

إضافة إلى أن الخدمات الإلكترونية تتضمن الأكشاك ومراكز الاتصالات ومراكز الاتصال، والبوابات الإلكترونية، والمكاتب الأمامية أو وسائل أخرى ومع ذلك فإن تصميم وإدارة الخدمات الإلكترونية يتطلب الدراية الكاملة أو ما يعرف بـ "familiarity" مؤسسات الأعمال بالخدمات الملائمة، والمرونة في الخيارات؛ سهولة الوصول والمساواة بين الخدمة الإلكترونية وغير الإلكترونية والاستخدام الفعال للمعلومات.

وعليه فإن إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية أو تقديم خدمات كفأة لم يكن سهلاً بالرغم من الجهود الكبيرة التي انطلقت من مبادئ وأسس المناهج العمومي الجديد التي تعتمد على الدراسة المتوازنة للبنى، والإجراءات داخل منظمات القطاع العمومي وذلك من أجل ضمان تقديم الخدمات بشكل أفضل، فالخدمات الإلكترونية لا يمكن أن تصمم في منظمات القطاع العمومي بشكل عقلاني متوقع بسيط، وكإجراء خطي ثابت وبالأحرى هي غير متوقعة وديناميكية ومعقدة¹.

لقد وصف Ida Lindgren, Gabriella Jansson, 2013 خصائص الخدمات الإلكترونية الحكومية إستناداً على أبعاد مختلف الجوانب المتعلقة بمتطلبات عمل المنظمات والخدمات الحكومية والإلكترونية والطبيعة أو الكيفية التي تربطهم مع بعضهم البعض، وفي ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية تتعامل الخدمات الإلكترونية عادة مع المنافع غير الملموسة مثل تبادل المعلومات من أجل حصول أصحاب الشركات على تصاريح، أو المدفوعات، أو ضريبة تسجيل أو ما شابهها.

وفي الواقع أصبحت قضية إدارة المعلومات والعلاقة الموجودة بين الحكومات ومؤسسات الأعمال من إهتمامات الخدمات الإلكترونية الحكومية وهي علاقة قائمة على المعلومات (Bekkers & Homburg، 2005؛ Taylor & Lips، 2008) وبالتالي؛ فإن الخصائص الرئيسية للخدمة لها آثار مهمة على فهم الخدمات الإلكترونية الحكومية وأنه يمكن فهم الخدمة كإجراء يتم من خلاله خدمة شخص ما مع إلزامية إنشاء قيمة لهذا الشخص (مستخدم).

¹ Muhammad Shahanoor Alam, Laurence Brooks, Identifying a Public Sector Information Systems (PSIS) for E-service: A Case of Land Records E-service in Bangladesh, International Federation for Information Processing, 2014, pp.109-112
https://link-springer-com.www.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-3-662-44426-9_9.pdf

الفصل الثالث

علاوة على ذلك يتم تقييم جودة الخدمة على أساس القيمة التي تم إنشاؤها لمستخدم الخدمة، وبالتالي هناك علاقة غير متماثلة بين المستخدم (شركة، مؤسسة أعمال،..) والعارض (الإدارة الحكومية) عندما يتم الأخذ في الحسبان تجارب المستخدم¹.

ومن أهم الخصائص المميزة للخدمات الإلكترونية الحكومية الجديدة التأثير على البنية التحتية لنظام المعلومات الموروث (التقليدي) " legacy information system " والتي سنوضحها من خلال الجدول الموالي.

جدول رقم (03-03): خصائص الخدمات الإلكترونية الحكومية.

الأبعاد	الخصائص الرئيسية
البساطة والتسجيل والتوثيق في الوقت الحقيقي	جميع الخدمات سيتم استضافتها في نفس البيئة التي تتضمن خوادم، التطبيقات، والويب وقاعدة البيانات، وعليه من السهل ضمان التسجيل المشترك وإجراءات المصادقة.
توفير معظم الخدمات المقدمة في الفروع المحلية	دعم الشركات من حيث القدرة على تنفيذ التزاماتهم ومطالبهم المشتركة بنسبة كبيرة، وهذا يعني أن المكاتب الحكومية الإقليمية ستستقبل عددًا أقل من مؤسسات الأعمال.
تحسين وقت الاستجابة	من المنتظر أن تكون جميع الخدمات الإلكترونية لها وقت استجابة سريع للمستخدم النهائي، يعني أنه يجب تحسين جميع عمليات المكتب الخلفي والاتصال الداخلي، فقد تحدث بعض الاستثناءات فيما يتعلق بهذا المطلب وهو وقت نقل الشبكة المرتبط بطريقة اتصال مؤسسات الأعمال مع الإنترنت.
دعم المستخدم	عادة ما يظهر تنوع المجموعات المستهدفة لاستعمال منصة الخدمات الإلكترونية الجديدة إلى الاختلاف المرتبط بمعرفة المستخدم وقدرته على استخدام جهاز كمبيوتر شخصي، أو استخدام الإنترنت،... ويعني أنه يمكن دعم عدد كبير من المستخدمين ذوي المهارات المحدودة في هذا المجال من قبل السلطات المسؤولة.
العمل المشترك (التشغيل البيئي)	ويظهر ذلك من خلال إنشاء مواضع موحدة للخدمات التي تجعل من السهل على مؤسسات الأعمال الوصول إلى الخدمات الحكومية عالية الجودة.
الاتصال الداخلي	لتحقيق الخصائص السابقة يجب على بوابة الخدمات الإلكترونية التواصل مع نظام المعلومات الموروث المدعم في كثير من الأحيان بآليات أمنية معززة، ويتمثل الهدف النهائي في تنفيذ الاتصال في الوقت الحقيقي بين النظامين حتى يتم دمجهما في نظام واحد موجه إلى كل من المستخدمين الداخليين والخارجيين (الإنترنت).

المصدر:

_Nikolaido.M, G. LaskaridisA. Panayiotaki, and D. Anagnostopoulos, Renovating Information Technology Infrastructure to Effectively Provide EServices, International Federation for Information Processing, Volume 205,2006, p.355 https://link.springer.com/chapter/10.1007/0-387-34456-X_35

¹ Ida Lindgren and Gabriella Jansson, Electronic services in the public sector: A conceptual framework Government Information Quarterly, Volume 30, Issue 2, April 2013, p.170 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X13000026pdf>

الفصل الثالث

كما تعرف الخدمات الإلكترونية الحكومية باسم خدمات الويب وهي التطبيقات المتاحة على الويب والتي يتم إصدارها من قبل عدة إدارات حكومية مختلفة والتي تتكون من وظائف محددة بشكل جيد، حيث تسمح للتطبيقات الإلكترونية ولمؤسسات الأعمال من الوصول وأداء المهام المعروضة بواسطة تطبيقات الأعمال الخلفية.

تمثل الهندسة الموجهة للخدمة (SOA) إطاراً عاماً للخدمات الإلكترونية الحكومية التي تتكون من بعض العمليات الأساسية و الأدوار التي يمكن توضيحها من خلال العناصر التالية¹:

_ مقدم الخدمة

يقصد بمقدم الخدمة الإدارة العمومية التي توفر تطبيقات برمجية لتلبية الاحتياجات المحددة كخدمات وذلك من منظور توجهات الأعمال وهنا هو مالك الخدمة، على سبيل المثال الغرض الذي قد يتم دفعه مقابل خدماته، ومن حيث التوجهات المعمارية هي منصة الخدمة التي يتم نشر الخدمة عليها، ويتم وصف الخدمات المتاحة باستخدام لغة وصف الخدمة والإعلان عنها من خلال عملية النشر في دليل الخدمة الحكومية المتاحة.

_ طالب الخدمة

هو الطرف الآخر في عملية استعمال الخدمات الحكومية (مؤسسة الأعمال، شركة، ..) وهو نشاط الأعمال الذي يتطلب توفير خدمات معينة وكذا هو التطبيق الذي يستدعي الخدمة، وبإمكان مؤسسة الأعمال الكشف عن الخدمة المناسبة له في الدليل من خلال إيجاد العملية التي تمكنه من الإتصال بمزود الخدمة المحدد عن طريق رابط العملية.

_ دليل الخدمة

هو الطرف الذي يقدم مستودعاً أو سجلاً لأوصاف الخدمة حيث ينشر مقدمو الخدمات خدماتهم ويجد طالبو الخدمة خدمات لأن وسيط النقل هو أحد المعلومات الخاصة بهندسة الخدمة الموجهة.

وهذا الإطار قابل للتكامل بسهولة مع التكنولوجيا المختلفة ومناسب بشكل جيد للبيئة المفتوحة، والمتغيرة ديناميكياً مثل الويب أو الموقع الإلكتروني الحكومي، فقد ظهرت بعض الحلول المرتبطة بالخدمات الإلكترونية وخدمات الويب في مجال الحكومة الإلكترونية، مثل مبادرة الوصف العام والإكتشاف والتكامل (UDDI) وجهود توحيد المعايير " ebXML3 التي تشكل أساس وسيط النقل المشترك المتكون من تقنيات الويب مثل HTTP و SOAP و XML Protocol، والتي تعالج بعض القضايا

¹ Mariangela Contenti, Alessandro Termini, Massimo .M, Roberto. B, An E-service Based Framework for Inter-administration Cooperation, , M.A. Wimmer (Ed.): KMGov, LNAI 2645, 2003, pp.17-18
https://link-springer-com.www.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F3-540-44836-5_2.pdf

الفصل الثالث

التكنولوجية الأساسية لهندسة الخدمة الموجهة، والتي تعرف بدليل الخدمة، لغة وصف الخدمة وكيفية تحديد التفاعلات الممكنة التي يمكن أن تشارك فيها خدمة ما، وكيفية تكوين وتنسيق خدمات مختلفة وتجميعها مع بعضها البعض لدعم الإجراءات المعقدة.

إن صعوبة الإجراءات الحكومية ودرجة تعقيدها هي مسألة جوهرية يجب فكها وتبسيطها بالإعتماد على مزايا تطور الخدمات الإلكترونية الحكومية المستعملة والمرتبطة بالحلول التي يقدمها نظام الحكومة الإلكترونية، ونقصد بذلك الخدمات والتطبيقات والوسائل المرتكزة أكثر على استعمال شبكة الإنترنت وهي بطبيعة الحال نتاج التغير والتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي هذا السياق عملت الدول على محاولة كشف فرص وتحديات مواكبة هذا التطور من أجل تحسين العلاقة التي تربط الحكومة والإدارات الحكومية المعنية بمؤسسات الأعمال.

2_3_ تطور الخدمات الإلكترونية الحكومية في بعض الدول (الدانمارك، الولايات المتحدة، أ، وسنغافورة)

قطعت الدول الرائدة في مجال تطوير الحكومة الإلكترونية كنيوزيلاند وسنغافورة والدانمارك، والولايات المتحدة، وكوريا الجنوبية خطوات كبيرة في مجال تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال اعتمادها على جميع الإمكانيات والاستراتيجيات التي تتوافق مع هدف تحقيق التقدم الاقتصادي، وتلبية إحتياجات مؤسسات الأعمال، بفضل العمل والجهد المستمر الذي تقوم به حكومات هذه الدول.

وعلى ضوء هذه المميزات والمقومات التي اكتسبتها هذه الدول فقد حققت نتائج جد هامة على الصعيد الدولي فيما يخص سهولة ممارسة الأعمال، مبرزة في ذلك احتلالها أعلى المراتب فيما يخص تطوير تطبيقات وخدمات الحكومة الإلكترونية، وعلى أساس ترتيب الدول الرائدة في مجال تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية سوف نحاول عرض بعض تجارب هذه الدول التي إحتلت المراتب الثلاثة الأولى عالميا من أصل 193 دولة، حسب تقرير دراسة منظمة الأمم المتحدة سنة 2018 وذلك من خلال العناصر الموالية.

2_3_1_ الدانمارك

تميزت عمليات تنفيذ مشاريع ومبادرات الحكومة الإلكترونية بدولة الدانمارك منذ بدايتها بالزامية إمتثال كافة الإدارات الحكومية ومؤسسات الأعمال والمواطنين بإستخدام الوسائط، والقنوات الرقمية للتواصل معا ضمن منظومة الإتصالات الرقمية الموحدة للقطاع العمومي وذلك بموجب القوانين والقواعد التنظيمية التي حددتها الوزارات المعنية.

فقد انطلقت سيورة تطبيق إستراتيجية الرقمنة في الدانمارك للفترة 2001-2010 من مرحلة وضع البنية التحتية الأساسية المرتبطة بالرقمنة الداخلية والتوقيع الرقمي (حساب الشركة الإلزامي الافتراضي للمدفوعات اتجاء الإدارات الحكومية "Nem Konto"، الفترة

الفصل الثالث

الإلكترونية "e-Invoicing") ومرحلة تطوير البنية التحتية المشتركة، مثل البوابة الحكومية الإلكترونية للأعمال www.virk.gov.dk وحلول الإتصال التي تتعلق بالهوية الرقمية "NemiD" والبريد الرقمي (منصة الإتصال الرقمي الموحدة مع مؤسسات الأعمال).¹

ومن أشكال تنفيذ مثل هذه المبادرات، نذكر على سبيل المثال العمل الذي قامت به وزارة العلوم والتكنولوجيا والابتكار بغية تحسين إمكانية الوصول إلى المواقع الإلكترونية الحكومية المفتوحة، كما تم إبرام إتفاقية مع القطاع المصرفي لإنشاء بنية تحتية رقمية جديدة للتوقيع الرقمي للخدمات الحكومية وشبكة الخدمات المصرفية.

بهدف تحقيق خدمات إتصال إلكترونية متكاملة مما يسهل على مؤسسات الأعمال التواصل مع الإدارات الحكومية بشكل آمن عبر البريد الإلكتروني² ونلاحظ أن هذه الخطة قد حملت معها معالم بناء خدمات إلكترونية حكومية فعالة وفق إطار عام من حيث وضع البنى التحتية والتواصل والتفاعل، والتكامل في تصميم، وهندسة الخدمات الحكومية المقدمة وفق المعايير الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال.

سمح ذلك بإحداث تطور ملحوظ في تطبيق الإتصال الرقمي بين الإدارات الحكومية ومؤسسات الأعمال خلال الفترة 2010-2012 بعدما تم تسجيل أغلب الهيئات والإدارات الحكومية سنة 2010 ضمن نظام النشر الرقمي الذي تم دمجها ضمن بوابة الأعمال الإلكترونية الحكومية www.virk.gov.dk وهو الإجراء الذي يمكن المسجل (إدارة حكومية أو شركة) من إستلام رسائل إلكترونية وتخزينها، واسترجاعها إن تطلب الأمر وهي أحد الحلول الرقمية القائمة على أنظمة الإتصال المختلفة التي تقدم بواسطة البريد الإلكتروني أو من خلال الموقع الإلكتروني للإدارة الحكومية .

بعد هذه الفترة سجل إرتفاع مستمر من حيث إقبال مؤسسات الأعمال على التسجيل واستخدام رسائل البريد الإلكتروني التي بلغت نسبة 100% والبالغ عددها 650000 شركة مع نهاية كل سنة من سنوات 2013 إلى غاية سنة 2015 وتجدد الإشارة أن الهيئة الوصية عن تنفيذ الحكومة الإلكترونية في الدانمارك كانت تفرض قوانين إلزامية تسجيل واستخدام وسائل نظام الإتصال الرقمي على كافة الإدارات الحكومية، ومؤسسات الأعمال منذ سنة 2010 لكن هذا لم يمنع من حدوث مشاكل وإحباط بالنسبة لمؤسسات الأعمال، مثل عدم قدرة وصول مؤسسات الأعمال إلى إتصالاتهم الرقمية ومخاوف عدم الأمان والخصوصية³.

¹ Ozols.G, M Meyerhoff Nielsen, Connected Government Approach for Customer-centric Public Service Delivery: Comparing strategic, governance and technological aspects in Latvia, Denmark, collections.unu.e-gov, 2018, pp.11-12
https://collections.unu.edu/eserv/UNU:7347/Digital_Transformation_LV_DK_UK.pdf

² Denmark: Efficient e-Government for Smarter Service Delivery, OECD Publishing, 2010, pp.145-146
<https://www.oecd-ilibrary.org/www.snd11.arn.dz/docserver/9789264087118-en.pdf?>

³ Jesper B. Berger Kommune, Göran Goldkuhl, Arild Jansen, First Choice, Free Choice or no choice Differences in secure Digital Post in the Scandinavian countries, university of oslo (UiO), 2016, pp.12-17

https://www.jus.uio.no/ifp/personer/vit/arildj/sweg2016_first-choice_submission_29012016.pdf

الفصل الثالث

الأمر الذي جعل هيئة الحكومة الإلكترونية تسارع إلى معالجة مثل هذه المشاكل التي ظهرت بوضع خطة جديدة تمتد إلى غاية سنة 2020 وهي الخطة التي ربما كان مخطط لها من قبل نظرا لتوافق مضمون ومحاور تنفيذ كل خطة مع التي تليها، وحسن اتخاذ القرار في الوقت المناسب، ومن أهم ما ركزت عليه الخطة الجديدة نذكر¹:

— سهولة الاستخدام وجودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، والبيانات كمصدر لتقدم الأمن والمجتمع الرقمي، وتحسين النظام البيئي التكنولوجي في الدنمارك وتحسين ظروف عمل مؤسسات الأعمال للاستفادة من مزايا التقنيات الجديدة.

تبين نتائج الحكومة الإلكترونية، أن الدانمارك تمكنت 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 إلزام مؤسسات الأعمال بتنفيذ الإجراءات الحكومية وتعاملاتها مع الإدارات الحكومية، وتسجيلها للمرتبة الثالثة عالميا فيما يخص سهولة ممارسة الأعمال؛

وهذا راجع إلى مستوى الشفافية العالي الذي توصلت إليه الدانمارك وأقل فساد على المستوى العالمي بدرجة 88 نقطة في نفس السنة، ما يعكس جودة وفعالية التنظيمات الحكومية، وعلى ضوء ذلك سنحاول ذكر أهم الخدمات الإلكترونية الحكومية التي يمكن لمؤسسات الأعمال الحصول عليها في أقل من نصف يوم بواسطة الإنترنت:

— توفر هيئة الأعمال الدنماركية (DBA) للشركات ذات المسؤولية المحدودة محطة واحدة، خدمة تسجيل عبر الإنترنت للأعمال وتسجيل الضرائب.

— تعبأة الشركات نموذج التسجيل وتقديم عقد التأسيس والنظام الأساسي بواسطة <https://indberet.virk.dk>

— يجب على مؤسسات الأعمال أيضًا تسجيل الملكية أو التعهد بنسبة 5٪ من أسهم الشركة في السجل العام للمساهمين والذي يمكن القيام به في نفس وقت تسجيل الشركة وعلى نفس الموقع الإلكتروني <https://indberet.virk.dk>

— الحصول على الوثائق ذات الصلة في السجل العقاري بواسطة شبكة الإنترنت المتعلقة بوكالة محكمة تسجيل الأراضي www.tinglysningssretten.dk

2_3_2_ الولايات المتحدة الأمريكية

إرتكز الاهتمام الأولي لحكومة الولايات المتحدة الأمريكية منذ بداية الإعلان عن مشروع الحكومة الإلكترونية سنة 2000 على ضرورة تخفيض النفقات العمومية المرتبطة بالأداء الحكومي في تسيير الشؤون العامة، وتحسين وصول وتفاعل المواطنين ومؤسسات الأعمال مع الحكومة بغية تحقيق ذلك، أنشئ الموقع الإلكتروني للجنة الشؤون الحكومية بالإضافة إلى المواقع الشخصية لأعضاء مجلس الشيوخ وتعزيز الاستخدامات المبتكرة لتكنولوجيا المعلومات، وذلك بالاستفادة من تجارب القطاع الخاص في هذا المجال² من

¹ Ozols.G, [M Meyerhoff Nielsen](#), Op.cit, p.12

² e-government project, US. Senate Committee on Homeland Security& Governmental Affairs, Office Building, Washington, 2000
<https://www.hsgac.senate.gov/media/e-government-project-launched>

الفصل الثالث

خلال قيام السلطات الحكومية بإبرام علاقات تعاقدية مع القطاع الخاص فيما يخص إعداد وتسيير أنظمة المعلومات داخل أقسام الولايات الحكومية الأمريكية ونشر وإيصال، واستلام المعلومات والخدمات الإلكترونية الموجهة مؤسسات الأعمال.

يتضح أن الهدف المنتظر على المدى الطويل من وراء ذلك هو رفع كفاءة وفعالية الخدمات الحكومية والمشاركة الإلكترونية لتحقيق الشفافية والثقة في التعاملات الحكومية اتجاه المواطنين ومؤسسات الأعمال .

بينت بعض الدراسات Office of E-Government and Information Technology,USA, (2012,Baumgarten, Chui,2009) عواقب هذا الاتجاه على مبادرات الحكومة الإلكترونية، وتحمل تكاليف باهضة للإففاق على مشاريع الحكومة الإلكترونية بسبب إخفاق القطاع الخاص في تحسين الفعالية والكفاءة التي يجب توفرها خدمة للمواطنين ومؤسسات الأعمال، والإنتظار لسنوات أطول من اللازم لنشر، وتقديم الخدمات الإلكترونية التي استندت على استخدام تقنيات تكنولوجيا قديمة عند إكمال عملية التنفيذ والتطبيق حتى أن مبادرات الحكومة الإلكترونية الجديدة لم تكن فعالة من الناحية التشغيلية والعديد منها لم يولد الإهتمام المتوقع بين المستخدمين¹.

يبدو واضحاً أن مشكل غياب الثقة والشفافية ونقص التعاون مع الوكالات الحكومية بقيت تميز واقع الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة إلى غاية أن تم إطلاق Project Open Data سنة 2014 الذي يوفر للوكالات الحكومية الأدوات، وأفضل الممارسات لإتاحة بياناتها للمواطنين ومؤسسات الأعمال، كما تم تصميم المواقع الإلكترونية الحكومية " Sites.usa.gov " على أساس احتضانها للعديد من الخدمات المرتبطة بعدد واسع من المواقع الإلكترونية للوكالات الحكومية، مثل الموقع الإلكتروني لقسم العمل والإدارة الحكومية للأعمال الصغيرة " Feedback.USA.gov " وتمكين النشر السريع لمواقع الويب الحكومية بغية توفير المعلومات العامة في بيئة آمنة يسهل الوصول إليها.

إذ تعمل الإدارة الحكومية للأعمال الصغيرة على توريد المعلومات والشبكات التي يمكن من خلالها الوصول إلى مقدمي طلب رأس المال المتواصلين مع مانحي القروض، مما يتيح لأصحاب الأعمال الصغيرة والناشئة العثور على التمويل والدعم المالي المناسب² تحت ظروف ملائمة أساسها تنوع وتعدد الخدمات الإلكترونية المقدمة، وكفاءة وشفافية الإجراءات الحكومية المقدمة لتيسير ممارسة الأعمال.

بالنظر إلى كافة هذه المشاريع المنجزة والجهود التي بذلتها هيئة الحكومة الإلكترونية، فقد احتلت المرتبة الثالثة عالمياً من حيث تحسين وتطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية بمؤشر 0.9861 سنة 2018 وفي هذا الإطار استطاعت السلطات الحكومية

¹John T. Snead a, Elisabeth Wright, E-government research in the United States, Government Information Quarterly 31, 2014,p.129
<https://pdf.sciencedirectassets.com/272070/1-s2.0-S0740624X14X0002X/1-s2.0-S0740624X13001172/main.pdf>

²Annual report to congress : e-government act implementation of management and budget, U.S.A, 2016, pp.11-22 https://www.whitehouse.gov/sites/whitehouse.gov/files/omb/assets/egov_docs/egov_implementation_report_6_17_16.pdf

الفصل الثالث

الفديالية بالولايات.م.أ كسب مراتب عالية فيما يخص سهولة ممارسة الأعمال، وذلك نتيجة ما تقدمه من خدمات إلكترونية حكومية مميزة لمؤسسات الأعمال في أقل من يوم واحد والتي نذكر أهمها فيمايلي:

- إجراء حجز اسم مؤسسات الأعمال عبر الإنترنت <http://www.dos.ny.gov/corps/llccorp.html>

- إمكانية طلب الحصول على رقم تعريف صاحب العمل الفيدرالي ("EIN") إلكترونياً بواسطة شبكة الإنترنت على <http://www.irs.gov/Businesses/Small-Businesses-&Self>

- تسجيل مؤسسات الأعمال لدى لإدارة الضرائب مع تقديم نموذج DTF-17 بواسطة شبكة الإنترنت على موقع نيويورك الإلكتروني لوزارة الخارجية والمالية <http://www.tax.ny.gov>

- إرسال النموذج LLC-12 إلى سكرتير وزير الدولة مع رسوم إيداع 20 دولار أمريكي، وتقديم المعلومات اللازمة بواسطة شبكة الإنترنت <https://llcbizfile.sos.ca.gov/SI>.

2_3_3_ سنغافورة

عملت حكومة سنغافورة في أول خطوة لها في مجال الحكومة الإلكترونية منذ سنة 2000 على وضع مخطط عمل يهدف إلى حوسبة كافة وكالاتها، وإدارتها الحكومية من خلال توفير 1600 مفتاح للخدمات العمومية المرتبطة بالخدمات الإلكترونية المقدمة، كما تبع هذا البرنامج مخطط آخر لعمل الحكومة الإلكترونية من سنة 2003 إلى 2006 الذي أقيم من أجل تدعيم إستراتيجية مخططها الأول، حيث ارتكزت على زيادة الترابط الشبكي الحكومي، تحقيق رضا العملاء والتواصل مع المواطنين.

واصلت حكومة سنغافورة جهودها في مجال الحكومة الإلكترونية من خلال مباشرتها في تنفيذ مخطط آخر للفترة 2006_2010 حيث تم بناء إستراتيجية مستقبلية هدفها إنشاء بيئة تنافسية فيما يتعلق بالشراكة بين الشركات العمومية والخاصة في تحديد المشاريع، وتنمية قدرات القطاع الخاص خصوصاً في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹.

في سنة 2007 قامت الهيئة المكلفة بتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية برفع استثماراتها في البنى التحتية للإتصالات في القطاع العمومي وذلك بمساهمة الصناعة في تطوير حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، إلى جانب مشاركة سنغافورة في ملتقيات التعاون وتبادل الخبرات حول تجارب الحكومة الإلكترونية على المستوى الدولي، حيث استفادت بعض الدول من تجربة الحكومة الإلكترونية بسنغافورة ومن بينها دول الخليج العربي وذلك بالعمل مع الشركات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بسنغافورة، كما اكتسبت هذه الشركات خبرة كبيرة من مجال تطوير حلول الحكومة الإلكترونية².

¹ From integrating services to integrating government, Report by the iGov2010, Project steering committee, singapore, 2015, p :19-26

www.ida.gov.sg/~media/Files/Infocomm%20Landscape/iN2015/Reports/07_iGov2010.pdf

² Sharing singapore's e-Government expertise in Portugal, 01 November 2007

<http://www.ida.gov.sg/blog/insg/egov-sectors/page/15>

الفصل الثالث

وفي ظل التطورات التكنولوجية والتحديات 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 التالية¹.

— رفع مستوى التعاون والمعاملات 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 المعاملات عبر شبكة الإنترنت وذلك بزيادة عمليات مواجهة التهديدات والهجمات الإستراتيجية الجديدة.

وضعت الحكومة بعد نهاية هذه الفترة رؤية إستراتيجية لسنة 2015 عزمت الحكومة من خلالها على مواصلة الجهود لتطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية أكثر ضمن رؤية أوسع، وأشمل تشبه الإستراتيجية الأولى التي قامت بتنفيذها حكومة نيوزيلاند وهي أن تكون هناك حكومة تعاونية تعمل على خلق وتواصل مع كافة مؤسسات الأعمال من خلال بناء بيئة تفاعلية أين تعمل الحكومة والقطاع الخاص ومؤسسات الأعمال وكافة الأطراف الفاعلة مع بعضها البعض وبطريقة سلسلة من خلال القوة التمكينية لتقنيات المعلومات.

تبرز أهم المحاور الرئيسية التي وضعت في هذا السياق، تحفيز التحول الشامل للحكومة للمشاركة النشطة أين يتم إعلام مؤسسات الأعمال وإشراكهم في إعطاء توقعاتهم ورغباتهم وتوجيهاتهم ضمن السياسات العمومية ذات الصلة بالحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها، ومن الناحية العملية فقد قامت بتمكين مؤسسات الأعمال من الوصول إلى الخدمات الحكومية عبر الإنترنت باستخدام رقم بطاقة الهوية الوطنية وكلمة المرور من خلال نظام الوصول الفردي "SingPass" وللتمييز بين المعاملات مع قطاع الأعمال والمعاملات المتعلقة بالمواطنين، قامت الحكومة بإدخال نظام وصول منفصل للمستخدمين من رجال الأعمال للتعامل مع الحكومة².

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 (ماعدا سنة 2018 التي سجلت فيها المرتبة الثانية) وتعزيز شفافية الإجراءات الحكومية، والحد من الفساد (المرتبة الثالثة فيما يخص مؤشر مدركات الفساد بدرجة 85 بعد نيوزيلاندا والدانمارك سنة 2018) التي أعطت ثقة أكثر للمواطنين ومؤسسات الأعمال.

وهو ما يعكس وجود مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية التي يمكن لمؤسسات الأعمال الحصول عليها في أقل من يوم واحد بواسطة التطبيقات، والوسائط والأنظمة الإلكترونية المرتكزة على شبكة الإنترنت نذكر أهمها فيمايلي:

— تسجيل مؤسسات الأعمال إلكترونيا والبحث عن إسمها وحفظ ملفاتها التأسيسية والرقم الضريبي بواسطة شبكة الإنترنت باستخدام نظام "Bizfile" وهو نظام إلكتروني لحفظ الملفات.

¹ Linking data to uncover business value, 22 january 2015

<http://www.ida.gov.sg/blog/insg/ict-enterprises/linking-data-to-uncover-business-value/>

² E-Gov Masterplans 2011-2015, singapore, 2016, p.8

<https://www.tech.gov.sg/files/media/corporatepublications/2016/01/eGovBOOK1115.pdf>

الفصل الثالث

__ خدمة معلومات الأراضي المتكاملة (INLIS) وهي عبارة عن منصة إلكترونية يمكن الولوج إليها من خلال شبكة الإنترنت توفر معلومات عن سجل حفر الآبار وخصائص التربة.

__ تقدم بطلب للحصول على موافقات الأعمال الصرف الصحي بواسطة النظام الإلكتروني الخاص بإدارة المنفعة العامة على الموقع الإلكتروني الحكومي <https://www.pub.gov.sg>

__ إجراء البحث عن إفلاس مؤسسات الأعمال لدى الإدارة القضائية المعنية بواسطة الموقع الإلكتروني <https://www.elitigation.sg> / www.questnet.sg

__ تقدم ملف تحويل العقار لدى هيئة الأراضي السنغافورية إلكترونياً بواسطة البوابة الإلكترونية لنظام التسجيل الآلي في سنغافورة www.stars.gov.sg ويتم تسجيل عمليات النقل السريعة في نفس يوم الإيداع.

__ دفع رسوم طوابع شراء العقارات إلكترونياً بواسطة شبكة الإنترنت www.estamp.iras.gov.sg

مما سبق، يمكن القول أن تطور الخدمات الإلكترونية الحكومية من الناحية التطبيقية يظهر من خلال مستوى نضج الخدمات الإلكترونية المتوفرة على شبكة الإنترنت من حيث الظهور وتبادل المعلومات، وتفاعل، والتكامل والترابط أما من الناحية التشغيلية أو التطبيقية فهي مرهونة بصورة مباشرة بمدى تقدم مستويات تطبيق مشاريع، وخطط الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية التي تحتوي على كافة الأنظمة المنصات والتطبيقات الإلكترونية، والوسائط الرقمية والمواقع الإلكترونية المرتكزة بشكل كبير على شبكة الإنترنت وما يرافق ذلك من تطور وتسارع وشدة إنتشار وإستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الإدارات والهيئات الحكومية.

لاحظنا أهمية تطور الخدمات الإلكترونية الحكومية وجدوى إستعمالها من قبل مؤسسات الأعمال، وذلك في تيسير إجراءات الإمتثال ولإلتزام لما تفرضه الإدارات والهيئات الحكومية من قواعد وقوانين تنظيمية كانت تستغرق وقت أطول وتكلف أكثر والتي تعرف بالأعباء الإدارية أو تكاليف المعاملات ضمن إطارها العام والتي كان لها أثر كبير على زيادة سهولة ممارسة الأعمال، وبسط الشفافية وتعزيز الثقة في الدولة وهو ما يشجع مؤسسات الأعمال على الإستثمار في البلد.

يبدو أن الأمر لا يتعلق فقط بالتحفيزات المادية من تخفيضات مالية وجبائية بل هي تستند أكثر على التسهيلات الإجرائية وسرعة الإستجابة الفورية لإنشغالات وطلبات مؤسسات الأعمال لممارسة النشاط.

لذا سنحاول في المبحث الموالي، إبراز الدور الكبير الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية في تخفيض الأعباء الإدارية المكونة لتكاليف المعاملات من خلال محاولة التعريف بثقل وجود الأعباء الإدارية في مجال الأعمال والإستثمار وما يترتب عنها من تكاليف والتطرق إلى مختلف أقسام، وتصنيفات هذه الأعباء إلى جانب عرض وتحليل أثر إلتزامات الإمتثال للقواعد والقوانين التنظيمية، والإجراءات الإدارية على إقتصاديات الدول ومن بينها ظاهرة الفساد التي تمثل أحد مظاهر البيروقراطية والتعقيد الذي يحيط بمناخ الأعمال والإستثمار.

المبحث الثالث: دور الحكومة الإلكترونية في تخفيض الأعباء الإدارية

لقد توصلنا في المبحث السابق، إلى أن تطور الحكومة الإلكترونية وخدماتها له تأثير إيجابي على جهود تشجيع وتطوير الاستثمار وسهولة ممارسة الأعمال بفضل خدمات إلكترونية حكومية جيدة، ومستمرة في التحسن والتطور التي تهدف دون شك إلى تخفيض تكاليف المعاملات، وخاصة الأعباء الإدارية الملقة على عاتق مؤسسات الأعمال.

3-1- الأعباء الإدارية، حجمها وأنواعها

حظيت الأعباء الإدارية بأهمية كبيرة من طرف الباحثين خلال العقود الأخيرة والتي عادة ما ترتبط بالعراقيل أو التكاليف التي تواجه مؤسسات الأعمال، فقد قدموا تفسيرات بالغة الأهمية لتوضيح أهمية تأثير هذه الأعباء على مناخ الأعمال المرتبط بالنمو الاقتصادي والجوانب التنظيمية، فقد ارتكز بعض هؤلاء الباحثين على إتباع نهج تطبيق التقنيات التكنولوجية للحكومة الإلكترونية كمقاربة نظرية في تخفيض الأعباء الإدارية.

في هذا الصدد يصف (Allers, M.A. 1994) الأعباء الإدارية من المنظور الواسع لتكاليف الامتثال هي تكاليف القطاع الخاص للإمتثال مع القواعد والقوانين التنظيمية، ويفسر ذلك بأن الخدمات الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال هي بمثابة أدوات لتخفيض التكاليف الخاصة على حساب نفقات القطاع العام، كما قام (Nijssen, Adnre, 2003) بتوسيع هذا الطرح آخذاً في الحسبان الصبغة السياسية القوية مع التركيز على درجة التدخل الحكومي والطريقة التي نظم بها، أين استخلص ذلك من تقييم مؤسسات الأعمال لجدوى نقل إلزامات المعلومات المترتبة عن ذلك وما يجب على الحكومة القيام به فهي المسؤولة عن مستوى تكاليف الإلتزام بالمعلومات.

ومن أهم الباحثين الذين أكدوا على أهمية الحكومة الإلكترونية في تخفيض مستوى الأعباء الإدارية نجد¹ (Malone, T.W., Yates, J., & Benjamin, R. I, 1987, Egger. William, 2004, Zuurmond, A, & Robben, F. 2009, Djankov, Simeon, Rafael La Porta, Florencio Lopez-de-Silanes, and Andrei Shleifer, 2002) على اعتبار إنها تشكل البنية التحتية التنظيمية الكفأة في الحد من العبء الإداري الناجم عن مختلف مظاهر البيروقراطية، والفساد ويتضح بأن هذه الأعباء لها تأثير كبير على القرار الاقتصادي للمستثمرين داخل البلد والتي في أغلب الأحيان ما تؤدي إلى رفض المستثمر إقامة مشاريع استثمارية وممارسة الأعمال.

¹Rex.A, Oscar .P, Marc T, jan van. D, Does e-government reduce the administrative burden of businesses? An assessment of business-to-government systems usage in the Netherlands, [Volume 31, Issue 1](https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.09.002pdf), science direct, 2014, p161 <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.09.002pdf>

3_1_1_ تعريف الأعباء الإدارية

يعرف العبء الإداري بأنه التكاليف المتكررة للأنشطة الإدارية التي يتوجب على مؤسسات الأعمال القيام بها من أجل الإمتثال للإلتزامات المعلومات التي تفرضها القواعد والقوانين التنظيمية الحكومية¹ وتعتبر إلتزامات المعلومات واجب قانوني يجب مراعاته أو تقديم معلومات عن أداء أو إنتاج مؤسسات الأعمال بالنسبة للسلطات العامة، أو أطراف أخرى وتفسر المعلومات بالمعنى الواسع لها والذي يتضمن عملية وضع العلامات التجارية وإعداد التقارير والإبلاغ والتسجيل، والمتابعة وتقييم الحاجة إلى توفير المعلومات وغيرها².

يظهر أن القواعد والقوانين التنظيمية وآليات تطبيقها هي المكون الرئيسي للإجراءات الإدارية التي تستوجب إحترامها وتنفيذها من قبل مؤسسات الأعمال بمعنى إلتزام الإمتثال لهذه القواعد والقوانين للحصول على المعلومات، أو تقديمها عند الطلب والتي في أغلب الأحيان تصبح عبارة عن أعباء إدارية تتمثل في مختلف أشكال البيروقراطية، والفساد من روتين ووساطة، ورشوة وتلاعب وغيرها من الأعباء أو التكاليف الأخرى التي تتحملها مؤسسات الأعمال.

يمكن القول أن الأعباء الإدارية متأتية من التكاليف التنظيمية التي تصنف حسب نوع التكلفة والقطاعات المتأثرة بها فقد تدعم القواعد والقوانين التنظيمية أهداف إقتصادية وإجتماعية كحماية المستهلك، والمنافسة العادلة، وجودة البيئة المؤسساتية وفي نفس الوقت تحد هذه الأطر التنظيمية من الخيارات التي يمكن لمؤسسات الأعمال، والأفراد القيام بها والإمتثال لإلزامية إحترام تطبيق هذه الأطر التي عادة ما ينطوي عليها تكاليف كبيرة ودون شك وجود نظام تنظيمي فعال سيعزز من الكفاءة والمنافسة، والإبتكار ومن جهة أخرى يمكن أن تنخفض بسبب الإجراءات الإدارية (البيروقراطية) المفرطة أو القواعد والقوانين التنظيمية القديمة.

3_1_2_ تصنيف الأعباء الإدارية

قام (Scott.j,et al) بوضع تمييز واضح للأنواع المختلفة من الأعباء الإدارية بالنسبة للأعمال حسب طبيعة النشاط الذي تمارسه مؤسسات الأعمال، والمجالات المحددة له.

فهناك تكاليف التي تستوجب الإمتثال للحصول على المعلومات، مثل تعبئة النماذج وغيرها من متطلبات المعلومات الحكومية والتي تعرف بـ **تكاليف الإمتثال الإداري** وتوجد أيضا تكاليف رأس المال عندما تحتاج مؤسسات الأعمال إلى القيام باستثمارات رأسمالية للإمتثال إلى القواعد والقوانين التنظيمية والتي تمثل **تكاليف رأس المال**، في حين هناك ما يعرف بـ **تكاليف غير المباشرة**

¹ Cabinet office, Administrative Burdens – Routes to Reduction,, Better Regulation Executive, 2006,p.3
www.betterregulation.gov.uk

² Rex.A, Oscar .P, Marc T, jan van. D,Op.cit, p.161

الفصل الثالث

التي تبرز عندما تخفض القواعد والقوانين التنظيمية من الابتكار أو إنتاجية مؤسسات الأعمال، على سبيل المثال إعاقه إدارة أعمال الشركة، أو تشويه عملية تخصيص الموارد¹.

يبدو أن تكاليف ممارسة الأعمال مع الحكومة تدرج ضمن متطلبات تقديم طلبات للإستفادة من معلومات وخدمات حكومية مثل دفع تذكرة ركن السيارة أو الإمتثال للقواعد القوانين التنظيمية الحكومية التي يمكن أن تنقسم؛ إلى ثلاثة أصناف أساسية وتمثل في المراحل التي تمر بها مؤسسات الأعمال في إطار إلزام الإمتثال للأطر التنظيمية للبلد منذ فترة الانطلاقة في تأسيس الشركة أو تنفيذ المشروع أو الإنتاج إلى غاية تصفية مؤسسات الأعمال وكل ما يترتب عنها من إلتزامات والتي نذكرها فيما يلي²:

_تكاليف الكشف

إن تكلفة البحث عن القواعد والقوانين التنظيمية الضرورية للإمتثال عادة ما تكون جد مرتفعة نتيجة لعدة أسباب والتي تتراوح بين التكاليف البديلة والتي تتمثل في اضطراب استخدام موارد داخلية لإكمال بعض الأنشطة إلى التكاليف المرتفعة للعملة الصعبة من أجل تعيين محام، أو محاسب، أو استشاري لإجراء أو تجنب أكثر المعاملات تعقيدا.

_تكاليف الفهم

بعد عملية إيجاد القانون أو القاعدة التنظيمية التي تنطبق على وضعية مؤسسات الأعمال يجب معرفة ماذا تعنيه وكيفية الإمتثال لها وفي هذه المرحلة يظهر هناك عدد هائل من الأطر، والإجراءات التنظيمية الحكومية كما أن التعقيدات المرتبطة بها تستغرق وقت طويل مما يجعلها مكلفة للغاية.

_تكاليف الإمتثال

في هذه المرحلة تأتي عملية الإمتثال للقواعد والقوانين التنظيمية التي تتضمن كافة الأشياء المتعلقة بدفع أتعوات الغاز ورسوم البريد والتأخير في الدفع، ورسوم المستشارين، والتكاليف غير مباشرة الأخرى الناجمة عن شراء وتركيب معدات جديدة، وتوظيف المزيد من الأشخاص أين تبقى تكلفة دفع الضرائب وأعباء المستخدمين هي الأكبر بالنسبة لمؤسسات الأعمال.

لذا يميل عبء إيجاد وفهم القواعد والقوانين التنظيمية التي تنطبق مع وضعية مؤسسات الأعمال إلى أن يكون أكثر بكثير بالنسبة لمؤسسات الأعمال الأقل دراية بالأعمال العشوائية للحكومة، وعادة ما يفسر الأمر بعدم إستقرار المحامين داخل البلد لمساعدتهم على بلوغ خطوات متقدمة مع القطاع العمومي.

¹ Businesses' Views on Red Tape, Administrative and Regulatory Burdens on Small and Medium-sized Enterprises, 2001, pp.13-14 <https://www-oecd-ilibrary-org.www.snd11.am.dz/docserver/9789264193468-en.pdf?>

² Deloitte, Citizen advantage ;enhancing economic competitiveness through e-government, Deloitte Research public sector study, 2004, pp.9-10
<http://www.deloitte.com/dtt/research/0,1015,sid%253D2230%2526cid%253D26333unpan022639pdf>

الفصل الثالث

يمكن القول أن مؤسسات الأعمال سوف تتحمل أعباء إدارية أو تنظيمية نتيجة ارتفاع التكاليف المباشرة وغير المباشرة، وتكاليف أخرى لا يمكن تقديرها، وتحملها مؤسسات الأعمال في ظروف صعبة وتضطر إلى دفعها لتسوية المشاكل المعقدة مع منظمات القطاع العام والتي قد تأتي في أي لحظة.

وبالتالي فإن حجم هذه الأعباء قد يصل إلى مستويات ضخمة بسبب حالات عدم اليقين والتي تؤدي في بعض الأحيان إلى توقف مؤسسات الأعمال بصفة نهائية بغض النظر عن ما إذا كانت لديها الموارد المالية الكافية، وتوفر الإعتبارات الشخصية والإقليمية الأخرى للإستمرار ومواصلة العمل.

3_1_3_ حجم الأعباء الإدارية وأثرها على مؤسسات الأعمال

إن القواعد والقوانين التنظيمية الشكلية أو المعدة بشكل سيء لتحقيق أهداف السياسة العامة تفرض تكاليف غير ضرورية ويصبح الأثر التراكمي للعديد من الأطر والإجراءات من عدة مؤسسات وطبقات حكومية أقل استجابة للأعمال الأمر الذي يؤدي إلى إبعاد الموارد المختلفة عن الإستثمارات الإنتاجية، وإعاقة الدخول إلى الأسواق، وخفض الابتكار، وفرص العمل، وخلق جو غير محفز على ممارسة الأعمال كما تشكل كافة هذه الآثار تكاليف كبيرة في الأسواق العالمية ويمكن أن تتأثر القدرة التنافسية للأعمال بكفاءة البيئة التنظيمية والإدارية المحلية.

تظهر نتائج بعض الدراسات إلى أن القواعد والقوانين التنظيمية تؤثر على مدى قدرة مؤسسات الأعمال على تطوير إمكاناتها الأساسية لتحقيق النجاح على المدى الطويل، والتكيف مع التغير، وغيرها بسبب إرتفاع عبئها على مؤسسات الأعمال وما ينجر عنها من خفض مرونة عمل مؤسسات الأعمال، وحصر سرعة صنع القرار في مؤسسات الأعمال، وصرف انتباه إدارة مؤسسات الأعمال عن القضايا الاستراتيجية، وقرارات الإستثمار في رأس المال المشوه.

كما تؤثر هذه المشاكل بشكل أكبر على الشركات الصغيرة والمتوسطة التي هي أقل استعدادا لمواجهةها من مؤسسات الأعمال الكبيرة ولديهم معدل دوران أقل لإستيعاب الزيادة في التكاليف الثابتة، وموارد مالية متدنية كونها تعتمد بدرجة أكبر على المرونة والسرعة في تحقيق الميزة التنافسية داخل السوق ومع ذلك هناك إسهامات كبيرة لبعض المنظمات الدولية والوطنية المهتمة بهذا الشأن في محاولة منها لتحديد حجم العبء الإداري بالنسبة للأعمال والإقتصاد.

بينت جهود حساب وتحديد تكاليف الإمتثال الإداري في بعض الدراسات حول الحجم الكبير لهذه الأعباء بالنسبة للأعمال والإقتصاد إذ أن حوالي 8000 مؤسسة صغيرة ومتوسطة الحجم في 11 دولة بلغت نسبة تكاليف الإمتثال الإداري حوالي 4% من الناتج المحلي الإجمالي لقطاع الأعمال في كافة هذه الدول، إذ تنفق هذه المؤسسات بما يقدر بـ 27500 دولار في المتوسط

الفصل الثالث

سنويا للإمتثال لمتطلبات الادارية والتنظيمية التي ترتبط بمجال الضريبة، والعمالة، والبيئة وهي التكاليف التنظيمية التي لها تأثير غير متناسب مع الشركات الصغيرة¹ (OCDE,2001).

يرى الإقتصاديون بأن العبء الإداري المفرط في أوروبا هو أحد الأسباب الرئيسية للفجوة في النمو ونصيب الفرد من الناتج المحلي الاجمالي بين الاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة الأمريكية أين تنعكس التكاليف والتزامات الإمتثال التنظيمي المتدنية إلى وجود أسواق أكثر تنافسية وإعادة تهيئة أقل².

فممارسة التجارة بالولايات المتحدة الأمريكية وكندا يخضع للإمتثال لمجموعة القواعد والقوانين التنظيمية على كافة المستويات الحكومية وقدرت تكاليف الإمتثال آنذاك بـ 2. إلى 4% من إيرادات الشركة النموذجية في الولايات المتحدة الأمريكية كما تكلف إلزامية الإمتثال لهذه الأطر والإجراءات التنظيمية بالنسبة للمواطنين والشركات 843 مليار دولار أمريكي سنويا، في المقابل تنفق كل شركة صناعية في المتوسط 2,2 مليون دولار للإمتثال للقواعد والقوانين التنظيمية المرتبطة بالهيئات الحكومية والتي تمثل إلى ما يقارب 17% من الدخل الوطني كما تقدر بحوالي 12% من إجمالي الناتج المحلي في كندا سنة 2001³.

وهو ما يؤكد صحة التباين بين هذه الدول في فرض الإلتزامات الإدارية التنظيمية التي تكلف الشركات مبالغ كبيرة وهذا دليل على الفجوة الكبيرة بين هذه الدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية وكندا، وأستراليا، والدول النامية التي تتميز بكثرة وبطء الإجراءات الحكومية والروتين، وقدم القوانين والقواعد التنظيمية المحفزة على إستعمال مختلف مظاهر البيروقراطية، والفساد التي تحمل الشركات تكاليف بمبالغ ضخمة وتؤدي إلى تدهور النمو الإقتصادي للبلد.

3-2- أثر إلتزامات الإمتثال للقواعد والقوانين التنظيمية على إقتصاديات الدول

تملك أغلب الحكومات مخزونات كبيرة من القواعد والقوانين، والإجراءات الإدارية التي تراكمت طيلة عدة سنوات وعقود دون مراجعة أساسها القانوني وحتى وإن تمت مراجعتها تبقى غير كافية، فقد تصبح القواعد والقوانين التي تتميز بالكفاءة عند التنفيذ في الوقت الحالي غير فعالة مستقبلا بسبب التغير الإجتماعي، أو الإقتصادي، أو التكنولوجي وفي أغلب الأحيان ما يؤدي التراكم الثابت للإجراءات الإدارية والتنظيمية إلى خلق إزدواجية، وتناقض في الإطار القانوني وتكاليف غير ضرورية ملقاة على عاتق مؤسسات الأعمال وبحكم الواقع غياب الشفافية هو أمر مرهق خاصة بالنسبة للشركات الأجنبية، فالتعقيد الناجم عن سوء تسيير المخزون المتراكم من القواعد والقوانين التطبيقية يسهل عدم الإمتثال الذي يؤدي إلى فقدان المصداقية، والفساد.

¹ Businesses' Views on Red Tape, Administrative and Regulatory Burdens on Small and Medium-sized Enterprises, Op.cit, pp.7-13

² François-Xavier Chevallerau GOPA-Cartermill S.A, Op.cit, p.16-17

³ Deloitte, Op.c it, p.3

الفصل الثالث

وفي هذا الإطار تعتبر شفافية النظام التنظيمي مسألة ضرورية لإنشاء بيئة تنظيمية مستقرة وإمكانية الوصول السهل إلى كافة قواعد، وقوانين، وإجراءات البيئة التنظيمية يعزز من قدرة المنافسة وممارسة التجارة، والقيام بالإستثمار وتساعد على ضمان عدم التأثير غير ضروري للمصالح الخاصة، ودعم شرعية ونزاهة الإجراءات التنظيمية.

تحتوي الشفافية التنظيمية على مجموعة واسعة من الممارسات بما في ذلك الإجراءات الموحدة لصنع وتغيير القواعد والقوانين التشاور مع الأطراف المعنية وأطراف أخرى، لجعل القواعد سهلة الفهم والتوصل إليها ومراقبة حرية التصرف الإدارية والتنفيذ وإجراءات الاستئناف المتوقعة والمتناسقة¹، والسؤال الذي يطرح للإجابة عنه يدور حول مدى تأثير المعلومات والمعاملات الإلكترونية الحكومية في تخفيض شدة القواعد، والقوانين والإجراءات التنظيمية والإدارية التي تواجه مؤسسات الأعمال؟ وذلك في ظل التأخر الكبير الذي تشهده بعض الدول في تبني وتنفيذ مشاريع تطبيق الحكومة الإلكترونية.

3-2-1- تكاليف المعاملات

يصف الإقتصادي (Williamson.O,1985) تكاليف المعاملات على أساس أنها تمثل العمل الذي يقوم به الأفراد والمنظمات من حيث الجهد والوقت والمصاريف المختلفة من أجل الحصول على المعلومات ذات الصلة للتعاون بشأن العقود المساومة، والتنفيذ ويطلق على كل تكلفة مرتبطة بعملية البحث عن المعلومات بتكلفة المعاملات السابقة والتي يمكن أن تتضمن كافة التكاليف المحتملة لإنشاء مشروع أعمال؛ وهي تكاليف التعاون والاتصال، والتكاليف الأخرى المتعلقة بالحصول على رخص وموافقات الحكومة على إجراء المعاملة (Coiera,2000,Cray,Jarosz,1995) وتنقسم تكاليف المعاملات إلى تكلفة التنسيق والتحفيز والمعلومات، وتكلفة الإستراتيجية (Milgrom,Roberts,1992,Natal,2004 Coase,1960).

يتضح أن، هذه التكاليف موجودة في كل مكان ومنتشرة بشكل واسع فهي تعتبر تكاليف معاملات سابقة وربما تصبح تكاليف البحث على المعلومات هي إحدى تكاليف المعاملات التي لها أهمية وأثر كبير على قرار رجل الأعمال والمستثمر.

فالحصول على معلومات جيدة عن المؤسسات المحلية للبلد يعتبر محور رئيسي قبل تخصيص الموارد سواء كانت معلومات خاصة أو عامة إذ يستخدم المستثمرون المعلومات العامة لكسب المعرفة حول حجم السوق، المخزون البنية التحتية وتكاليف إدارة الأعمال وسياسات الإستثمار الأجنبي وغيرها من مميزات البلد المضيف (Barkema, Belle, Pnning,1996, Kinoshita,Mody,Loibl,Hira,2009) كما أن الحصول على هذه المعلومات القيمة هو أمر مكلف جداً؛ وبالتالي فإن تكلفة المعلومات هي واحدة من بين هذه التكاليف الإضافية التي تواجه المستثمرين الأجانب والتي لا يمكن بالضرورة أن يتحملها المستثمرون المحليون².

يتبين أن الأعباء التنظيمية والإدارية تشكل جزء كبير من تكاليف المعاملات التي تتحملها مؤسسات الأعمال داخل الإقتصاد إضافة إلى أن هذه الأعباء تنجم فقط في حالة سوء التنظيم الذي يرجع دون شك إلى تشوهات الأنظمة الحكومية بفعل تصرفات

¹ Integrated checklist on regulatory reform ,Op.cit, pp.16-17

² Muhajir Kachwamba,Op.cit,pp.286-287

الفصل الثالث

المسؤولين، والموظفين الحكوميين لتحقيق مصالح شخصية والتي تؤثر سلبا على مناخ الأعمال لذا تعتبر العوامل المؤسسية من الأمور الهامة التي يجب أخذها في الحسبان ضمن هذا المجال.

3_2_1_1 تكاليف المعاملات والمؤسسات

إن المؤسسات هي قواعد اللعبة أو الإطار العام الذي يوجه سلوكيات الأفراد والمنظمات، ويوفر الحوافز الموجهة للأعوان الاقتصادية من أجل تخفيض تكاليف المعاملات¹ من خلال هذا التعريف يتبين أن تكاليف المعاملات لها عدة جوانب مهمة التي يستند عليها البناء المؤسسي كونها تمثل الوحدة الأساسية للتحليل الاقتصادي، إذ أن عملية تخصيص الموارد أو تنسيق عوامل الإنتاج لا يتم فقط من خلال آلية السعر بل إلى عامل آخر ينبغي أخذه في الحسبان هو "تكاليف المعاملات" فتبادل المعاملات داخل السوق ونفس المعاملات التي يتم تنظيمها داخل المنشأة "مؤسسة الأعمال"، غالبا ما تعامل بطريقة مختلفة من قبل الحكومات والهيئات التي تتمتع بسلطات تنظيمية².

وفي هذا السياق، يبين "R.Coase.1960" أنه يمكن تخفيض تكاليف المعاملات من خلال تحقيق كفاءة التفاوض "المساومة" على الرغم من أن جميع الطرق أو الحلول لها تكاليف، وليس هناك ما يدعو إلى الافتراض أن التنظيم الحكومي ضروري نظرا لعدم قدرة السوق والمنشأة على التعامل مع هذه المشكلة، ويمكن أن تصبح قيда على عمل الأسواق والشركات بسبب البيروقراطية.

ظهر هناك طرح جديد لحل هذه المشكلة والذي يعتبر بناء قاعدي من أجل حوكمة التعاقدات والقائم على أساس إختيار البديل الأنسب لتحقيق المساومة الكفاءة أخذا في الحسبان تكاليف مختلف الترتيبات الاجتماعية الناجمة عن اتخاذ القرارات الفردية سواء كانت تعمل في السوق أو الإدارة الحكومية، وتكاليف الانتقال إلى نظام إقتصادي جديد "إقتصاد المؤسسات"³.

وفي الواقع هذه الصفقات تأخذ موارد كبيرة نتيجة عدم تماثل المعلومات لما يجري تبادله (أداء الأعوان الإقتصاديين) من قبل أطراف التعاقد التي تتعلق بقانون التعاقد، البيروقراطية الإدارية والتحفيز بسبب إرتفاع تكاليف المعاملات⁴ التي تظهر في أشكال مثل

¹Mark C. Casson, Marina della.G , Uma S. K ,(2010) Formal and Informal Institutions and Development, World Development Vol. 38, No. 2, Elsevier Science Direct, p. 137
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46545909/Formal_and_Informal_Institutions_of_Deve2160616-12325_pfgpga.pdf

² Coase, R. H. (1937), The nature of the firm. Economica No (4), pp.386–393
<https://msuweb.montclair.edu/~lehelp/CoaseNatFirmEc1937.pdf>

³ Coase R. H, The Problem of Social Cost, Journal of Law and Economics, Vol. 3,1960, pp.1-44
<http://datacolada.org/wp-content/uploads/2014/02/coase.pdf>

⁴ _Oliver E. Williamson, Transaction cost economics and business administration, Scandinavian Journal of Management, Volume 21, Issue 1, Elsevier Science Direct, 2005, p.26
<https://www.sciencedirect.com/www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0956522105000138/pdf?>

الفصل الثالث

الآثار الجانبية والإحتكار الطبيعي، وخاصة عندما يتعلق الأمر بالمنافع العمومية المشتركة التي يصعب إنتاجها من قبل السوق وهو ما يبرر تدخل الدولة من أجل تنسيق وتنظيم المعاملات بين الأعوان الاقتصادية وتوفير خدمات عمومية ذات كفاءة¹.

ونظراً لتشعب تكاليف المعاملات وارتباطها بمختلف الترتيبات المؤسساتية والقانونية والاجتماعية والبدائل والآليات المتنوعة التي تفرضها هذه البدائل، وصعوبة إتخاذ قرار اختيار البديل المناسب لإجراء عملية تنظيم المعاملات داخل النظام الإقتصادي وعلى أساس هذه الاعتبارات ينبغي التحكم في تكاليف المعاملات، يعنى حوكمة العلاقات التعاقدية من خلال دراسة العلاقة التي تربط مؤسسات الأعمال، الأسواق والتنظيمات الحكومية والتي تعرف بالأنماط البديلة للحكومة، وإسنادات تكاليف المعاملات (البيروقراطية، التحفيز، قوانين إبرام العقود) من أجل تخفيض تكاليف المعاملات.

وهنا تظهر الغاية من تحليل ودراسة كل هذه العناصر ضمن بيئة موحدة وشاملة التي بواسطتها يمكن الحصول على البديل الأكفأ لتنظيم المعاملات الذي يمكن من خلاله ضمان تنفيذ التعاقدات، وتخفيض تكاليف المعاملات ليكون الجهاز التنظيمي القادر على توفير كامل المعلومات المفصّل عنها في الوقت دون تأخير.

بناء على هذا الطرح يبدو في نظرنا أن مشاكل وجود تكاليف المعاملات تعود بشكل كبير إلى البيروقراطية والفساد الذي نشأ مع التطور المؤسساتي والتنظيمي الذي يحكم العلاقات الاقتصادية والاجتماعية والسلوكية، وهو ما سنحاول توضيحه أكثر في العناصر الموالية.

3_2_1_2_ الفساد

في هذا الصدد بذلت جهود كبيرة في العديد من الدراسات للتأكيد على الارتباط الموجود بين الفساد والعبء التنظيمي أبرزها (Ades,Ditella,1997,1999,Djankov, et al,2002, Shleifer.Vishny,1999) والتي ينظر لها على أساس أهمها وجهان لعملة واحدة وإلى وجود تداخل أقل لكل منهما مع البيئة المؤسساتية، والمكونات الاقتصادية والاجتماعية الأخرى، مثل الإستثمار الأجنبي المباشر أو الثقافة الوطنية السائدة في البلد والحوكمة.

تشير الكثير من الأدبيات إلى حالة التنظيم كمصدر للفساد وأن العبء التنظيمي ونظامه المعقد للإلتزام بالتصاريح والتراخيص يولد الفساد، فالقواعد والقوانين التنظيمية، وتخصيص البيروقراطية للموارد العامة النادرة تنتج الفساد (Bardhan,1997,Rose.Acherman,1999).

ويشير Tanzi,1998 أن الأنشطة الفاسدة في أغلب الأحيان ما تحدث في البيئة التي تكون فيها القوانين والإجراءات غير شفافة مما يخلق الأمر وضعية يتمتع بها الإداريين بسلطة قهرية كبيرة، فكلما كثرت القواعد كلما زاد العبء التنظيمي، وارتفعت درجة الارتباك داخل النظام التنظيمي ويصبح غير شفاف بشكل أكثر.

¹Jean-Édouard Colliard, la justification économique des services publics La Découverte, Regards croisés sur l'économie, No (2), cairn, 2007, pp.44-46
<https://www.cairn.info/revue-regards-croises-sur-l-economie-2007-2-page-44.htm?contenu=resum>

الفصل الثالث

وفي هذا الصدد كلما ارتفعت القواعد تزايدت فرص تعارضها مع بعضها البعض وقل احتمال تنفيذها بشكل فعال وارتفعت فرص الفساد، ولاحظ Shleifer.Vishny,1999 بأن القواعد والقوانين التنظيمية توفر فرص للهيئات الرسمية والمسؤولين للقيام بأنشطة فاسدة، مثل ابتزاز مؤسسات الأعمال بدفع أموال مقابل الحصول على تراخيص وعندما يكون التنظيم واسع النطاق ينتظر أن يكون هناك تفشي كبير للفساد، وهو الطرح الذي ثبت في عدد كبير من المؤلفات التي تدور حول معالم واتجاهات القواعد والقوانين التنظيمية.

3_1_2_3 البيئة التنظيمية الحكومية والفساد

تخلق البيئة التنظيمية القوية ظروف كافية لموظفي الهيئات والإدارات الحكومية لكسب مزايا من خلال الخدمات التي تحكمها القواعد والقوانين التنظيمية¹ (Djankov, et al,2002,De soto,1990)، فقد يقوم مدراء مؤسسات الأعمال برشوة المسؤولين إما لتجنب الإمثال للتنظيمات أو لتسريع موافقات الترخيص ومع ذلك سيكون المدراء أكثر عرضة للقيام بذلك عندما يكون التنظيم مثقلا بالإجراءات البيروقراطية، والروتين، والموافقات تكون بطيئة أكثر.

وهو ما يفسر أن التنظيم يؤدي إلى الفساد وإمكانية حدوث العكس أين يؤدي الفساد إلى زيادة التنظيم نتيجة قيام المسؤولين في البلدان الفاسدة بوضع القواعد، والقوانين التنظيمية للحصول على الرشاوي من مؤسسات الأعمال التي ترغب في تجنب الإمثال للتنظيمات ويصبح لديهم حافز أكبر للعمل ببطء أكثر إذا اعتقدوا بأن مدراء مؤسسات الأعمال سيدفعون رشاوي إضافية أكبر من السابق عندها تكون فترات التأخير أكبر من تلك التي من المفروض أن تكون قصيرة².

يمكن أن يقوم المسؤولين داخل الحكومة بإنشاء تشوهات في النظام لحماية دخولهم غير القانونية وبالتالي تستطيع مؤسسات الأعمال الحصول على عقد معين مقابل دفع رشوة بمبالغ عالية وإلا عن طريق الإخلال بقيود المنتج.

وفي هذا السياق يقدم (Dreher,Grosser,2013) دليل تجريبي حول ذلك ويؤكد في نفس الوقت على أن العدد الكبير من الإجراءات اللازمة للإنطلاق في ممارسة النشاط لا يخفض فقط من إمكانية دخول مؤسسات الأعمال إلى السوق بل يشكل كذلك حافزا على الفساد لأن هذا الأخير، يسهل عملية دخول مؤسسات الأعمال في الإقتصاديات قوية التنظيمات³.

¹ Ram Mudambi,Pietro Navarra, Andrew Delios,Government regulation, corruption, and FDI, Government regulation, corruption, and FDI,Asia Pac J Manag,2013,pp.491-492
<https://link-springer-com.www.snd1.arn.dz/content/pdf/10.1007%2Fs10490-012-9311-y.pdf>

² George R.G. Clarke, Does over-regulation lead to corruption?Texas A&M International University,Evidence from multi- country firm survey,Accounting,Finance,Economics,2014, p.2
<http://www.aabri.com/LV2014Manuscripts/LV14025.pdf>

³ Axel Dreher, Martin Gassebner,Greasing the wheels? The impact of regulations and corruption on firm entry, Public Choice, 2013, pp.413-416
<https://link-springer-com.www.snd1.arn.dz/content/pdf/10.1007%2Fs11127-011-9871-2.pdf>

الفصل الثالث

وهذا يبين أن كافة هذه الصعوبات التي تجدها مؤسسات الأعمال جراء إلزام الإمتثال لمختلف الأطر التنظيمية ما هي في الواقع إلا عبارة عن البيروقراطية، والروتين، والبطء والسلوكات غير قانونية في تنفيذ الإجراءات الحكومية التي تؤدي إلى الفساد وغياب الشفافية، وكلما كانت التنظيمات أكثر صرامة وقوة كان الفساد أكبر، وهذا يدل أن الدول الفاسدة لديها أنظمة حكومية مرهقة أكثر بسبب عدم نزاهة وكفاءة المسؤولين والموظفين الحكوميين، وتركيزهم فقط على كيفية الإستفادة من الأموال التي تعود إلى عملية الحصول على الرشاوي، والربوع وغيرها.

بينت إحدى الدراسات التي أجريت على 100 دولة نامية متوسطة ومتدنية الدخل أن مؤسسات الأعمال التي تقضي وقت أطول في التعامل مع القواعد والقوانين التنظيمية هي أكثر دفعا للرشاوي وفي أغلب الأحيان تكون بشكل أكبر عند قيامهم بذلك¹ يعني ذلك؛ أن احتمال أي زيادة ماثلة في العبء التنظيمي سيرفع من احتمال قيام مؤسسات الأعمال ببعض السلوكات التي تدخل ضمن مظاهر الفساد وهو نفس الأمر الذي يتطلب على المسؤولين، والموظفين في تصرفاتهم مع هذه المؤسسات، إن القواعد والقوانين التنظيمية الأكثر تعقيدا تتطلب آليات تنفيذ مكلفة وأكثر دقة (Holmes,Cass,1999) والتي لها نتائج مفيدة للدول النامية، والناشئة²، وعلى الرغم من بساطة جلب القوانين والقواعد الجيدة من الدول المتقدمة إلى الدول النامية إلا أن عملية تنفيذها أكثر صعوبة بسبب نقص الموارد المالية والتقنية، وضعف الموقف التفاوضي للجهات المنظمة.

لذلك فإن كثير من مؤسسات الأعمال تواجه عدة أعباء تنظيمية قبل دخول أو أثناء ممارسة الأعمال داخل السوق الوطنية أو الأجنبية للبلد المضيف والتي تتضمن تكاليف الإجراءات البيروقراطية المعقدة، والروتين، والفساد والتي تعرف أيضا بـ "تكاليف المعاملات" نتيجة إلزامات الإمتثال لتكاليف الحصول على المعلومات ومتابعة وتنفيذ العمليات والإجراءات التي تضعها الهيئات والإدارات الحكومية، وسنحاول التطرق إلى مصطلح تكاليف المعاملات بمعناها الواسع وباعتبارها تمثل جزء هام في معالجة الكثير من المواضيع ذات الصلة، وإبراز تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية في تخفيض هذه التكاليف فيما يلي.

3_2_2_ أثر الحكومة الإلكترونية على تكاليف المعاملات

بناء على ما تقدم فإن نظام الحكومة الإلكترونية هو ذلك الأسلوب أو البديل الأكفأ في مواجهة التعقيدات ومشاكل البيئة العامة لتكاليف الصفقات وإسناداتها المختلفة، أين يتم تنسيق/تنظيم الأنشطة الاقتصادية إلكترونيا وريح الوقت وتخفيض التكاليف، حيث تمنح الحكومة الإلكترونية فرصة إستعمال مؤسسات الأعمال للمعاملات عن بعد "Online transactions" التي تشتمل على التطبيقات الإلكترونية المتعلقة بتراخيص الأعمال، شهادات وضرائب التسجيل.

¹ George R.G. Clarke,Op.cit,p.10

² تشير نتائج الدراسات الاستقصائية حول أداء الشركات وبيئة ممارسة الأعمال والتي غطت أكثر من 11000 شركة إلى أن الانحياز العام في اقتصاديات الأسواق الناشئة نحو خفض العبء التنظيمي وانخفاض مستوى الفساد خلال سنة 2005-2010 والتي شهدت انخفاض في الأعباء الرئيسية الثلاثة المرتبطة بتدخل الدولة الضرائب والجمارك، والمتطلبات القانونية خاصة في دول شرق آسيا كسنغافورة مثلا وترجع خلفية هذه النتيجة المحققة إلى سياسات التحرير، وتزايد مستوى استخدام الخدمات الالكترونية الحكومية.

الفصل الثالث

لذا يعد الغرض الأساسي من خدمات المعاملات الإلكترونية الحكومية المقدمة بواسطة شبكة الإنترنت هو تلبية تكاليف الإمتثال لإلزامية تقديم المعلومات للإدارات العمومية¹، وفي هذا الصدد يبين Arendsen.R,et al, 2008 أن مجموع تدفقات الرسائل المقدمة من مؤسسات الأعمال إلى الإدارات الحكومية يصل سنوياً إلى 500 مليون رسالة حيث وجد أن حوالي 250 رسالة هي الأكثر تأثيراً في تخفيض الأعباء الملقاة على عاتق مؤسسات الأعمال وتغطي حوالي 90% من إجمالي مبلغ التزام تقديم المعلومات إلى الإدارات الحكومية في هولندا، وتنسب الرسائل ذات السعر المرتفع إلى أنشطة الأعمال المتعلقة بالبقاء على اطلاع وجمع المعلومات، وإدخال البيانات وتصحيحها، والبحث عن إستفسارات، والاجتماعات الداخلية، وتقديم وتلقي الشروحات².

فالاعتماد على المواقع والبوابات الإلكترونية بشكل رئيسي سيخفض حجم هذه الأعباء الإدارية التي تتحملها مؤسسات الأعمال مما يجنب تكاليف البيروقراطية مثل الفساد، الرشوة والنتيجة أن بعض أعمال الوكلاء (البيروقراط) ستحل مكانها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المرتكزة على الإنترنت، وأكثر من ذلك فالمعاملات عن بعد يمكنها أن تخفض تكاليف النقل والتواصل خلال فترة التفاوض حول التعاقد والتي ترجع أساساً إلى كافة عمليات المراقبة والتنظيم لنشاطات الأعمال بشكل إلكتروني، وإعطاء شفافية أكثر فيما يخص إجراءات الحكومة التي تعزز ثقة مؤسسات الأعمال في الحكومة³ وهو ما يؤكد قدرة الحكومة الإلكترونية على خفض الأعباء الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية والتنظيمية والذي يعتمد بشكل أكبر على الإدارة الإلكترونية.

3_4_1_ تبسيط الإجراءات الإدارية

يشير مصطلح تبسيط الإجراءات الإدارية إلى المراجعة المنظمة والمسطرة للأعمال القانونية والتنظيمية بما في ذلك الأعمال والقرارات الوزارية المشتركة، والمنشورات، وكذا إعادة هيكلة ممارسات الإجراءات الإدارية وفق مبدأ الكفاءة والفعالية، وتقديم خدمات عالية الجودة لمؤسسات الأعمال ويعتبر كأداة لتحقيق الجودة التنظيمية في مراجعة وتبسيط التنظيمات الإدارية.

تمثل التنظيمات الإدارية كافة الأعمال الورقية، والإجراءات الشكلية التي تقوم من خلالها الحكومات بجمع المعلومات والتدخل في القرارات الاقتصادية الفردية، فهناك اختلاف بين التنظيمات الاقتصادية التي تتدخل بشكل مباشر في قرارات السوق، والتنظيمات الاجتماعية التي تحمي المصالح العامة.

وعلى اعتبار أن التبسيط الإداري والحد من الأعباء الإدارية من القضايا المعقدة التي يجب معالجتها والتي تتطلب التنسيق الكافي على جميع مستويات البيروقراطية للدولة، فقد قامت بعض الدول التابعة لمنظمة التنمية والتعاون الاقتصادي بنقل مجمل كفاءاتها لسياسة التبسيط، وتخفيض الأعباء الإدارية إلى هيئة حكومية مركزية، وعلى سبيل المثال (ACTAL) هي هيئة استشارية مستقلة

¹ Awan, M. A., Dubai e-Government An Evaluation of G2B Websites, Journal of Internet Commerce, No.6(3) 2008, p.121
http://dx.doi.org/10.1300/J179v06n03_06pdf

² Rex Arendsen, Oscar Peters, Marc ter Hedde, Jan van Dijk, Does e-government reduce the administrative burden of businesses? An assessment of business-to-government systems usage in the Netherlands, p.162
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.09.002pdf>

³ Jooho Lee, Hyun Joon Kim, Michael J. Ahn, The willingness of e-Government service adoption by business users: The role of offline service quality and trust in technology Science Direct, Government Information Quarterly 28, 2011, p.01
<http://ac.els-cdn.com/S0740624X10001346/1-s2.0-S0740624X10001346-main.pdf>

الفصل الثالث

خارجية تقدم المشورة للحكومة والبرلمان الهولندي حول كيفية تخفيض الأعباء التنظيمية على مؤسسات الأعمال، والعاملين ذوي المهارات العالية في مجال الصحة والتعليم والسلامة والرفاه الاجتماعي¹.

وخلال العقدَيْن الأخيرَيْن تبنت كثير من الدول ومن بينها دول منظمة التنمية والتعاون الإقتصادي، مثل هولندا وأستراليا وسنغافورة، وكوريا الجنوبية مشاريع تبسيط الإجراءات الإدارية لتخفيض الأعباء الإدارية والتنظيمية التي تواجه مؤسسات الأعمال ضمن إصلاحاتها الحكومية التي تسعى من خلالها إلى وضع أساس سليم وقوي للأطر التنظيمية الموجهة للحياة الإقتصادية والإجتماعية.

فكانت توجهات تبسيط الإجراءات الإدارية بالنسبة لهذه الدول تنطوي على تنفيذ الخطوات الأولى لتحقيق ذلك والتي تتمثل في²:

ـ التصديق الذاتي

وهي تعني إمكانية قيام صاحب مؤسسة بتقديم معلومات أو تصاريح للتصديق عليها من قبل إدارة حكومية واحدة عوضاً عن عدة إدارات حكومية ويعد ذلك التصريح المقدم والمصادق عليه كافياً، أين يرتبط عبء الإثبات بالسلطة التي تقوم بطلب المعلومات فإذا كان هناك أي سبب للشك في صحة، ودقة التصريح وجب على السلطة أن تستفسر عن الأمر مع المكتب الحكومي ذي الصلة بالإعتماد على أنظمة الرقابة الداخلية المناسبة من أجل تجنب الإحتيال والتزوير، فالإعتماد على التصديق الذاتي يقلل عادة من التكاليف المباشرة للإدارات الحكومية الناجمة عن كثرة الإجراءات وتعدد المكاتب الحكومية.

ـ مكاتب الشباك الوحيد One stop offices

يعمل مكتب ذو الشباك الوحيد على تخفيض عدد الإجراءات الحكومية التي يجب القيام بها وتجميع الملفات وجهات الاتصال التي يجب إجرائها لإقامة الأعمال، الحصول على تصاريح لتوسيع المباني، أو تلقي المنح،...ويتكون الشباك الوحيد من ممثلين عن الإدارات العمومية المختلفة التي تتعامل مع المتطلبات والالتزامات المذكورة في السابق، والتي عادة ما توجد في مبنى واحد وممكن في منضدة واحدة "One single counter" داخل الإدارة الحكومية.

¹Simplification of administrative procedures Reduction of administrative burdens, european public administration network, 2014, pp.4-5 https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/informat/2014/simplification_en.pdf

²Developing Administrative Simplification: Selected experiences from recent administrative reforms in EU Institutions and Member States./ Jacques Ziller, Seminar On Administrative Simplification, Ankara, 8-9 May 2008, pp.3-4 <http://www.sigmaweb.org/publications/41327209.pdf>

__ الموقع الإلكتروني للشباك الوحيد One-stop shop

الشباك الوحيد هو عبارة عن منصة لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية لمؤسسات الأعمال والمواطنين وهو بمثابة نقطة وصول واحدة إلى كافة الخدمات الإلكترونية والمعلومات التي تقدمها الهيئات والإدارات الحكومية المختلفة وتظهر الواجهة الأمامية للإدارة الحكومية المعنية على شبكة الإنترنت والتي تدمج معها كافة الخدمات الإلكترونية التي يمكن أن تستخدمها مؤسسات الأعمال.

يعتمد الشباك الوحيد على العديد من الإمكانيات الرئيسية على سبيل المثال، يتطلب أن تكون كافة الإدارات متصلة بأنظمة تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تركز على خدمة مؤسسات الأعمال من خلال تنظيمها وفقاً لأحداث الحياة الاقتصادية، وسلوكيات مؤسسات الأعمال، وتقديم المساعدة لهم في ملء النماذج إلكترونياً وهو ما يسمح بتخفيض تكاليف المعاملات لأن النماذج الإلكترونية المتكاملة تقلل الأخطاء وتقلل من وقت المعالجة.

رفع مستوى رضا وثقة مؤسسات الأعمال في الحكومة عن طريق تخفيض مستوى الإرباك لدى مؤسسات الأعمال وازدواجية جهود الإمتثال لنفس الإجراءات من جهات إدارية حكومية مختلفة¹، وفي هذا الصدد تقدم تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية دعماً قوياً لتبسيط الإجراءات الإدارية فهي توفر للإدارات الحكومية مجالاً واسعاً لتبادل المعلومات والبيانات مع المستخدمين بسهولة أكبر، وتمكنهم أيضاً من توسيع قنوات تقديم الخدمات لتتضمن كافة خدمات الحكومة الإلكترونية، كما توفر الحكومة الإلكترونية مجموعة من الأدوات لضمان تكامل وسلاسة الخدمات واستخدامها لإعادة النظر فيما يخص تبسيط السياق التنظيمي حول كافة إجراءات الأعمال المرتبطة بالقطاع العام، وإنشاء إجراءات أعمال مبسطة على كافة مستويات الهيئات والإدارات الحكومية.

إن عملية مشاركة مصادر المعلومات والبيانات بالقرب من الحدود التنظيمية ومستويات الحكومة يضمن لمؤسسات الأعمال عدم تكرار إجراءات جمع البيانات والمعلومات من قبل مختلف السلطات، والهيئات العامة، تجسيدا لمبدأ الجمع مرة واحدة الذي يعتبر من الأساسيات التي تركز عليها جهود التبسيط الإداري في كثير من الدول².

وهذا سيؤدي إلى تجنب عواقب التخصص التقني، وتنوع الأماكن الجغرافية للإدارات الحكومية المختلفة فهذه الخطوات الأساسية لتبسيط الإجراءات الإدارية هي أحد العوامل الرئيسية لنجاح تطبيق عملية تبادل المعلومات والخدمات إلكترونياً وذلك عند تقديم

¹ Hendrik Scholtaa, Willem Mertensb , Marek Kowalkiewicz , Jörg Becker, From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model, Government Information Quarterly36,2019,p.11
<https://pdf.sciencedirectassets.com/272070/1-s2.0-S0740624X18X00069/1-s2.0-S0740624X17304239/main.pdf>

² Administrative Simplification and e-Government, Chapter 4; E-Government for Simplification, OECD, 2008, pp.92-102
https://www.oecd-ilibrary.org/governance/making-life-easy-for-citizens-and-businesses-in-portugal/e-government-for-simplification_9789264048263-7-enpdf

الفصل الثالث

مؤسسات الأعمال طلب الحصول على المعلومات، والشهادات والتراخيص، وهنا تظهر معالم تنفيذ مرحلة المعاملات الإلكترونية التي تخفض بشكل كبير حجم تكاليف المعاملات.

3-4-2- المعاملات الإلكترونية الحكومية

تولد كافة أصناف الأعباء الإدارية في الواقع تكاليف مباشرة وغير مباشرة تضر بمصلحة مؤسسات الأعمال وتحملهم معاناة كبيرة عند ممارسة الأعمال، والتي هي عبارة عن تكاليف معاملات نتيجة كثرة إلتزاماتها الإمتثال للقواعد والقوانين التنظيمية في إجراء المعاملة مع مختلف المستويات البيروقراطية، والاعتماد على طبيعة التفاعل، ونوع حلول الموقع الإلكتروني المستخدم حيث يمكن للحكومة الإلكترونية أن تؤثر على تكاليف الكشف، والفهم، والإمتثال بالنسبة لأنواع الخمسة المعروفة للمعاملات التي تقوم بها مؤسسات الأعمال كالسجل والتراخيص، والإذن، والإبلاغ (التقرير) والدفع.

3-4-2-1- المعلومات الإلكترونية الحكومية لتأسيس نشاط الأعمال

إن رجل الأعمال الذي يحاول بدء نشاط أعمال سيحاول المرور على مجموعة من التنظيمات الحكومية المرهقة التي تحمله أعباء إدارية وتكاليف أخرى نتيجة فشله في تجسيد الأفكار والمشاريع الإستثمارية التي يطمح إليها، وفي هذا الإطار يؤكد (Kisunko, Brunetti, Wedredi. Mauro, 1999, Morisset, Lumenga. Neso, 2002) أن تكلفة تأسيس الأعمال في الدول النامية مرتفعة بسبب بيئة الأعمال غير سليمة الناجمة عن الإجراءات البيروقراطية المفرطة، والفساد والبحث عن الريع، وعلى سبيل المثال يواجه المستثمرون الأجانب نوعين من تكاليف المعاملات الأولى وهي تكلفة المعلومات المطلوبة لجمع كافة المعلومات اللازمة عن الأسواق الأجنبية، والثانية هي تكلفة الدخول إلى السوق التي تشمل جميع التكاليف اللازمة للإمتثال للإجراءات الحكومية والتراخيص في بدء نوع معين من الأعمال؛

وهي تعني تكلفة التكاليف المتعلقة بالإجراءات القانونية المطلوبة قبل أن تتمكن أي شركة من فتح أبوابها بشكل رسمي وبالتالي يجب على المستثمر الأجنبي الحصول على المعلومات اللازمة لكسر حاجز عدم تماثل المعلومات، والمعرفة الكاملة بالقوانين، والقواعد التنظيمية المحددة من قبل البلد المضيف لممارسة الأعمال.

ومن خلال الحكومة الإلكترونية يمكن أن تساعد مصادر المعلومات المرتكزة على الإنترنت مؤسسات الأعمال من الحصول على هذه المعلومات أثناء عملية التدويل إذ تستخدم الوكالات الحكومية المتعلقة بترويج، أو تطوير الإستثمار التسويق الإلكتروني بواسطة شبكة الإنترنت لتوفير المعلومات (البيانات) حديثة، ومفصلة ودقيقة على مواقعها الإلكترونية الحكومية مما يرفع من احتمال إدراج مواقع الإستثمار بها في القائمة المختصرة لاعتبارات إستثمارية.

فقد تعمل المعلومات الإلكترونية الحكومية على تحسين أداء السوق من خلال تعزيز التدفق الفعال للمعلومات وبالتالي تخفيض حجم المعلومات غير المتماثلة من خلال توفير منصة واحدة للوصول إلى المعلومات عند اختيار موقع توطين الإستثمار الأجنبي المباشر من قبل الشركات المتعددة الجنسيات، وعليه فإن التدفق للبنية التحتية للمعلومات المفيدة للشركات يمكن أن يجذب الإستثمار الأجنبي المباشر¹.

¹Muhajir Kachwamba, Op.cit, 286

الفصل الثالث

فهناك فرص لتخفيض تكلفة العثور على القواعد والقوانين السارية والضرورية للإمتثال بواسطة مواقع البوابات الإلكترونية الحكومية ومحركات البحث، وأنظمة المستشارين الخبراء التي تعلم مؤسسات الأعمال بالقواعد والقوانين التنظيمية التي تنطبق عليهم كإجابة على أسئلتهم المطروحة.

إضافة إلى المواقع الإلكترونية لمكاتب الشباك الوحيد التي تضم الكثير من القدرات ويمكن للأنظمة الخبيرة، والأشكال الأخرى من الذكاء الاصطناعي خفض التكاليف التي تنطوي عليها إجراءات فهم القواعد، والقوانين التنظيمية من خلال تشخيص كيفية تطبيق القواعد بالنسبة لمؤسسات الأعمال، ونشر إجابات مفصلة على الأسئلة المتكررة واستضافة مناقشات لوحة الإعلانات حول التنظيمات الحكومية، وذلك بالإعتماد على ما تقدمه الحكومة الإلكترونية من وسائل تقنية وتكنولوجية.

تهدف مبادرات الحكومة وعمليات تسهيل التعامل مع المهام الإدارية من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كافة الإدارات والهيئات الحكومية، دون شك إلى تخفيض العبء الإداري، حيث تتضمن بعض هذه المبادرات على تطبيق حلول تكامل أدوات الرقمنة، والإستخدام الذكي للمعلومات المقدمة إلى السلطات العامة من قبل مؤسسات الأعمال عند تنفيذ الإجراءات الإدارية، إستنادا على مبادئ التسجيل لمرة واحدة فقط للبيانات ذات الصلة.

يضمن هذا المبدأ إعطاء معلومات معيارية للحكومة مرة واحدة فقط، بينما تشارك المكاتب الحكومية هذه المعلومات داخليا حتى لا يقع عبء الإبلاغ الإضافي على عاتق مؤسسات الأعمال من خلال دمج أنظمة بيانات مكاتب الإدارة الحكومية، وهنا تخفض الدولة حاجة مؤسسات الأعمال إلى تقديم نفس البيانات عدة مرات مع تحسين دقة البيانات المقدمة.

يتضح أن تقديم وتبادل المعومات وفق الوسائل والتقنيات التي توفرها الحكومة الإلكترونية في إطار العلاقة التي تربط الحكومة بمؤسسات الأعمال لها دور بارز في تيسير الإنطلاق في ممارسة الأعمال والإستثمار التي تساعد المستثمر في اتخاذ قرار الإستثمار ومباشرة ممارسة الأعمال، وتجاوز كافة أشكال التعقيد، والغموض الذي يحيط بمناخ الأعمال للبلد ومن أمثلة ذلك، مبادرات الحكومة الأمريكية التي سعت إلى تخفيض الوقت والتكاليف التي يتعين على مؤسسات الأعمال إنفاقه للإمتثال إلزامية تقديم الأوراق لمختلف المستويات الحكومية.

تتجسد هذه المبادرة التي قامت بها الحكومة الأمريكية في إنشاء سجل ومستودع من شأنه أن يسمح بعملية تبادل وإعادة استخدام المعلومات الإلكترونية بواسطة كافة الوكالات الحكومية أين توفر لغة الترميز الموسعة xml لمستخدمي المواقع الإلكترونية تبادل البيانات بين مختلف الأجهزة التي تسير جميع أنواع التطبيقات، وبغض النظر عن ما إذا كانوا يستخدمون منصات ولغات مختلفة، ومن خلال نماذج البيانات الموحدة في لغة الترميز الموسعة، وربط الأنظمة الحكومية فإن النظام المركزي للحكومة قد سمح بجمع المعلومات مرة واحدة واستخدامها عدة مرات، وهو الأمر الذي أدى إلى إستغناء مؤسسات الأعمال عن عملية الحصول على نفس المعلومات المتكررة¹.

¹ Deloitte, Op.cit, pp.14-16

الفصل الثالث

يبدو أن تكرار تقديم المعلومات أو الحصول عليها من مستويات إدارية حكومية مختلفة داخل البلد أصبح أمر نادر الحدوث أو غير موجود تماما حتى أن تكاليف الحصول على المعلومات والوقت، والجهد المهدر في سبيل ذلك هي مكاسب بالنسبة لمؤسسات الأعمال ومحفزة أكثر على الإنطلاق في ممارسة نشاط الاعمال والاستثمار، وذلك بفضل وسائل الحكومة الإلكترونية وخدمات الإدارة الإلكترونية الحكومية المقدمة على كافة الأصعدة.

3-4-2-2- المعاملات الإلكترونية الحكومية لممارسة نشاط الأعمال

إن المعاملات الإلكترونية الحكومية هي أسلوب جديد وحديث في تحقيق التفاعل بين الحكومة ومؤسسات الأعمال والذي يقوم على أساس تقديم، وتبادل المعلومات والخدمات إلكترونيا والتي تتطلب التفاعل معها في كثير من الأحيان وذلك تحت قيد إلزامية خدمة حكومية للطرف الآخر بالنسبة للحكومة وتقديم معلومات وغيرها من الوثائق التي تثبت هوية وأهلية الطرف المستفيد وهو مؤسسات الأعمال.

في هذا السياق يعتمد استعداد مؤسسات الأعمال لإستخدام خدمات المعاملات الإلكترونية الحكومية على قرب قنوات التوصيل والتفاعل السريعة، والقدرة الكبيرة على إمكانية الوصول، ومن الأمثلة النموذجية زيادة أهمية القنوات المتنقلة وانتشارها في كل مكان، وبالتالي المساهمة بشكل غير مباشر في تخفيض تكاليف المعاملات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

بعد جمع ومعالجة البيانات حول سلوكيات المستخدم وتفضيلاته وإجراءاته هو الجانب الرئيسي لتحليل التفاعلات مع نظام إداري وتصميم خدمات مخصصة من خلال الويب الدلالي والبيانات المرتبطة بها، وتحليلات البيانات الضخمة. ومع ذلك يظهر أن جزء كبير من تكاليف المعاملات مرتبطة بتكاليف الإمتثال التي تمثل الأعباء التي تفرضها الحكومة فهناك مجال لتحقيق وفورات مالية من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية باستعمال الموقع الإلكتروني الذي يوفر مختلف نماذج المعاملات الإلكترونية لتحقيق وفورات في دفع الفواتير والوقت والموارد؛ وعليه فإن إمكانية تحقيق وفورات الإمتثال ممكن أن تحدث عندما تستخدم الحكومات معايير البيانات المشتركة، والتطبيقات والبرمجيات الوسيطة لدمج النماذج والتطبيقات، مما يسمح لمؤسسات الأعمال من القيام باستعمال الموقع الإلكتروني لمكاتب الشباك الوحيد بدلا من تعبئة النماذج المتعددة مع نفس المعلومات لمختلف الوكالات الحكومية¹.

على سبيل المثال يسمح الموقع الإلكتروني للإدارة الحكومية المفتوحة للأعمال التابع لولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة الأمريكية لرجال الأعمال بإدخال جميع المعلومات اللازمة من أجل التسجيل في الولاية من مكان واحد عوضا عن الذهاب إلى مختلف الوكالات الحكومية فإذا استخدمت نصف مؤسسات الأعمال الجديدة هذه المعاملة الإلكترونية ستوفر كل واحدة من أربعة إلى

¹ Linda Veiga, Tomasz Janowski, Luís Soares Barbosa, Digital Government and Administrative Burden Reduction, 2016, p.324 <https://repositorio.inesctec.pt/bitstream/123456789/6828/1/P-00K-G8A.pdf>

الفصل الثالث

سنة ساعات كوقت ضائع والتي تقدر بتوفير في التكاليف بما يقارب 7,4 مليون دولار خلال سنة إلى 11,1 مليون دولار للأعمال في بنسلفانيا.

ويوفر الموقع الإلكتروني للأعمال (الشباك الوحيد) مقاطعة كولومبيا في كندا www.One.Stop.BC تقديم طلب الحصول على تسجيلات ترخيص ممارسة الأعمال بواسطة الإنترنت من مكان واحد، والتطبيقات الإلكترونية لتسجيل رقم الأعمال أو الملكية أو الشراكة حيث تقدر وفورات التكاليف بالنسبة للشركات الكندية من تسجيل رقم الأعمال لوحدها حوالي 14,52 مليون دولار إلى 26,76 مليون دولار سنوياً¹، وهي مكاسب جيدة تصب في صالح مؤسسات الأعمال ومحفز كبير على مواصلة ممارسة نشاط الأعمال والاستثمار في هذا البلد، ومؤشر على سهولة تنفيذ المعاملات الحكومية وبساطة القوانين والقواعد التنظيمية التي تفرضها الحكومة.

وبالتالي فإن جودة الخدمات الحكومية المقدمة، تعكس التسهيلات الإجرائية المترتبة عن سلامة تطبيق القوانين والقواعد التنظيمية المكونة لمناخ الأعمال والتي تعطي ارتياح كبير لدى المستثمر الاجنبي، كما يمكن أن تؤثر بعض هذه القوانين والقواعد التنظيمية على مؤسسات الأعمال المملوكة للأجانب بنفس الطريقة التي تؤثر بها على مؤسسات الأعمال المحلية وتحفزهم أكثر وتمنحهم ثقة أكبر في الحكومية، وهي النظرة التي تم إهمالها في هذا الجانب من الطرح صحيح أن الإستعمال المكثف للخدمات الإلكترونية الحكومية من قبل مؤسسات الأعمال، هذا يشير بشكل عام إلى قوة وجود البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.

لكن هذا لا يعني أن الأعباء الإدارية وتكاليف المعاملات التي تحملها مؤسسات الأعمال قد تم التخلص منها بصفة نهائية ومن جهة أخرى، ربما التسهيلات التي يجدها صاحب مؤسسة الأعمال الأجنبية في البلد ليس هي التي يجدها صاحب مؤسسة الأعمال المحلية، وتكون هذه التسهيلات التنظيمية ناجمة عن الوساطة والمحسوبية، وغيرها من الأمور التي تبدو وأنها كانت ناجمة عن إستعمال خدمات الحكومة الإلكترونية.

وهذا يقودنا إلى القول، أن كلما كانت الخدمات الإلكترونية الحكومية متوفرة بحجم كبير ومستعملة بفعالية من قبل مؤسسة الأعمال المحلية هذا دليل على بساطة تنفيذ القوانين والقواعد التنظيمية التي تواجه مؤسسات الأعمال المملوكة للأجانب (المستثمر الأجنبي) وليس العكس.

لأن هناك اختلاف في طبيعة المعاملات وإحتياجات مؤسسات الأعمال المحلية عن الاجنبية، فمسألة التركيز على خدمة صاحب مؤسسة الأعمال لها مكانة هامة ضمن مبادئ تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث تخصيص، وتوجيه الخدمة الإلكترونية الحكومية (المستخدم مركز الإهتمام) وإمكانية الوصول إليها، وعليه فإن توفر الخدمة الإلكترونية الحكومية الموجهة لفئة معينة من عدمها هو أمر حاسم في الحكم على مستوى الصعوبات الإدارية وثقل تكاليف المعاملات وعلى قدرة الحكومة الإلكترونية في تخفيضها أو التخلص منها.

يمكن القول أن تأثير سهولة توفير وتقديم المعلومات الإلكترونية الحكومية وسرعة التفاعل المرتكز على المعاملات الإلكترونية الحكومية له دور كبير في سهولة إنطلاق نشاط الإستثمار والأعمال وجذب الاستثمار الأجنبي، وتشجيع المستثمرين والشركات

¹ Deloitte, Op.cit, p16.

الفصل الثالث

المحلية وتحسين ظروف ومحيط ممارسة الأعمال بصفة عامة، وذلك بالاعتماد على الجودة التنظيمية المرتكزة على خدمات الحكومة الإلكترونية باستعمال التطبيقات والمواقع الإلكترونية الحكومية، والمنصات الإلكترونية والمعلومات، والسجلات الإلكترونية، والمواقع الإلكترونية الحكومية المفتوحة والتسويق الإلكتروني لعرض المعلومات وتبسيط الإجراءات المرتبطة بالوكالات الحكومية المعنية.

خاتمة الفصل

مما تقدم يتضح، أن هناك علاقة بين الحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال والإستثمار والنمو فكلما كان زاد استخدام تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية داخل الوكالات والإدارات الحكومية المرتبطة بالأعمال والإستثمار، وفي مجالات الصناعة والتجارة والخدمات كلما زاد الإنفتاح الإقتصادي، وسهولة ممارسة الأعمال وتحقيق النمو.

وهي علاقة متداخلة ومتكاملة من حيث العناصر المحددة لتطور الحكومة الإلكترونية لتحقيق أهداف النمو، مبرزة التداخل في الأدوار بين الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية لدعم التنافسية على الرغم من أنها تخدم أغراض مختلفة، كما يمكن أن يكون أحدهما مكمل للآخر شرط ان تتوفر الدولة على البنية التحتية لتكنولوجية المعلومات والإتصال اللازمة، والمتطلبات التمكينية الأخرى، مثل رأس المال البشري، وأمن المعلومات، وحماية البيانات، والتدريب والتعليم.

وبصفة عامة تميل الدول التي تحتل مكانة متقدمة من حيث الإنفتاح والكفاءة في القطاع العام على غرار مستوى تطور الحكومة الإلكترونية إلى كسبها أعلى درجات الأداء الإقتصادي ومقدرتها التنافسية؛ فكفاءة الأداء الحكومي اتجاه مؤسسات الأعمال له دور كبير في دعم التنافسية، ورفع مستوى الإنتاجية للإقتصاد الوطني وتحسين الأداء الإقتصادي بالاعتماد على كل ما توفره الحكومة الإلكترونية من مخرجات، ومزايا في تحقيق الجودة المؤسساتية والتنظيمية، والبيئة الجذابة للمستثمرين الأجانب والمحليين.

ونخلص إلى أن الحكومة الإلكترونية قادرة على توفير مجموعة من الأدوات لضمان تكامل وسلاسة الخدمات واستخدامها لإعادة النظر، وتبسيط السياق التنظيمي حول كافة إجراءات الأعمال المرتبطة بالقطاع العام، ولإنشاء إجراءات أعمال مبسطة مع منظمات القطاع العام أو بالقرب من الحدود التنظيمية ومستويات الحكومة.

وتقدم خدمات إلكترونية حكومية بمختلف أنواعها (التصديق الذاتي، مكاتب الشباك الوحيد، المواقع والبوابات الإلكترونية الحكومية...) لتكون الداعم القوي والمستمر لتبسيط الإجراءات الادارية، فهي توفر للإدارات الحكومية مجال واسع لتبادل المعلومات والبيانات ومع المستخدمين بسهولة أكبر، وتمكنهم أيضا من توسيع قنوات تقديم الخدمات.

وبالنظر أهمية الخدمات الإلكترونية الحكومية في تقديم المعلومات والخدمات التي تساعد مؤسسات الأعمال على الإلتزام بتنفيذ الإجراءات الإدارية وسهولة ممارسة الأعمال والإستثمار داخل البلد، سنحاول دراسة مستوى تطور الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال بالجزائر من خلال الوسائل والأجهزة والتطبيقات الإلكترونية المستعملة وجودة التنظيمات الحكومية في هذا الإطار للحكم على مدى مساهمتها في تحسين ممارسة الأعمال.

الفصل الرابع

خدمات الحكومة الإلكترونية وانعكاساتها على مناخ الأعمال بالجزائر

تسعى كافة الدول على اختلاف مستوياتها إلى محاولة تحسين مناخ الأعمال لجذب الإستثمارات الأجنبية وتشجيع الإستثمار المحلي من أجل المساهمة في رفع معدلات النمو وتحقيق التنمية، وتوفير مناصب الشغل وزيادة عدد مؤسسات الأعمال وإدخال تكنولوجيا الرقمنة على الآليات والوسائل المستخدمة في عمليات الإنتاج ودعم الابتكار ومبادرات إنشاء المشاريع الإستثمارية إضافة إلى وضع إطار قانوني (نصوص وضمانات قانونية) وسياسات إقتصادية (حوافز مالية،..) وسياسات عمومية وتسهيلات إدارية والتي تشكل في مجملها ما يعرف بمناخ الأعمال الجيد.

في هذا السياق، أعطت السلطات العمومية بالجزائر كغيرها من حكومات هذه الدول أهمية معتبرة لتحسين مناخ الأعمال وجذب المستثمرين ورفع التنافسية وتنويع الإقتصاد، فكانت السياسة العمومية المتبعة لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية جزء هام في سبيل تحقيق هذه الغاية.

وأبرز ما جاء في مشاريع تنفيذ وبناء نظام الحكومة الإلكترونية التي خطط لها من قبل السلطات العمومية هو تبني واستخدام كافة الوسائل والأجهزة المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمساهمة في تبسيط الإجراءات الإدارية، والحد من البيروقراطية والفساد الذي تعاني منه مؤسسات الأعمال بالجزائر في تعاملاتها مع الإدارات العمومية المعنية، وهو ما يقودنا إلى طرح السؤال الرئيسي: إلى أي مدى ساهمت خدمات الحكومة الإلكترونية بالجزائر في تخفيض تكاليف المعلومات والبيروقراطية الملقاة على عاتق مؤسسات الأعمال؟ وللإجابة على هذا السؤال قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول وسنحاول من خلاله الكشف عن مدى توفر البيئة القانونية والإجرائية المناسبة لدعم الشركات وإقتصاد السوق وجذب الإستثمار الأجنبي والتي في نظرنا هي الجوهر الأساسي لإستكمال مساعي بناء علاقة قوية بين الحكومة والأعمال، وتعزيز الثقة والشفافية والتي تشكل من جهة أخرى مستقبل التحول الإلكتروني الحكومي في إطار هذه العلاقة.

المبحث الثاني مخصص لعرض وتحليل واقع مناخ الأعمال بالجزائر للوقوف على مدى أهمية التعديلات التنظيمية والإجرائية الحكومية التي وضعت في إطار السياسة العمومية لتشجيع وتطوير الإستثمار والأعمال، وسيروية تنفيذ الإجراءات الحكومية التي تلزم الشركات الإمتثال لها لتأسيس وممارسة نشاط مؤسسات الأعمال من خلال تحليل أهم مؤشرات سهولة ممارسة الأعمال.

المبحث الثالث سنقوم بدراسة مستوى تطور الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة للشركات والمستثمرين ورجال الأعمال بالجزائر من خلال الوسائل والأجهزة والتطبيقات، والوسائط الإلكترونية المستعملة في هذا الإطار للحكم على مدى مساهمتها في تسهيل ممارسة الأعمال.

المبحث الأول: الإطار المؤسسي للأعمال بالجزائر

إن دراسة موضوع الأعمال والاستثمار ومستوى تطوره له أهمية كبيرة في الإقتصاد الوطني كونه يساعد على اتخاذ القرار وصنع السياسات العمومية من أجل تحقيق النمو والتنمية الإقتصادية، ويعتمد ذلك على تحليل وتفسير العوامل التي تشكل مناخ الأعمال الذي يعرف بأنه الإطار التنظيمي الذي يحكم عمليات وأنشطة الأعمال والاستثمار التي يقوم بها رجال الأعمال والمستثمرين الأجانب والمحليين داخل البلد.

وهناك مجموعة من القوانين والقواعد التنظيمية التي تستلزم الإمتثال لها من قبل هذا الأخير وتمثل في كافة الإجراءات الحكومية والتدابير الواجب اتباعها للإستفادة من مزايا الإستثمار، فلا يقتصر الإطار العام لمناخ الأعمال على قانون الإستثمار والأعمال وحده، وإنما يتضمن كذلك كافة القوانين المكملة لها والتي تحكم كافة الأنشطة والمشاريع الإستثمارية التي يقوم بها المتعاملين الإقتصاديين ومؤسسات متابعة ومرافقة الأعمال والإستثمار، وضبط السوق في ظل التوجهات العالمية نحو مزيد من الانفتاح التجاري والإقتصاد الرقمي.

هذا يتطلب الأمر بذل المزيد من الجهود من قبل كافة حكومات الدول التي وجدت نفسها مجبرة على اتباع هذا المنهج ومن بينها الجزائر التي قامت بتعديل منظومتها القانونية والمؤسسية للأعمال والإستثمار وفق المتطلبات الرهنة، والتحضير للمستجدات القادمة كخطوات استباقية لتصحيح وإكمال النقائص التي ترتبط بمنظومة الأعمال، إضافة إلى إتخاذ الإجراءات المتعلقة بتطبيق قانون تطوير الأعمال والإجراءات المنصوص عليها، حيث أن تطبيقه مرهون بوجود قوانين أخرى ترافقه منها قانون الخوصصة وقانون تحرير التجارة وقانون حماية المستثمر وضمان المنافسة والقانون الضريبي وقوانين المالية وتشريعات العمل... إلخ

نحاول من خلال دراستنا في هذا المبحث عرض وتحليل الإطار العام لمناخ الأعمال بالجزائر في ظل الإنفتاح الإقتصادي والتوجه نحو اقتصاد السوق، وسنتطرق في هذه الدراسة إلى خصائص الأطر القانونية والمؤسسية المرتبطة بالإصلاحات الإقتصادية والجوانب الأخرى المتعلقة بدعم القطاع الخاص وتحرير السوق في الجزائر.

1-1- الهيئات الوطنية للأعمال والإستثمار

عملت السلطات العمومية بالجزائر على وضع هيئات وطنية لحسن سير وتأطير أنشطة الأعمال وجذب المستثمرين الأجانب والتي تشمل في المجلس الوطني للإستثمار، الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار، إضافة إلى الشباك الوحيد اللامركزي المرتبط بكافة الإدارات والهيئات المعنية بالإستثمار من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية لتأسيس وانطلاق نشاط الإستثمار، وذلك وفق المرسوم رقم 03 الصادر في أوت 2001 .

الفصل الرابع

حسب المادة 01 من نفس القانون، يلاحظ أن لا يوجد هناك تمييز بين الإستثمارات الوطنية والأجنبية، حيث تخضع هذه الأخيرة لشروط محددة قانونا في حالة الشراكة مثلا¹، بشكل عام نجد أن هناك هيئات عمومية أخرى مرافقة وداعمة للأعمال والإستثمار على المستويين المركزي والمحلي.

1-1-1- وزارة الصناعة

تعمل وزارة الصناعة بالتنسيق مع كافة المديريات والهيئات التابعة لها والمرتبطة بالإستثمار في مجال الصناعة فقد حدد المرسوم التنفيذي رقم 14-241 الصادر في 27 أكتوبر 2014 صلاحيات ومهام الوزارة والتي تدور حول تشجيع وجذب المستثمرين الأجانب وتحسين مناخ الأعمال من خلال ضمان تناسق التدابير والإجراءات المحفزة للإستثمار مثل وضع إجراءات ووسائل تمويل مشاريع تتناسب مع الإستثمارات الممكنة وتطورها، وتيسير شروط الحصول على الأراضي الصناعية، ضمان إنشاء مؤسسات وهيئات وساطة لتنظيم سوق الأراضي الموجهة للأنشطة الإقتصادية، ورفع إمكانية الوصول إلى التكنولوجيا وإدارة المعرفة.

ويلاحظ أن إجراءات تشجيع وجذب المستثمر الأجنبي جاءت ضمنية موزعة على كافة مهام الهيئات العمومية التابعة للوزارة كما أن مهام الوزارة تركز بشكل كبير على الجانب المركزي في تسيير وتأطير الإستثمار والأعمال وفق السياسة العامة المتبعة فعملية تبسيط الإجراءات الإدارية للحد من الروتين والبيروقراطية، والفساد في المعاملات الحكومية مع أصحاب المؤسسات والمستثمرين موجودة لكن تجسيدها على أرض الواقع، يعتبر من أبرز المهام التي يتوجب على الإدارات والهيئات الأخرى المكلفة بمرافقة وتطوير الإستثمار القيام بها على المستوى المحلي.

يعني ذلك أن وظيفة الشبايك الوحيدة اللامركزية للوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار ANDI والوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ والوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر، والصندوق الوطني للتأمين عن البطالة CNAC لم تظهر بالشكل المنتظر الذي وضع ضمن مساعي الوزارة في عملية جمع كافة المعلومات والخدمات التي تقدمها الإدارة الحكومية المعنية، وباقي الإدارات والهيئات الحكومية المحلية الأخرى، وتيسير تقديمها لمؤسسات الأعمال من موضع واحد سواء بحضوره الشخصي أو استخدام شبكة الإنترنت.

1-1-2- المجلس الوطني للإستثمار CNI

أنشأ المجلس الوطني للإستثمار تحت وصاية وزارة المساهمة وتطوير الإستثمار² ورئيس الحكومة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-08 وله صلاحية اتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالإستثمار، ودراسة ملفات الإستثمار التي من شأنها أن تدعم الإقتصاد

¹ قانون الإستثمار في الجزائر، الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة، الجزائر، 2015، ص 13-15

https://www.caci.dz/fr/Nos%20Services/Information%20juridique/Documents/codeinvest2015_Arb.pdf

² في هذا الصدد تم تغيير تسمية هذه الوزارة المكلفة بالإستثمار من وزارة المساهمة وتطوير الإستثمار إلى وزارة الصناعة المكلفة بهذه المهام في الوقت الحالي.

الفصل الرابع

الوطني ويتكون المجلس من أعضاء دائمين (وزراء) ممثلين عن الهيئات الوزارية ذات الصلة بالجماعات المحلية، التمويل، الصناعة وتطوير الإستثمار، التجارة، الطاقة والمناجم، مؤسسات صغيرة ومتوسطة، والحرف، التهيئة العمرانية والبيئة، والسياحة¹. والملاحظ أن المجلس الوطني للإستثمار هو هيئة عمومية مركزية تقوم بالفصل في بعض ملفات تجسيد مشاريع الإستثمار واتخاذ قرارات بشأنها وليست على إتصال مباشر أو عن طريق الإنترنت في تعاملها مع مؤسسات الأعمال .

1-1-3- الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار ANDI

هي إدارة عمومية لها الشخصية المعنوية والإستقلالية المالية تعمل بالتنسيق مع الإدارات الحكومية الأخرى (إدارة الضرائب والجمارك السجل التجاري، التعمير والسكن، مسح الأراضي،..) تم إنشاء هذه الوكالة بموجب المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم 03-01 الصادر في 20 أكتوبر 2001 وبموجب المادة 22 فإن الوكالة الوطنية لها عدة هياكل أو إدارات حكومية محلية وبإمكانها إنشاء مكاتب إدارية تمثلها بالخارج لجذب المستثمرين الأجانب ومن بين المهام الرئيسية التي تقوم بها الوكالة نذكر ما يلي²:

— تسجيل الإستثمارات بواسطة شبكة الإنترنت www.andi.dz وتسهيل ممارسة الأعمال ومراقبة، ومرافقة تأسيس الشركات وانطلاق النشاط بها.

— جمع ومعالجة ملفات الإستثمار والأعمال والتي تتولى مهمة إنجازها أربع مصالح إدارية تابعة للوكالة والتي تضم جميع الخدمات الحكومية، خدمة تأسيس الأعمال ودعمها وتطويرها وتنفيذها، وعلى سبيل المثال مكتب تسيير مزايا الإستثمار للأشخاص ذات العلاقة بالوكالة ومنح التحفيزات المختلفة وفق القوانين السارية المفعول، ومكتب إتمام كافة الإجراءات وأشكال تقديم الخدمات المرتبطة بالصيغ القانونية التأسيسية للشركات³، وعلى هذا الأساس تم تخفيض آجال الرد على المستثمرين من (60) يوم إلى (03) أيام وإلغاء حد التمويل الذاتي المطلوب للحصول على مزايا الإستثمار، وتبسيط إجراءات الحصول عليها وذلك بفضل استعمال الوسائل والتقنيات الإلكترونية في تعاملاتها مع مؤسسات الأعمال مثل البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني،... التي أدخلت على الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار منذ سنة 2014 في إطار عصرنة الإدارة الحكومية⁴.

1-1-4- الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ

هي إدارة حكومية ذات شخصية معنوية واستقلالية مالية تعمل تحت إشراف وزارة العمل والتشغيل الإجتماعي⁵ التي تم إنشاؤها سنة 1996 وفق المرسوم التنفيذي رقم 96-296 الصادر في 8 ديسمبر 1996 تسعى الوكالة الوطنية لدعم تشغيل

www.mdipi.gov.dz

¹ وزارة الصناعة والمناجم، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية تاريخ الإطلاع 2017/06/15

² قانون الإستثمار في الجزائر، مرجع سابق، ص 15

³ قانون رقم 09-16 المؤرخ في 29 المؤرخ في جمادى الأولى عام 1437 الموافق 3 أوت 2016 والمتعلق بتطوير الإستثمار، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 46 الصادر في 3 أوت سنة 2016

<http://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2016/A2016046.pdf>

⁴ الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار، وزارة الصناعة www.andi.dz

⁵ أصبحت يطلق على تسميتها الوكالة الوطنية لدعم وتطوير المقاولاتية والتي تعمل تحت إشراف وزير المؤسسات الصغيرة والشركات الناشئة والاقتصاد المعرفي سنة 2021

الفصل الرابع

الشباب إلى تعزيز إنشاء وتوسيع نشاطات إنتاج السلع والخدمات من قبل الشباب وتوفير كافة أشكال الإجراءات والتدابير اللازمة لممارسة الأعمال، والموكلة لها قانونا القيام بالمهام¹:

— دعم ومرافقة حاملي المشاريع لممارسة أنشطة الأعمال والإستثمار.

— تسجيل حاملي المشروع والحصول على المعلومات ذات الصلة بواسطة شبكة الإنترنت [/https://promoteur.ansej.dz](https://promoteur.ansej.dz) وعلى سبيل المثال خدمة التسجيل المسبق " Inscription en ligne " وتعبئة استمارة التسجيل إلكترونيا إلى جانب وضع كافة الإجراءات والتدابير لتشجيع الشباب على إنشاء وتوسيع نشاطاتهم من خلال الشباك الوحيد بالتعاون مع كافة ممثلي مصالح مختلف الإدارات العمومية المحلية (إدارة البنوك، الضرائب، السجل التجاري، الضمان الإجتماعي، السكن والعمران،...) بواسطة شبكة الإنترنت والوسائط المتعددة لقنوات نقل وتبادل المعلومات والبيانات. وبالنظر الى إجراء التسجيل لحامل المشروع على مستوى الوكالة الوطنية لدعم وتطوير المقاولاتية لا يزال يمر على خمسة (06) مراحل وهذا يعني القيام بـ 05 إجراءات إدارية كاملة والحضور الشخصي لحامل المشروع والانتظار للحصول على الموافقة النهائية. فهناك الإجراء المتعلق بإيداع الملف بعد المصادقة عليه من الهيئة المعنية والذي يحتوي على (08) وثائق، وإجراء إيداع ملف طلب القرض على مستوى إدارة البنك والذي يتطلب إحضار (07) وإجراء تكملة ملف اتمام حركية تنقل الأموال على مستوى إدارة البنك والذي يتكون من (09) وثائق، إجراء تكوين ملف طلب الإستفادة من الإمتيازات الممنوحة والذي يحتوي على عشر (10) وثائق، وبالتالي توجد إجراءات طويلة وتكوين ملفات بوثائق مختلفة وكثيرة، وطول انتظار على مستوى الشباك اللامركزي من بداية التسجيل إلى غاية بداية ممارسة النشاط، ولو تم التدقيق أكثر في الأمر نجد أن مسار إنشاء شركة مصغرة يتطلب القيام بـ 12 إجراء وهذا دليل على صعوبة الإجراءات الإدارية التي لازالت حتى الآن تحمل صاحب المشروع أعباء إدارية وإهدار للوقت.

1-1-5- الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANGEM

يرجع تأسيس هذه الوكالة إلى مساعي السلطات العمومية في الجزائر إلى إستحداث أنشطة أعمال للأفراد وتمكينهم من الحصول على مداخيل من شأنها تحسين مستواهم المعيشي، ودعم الإنتاج الوطني لذلك تم انشاء الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر بعد فشل سياسة منح القروض المصغرة التي ظهرت لأول مرة في الجزائر سنة 1999 بسبب نقص عملية المرافقة والمتابعة للمشاريع وتنفيذها وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-14 الصادر في 22 جانفي 2004 وتعمل الوكالة على دعم ومرافقة المستفيدين وفق بنود دفتر الشروط ومساعدتهم في اتمام كافة الإجراءات الإدارية المرتبطة بالتسجيل المسبق، والحصول على المعلومات الضرورية ومتابعة مسار التسجيل بواسطة شبكة الإنترنت www.angem.dz والقيام بالتدابير اللازمة مع الإدارات والهيئات الحكومية المحلية ذات الصلة من خلال شبكة الإتصال الداخلية للإنترنت والشباك الوحيد.

ومن أجل تقديم طلب الحصول على القرض المصغر فإن الأمر يتطلب مسابقة عدد من الإجراءات الإدارية التي تصل إلى 12 إجراء حتى يتم الحصول على الموافقة النهائية لإنشاء المشروع المصغر، كما يحتوي ملف إيداع طلب القرض المصغر على الوثائق الإدارية

¹ الوكالة الوطنية لدعم وتطوير المقاولاتية، وزارة المؤسسات المصغرة ، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية [/https://promoteur.ansej.dz](https://promoteur.ansej.dz)

الفصل الرابع

التي تصل إلى 04 وثائق وأخرى مرتبطة بالجانب المالي وقدرها 05 وثائق، ووثيقة واحدة (01) فيما يتعلق بالوثائق المحررة داخل خلية المرافقة، وعليه يبدو أن هناك إجراءات ووثائق كثيرة تتطلب الإمتثال لها من قبل الشخص المعني بالأمر أمام الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر، وهو ما يحمل صاحب المشروع أعباء إدارية كبيرة قد تجعله يمتنع عن مواصلة سيورة الطلب والفشل تماما في تجسيد أفكاره الطموحة في الوصول إلى تأسيس مشروع أو شركة كبيرة.

1-1-6- الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

ظهر الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة سنة 1994 كمؤسسة عمومية للضمان الاجتماعي تحت وصاية وصاية وزارة التشغيل والضمان الاجتماعي للتخفيف من الآثار الاجتماعية الناجمة عن تسريح العمال الأجراء في القطاع الإقتصادي نتيجة تطبيق مخطط التعديل الهيكلي وفي هذا الإطار قامت السلطات العمومية بوضع إجراءات جديدة هدفها تطوير المشاريع ونشر ثقافة المقابلة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 158 الصادر في 20 جوان 2010 مع إدخال بعض التعديلات والتي تتضمن:

- تقديم خدمات حكومية من قبل المراكز المتخصصة في المرافقة الميدانية طيلة مراحل إنشاء النشاط والإجراءات المحفزة لتطوير التشغيل، إعفاء صاحب العمل من الإشتراك الإجمالي في الضمان الاجتماعي¹.
- تبسيط إجراءات إحداث نشاط الأعمال وتوسيعه حيث تم تخفيض مدة التسجيل لدى الوكالة الوطنية للتشغيل لمدة شهر واحد عوض عن 6 أشهر، بفضل خدمة التسجيل المسبق " Pré-inscription en ligne " وإمكانية التعرف على الجهاز الإداري أو الوكالة التي يجب التوجه إليها لإيداع الملف بواسطة المنصة الإلكترونية "أين نسجل" وطلب المواعيد على شبكة الإنترنت بواسطة الموقع الإلكتروني الحكومي www.cnac.dz والتي كانت تصل إلى سنة ونصف من تاريخ قبول إيداع الملف على مستوى الوكالة الجمهورية قبل سنة 2014 وفي هذا الشأن هناك ثمانية (08) مراحل أو إجراءات لإحداث أي نشاط أو مشروع أين ستجري عمليات، وإجراءات متابعة، وتوجيه طالب القرض في جميع المراحل بالطريقة الإلكترونية من خلال البريد الإلكتروني وذلك بين المرشد (المكلف بمسك الملف) والشخص المعني بالأمر.

وهذا التبسيط الإداري الذي تم القيام به راجع إلى اعتماد الوكالة الوطنية للتأمين عن البطالة على إدخال وإستعمال الوسائل والتقنيات الإلكترونية وشبكات الإتصال في تعاملاتها مع مؤسسات الأعمال، مثل البريد الإلكتروني، والموقع الإلكتروني والشباك الوحيد...والتي أدخلت على الوكالة الوطنية للتأمين عن البطالة في إطار عصرنة الإدارة الحكومية.

تجدر الإشارة أن عملية إيداع الملف تتطلب الحضور الإجباري للشخص المعني مرفوقا بـ (08) وثائق، ومن أجل الحصول على شهادة التكوين وإيداع ملف التمويل البنكي يجب إحضار (07) وثائق، أما إلزامية تقديم ملف القرض وإيداعه على مستوى الوكالة الوطنية للتأمين عن البطالة فالأمر يتطلب (20) وثيقة، كما يحتوي ملف بداية ممارسة النشاط على (14) وثيقة.

¹ الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، وزارة التشغيل والضمان الاجتماعي، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية www.cnac.dz

الفصل الرابع

ومن أجل توسعة النشاط فهذا الإجراء الأخير يتطلب تكوين ملف يحتوي على (07) وثائق، وبالنظر إلى ذلك يمكن القول أنه بالرغم من التبسيط الإداري الذي قامت به الوكالة من خلال تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية إلا أنه لاتزال هذه الإجراءات تأخذ وقت طويل وتتطلب من صاحب المشروع إحضار العديد من الوثائق ذات الصلة.

1-1-7- الصندوق الوطني للإستثمار

يعتبر الصندوق الوطني للإستثمار بصفته إدارة عمومية ذات شخصية معنوية واستقلالية مالية، وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-01 الموافق لـ 22 جويلية المتضمن قانون المالية التكميلي¹ سنة 2009 ووفق المادة 55 و56 بعدما كان يطلق على تسميته البنك الجزائري للتنمية من أجل المساهمة في تمويل الإستثمارات الإنتاجية، وتنفيذ المخططات والبرامج الإستثمارية وتمويل المشاريع الإستثمارية ودعم الشراكة مع مؤسسات القطاع العمومي والمستثمرين الأجانب لإنجاز مشاريع التنمية الإقتصادية ووضع شروط مناسبة تمكنهم من تخفيض عبئ تمويل هذه المشاريع².

من خلال تناولنا لهيئات الإستثمار في الجزائر يمكن ادراج بعض الملاحظات التالية:

وجود تداخل في مهام بعض هيئات تطوير الإستثمار فيما يتعلق الأمر بتأهيل أو قبول ورفض بعض مشاريع الأعمال والإستثمار التي توجد ملفات أصحابها على مستوى الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار التي لها ميزة خاصة بالنسبة للإقتصاد الوطني وانتظار عملية الفصل فيها من قبل المجلس الوطني للإستثمار فكان من الأفضل معالجتها على المستوى اللامركزي.

مما يترتب على ذلك تحمل المستثمر عناء التنقل وطول فترة انتظار مسألة الفصل النهائي بتأهيل المشروع الإستثماري والتي تؤثر بشكل كبير على المستثمر بسبب الإجراءات الحكومية المعقدة، وهو ما يخلق بعض النزاعات في صلاحيات الإعتماد ومنح الإمتيازات، وصدور قرارات إدارية غير دقيقة ومعقدة تفقد ثقة المستثمر في الحكومة وتؤدي إلى تراجع عن قرار الإستثمار لتصل في بعض الأحيان إلى حالة الطعن في هذه القرارات الحكومية التي يقدمها المستثمر فيجد نفسه ملزم بالإمتثال لكافة إجراءات تكوين ملف الطعن وتقديمه للجهات المعنية (العدالة أو رئيس الحكومة أو الوزارة) وانتظار إجابة لجنة الطعن حول هذه القضية التي تصل إلى مدة 45 يوم من تاريخ تسليم ملف الطعن وبالتالي فهي إجراءات كثيرة وتستغرق وقتا أطول وربما تحمل المستثمر تكاليف كبيرة³.

¹ الامر رقم 09-01 المؤرخ في 29 رجب عام 1430 الموافق لـ 22 جويلية سنة 2009 يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2009، الجريدة الرسمية العدد 44 المؤرخ في 4 شعبان سنة 1430 هـ الموافق لـ 26 جويلية سنة 2009م، ص 13

https://www.mf.gov.dz/pdf/texte/lois_finances_complementaire_ar/A2009044.pdf

<https://fni.dz/notre-histoire>

² الصندوق الوطني للإستثمار، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 2021

³ Décret exécutif n°06-357 du 16 Ramadhan 1427 correspondant au 9 octobre 2006 portant composition, Organisation et fonctionnement de la commission de recours compétente en matière d'investissement, Journal officiel n°64 Du mercredi le 18 Ramadhan 1427 Correspondant au 11 octobre 2006, p.18

<http://www.aniref.dz/DocumentsPDF/textes/F2006064.pdf>

الفصل الرابع

وبصفة عامة، يتضح أن كافة هذه الهيئات المرافقة للأعمال والاستثمار قد وضعت خطوات أولى لتجسيد الشباك الوحيد للإدارة الإلكترونية الحكومية من خلال وضع إجراءات التسجيل والتصريح وتبادل المعلومات وإيجادها في حزمة واحدة بواسطة بوابات ومواقع إلكترونية حكومية ممثلة لهذه الهيئات على شبكة الإنترنت، ولكن هذا لم يجسد بعد مقارنة بما خطط له من أجل بناء إدارة إلكترونية حكومية قادرة على تيسير تأسيس وبداية نشاط الأعمال.

يبقى هدف الموظفين هو وضع بعض الإجراءات الإدارية في شكلها الإلكتروني، التي لا توفر سهولة إمتثال المستثمرين لهذه الإجراءات وتبقى غير كافية لدى المستثمرين في ظل تدابير العمل المتخذة في إطار ما يعرف بخدمات الإدارة الإلكترونية للأعمال والاستثمار، مقارنة بالحجم الهائل للإجراءات المنصوص عليها قانونا والواجب الإلتزام لها، وعليه هناك صعوبات إدارية كبيرة تواجه المستثمرين سواء الأجانب أو المحليين وأصحاب الشركات وحاملي المشاريع الإستثمارية.

1-2- تطور السياسات العمومية للإستثمار والأعمال بالجزائر

ارتبط موضوع تطوير الإستثمار وتحسين ممارسة الاعمال في الجزائر بتدخل الدولة في الشأن الإقتصادي نتيجة للظروف الإقتصادية التي مرت بها الجزائر خاصة أزمة المديونية الخارجية سنة 1986 وخضوعها لشروط المؤسسات المالية الدولية والتي كانت آنذاك بمثابة نقطة بداية للإنتقال إلى اقتصاد السوق، والحد من تدخل الدولة في النشاط الإقتصادي، ودعم القطاع الخاص لتطوير الاستثمار وتحسين معدلات النمو.

فقد إستند هذا التحول على اتباع منهج موحد من الإصلاحات الإقتصادية بداية بتطبيق برنامج التثبيت والتعديل الهيكلي وسياسات الخصوصية وتحرير الإقتصاد وإجراء تعديلات على المنظومة التشريعية والقانونية، والتنظيمية للأعمال بمختلف جوانبها التجارية والمالية والصناعية والهيكلية التي ظهرت مع بداية تبنى الجزائر لتوجهات إقتصاد السوق، وتخليها عن الإقتصاد المخطط وتزايد الحاجة إلى البحث عن اقتصاد بديل للإقتصاد الريعي¹.

تزامنا مع هذه الظروف شهد العالم تطورات كبيرة في المجال التكنولوجي والمعرفي خلال العقدين الأخيرين، أين سعت حكومات الدول إلى محاولة تبنى أساليب تنظيمية متطورة لها علاقة مباشرة بالمناجمت العمومي الجديد والتي تقوم على عنصر الكفاءة والفعالية والسرعة كأسلوب "الإدارة الإلكترونية" من أجل تحديث التواصل والتفاعل مع المواطنين ومؤسسات الاعمال، وعصرنة الإدارة الحكومية ضمن سياسة الحكومة الإلكترونية بإعتبارها أحد أبرز السياسات العمومية التنظيمية التي لها الأولوية في التنفيذ على أرض الواقع من أجل تحسين مناخ الأعمال وجذب الإستثمار الاجنبي المباشر.

كانت هذه الظروف والأسباب الحقيقة التي أدت بنا إلى طرح السؤال حول مدى فعالية السياسات العمومية التنظيمية التي تم تنفيذها من قبل السلطات العمومية من أجل توفر البيئة القانونية والإجرائية المناسبة لدعم الشركات، وإقتصاد السوق وجذب الإستثمار الأجنبي والتي في نظرنا هي الجوهر الأساسي لإستكمال مساعي بناء علاقة قوية بين الحكومة وقطاع الأعمال، وتعزيز الثقة والشفافية.

¹ ناجي بن حسين، مرجع سابق، ص 90-91

الفصل الرابع

إن الانتقال إلى إقتصاد السوق ليس بالأمر السهل فهو يشمل كافة العمليات والإجراءات والأساليب التي يجب اتباعها التي تأخذ وقت كبير خاصة إذا لم تحترم خلالها المبادئ والأسس السليمة لتحقيق هذا التوجه وكذا آجال وخطط التنفيذ على أرض الواقع.

وفي هذا السياق، تخلت الجزائر سنة 1980 عن استراتيجية " الصناعة المصنعة" لصالح التصنيع حسب الإحتياجات الإجتماعية واتخاذ قرار الإلتزام بسداد ديونها الخارجية وهي المرحلة التي كانت تجسد بداية الانتقال نحو إقتصاد السوق وإدخال تعديلات هيكلية على الإقتصاد الوطني، وعلى وقع إنخفاض العوائد النفطية خلال الفترة (1979-1980) تم إطلاق برنامج إعادة الهيكلة للمؤسسات العمومية، لدعم آليات السوق والفاعلين الخواص ومواجهة الصدمات التي يمكن أن تحدث مستقبلا، ولكن مع الإنخفاض الكبير لعائدات النفط سنة 1986 قد منع الجزائر من الوفاء بالتزاماتها المالية، وتبين ضعف الإقتصاد الجزائري.

نظرا لهذه الظروف الصعبة والتحديات التي واجهت الجزائر ضمن مساعي الانتقال نحو إقتصاد السوق خلال هذه الفترة قد دفع السلطات العمومية إلى الشروع في برنامج تعديل ذاتي هيكلي يهدف إلى القضاء على جميع احتكارات الدولة، وتبني نمط جديد من الحوكمة العمومية لحسن سير إعادة تنظيم الإقتصاد خلال الفترة 1987-1992

فقد شهدت هذه الفترة مرور الجزائر بظروف غير مستقرة على الصعيد السياسي والإقتصادي، وهو ما جعلها تبرم إتفاقية أولى مع صندوق النقد الدولي الأولى في 31 ماي 1989 واستمرت إلى غاية 30 ماي 1990 والتي ارتكزت على صحة امتثال الجزائر لشروط التمويل، كما وقعت على إتفاقية ثانية في أبريل 1994 من أجل إمكانية تمديد فترة التمويل الموسع إنطلاقا من ماي 1995 إلى غاية أبريل 1998 وكان الهدف من هذه التعديلات هو تحديد قواعد إقتصاد السوق ودعم الإستقرار الإقتصادي من أجل إعادة التوازنات الكلية على أن تطبق كافة الإجراءات والتدابير الحكومية مع ما يتماشى والقرارات المؤسساتية والتنظيمية التي تعدل الهياكل الموجودة، وتحد من تدخلات الدولة في الإقتصاد¹.

الملاحظ أن الإصلاحات التي أدخلت على القطاع العمومي كانت مرتبطة أكثر بتغيير توجهات السياسات العمومية وإيجاد حلول مستعجلة للأزمة والتي لها علاقة مباشرة بالسياسة الإقتصادية، وما يعاب على هذه المرحلة هو عدم وضع خطط مستقبلية لتطوير الإدارات والوكالات الحكومية بشكل عام من أجل رفع كفاءة الاداء الحكومي في التعامل مع الأطراف ذات الصلة وحسن التنفيذ للتعديلات التنظيمية والإجراءات الإدارية الحكومية بطريقة سهلة وسريعة، وإعطاء ثقة وشفافية أكثر فيما يخص العلاقة الموجودة بين حكومة وقطاع الأعمال.

¹ Hamamda Mohamed Tahar, Privatisation des entreprises publiques en Algérie, Editions Choiseul, Géoeconomie, vol 1, n° 56, 2011,p.137

1-1-1- سياسة الخوصصة

واصلت الجزائر جهودها خلال هذه المرحلة في سبيل تحرير الإقتصاد وفتح المجال للقطاع الخاص في أن يقود مبادرات وبرامج دعم النمو والتنمية بتبني سياسة الخوصصة وتشجيع الإستثمار الأجنبي كغيرها من حكومات الدول التي تميزت ببرامج الخوصصة فيها بسرعة نقل الملكية للكيانات والأفراد كبلدان أوروبا الشرقية، وعلى عكس ذلك انتهجت الجزائر أسلوب التدرج في تنفيذ برامج الخوصصة أين باشرت بإصدار المادة 24 و 25 من قانون المالية التكميلي لسنة 1994 وهو أول قانون يسمح بخوصصة جزء من المؤسسات العمومية المستقلة بالتنازل عن جزء من أصولها وفتح رأس مالها للأشخاص الطبيعيين أو المعنويين.

فقد تبين آنذاك، أن هذه المواد تعكس طول فترة وكثرة إجراءات خوصصة هذه المؤسسات (حل وتصفية ونقل الملكية...) إضافة إلى فرض بعض القيود المتعلقة بعملية اصلاح المؤسسة أو الحفاظ عليها لمدة خمسة سنوات كحد أدنى بالنسبة للمالك لها، لذا تم تعديله بموجب الأمر رقم 97-12 الصادر في 19 مارس 1997 بغية إعطاء ديناميكية، ومرونة أكثر لإجراءات تنفيذ الخوصصة. وبالرغم من ذلك واجهت عمليات تطبيق هذه التدابير القانونية على أرض الواقع مشاكل عدة أبرزها تداخل الصلاحيات الحكومية وتغلب الطابع البيروقراطي على قرارات وإجراءات التنفيذ¹، والتي ترجع إلى غياب سياسة تنظيمية إجرائية واضحة المعالم لمواكبة هذه القوانين والتشريعات التي تسعى إلى تغيير النمط الإقتصادي للبلد.

وعلى عكس الجزائر التي بقيت تسير وفق أساليب تسييرية قديمة على كافة المستويات التنظيمية بالحكومة، سارعت عديد من الدول خلال هذه الفترة وبالتحديد بداية من منتصف التسعينات إلى تبني أحد أبرز أساليب المناجمت العمومي الحديث والحوكمة التي من شأنها المساهمة في رفع فعالية الحكومة، وتحسين جودة التنظيمات الحكومية وتحقيق مساعي الإصلاحات والتعديلات الداعمة لإقتصاداتها الوطنية بالإعتماد على إدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الإدارات والهيئات الحكومية كخطوة أولى من العصرية والتحديث وذلك بتطبيق ما عرف "بمخطة أو برنامج الإدارة الإلكترونية" وهذا ما لم تقم به السلطات العمومية في الجزائر بالتحضير والإعداد له.

بعد ذلك جاء تعديل قانون الخوصصة بموجب الامر 01-04 الصادر في 20 أوت 2001 الذي يحدد أشكال ادارة وتنظيم المؤسسات الإقتصادية المملوكة وبعد ذلك جاء المرسوم التنفيذي رقم 06-356 الصادر في 09 أكتوبر 2006 المتعلق بتطوير الإستثمار² من أجل تحرير حركة رؤوس الأموال، والتحضير المسبق للضمانات والمزايا المحفزة لجذب الإستثمار وتوضيح وتبسيط

¹ ناجي بن حسين، مرجع سابق، ص 93-95

² Décret exécutif n° 06-356 du 16 Ramadhan 1427 correspondant au 9 octobre 2006 portant attributions L'organisation et fonctionnement de l'Agence nationale de développement de L'investissement, Journal officiel n°64 Du mercredi le 18 Ramadhan 1427 Correspondant au 11 octobre 2006, p.12

الفصل الرابع

إجراءات الوصول السهل للعقار، وإعادة النظر في النظام الإنتاجي من خلال مراجعة دور القطاع الخاص في هذه العملية وإعطاءه ديناميكية أكثر مع ضرورة اصلاح النظام المصرفي والتحفيز للإندماج العالمي وتنويع الإقتصاد¹.

إلا أن الوضع ظل على حاله نتيجة الوتيرة البطيئة لعملية خوصصة المؤسسات الإقتصادية العمومية التي تظهر من خلال الحصيلة الضعيفة للخوصصة خلال الفترة 1988-2012²، يرجع السبب إلى عدم فعالية تطبيق السياسة العمومية التنظيمية خاصة مع تأخر تنفيذ خطط عصرنه الإدارة العمومية المعنية بالإستثمار والأعمال، وثقل الإجراءات الإدارية والبيروقراطية في تنفيذ عمليات الخوصصة وجعل الانتقال إلى إقتصاد السوق أكثر تعقيدا، وتأثر أداء الشركات في هذه الفترة بسوء مناخ الأعمال الذي لم يعط لها الفرصة لتكون أداة فاعلة في تحقيق الأهداف المنتظرة، وهي الأمور التي جعلت السلطات العمومية تواصل العمل على وضع قوانين وسياسات عمومية داعمة لتحرير السوق وجذب المستثمر الأجنبي وتحسين مناخ الأعمال.

1-1-2- سياسة تحرير السوق وجذب الإستثمار الأجنبي بالجزائر للفترة 2000-2020

يعتبر نجاح السياسة العمومية في تمويل وتخفيف إقامة مشاريع إستثمارية مصغرة، صغيرة ومتوسطة من بين أحد العوامل المساعدة على زيادة الأنشطة الإقتصادية داخل البلد، وتنامي روح المبادرة لدى الأفراد لتأسيس شركات أخرى تنشط في مجالات وقطاعات مختلفة والتي تؤدي بطبيعة الحال إلى توسيع حجم، وإمكانات السوق وزيادة الشركات وتطوير الإستثمار.

تلعب التعديلات القانونية والإجرائية دور هام في هذا الإطار من خلال وضع وتكييف القوانين والقواعد مع تحرير السوق وجذب الإستثمار الأجنبي وتبسيط وتيسير كافة الإجراءات الإدارية لتأسيس وإنجاز المشاريع مثل تيسير إجراءات الحصول على التمويل البنكي والتسجيل... الخ، وينبغي أن تقوم الحكومات بإدراك العراقيل وتشجيع الإستثمار وتجنب القواعد التنظيمية المقيدة للإستثمار الأجنبي وممارسة الأعمال.

يبدو أن النتائج المحققة من سياسة تحرير السوق لا تعكس حجم ومستوى تطور القطاع الخاص لتحقيق النمو والتنمية الإقتصادية وحتى بعد تراجع مداخيل النفط سنة 2014 وجدت الحكومة نفسها أمام حتمية ترشيد النفقات وإعادة النظر في سياسة بناء إقتصاد بديل قائم على تنويع الأنشطة الإنتاجية والرقمنة والمعرفة والإبتكار، بالرغم من تزايد أهمية القطاع الخاص في ممارسة

¹ Nacira Boukhezer-Hammiche, Libéralisation financière et effet sur l'investissement en Algérie, De Boeck Supérieur, Mondes en développement, v2 n°162, cairn, 2013,p.137

[https://www.cairn.info/revue-mondes-en-developpement/Downloads/MED_162_0131%20\(3\).pdf](https://www.cairn.info/revue-mondes-en-developpement/Downloads/MED_162_0131%20(3).pdf)

² وفي هذا الإطار كانت الدولة بصدد خوصصة حوالي 1300 مؤسسة كمرحلة أولى سنة 1988 وبعد 5 سنوات شهدت عمليات الخوصصة ارتفاع شمل 688 مؤسسة عمومية في نهاية سنة 2012 مقارنة بالفترة السابقة 417 مؤسسة، أما التنازل عن الأصول للقطاع الخاص بلغ 240 مؤسسة وللمستثمرين الأجنب مع الشراكة 35 منها 05 مؤسسات فقط دون شراكة في حين بقيت نسبة الخوصصة الكلية ضعيفة والتي قدرت بـ 20% من الإجمالي. (للإطلاع أكثر أنظر إلى المرجع:

الفصل الرابع

الصناعة خارج قطاع المحروقات منذ بداية وضع السياسات والإجراءات التنظيمية الموجهة لتحرير الاقتصاد، فقد بلغت نسبتها من الناتج المحلي الإجمالي حوالي 5 ٪ سنة 2015 بينما كانت تمثل حوالي 35 ٪ في أواخر الثمانينيات، مما يعني أن هناك تراجع في قطاع الصناعة بالجزائر خلال العقود الثلاثة الماضية¹ وكل ذلك بسبب الأعباء الإدارية وتكاليف المعاملات التي تواجه مؤسسات الأعمال وهذا راجع إلى البيروقراطية والفساد وغياب الشفافية والثقة التي تحيط بمناخ الأعمال.

بقيت سيولة مساهمة القطاع الخاص في تكوين القيمة المضافة والناتج الداخلي الخام تسير بوتيرة بطيئة نتيجة تأخر تنفيذ الإصلاحات وعدم مواكبتها للتطور التاريخي والحالي للحياة الاقتصادية التي تحيط بعمل شركات القطاع الخاص التي يجب مراعاتها وعدم تناسق إعداد وتنفيذ السياسات العمومية التنظيمية مع توجهات السياسة الاقتصادية والقطاعية على كافة الأصعدة، واستعمال أساليب الإدارة الحكومية التقليدية في تنفيذ التعاقدات والمعاملات ومحدودية تفويض الصلاحيات الإدارية في إطار العلاقة حكومة/أعمال.

ومن خلال الجدول الموالي، سنحاول توضيح مدى مساهمة القطاع الخاص في تكوين القيمة المضافة في ظل السياسات العمومية المتبعة في هذا السياق.

¹ Perspectives économiques en Afrique, rapport Algérie, OCDE, 2017 , pp.13-14
<https://www-oecd-ilibrary-org.www.snd11.arn.dz/docserver/aeo-2017-13-fr.pdf>

الفصل الرابع

جدول رقم(04-01): مساهمة القطاع الخاص في تكوين القيمة المضافة والناتج الداخلي الخام خلال الفترة 2000-2018

السنة	نسبة (%) مساهمة القطاع الخاص في القيمة المضافة	نسبة (%) مساهمة القطاع العمومي في القيمة المضافة	نسبة (%) مساهمة القطاع الخاص في الناتج الداخلي الخام (خارج قطاع المحروقات)
2000	41.7	58.3	70
2001	47.6	52.4	73.5
2002	49.3	50.7	73.5
2003	47.5	52.5	73.7
2004	46.5	53.5	74.8
2005	42.7	57.3	75.3
2006	42.7	57.3	76.7
2007	42.7	57.3	77.1
2008	41.2	58.5	76.9
2009	54.6	45.4	77.6
2010	51.2	48.8	78.7
2011	48.3	51.7	79
2012	51.5	48.5	79.6
2013	56.6	43.40	80
2014	59.5	40.5	80.4
2015	67	33.1	80.1
2016	67.7	32.3	80.1
2017	65.1	34.9	80.3
2018	63.6	36.4	80.8

المصدر:

_Les comptes économiques de 2001 à 2015, Office National des Statistiques, n°750, 2016, p.27
<https://www.ons.dz/IMG/pdf/Cpteco01-15.pdf>

_Rétrospective des comptes économiques de 1963 à 2018 (Collections Statistiques, n° 215,Série E), ONS,2020, pp.42-59 https://www.ons.dz/IMG/pdf/retrospective_comptes_economiques_1963_2018.pdf

الفصل الرابع

يتبن من الجدول السابق، أن نسبة مساهمة القطاع الخاص في تكوين القيمة المضافة لم تتجاوز عتبة 50% على طول هذه الفترة بإستثناء سنة 2014 التي شهدت ارتفاع ملحوظ بنسبة بلغت حوالي 60% مقابل 40% للقطاع العام، وهذا نتيجة إرتفاع مداخيل النفط وتوفر سيولة مالية معتبرة لتمويل مشاريع الإستثمار الخاص وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، يعني ذلك أن حصة مساهمة قطاع المحروقات هي أكبر منها في القطاع الخاص.

والملاحظ أن نسبة المساهمة في تكوين القيمة المضافة قد جاءت على العموم مناصفة بين القطاع الخاص والقطاع العام، في المقابل نجد أن مساهمة القطاع الخاص في الناتج المحلي الإجمالي خارج المحروقات لم تنخفض عن نسبة 73% خلال الفترة 2001-2017 والتي ترجع بشكل كبير إلى أنشطة الخدمات والتجارة وقطاع البناء والأشغال العمومية.

ويكشف واقع تنفيذ السياسة العمومية التنظيمية التي قامت الحكومة بداية من سنة 2001 لدعم إنشاء مؤسسات الأعمال وتطوير علاقات الشراكة عن ضعف جودة التنظيمات الحكومية وعدم فعالية الحكومة في هذا الجانب، كما يفضل المستثمرون ورجال الأعمال الإستثمار المجالات التي لا تخضع لقيود تنظيمية حكومية مرهقة والتي ربما تكون مصدرا لهم للإستفادة من الربح والمزايا الأخرى، نتيجة سوء التدابير والسياسات العمومية التنظيمية المطبقة وصعوبة الإجراءات الإدارية.

1-2-2-1- تطور تصريحات الإستثمار الخاص الوطني

بناء على المهام والإصلاحات التي قامت بها الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار من أجل تشجيع حاملي المشاريع الخواص على الإستثمار وتيسير ممارسة الأعمال في الجزائر؛ ووفق للبيانات الصادرة عن ذات الهيئة فإن المشاريع الإستثمارية المنجزة خلال الفترة 2002-2012 قد سجلت فيها نسبة تطور تقدر بـ 1% سنة 2002 مقابل ما نسبته 11% خلال سنة 2012 ومن أبرز النتائج المسجلة أيضا هي عملية إنجاز 91% من إجمالي المشاريع التي أجري عليها التحقيق من قبل الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار والبالغ عددها 35177 مشروع وهذا بالنسبة للمستثمرين الخواص وحوالي 1.16% تعود للمستثمرين الأجانب.

وهذا يدل على ضعف الإستثمار الاجنبي المباشر نتيجة للقيود التنظيمية الحكومية الموجودة على أرض الواقع، حيث يأتي اختيار المستثمرين الأجانب عموما على القطاع الصناعي أولا ثم قطاع الخدمات، البناء والأشغال العمومية والفلاحة والصحة، كما أظهرت البيانات مدى إقبال المستثمرين الأجانب عن العمل في المشاريع الصناعية المريحة على المدى القصير على حساب المشاريع طويلة المدى في الزراعة، السياحة والصحة¹، بالرغم من أن هذه الفترة جاءت بالموازاة مع فتح الشباك الوحيد اللامركزي سنة 2006 واطلاق مبادرة تبني السياسة العمومية لعصرنة وتحديث الإدارة الحكومية في الجزائر ضمن سياسة الحكومة الإلكترونية وغيرها من السياسات العمومية التنظيمية المحفزة لإنشاء ومرافقة حاملي المشاريع الإستثمارية الخواص ومنحهم فرص الإستثمار في كافة القطاعات الإقتصادية.

¹ حصيلة الإستثمارات المصحح بها للفترة 2002-2012، الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار. تاريخ الإطلاع 2018/05/028

<http://www.andi.dz/index.php/fr/bilan-des-investissements2002-2012>

الفصل الرابع

وفي نفس الاتجاه بقيت أغلب تصريحات الإستثمار المودعة وليست المنجزة لدى الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار خلال الفترة 2002-2017 تعرف سيطرة شبه تامة للخواص (المستثمرين المحليين) لنشاطات الأعمال والإستثمار بنسبة 99% مقارنة بالمستثمرين الأجانب 1% من إجمالي المشاريع (الصناعة بـ 558 البناء، والأشغال العمومية بـ 148 والخدمات بـ 136) وتأتي تصاريح الإستثمار الأجنبي من مختلف مناطق العالم بنسب متفاوتة في مقدمتها الدول الأوروبية، والدول العربية ثم آسيا¹، وفيما يلي سنحاول توضيح تطور تصريحات الإستثمار المودعة لدى الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار حسب النشاط بالنسبة للمستثمرين الخواص المحليين وتأثير ذلك على حجم العمالة لنفس الفترة.

الجدول رقم(04-02): تطور تصريحات الإستثمار الخاص الوطني في الجزائر خلال الفترة 2002-2017

قطاعات النشاط		المشاريع		المبالغ /مليون دج		مناصب العمل	
العدد	النسبة(%)	القيمة	النسبة(%)	العدد	النسبة(%)	العدد	النسبة(%)
558	61.93	2050277	81.37	81413	60.95		
142	15.76	82593	3.28	23928	17.91		
136	15.09	130980	5.20	13842	10.36		
26	2.89	18966	0.75	2407	1.80		
19	2.11	128234	5.20	13842	10.36		
13	1.44	5768	0.23	641	0.48		
6	0.67	13572	0.54	2196	1.64		
1	0.11	89441	3.55	1500	1.12		
901	100	2519831	100	139769	100		

* المجموع تراكمي

المصدر : توزيع حصيلة تصريحات الإستثمار حسب قطاع النشاط، الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار تاريخ الإطلاع 2018/03/31
www.andi.dz/index.php/fr/declaration-d-investissement/bilan-des-declarations-d-investissement

يتبين من الجدول السابق، أن أغلب مشاريع الإستثمار المصرح بها والتي تم إيداع ملفاتها على مستوى الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار تعود لقطاع الصناعة والتي كان لها نصيب كبير في خلق مناصب الشغل، ثم تليها الخدمات والسياحة، وهذا لا يعني أنه تم بلوغ العدد المنتظر الذي وضع ضمن أهداف السياسة العمومية لتطوير الإستثمار وتعزيز روح المقاول، وتحقيق التنافسية وخلق فرص العمل في هذا المجال.

¹ حصيلة تصريحات الإستثمار للفترة 2002-2017، الوكالة الوطنية للإستثمار تاريخ الإطلاع 2018/03/31
www.andi.dz/index.php/fr/declaration-d-investissement/bilan-des-declarations-d-investissement-2002-2017

الفصل الرابع

فالشركات لم تجد سوق مناسب ومنظم لممارسة الأعمال والاستثمار إذ بقيت فرص العمل محدودة في القطاع الخاص وأن تلك الموجودة لا تتناسب مع المعروض من المهارات المتاحة، كما يتميز سوق العمل بثقل وصعوبة الإجراءات والقواعد المنظمة للتوظيف والفصل، وكذا إرتفاع تكاليف المعاملات الناجمة عن مدفوعات فصل الموظف، وإقتطاعات من الرواتب، الأمر الذي أدى إلى عدم قدرة الشركات على التكيف مع التغيرات في الطلب¹؛ وبالتالي فإن عدم ملائمة سوق العمل لإحتياجات ومتطلبات الشركات يشكل عائق كبير على قرار تأسيس الأعمال والاستثمار، ولا سيما في مراحل متقدمة من التطور والتوسع في إنجاز المشاريع الإستثمارية، وهذا يقودنا إلى القول أن عدم فعالية السياسة العمومية التنظيمية في مجال التشغيل والاستثمار وضعف جودة التنظيمات الحكومية هي سبب بطئ وتيرة تطور الاستثمار الخاص وزيادة خلق فرص العمل.

وعلى سبيل المثال لايزال صاحب الشركة يتنقل إلى مكتب الإدارة الحكومية للتشغيل حتى الآن من أجل طلب توظيف العمل وإحضاره لكافة الوثائق المكونة للملف، ونفس الأمر بالنسبة لعملية إيداع تصريح ملف الاستثمار لدى الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، وذلك نتيجة فشل سياسة الحكومة الإلكترونية في بناء إدارة إلكترونية حكومية في آجالها القانونية المحددة.

1-2-2-2- تطور الاستثمار الأجنبي المباشر في الجزائر للفترة 2000-2018

في هذا الإطار بينت دراسة ندوة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية حول توجهات سياسة الاستثمار للفترة 2000-2013 في 59 بلد أن القيود التنظيمية للاستثمار الأجنبي قد ارتفعت إلى أعلى مستوى لها على الصعيد العالمي بـ 33 إجراء سنة 2010 بعدما عادت إجراءات تحرير السوق وتطوير الاستثمار إلى الإرتفاع مرة أخرى في نفس السنة.

وهو ما يعكس التناقض الموجود مع ما يجب تنفيذه وما ينتظر الحصول عليه نتيجة ضعف فعالية الحكومة في تنفيذ هذه السياسات العمومية التنظيمية مما خلق هناك إنتقادات مستمرة بشأن استخدام الحكومات للحواجز على نطاق واسع كأداة سياسية لجذب الاستثمار بأنها غير فعالة من الناحية الإقتصادية والتي تؤدي إلى سوء توزيع الأموال العامة²، وهي نفس توجهات سياسة الاستثمار المتبعة في الجزائر التي لم تحقق النتائج المنتظرة.

لكن هذا لا يمنع من القول أن مكاسب هذه التعديلات والإجراءات الحكومية المحفزة للاستثمار في الجزائر قد بدأت للظهور من خلال عمل الحكومة على تنسيق، ومرافقة السياسة الإقتصادية مع ما تتطلبه من تنظيمات حكومية وإدارية على كافة المستويات من أجل تحرير السوق وجذب الاستثمار، ومن خلال الجدول الموالي سنحاول توضيح تطور تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر.

¹ Algérie:rapport de suivi de la situation économique,World bank,2017,p02

<http://documents.worldbank.org/curated/en/496761499968921052/pdf/117451-FRENCH-WP-Algeria-Eco-Monitoring-pub-6-22-17web.pdf>

² Investing in the SDGs: An action Plan, UNCTAD,2014,pp.18-19

<https://www.imf.org/external/pubs/ft/bop/2014/pdf/14-27.pdf>

جدول رقم (03-04): تطور تدفقات الإستثمار الأجنبي المباشر في الجزائر للفترة 2000-2018

السنوات	تدفقات الإستثمار الأجنبي المباشر (مليون دولار)*
2000	438
2001	1196
2002	1065
2003	634
2004	882
2005	1081
2006	1795
2007	1662
2008	2646
2009	2847
2010	2264
2011	2571
2012	1499
2013	1684
2014	1507
2015	-
2016	1635
2017	1203
2018	1466

* تدفقات الإستثمار الأجنبي المباشر الحقيقية

المصدر:

_World Investment Report, UNCTAD, 2000-2019

<https://unctad.org/system/files/official-document>

الفصل الرابع

يتبين من الجدول السابق، أن هناك تحسن في مستوى الإستثمار الأجنبي في الفترة 2009-2011 بعدما كان في أدنى مستوى له سنة 2000 بـ 438 مليون دولار، والذي يعود إلى عوامل أخرى لا ترتبط باتفاق الشراكة مع الاتحاد الأوروبي أو إلى التعديلات التنظيمية التي أجريت بغية تحسين مناخ الأعمال، حيث يمكن تفسير إرتفاع صافي تدفقات الإستثمار الأجنبي المباشر سنة 2009 - 2011 إلى استغلال المستثمر الأجنبي فرصة ممارسة الأنشطة التجارية خاصة في مجال التوزيع (البيع على الحالة).¹

والملاحظ أيضا هو تراجع الإستثمار الأجنبي بعد سنة 2011 الذي يوضح فشل سياسة الإستثمار المتبعة في الجزائر بسبب ضعف جهود التنسيق والمتابعة والتعاون على مستوى الحكومة لحسن توجيه الإستثمارات الأجنبية المباشرة، وهو ما يؤكد صحة ذلك نظرا إلى استمرار إنخفاض حصيلة تدفقات الإستثمار الأجنبي المباشر سنة 2019 إلى 1382 مليون دولار نتيجة قيام الحكومة بتغيير سياسة الإستثمار التي تهدف إلى محاولة تشجيع نشاطات الإستثمار في قطاعات معينة على أراضيها دون الأخذ في الحسبان طبيعة الشركات المالكة أو أمور أخرى، حتى تجد نفسها قد فرضت قيودا أخرى بصفة غير مباشرة على شروط موافقة إقامة مشاريع إستثمار وإبرام صفقات الأعمال مع الأجانب بسبب ضعف الحوافز وكثرة الإجراءات الحكومية وصعوبة الحصول على أراضي وسبل امتلاكها.²

وعليه يبدو واضحا عدم فعالية تجسيد السياسة العمومية التنظيمية خاصة الإجرائية منها وغيابها تماما؛ نتيجة الثغرات التي ترتبط بالقوانين والقواعد التنظيمية أثناء التنفيذ على أرض الواقع والتي تسمح للمستثمرين بإحداث تجاوزات عند ممارسة أنشطة الإستثمار والأعمال التي من شأنها أن تضر بمساعي جذب المستثمر الأجنبي التي لها أثار على الإقتصاد الوطني.

ومن المعلوم أن تبسيط الإجراءات الإدارية وتيسير معاملات قطاع الأعمال /حكومة من خلال تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية المرتكز على الجاهزية الإلكترونية للإدارة الحكومية وكل ما تتطلبه من قوانين وتشريعات تحكم عملية إنشاء وسير هذه الإجراءات الإلكترونية الحكومية وسبل تطبيقها على أرض الواقع، والسؤال الذي يطرح: هل البيئة القانونية والإجرائية لممارسة الأعمال والإستثمار في الجزائر كافية لبناء علاقة قوية بين مؤسسات الأعمال والحكومة ورفع الثقة والشفافية؟ وهو ما سنحاول الإجابة عنه في العناصر الموالية.

1-3- البيئة القانونية للأعمال

يتطلب الإنفتاح الإقتصادي وجذب الإستثمار وخلق بيئة ملائمة لممارسة الأعمال ديناميكية ومرونة، وسرعة في تنفيذ الإجراءات الحكومية والتي تتطلب هيئة بيئية قانونية فعالة بمختلف جوانبها المتعلقة بالأنشطة الإقتصادية من خلال تحديث القوانين التنظيمية ذات الصلة، وسنحاول التطرق إلى أهم هذه الجوانب في النقاط الموالية.

¹ Cadre de politique commerciale: Algérie Politiques Commerciales et Diversification, CNUCED, 2017, p.31

https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditctncd2015d7_fr.pdf

² Maximizing potential benefits of FDI for competitiveness and sustainable development : World Bank Group report on investment policy and promotion diagnostics and tools, 2017, pp.27-38

<http://documents.worldbank.org/curated/en/736501494499554704/pdf/114863-WP-PUBLIC-9-5-2017-17-30-2-FINALIPPAIMFDIREPORT.pdf>

1-3-1- قانون الإستثمار

عرف قانون الإستثمار في الجزائر عدة مراحل، تصف التطور الذي صاحب طبيعة وحجم التعديلات التنظيمية والنتائج المترتبة عنها، إذ واصلت السلطات العمومية جهودها في سبيل تطوير الاستثمار بسن القوانين والقواعد التنظيمية التي تتماشى مع الظروف الإقتصادية والإجتماعية للبلد إلى غاية اصدار الامر التنفيذي رقم 01-03 سنة 2001 المتعلق بتطوير الإستثمار.

بعد سنة 2001 ظهرت هناك بعض النقائص التي تطلبت التصحيح وإعادة النظر الامر الذي انتهى باصدار القانون رقم 6-8 الصادر في 19 جويلية 2006 المتعلق بتطوير الإستثمار. لتدارك النقائص وإدخال بعض التصحيحات الجوهرية؛ فقد سمح بتوحيد الإطار المؤسسي للإستثمار والأجهزة المكلفة بمتابعة أنشطة الأعمال ومرافقتها بما في ذلك عملية منح الإمتيازات المقدمة للمستثمرين وحماية حقوقهم¹، فكانت النتائج جد محدودة ضعف حجم الإستثمار الخاص بالرغم من إجراء عملية تحديد القطاعات المفتوحة للإستثمار الخاص، وقلة الشركات المشتركة (وطنية وأجنبية) بسبب عدم رغبة الأجانب الإستثمار في الجزائر. نتيجة الإجراءات الإدارية المثقلة بالبيروقراطية وتدخل الدولة في وضع القواعد القانونية للعلاقات الإقتصادية، والرقابة التي اعتبرت معيقة للمبادرة الخاصة وتأخر استكمال قوانين تحرير الإستثمار، والنقائص المسجلة التي كان ينتظر منها الإسراع في تعويضها بالشكل المطلوب².

لكن هذه التعديلات لم تمنع من ظهور أولى إجراءات تيسير ممارسة الأعمال في الجزائر بالاعتماد على الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية الحكومية المعنية بالإستثمار، فقد تم تخفيض المدة القانونية لقبول ملف تأسيس الشركة لدى الوكالة الوطنية للإستثمار وانخفاض عدد الوثائق المطلوبة لتكوين ملف التسجيل في السجل التجاري من 13 إلى 5 وثائق للأشخاص المعنويين وفي المقابل، تم تخفيض الموعد النهائي لإصدار السجل التجاري من شهرين إلى يوم واحد على مستوى 13 وكالة وطنية سنة 2008 وذلك من خلال تطبيق خدمات "الشباك الوحيد"³.

أقرت السلطات العمومية خلال الفترة 2006-2008 بالتجاوزات الموجودة فيما يتعلق بتطبيق القوانين والقواعد التنظيمية لممارسة التجارة عبر الحدود والضرائب، وبطء في تنفيذ مختلف القوانين ذات الصلة الأمر الذي انتهى بإصدار القانون رقم 09-01 في تاريخ 22 جويلية المتضمن لقانون المالية التكميلي لسنة 2009 الذي أعطى الأساس القانوني لإنشاء سجل وطني للأشخاص المنتهكين لهذه القوانين إلى جانب تشجيع عمليات تطوير الواردات على حساب الإستثمار الاجنبي المباشر لأن القيود المفروضة على هذا الأخير هي أكثر سهولة في مجال التوزيع (البيع على نفس الحالة) عنه في الإنتاج؛ لذلك يمكن القول أن القاعدة 49/51

¹ وزارة الصناعة والمناجم، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية تاريخ الإطلاع: 2017/05/02

www.mdipi.gov.dz

² ناجي بن حسين، مرجع سابق، ص 111-117

³ Rapport sur l'état de mise en œuvre du programme d'action National en matière de goovernance, MAEP/Point Focal National, Algérie, p.18
https://www.algerie.cz/images/pdfs/rapport_gouvernance_fr.pdf

الفصل الرابع

عامة لم يكن لها أثر على أرض الواقع من حيث رفع النشاط الإنتاجي ودعم النمو، وظلت أسباب الحد من تحويل أرباح الأسهم ومنع المستثمر الأجنبي من السيطرة على الشركات بموجب القانون العام ثابتة، ومتناقضة وغير مبررة إلى حد بعيد¹.

1-1-3-1- قانون رقم 16-9 الصادر في 03 أوت سنة 2016

أهم ما ميز هذا القانون هو استبعاد نشاط إعادة البيع على الحالة وتحديد الأنشطة التي تخضع للقواعد التنظيمية المرتبطة بالمزايا الممنوحة في إطار الشراكة ولفائدة الإستثمارات التي لها أهمية خاصة للإقتصاد الوطني، إلى جانب توسيع مهام الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار من أجل تسهيل ممارسة الأعمال، ومتابعة تأسيس الشركات وتنفيذ مشاريع الأعمال والإستثمارات ذات الصلة².

وفي إطار الشراكة مع المستثمر الأجنبي فقد ورد في نص المادة 66 من نفس القانون على أن تخضع كافة أنشطة الأعمال التي يقوم بها الأجانب بما في ذلك الخدمات المصرفية والتأمين إلى ضرورة تكوين شركة لا يقل معدل رأس مالها المملوك عن 51% من المساهمة الوطنية للمقيمين، وبالرغم من التحفيزات والمزايا المعتبرة التي جاءت في هذا القانون تبقى هناك بعض العوائق التي تقيد المستثمر الأجنبي إذ أن إلزامية التقيد بالقاعدة 51/49 تشكل عيباً على الشركات التي يملك أغلب أسهمها المستثمرين الأجانب³، ونذكر على سبيل المثال أن القيام بإجراء أي تعديل لدى مصالح السجل التجاري يتطلب قبل ذلك إمتثال الشركة لقواعد توزيع رأس المال المنصوص عليه قانوناً، فكانت هناك ضرورة لمراجعة قانون الاستثمار بتخفيف العديد من القواعد التي تم وضعها في سنة 2009 من أجل جذب الإستثمارات الأكثر إنتاجية وربحية.

1-2-3-1- تعديل قانون رقم 16-9 سنة 2016 المتعلق بتطوير الإستثمار

لقد جاء في نص القانون رقم 20-07 الصادر في 4 جوان 2020 المتعلق بتطوير الإستثمار، المادتين 49 و 50 التعديلات التي تتعلق بالإستثمارات الأجنبية⁴ حيث تم إلغاء القاعدة 51/49 باستثناء الإستثمارات ذات الطبيعة الاستراتيجية بالإضافة إلى عمليات شراء أو إعادة بيع المنتجات، وتبسيط التنظيمات ذات الصلة من أجل ضمان المزيد من الشفافية ومنح المزايا للمستثمرين.

¹ditctnecd2015d7_fr.pdf / pp.30-31

²الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 48 الصادرة المتضمن قانون رقم 16-09 مؤرخ في 29 شوال عام 1437 هـ الموافق لـ 3 أوت سنة 2016م المتعلق بترقية الإستثمار.

http://www.andi.dz/PDF/legislation_ar/develop_inv/1609%20ar.pdf

³ الغرفة الجزائرية للصناعة والتجارة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

[https://www.caci.dz/ar/Nos%20Services/Commerce%20exterieurs/Pages/Investissement-direct-%C3%A9tranger-\(IDE\).aspx](https://www.caci.dz/ar/Nos%20Services/Commerce%20exterieurs/Pages/Investissement-direct-%C3%A9tranger-(IDE).aspx)

⁴القانون رقم 20-07 الصادر في 4 جوان 2020 المتعلق بتطوير الإستثمار، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 33 المتضمن قانون رقم 20-07 مؤرخ في 12 شوال عام

1441 هـ الموافق لـ 4 جوان 2020 المتعلق بتطوير الإستثمار. تم تحميله يوم: 2021/70/02

https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/lois_de_finances_arabe/LFC2020AR.pdf

الفصل الرابع

الملاحظ أن بعد سنة 2016 كان هناك عمل متواصل من قبل السلطات الحكومية بغية تشجيع الإستثمار وممارسة الأعمال وتكريس مبدأ فك القيود التنظيمية وتبسيط الإجراءات الإدارية التي تواجه مؤسسات الأعمال، بالرغم من عدم وضوح الحوافز المختلفة المقدمة للمستثمرين على أرض الواقع في إطار قاعدة الشراكة، إلا أن ممارسة نشاط الإستثمار والأعمال مستمر بفضل جهود تكييف التشريعات مع التطورات في قانون المعاهدات والفقهاء القانونيين لقانون الاستثمار حيث تم استبدال الحكم الذي يمنح المعاملة الوطنية بحكم يمنح معاملة عادلة ومنصفة.

إضافة إلى إعادة النظر في دور الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمارات وتنظيمها الداخلي من أجل تعزيز عمل مؤسسات الدولة بشكل أفضل في تنفيذ السياسة العامة لتحريك عجلة الإقتصاد وتحسين مناخ الأعمال¹.

إن تطور التشريعات والقوانين وتقدم خطوات التحول الإلكتروني الحكومي في إطار العلاقة حكومة/أعمال، تزايد إدراك واهتمام صناع السياسة العمومية في الجزائر بأهمية إحداث تعديلات قانونية وتنظيمية إجرائية إلكترونية من أجل تحسين مناخ الإستثمار والأعمال، وزيادة العمل على التنسيق والتكامل على مستوى اللجان الحكومية ضمن رؤية واحدة أساسها هو الإعتماد أكثر على خدمات الحكومة الإلكترونية لزيادة الثقة والشفافية لدى مؤسسات الأعمال في الدولة من خلال وضع الأسس السليمة لعملية التحول الإلكتروني الحكومي في عدة قطاعات لها علاقة وثيقة بتطوير الإستثمار كقطاع التجارة والمالية (البنوك) والضرائب والعمل والضمان الإجتماعي.

1-3-2- التجارة الإلكترونية

عرفت قوانين التجارة في الجزائر تطور ملحوظ ويظهر ذلك من خلال التعديلات القانونية والتشريعية التي أجريت على كل مرحلة من مراحل تأسيس الشركة أو إخضاع الأشخاص الطبيعيين للشروط والقوانين التي ينص عليها قانون التاجر وذلك من أجل تيسير ممارسة الأنشطة التجارية ودعم الإقتصاد الوطني.

في هذا السياق، تنص المادة 4 و6 من القانون رقم 13-06 سنة 2013 على أن الشركات الجديدة لا تخضع لإلزامية القيام بالإجراءات المتعلقة بالإيداع القانوني لحساباتها، أما المؤسسات الإقتصادية العمومية فلا يتوجب عليها القيام بإجراءات الإشهار القانوني المنصوص عليه ووفق المادة 3 من نفس القانون بإمكان الشركات الحصول على نسخة من السجل التجاري إلكترونياً بواسطة شبكة الإنترنت.

تيسير إجراءات ممارسة التجارة عبر الحدود والتي تتمثل في سهولة حصول الشركات على رخص الإستيراد وتطبيق القواعد المتعلقة ذات الصلة بطريقة عادلة، وتسهيل عمليات الجمركة وذلك بموجب القانون رقم 15-02 الذي يوضح الإجراءات والوثائق المطلوبة

¹ Le climat de l'investissement en Algérie et le règlement des différends investisseurs-État Table ronde et sessions techniques, Rapport national, 11-12 novembre, Alger, 2019, p.4

الفصل الرابع

عند العبور أو دخول حدود الدول ضمن الشروط المتفق عليها في إطار من التشاور وتبادل المعلومات¹ إذ لم تكن هناك مدونة تصنيف الأنشطة الاقتصادية المختلفة التي تخضع للتسجيل في السجل التجاري قبل سنة 2015.

بطئ إجراءات منح تراخيص الإستيراد والتصدير والتخليص الجمركي، وطول مدة حصول أصحاب الشركات الأجنبية على بطاقة المقيم الأجنبي والتي تصل إلى 90 يوم من تاريخ تقديم الطلب وحضور الشخص إلزامي لإكمال الإجراءات الإدارية ذات الصلة².

لكن بعد إعادة ضبط محتوى وإجراءات ممارسة النشاط التجاري وتحديد الأشخاص المعنوية والطبيعية التي تخضع للتسجيل في السجل التجاري سنة 2015 تم اتخاذ قرار اجراء التسجيل في السجل التجاري، عملية التعديل والإلغاء، وتحويل الوثائق المرتبطة بكل هذا الإجراءات المذكورة إلكترونيا.

فقد عملت السلطات العمومية وإدارة التجارة على توفير السجل التجاري الإلكتروني التي تعد من أهم الإنجازات التي قامت بها هذه الأخيرة من أجل تسهيل ممارسة التجارة وفق القانون رقم 15-111 الصادر في 3 ماي 2015 وبالنظر إلى أهمية تقنية التصديق الإلكتروني في تسيير المعاملات التجارية تم تكليف السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني بتطوير استخدام التوقيع والتصديق الإلكتروني، وضمان إستعمالهما حسب الأطر المنصوص عليها في المادة 16 من القانون رقم 15-04 الذي يحدد القواعد التنظيمية العامة.

إلى جانب إدخال بعض التعديلات التنظيمية لتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر من خلال إصدار القانون رقم 18-05 سنة 2018 الذي يحدد القواعد التنظيمية العامة وشروط ممارسة التجارة الإلكترونية³؛ ويبدو أن نشاط التجارة الإلكترونية مرهون بإجراء إيداع إسم المجال الذي ينسب إلى طبيعة النشاط الممارس لدى مصالح المركز الوطني للسجل التجاري، والخضوع لإجراء التسجيل في السجل التجاري والنشر والإعلان من خلال الموقع الإلكتروني الحكومي الموجود على شبكة الإنترنت.

نفس الأمر بالنسبة لإجراء إيداع عنوان المجال الذي يمارس فيه النشاط التجاري، وفي هذا الصدد تشير المادة 7 من نفس القانون إلى أن هناك تيسير لإجراءات التجارة الخارجية، ومراقبة الصرف وإلى حد الإعفاء منها نهائيا عندما يتم البيع والشراء عن طريق وسائل الاتصال الإلكتروني عبر الحدود، كل ذلك من شأنه أن يساعد مؤسسات الأعمال على تأسيس وبداية النشاط وريح الوقت والتكلفة وتجاوز كافة الحواجز والعراقيل التي تقف عائق أمامهم.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 13-321 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1434 الموافق 26 سبتمبر سنة 2013 المتعلق بإجراءات الجمركة المبسطة في شكل تصريحات تقديرية أو مبسطة أو إجمالية (ج.ر. رقم 48 المؤرخة في 29 سبتمبر 2013).

http://www.andi.dz/PDF/legislation_ar/autre/decret13-321%20A.pdf

² Guide d'investir en Algérie, K PMG, 2019, p.81

<https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/dz/pdf/2019/kpmg--guide-investir-2019/KPMG-GUIDE-INVESTIR-2019.pdf>

³ وفق المادة 6 من القانون رقم 18-05 تعرف التجارة الإلكترونية على أنها النشاط الذي يقوم به مورد إلكتروني اتجاه مستهلك إلكتروني بإقتراح أو ضمان توريد السلع والخدمات عن طريق وسائل الاتصال الإلكترونية.

الفصل الرابع

تتطلب ممارسة التجارة عملية، سداد الفواتير والمعاملات التجارية والإدارية اتجاه الغير، وفي هذا الصدد ينص نفس القانون على أن يتم سداد المعاملات الإلكترونية من خلال المنصات الإلكترونية المستعملة من الناحية العملية فقط لدى البنوك المعتمدة، ويريد الجزائر المتصلة بشبكة الاتصالات العامة أما بالنسبة للمعاملات التجارية عبر الحدود يتم سدادها من خلال الإتصال الإلكتروني¹.

وبالتالي أصبحت معالم ممارسة التجارة وفق القواعد والوسائل الإلكترونية المرتبطة بخدمات الإدارة الإلكترونية الحكومية أكثر سهولة وديناميكية ومرونة في اتمام المعاملات التجارية وتحسين مناخ الاعمال في الجزائر، الأمر الذي سيساعد دون شك على تحقيق الإزدهار والتقدم والانفتاح التجاري.

1-3-4- الخدمات البنكية الإلكترونية

إن المهام الرئيسية الموكلة قانونا لبنك الجزائر لا تكمن فقط في ضمان الاستقرار النقدي والمالي في إطار السياسة المالية المعتمدة بل هي تمتد إلى تطوير الجهاز المالي والبنكي، وتحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة، وفي هذا الصدد تم إصدار القانون رقم 10-04 الصادر في 26 أوت 2010 بغية تعزيز الإطار المؤسسي، مراقبة البنوك والمؤسسات المالية وحماية العملاء وتقديم الخدمات العمومية المصرفية بجودة عالية.

يمنح القانون البنكي المرتبط بهذا التعديل مهمة قيام البنك بتشغيل أنظمة الدفع وتسييرها وحمايتها وتطويرها وفق ما يعرف " بالبنك الإلكتروني " وفي هذا الصدد تم تصميم صفحات خاصة بإدارة البنك على شبكة الإنترنت من أجل تقديم خدمات حكومية إلكترونية متنوعة وسهلة، وآمنة للشركات والمستثمرين من خلال الموقع الإلكتروني الحكومي - ebanking.bna.dz².

توفر هذه الخدمة الإلكترونية البنكية إمكانية الإطلاع على الحسابات والأرصدة البنكية، ومتابعة المعاملات البنكية المرتبطة بمؤسسات الأعمال في أي وقت دون تحمل عناء التنقل بواسطة شبكة الإنترنت إضافة إلى عملية تسديد التصريحات الجبائية والفواتير وغير ذلك بإستخدام البطاقة البنكية (CIB).

وفي هذا الصدد قامت إدارة البنك الوطني الجزائري BNA بتطوير قنوات الإتصال وأجهزة تقديم الخدمة لمؤسسات الأعمال ومع نهاية سنة 2018 توصلت هذه الأخيرة إلى تحقيق بعض الإنجازات الميدانية وذلك بتأسيس (19) وكالة بنكية رقمية من مجموع (214) وكالة بنكية على المستوى الوطني، (97) شبك آلي بنكي " GAB "، (145) موزع آلي للأوراق النقدية " DAB " تعميم إستعمال أجهزة نهاية الدفع الإلكتروني " TPE " ب 3771 جهاز، وتوفير 234122 بطاقة بنكية " CIB " تم تشغيلها لفائدة مؤسسات الأعمال، كما بلغ عدد المشتركين في خدمة الولوج الآلي للحسابات البنكية (BNA.net) حوالي 41158 مشترك تعزيز التشغيل البيئي من خلال دمج الصندوق الوطني للسجل التجاري والسجل التجاري والضمان الإجتماعي في منصة الدفع

¹ Guide d'investir en Algérie, Op.cit, pp.80-81

² أمر رقم 10-04 مؤرخ 16 رمضان عام 1431 الموافق 26 أوت سنة 2010، المتعلق بالنقد و القرض، المعدل والمتمم للأمر رقم 11-03 مؤرخ 27 جمادى الثانية عام

1424 الموافق 26 أوت سنة 2003 الجريدة الرسمية عدد 50 والصادر في 01 سبتمبر 2010

الفصل الرابع

الإلكتروني بواسطة شبكة الإنترنت¹ من أجل تسهيل إجراءات دفع مصاريف النشر القانوني لدى المركز الوطني للسجل التجاري وإشتراقات الضمان الاجتماعي.

يبدو أن إجراءات تيسير المعاملات البنكية في إطار العلاقة حكومة/ أعمال قد أصبحت موجودة كخطوة أولى لمواصلة سلسلة الإجراءات الهادفة إلى تطوير بنك متعدد القنوات من خلال "الخدمات المصرفية الإلكترونية" و"الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة" و"الوكالة الرقمية" وكذا الخدمات المصرفية عبر الهاتف... والتي تتوافق مع مساعي الدولة لتطوير الإستثمار وتيسير ممارسة الأعمال ودعم الإقتصاد الوطني في ظل التحول الإلكتروني الحكومي، وسنحاول التطرق إلى ما تم إنجازه على أرض الواقع في هذا المجال في الفصل الموالي.

1-3-4- قانون الجباية والإجراءات الإلكترونية

تميز منظومة سن القوانين الجبائية في الجزائر بالتعقيد والغموض وصعوبة التطبيق على أرض الواقع لعدم وجود تفاصيل ونصوص تطبيقية واضحة تتلائم مع حالات فرض ضرائب جديدة من أجل تحقيق أهداف السياسة المالية للدولة، والواقع يدل على معاناة المكلفين بدفع هذه الضرائب من قبل مؤسسات الأعمال نتيجة ثقل الإجراءات الإدارية والبيروقراطية.

وعليه قامت إدارة الضرائب باتخاذ مجموعة من التدابير التي جاءت ضمن الأمر رقم 08-02 مؤرخ في 21 رجب 1429 الموافق 24 يوليو 2008 من أجل تطبيق إجراءات التبسيط والتي ارتبطت بالضريبة نفسها حيث أصبح بإمكان التجار القيام بدفع الضريبة الجزافية الوحيدة خلال كل ثلاثة أشهر دون إجراء رسمي آخر، وتوسيع تفويض السلطات المحلية ذات الصلة باتخاذ قرارات سداد أرصدة ضريبة الرسم على القيمة المضافة، وتخفيض معدل الضريبة على أرباح الشركات، ومنح مزايا جبائية وإنشاء ثلاثة هيكل جديدة لتسيير وتنظيم مهام المصالح الإدارية ورفع كفاءتها ووحدة معالجة المعلومات الجبائية².

تمشيا مع هذه القوانين وبالتنسيق مع السلطات العمومية فقد تم وضع منصات إلكترونية حكومية لتحسين علاقة الإدارات العمومية مع المكلفين بدفع الضرائب، بموجب القانون 16-14 المؤرخ في 28 ديسمبر 2016 والتي أطلق على تسميتها بـ "جبايتك" المتوفرة على شبكة الإنترنت عبر الموقع الإلكتروني الحكومي www.jibayatic.dz والتي توجد أيضا على الموقع الإلكتروني الحكومي لإدارة السجل التجاري ومديرية المؤسسات الكبيرة.

¹La force de l'expérience et l'esprit du changement, Rapports annuels de La banque Ntionale d'algerie, 2018, pp.08-10 télécharger le :30/07/2021

<https://www.bna.dz/images/pdf/rapport-2018.pdf>

²Rapport d'Evaluation Nationale et le Programme National d'Action de la République Algérienne Démocratique et Populaire, Op.cit, pp.127-128

الفصل الرابع

تسمح هذه المنصة الإلكترونية بإمكانية الحصول على رقم التعريف الجبائي إلكترونيا بواسطة الموقع الإلكتروني الحكومي <https://nifenligne.mfdgi.gov.dz> بعدما تم إصدار المرسوم التنفيذي رقم 07-162 سنة 2007 والمتعلق بكيفية تشغيل الشهادة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.

يتبين أن توجه الإدارة الحكومية للضرائب نحو العصرية والتحديث بإستعمال الخدمات الإلكترونية الحكومية، قد أصبح أمر واضح بالنسبة لما تقوم به السلطات العمومية من خطوات هامة لتجسيد مشاريع تبنى إدارة إلكترونية جبائية ضمن خطة التحول الإلكتروني الحكومي المنتهجة في هذا المجال بكل ما تتطلبه من قوانين وتكنولوجيا، وبني تحتية.

1-3-5- قانون العمل والإجراءات الإلكترونية للتأمين

إن القوانين التنظيمية التي تحكم علاقات العمل وسيرها بشكل سليم عادة ما تمنح البلدان ميزة مهمة في جذب الإستثمار بإصدار القانون رقم 90-11 الصادر في 21 أبريل 1990 من أجل تحديد علاقات العمل وتكييفها مع احتياجات سوق العمل وتطوير العقود والإتفاقيات الجماعية، وتنظيم القواعد والإجراءات في قطاعات النشاط الرئيسية¹ التي تقوم على أساسها مؤسسات الأعمال بتوظيف العمال قبل بداية النشاط وبعد الإنتهاء في حال توقفها عن النشاط.

وعادة ما ينتج عن ذلك ضرورة إلزام مؤسسات الأعمال بالامتثال لكافة الإجراءات والقواعد التنظيمية التي تفرضها الإدارات الحكومية في حالة طلب توظيف العامل وتسجيل عقد العمل وتصريح ودفع الإشتراكات الإجتماعية، وإجراءات تسوية ملف التقاعد، أو إجراءات التعويض عن العمل مدفوع الأجر، إجراءات تعديل وفسخ عقد العمل وفك النزاعات، وإجراءات توظيف وإقامة الاجانب.

وفي هذا الإطار قامت السلطات العمومية بعصرنة وتحديث إدارة الضمان الإجتماعي CNAS و CASNOS التابعة لوزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي من خلال توفير خدمات إلكترونية على مواقعها الإلكترونية الحكومية بواسطة شبكة الإنترنت تعرض فيها بعض المعلومات والقواعد التنظيمية التي تحكم سير العمل، وكذا توفير منصات إلكترونية للقيام بالتصريحات ودفع الإشتراكات الإجتماعية بطريقة فعالة، ولاسيما تسهيل إجراءات الحصول على مختلف أدايات الضمان الاجتماعي وإجراءات التكفل بانشغالات العمال المؤمن عنهم إجتماعيا بإستعمال التطبيقات الإلكترونية.

وهذا دليل على التطور والتحسين الكبير الذي عرفتة إدارة الضمان الإجتماعي من حيث جودة الخدمات الحكومية المقدمة للشركات وامتلاكها لمستوى عال من الجاهزية الإلكترونية لبناء إدارة إلكترونية حكومية حقيقية، ونجاح تبنى مشاريع إدخال واستعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

وعليه يمكن القول أن هذا التحسن الذي شهدته إدارة الضمان الإجتماعي قد ساعد على تيسير إجراءات ممارسة الأعمال والإستثمار وتجاوز الإجراءات الإدارية والبيروقراطية التي تقف عائق أمام مؤسسات الأعمال وريح الوقت والتكلفة خاصة وأن

¹Guide d'investir en Algérie, Op.cit, p.207

الفصل الرابع

إلزامية تقديم المعلومات والحصول على شهادات التسوية، والتصريح، ودفع الإشتراكات اتجاه الإدارات الحكومية المعنية يجب تنفيذها والإمتثال لها عند تأسيس وانطلاق النشاط، وبالتالي فإن هذه الإجراءات الإلكترونية الحكومية لها مساهمة كبيرة في تحسين مناخ الأعمال وتعزيز ثقة مؤسسات الأعمال في الدولة وإداراتها الحكومية.

لكن الملاحظ أن إجراءات طلب توظيف العامل من قبل صاحب الشركة لازالت تتطلب الحضور الشخصي وتقديم ملف العامل على مستوى مكاتب التشغيل الوطنية (ANEM) حتى في حالة فصل العامل أو إعادة الطلب من جديد، والتي تأخذ وقت طويل من أجل تسوية هذه الإجراءات الإدارية الحكومية من قبل الشركة، وبالتالي هناك تأخر في مواكبة مشاريع التحول الإلكتروني الحكومي من قبل وكالة التشغيل الوطنية، الذي يبدو واضحا من خلال عدم استخدامها لوسائل وتقنيات الإدارة الإلكترونية الحكومية لتيسير إجراءات التوظيف مثل الموقع الإلكتروني الحكومي.

بعد عرض مجمل الأطر المؤسسية والتنظيمية والاقتصادية التي ترتبط بمناخ الأعمال والاستثمار تم الوصول إلى نقطة أساسية ترجع إلى تزايد اهتمام السلطات العمومية بسبل تعزيز القواعد والقوانين التنظيمية ورفع القيود التي تعرقل تطور الاستثمار وسهولة ممارسة الأعمال. وسنحاول من خلال المبحث الموالي التركيز على واقع تنفيذ السياسات العمومية التنظيمية وخاصة الإجرائية منها في ظل التوجه العام للحكومة في سبيل تشجيع الاستثمار وتيسير ممارسة الأعمال في الجزائر للحد من البيروقراطية، والفساد الذي يقف عائقا أمام نشاط مؤسسات الأعمال.

المبحث الثاني : تحليل واقع مناخ الأعمال في الجزائر خلال الفترة 2000-2020

لطالما اهتمت العديد من حكومات الدول بالقضايا المرتبطة بطرق وسبل تحسين النمو وتحقيق التنمية الاقتصادية فكانت جهودها تتركز حول أهمية معرفة الصعوبات والعراقيل التي تقف أمام المستثمرين ورجال الأعمال لممارسة نشاطات الأعمال ووضع السياسات والإصلاحات الضرورية للنهوض بالإقتصاد الوطني وتعزيز القدرة التنافسية في بلدانها كإدخال التعديلات القانونية والإقتصادية والتجارية، والضريبية، والحماية... فكان التوجه نحو التنويع الإقتصادي باعتباره أحد أهم الحلول الناجعة والأقرب إلى تحقيق ذلك كخيار أساسي اتخذته بصفة خاصة بعض الدول المصدرة للنفط والتي تعتمد بنسب كبيرة على عوائد استثماراتها النفطية.

وينبغي أن تسعى حكومات هذه الدول ومن بينها الجزائر إلى توفير مناخ ملائم لتشجيع النمو بقيادة القطاع الخاص، ووضع القواعد التنظيمية اللازمة لرفع كفاءة الأداء الحكومي وتعزيز الشفافية وثقة المستثمرين ورجال الأعمال في الحكومة، حتى يتمكن الإقتصاد التحول من السعي نحو الكسب الربحي إلى الأنشطة المنتجة للقيمة المضافة وخلق الثروة من خلال تنفيذ جداول الأعمال المرتبطة بالتحول الإقتصادي.

وبالنظر إلى إختلاف الظروف التي يمر بها كل بلد، يتعين أن تركز الإصلاحات بشكل عام على عدة مجالات أهمها تبسيط إجراءات ممارسة الأعمال والإستثمار، وتعزيز الحوكمة¹، ويبدو واضحا أن مسألة دعم وتطوير القطاع الخاص من أولويات هذه الحكومات التي تتماشى مع توجهات إقتصاد السوق وتحقيق التقدم والنمو الإقتصادي، ومن خصائص القطاع الخاص تأثيره الإيجابي على مختلف المجالات الإقتصادية والإجتماعية... إلى جانب الملكية الخاصة للأصول المادية والمالية التي تعود لكافة الشركات الخاصة وتقوم عملية الإنتاج على نظام السوق والمنافسة والمبادرة الخاصة والمخاطرة من أجل تحقيق الربح الخاص، وفي هذا السياق يمكن طرح السؤال التالي: ما هي الصعوبات الإدارية والتنظيمية التي تواجه مؤسسات الأعمال في ظل سياسة الحكومة لدعم القطاع الخاص وتيسير ممارسة الأعمال في الجزائر؟ وسنحاول الإجابة على هذا الطرح من خلال التطرق إلى العناصر الموالية، وذلك بالتأكيد على أهمية فعالية السياسة العمومية التنظيمية وجودة الأداء الحكومي في هذه المسألة للحد من البيروقراطية والفساد.

2-1- أثر السياسات العمومية التنظيمية على مناخ الأعمال بالجزائر

نتج عن السياسة العامة المتبعة في الجزائر لتشجيع وتطوير القطاع الخاص بعض العيوب التي أدت إلى خلق تشوهات كبيرة في تطوير المقاول، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتي ترجع إلى العامل التنظيمي والتجاري الصعب، وضعف الإنفتاح الإقتصادي؛ وربما كان هناك نقص في تقدير الدور الهام الذي تقوم به المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في قطاع الخدمات والأنشطة غير الصناعية وضرورة توجيه الدعم، والتدابير اللازمة لتشجيع إمكانات هذه المؤسسات في هذا المجال، ويرجع السبب إلى ضعف التدابير والتنظيمات الحكومية

¹ نحو آفاق جديدة: التحول الاقتصادي العربي في غمار التحول السياسي، صندوق النقد الدولي، واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية، 2014، ص ص 62-63

w.imf.org/~media/Websites/IMF/imported-publications-loe/pdfs/external/arabic/pubs/ft/dp/2014/1401mcdapdf

الفصل الرابع

المساندة للسياسة التجارية والإقتصادية التي تضعها السلطات العمومية وفشلها في خلق مناخ ملائم لممارسة الأعمال والاستثمار وتحقيق النمو.

في هذا السياق أصبح اهتمام الحكومة بسبل تفعيل السياسة العمومية واضحا أكثر بعد انخفاض الموارد المالية بداية في منتصف سنة 2014 وذلك من أجل خلق بيئة ملائمة لممارسة الأعمال من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية أمام مؤسسات الأعمال، فقد أجبرت الحكومة على ضرورة الإسراع في الانتقال من توجيه فائض السيولة لدعم مشاريع الاستثمار والأعمال في القطاع الخاص إلى ميكانيزمات البحث عن التمويل لضمان توفير أدنى قدر من السيولة المالية اللازمة لإستمرار عملية مرافقة ودعم الشركات المنتجة والحفاظ على التوازنات الإقتصادية الكلية، لذا وضعت السلطات العمومية خطة لإنعاش الصناعة سنة 2016 ضمن إطار شامل ومتكامل من السياسات العمومية المتخذة وتكييف القوانين وتحديث التشريعات وإجراءات تنظيمية تتناسب مع احتياجات عدد واسع من الشركات، وكذا السعي نحو تحقيق هدف تبسيط الإجراءات الإدارية في إطار تنفيذ السياسة الجبائية المرتكزة على الكفاءة الإقتصادية والعدالة والتنفيذ، وتخفيض العبء الضريبي وتسهيل الإجراءات الحكومية خاصة تلك المرتبطة بتشجيع ودعم الشراكة بين القطاع العام والخاص والإنتاج الوطني، والترويج لصالح الإستثمار، وإدخال تعديلات أخرى من شأنها رفع مستوى الشفافية والثقة.

فقد خصص قانون المالية لسنة 2017 إطار عام لتنفيذ الميزانية على المدى المتوسط والتي تخضع للتعديل وفق التوقعات المقدرة¹ مما يسمح بتقييم مدى فعالية الحكومة في تنفيذ المشاريع والخطط المنتهجة في هذا الإطار، على سبيل المثال مشروع بناء الحكومة الإلكترونية وإعادة النظر في السياسات العمومية المتبعة لتطوير القطاع الخاص وتسيرها بطريقة منظمة وفعالة في مسار تحفيز ودعم الإستثمار الخاص وتوسيع إنشاء الشركات وسهولة ممارسة الأعمال في كافة القطاعات الإقتصادية.

بصفة عامة قامت السلطات العمومية في الجزائر بتنفيذ إصلاحات إقتصادية وتبني سياسات عمومية تنظيمية لدعم المبادرة الفردية وتشجيع القطاع الخاص على الإستثمار في كافة القطاعات الإقتصادية، وخاصة فيما يتعلق بإنشاء مؤسسات صغيرة ومتوسطة والتي تعتبر الجوهر الرئيسي الذي تقوم عليه الرؤية المستقبلية لتحقيق التنمية في البلد، والسؤال المطروح هنا هل حصيلة الإستثمار الخاص المحققة كانت في مستوى الأهداف المسطرة نتيجة فعالية السياسات العمومية التنظيمية المطبقة على أرض الواقع أم أن النتائج تدل على عكس ذلك.

2-1-1- تطور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

إهتمت السلطات العمومية بالجزائر خلال السنوات الأخيرة بسبل وآليات إنشاء ودعم المؤسسات المصغرة والصغيرة والمتوسطة باعتبارها النواة الأولى لخلق الثروة، وتخصيص الموارد وهو أسلوب حديث اتبعته العديد من حكومات الدول في هذا الإطار لما له من أهمية كبيرة في بناء إقتصاد قوي، وتنافسي قادر على تحقيق النمو وتعزيز التنمية الإقتصادية.

¹Perspectives économiques en Afrique, rapport Algérie, OCDE, 2017 , p.10
<https://www.oecd-ilibrary.org.www.snd11.arn.dz/docserver/aeo-2017-13-fr.pdf>

الفصل الرابع

وفي في هذا الصدد، بينت بعض الدراسات حول بيئة عمل هذه المؤسسات Melbouci, L 2007, World Bank, 2007 أن إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ضمن بعدها السوسيو إقتصادي والجغرافي والثقافي ليست عاملا حاسما في قرار الإستثمار في الجزائر، ومن جانب آخر يرى الاقتصاديون Bouabdellah, Zouache, 2006, Bounoua, 2001 أن ضعف البيئة المؤسساتية هي السبب بدرجة أولى في عدم تقدم وتطور القطاع الخاص¹، فقد عرفت سياسة دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر منذ سنة 2008 تطور ملحوظ من خلال إعادة تشكيل الإطار المؤسساتي وتحسين تنسيق السياسات ودمج المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بشكل أفضل، حيث تم إنشاء أكثر من 180.000 مؤسسة صغيرة ومتوسطة الحجم² خلال الفترة 2010 و 2013 و كان 73.8٪ فقط من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تم إنشاؤها أو إعادة تأهيلها من قبل أشخاص معنوية و 26٪ هم أشخاص طبيعيين أو حرفيين³.

إن دعم السلطات العمومية للمبادرة الخاصة والمرتبطة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بقي محدود إلى حد ما وموجه لتحقيق أغراض أخرى، إضافة إلى تكاليف المعاملات والأعباء الإدارية الناجمة عن رداءة الخدمات الحكومية المقدمة وصعوبة الحصول على المعلومات وسوء بيئة ممارسة الأعمال، بالرغم من عدم ملائمة مناخ ممارسة الأعمال في الجزائر إلا أن بعض المؤسسات قد عرفت نجاح ملحوظ بالنظر إلى تطور نشاطها الإقتصادي وذلك بفضل تمكن مدراء هذه الشركات⁴ من تجاوز عراقيل هذه البيئة الغير مواتية من خلال البراعة التنظيمية والسلوكية وتطوير موارد إستراتيجية فعالة، وقدرات ديناميكية ناجحة في إيجاد حلول معتدلة وإتفاقيات سلوكية لبناء مخططات تشغيلية لمشاريعهم الإستثمارية خارج الأطر التي يتم تقديمها لها⁵.

وعليه يبدو، أن النواة الأولى (الشركة أو المؤسسة الصغيرة والمتوسطة) التي تعتبر الحجر الأساس لإعادة بعث الإقتصاد الوطني في الجزائر من الصعوبة بمكان القيام بإنشائها وحتى بعد تأسيسها هي عرضة للعديد من العراقيل البيروقراطية، التي تفرض نفسها على

¹ Omar Amir, Institution Et organisation ;quelle articulation dans une problématique de l'entrepreneuriat en Algérie? L'Harmattan, Marché et organisations, Vol 3 n° 33, 2018, pp.173-174

https://www-cairn.info/www.snd11.arn.dz/resultats_recherche.php?searchTerm=INSTITUTIONSfile/MAORG_033_0173.pdf

² وبلغ إجمالي الوظائف المرتبطة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة 1.8 مليون وظيفة في نهاية عام 2012، مقارنة بـ 1.6 مليون وظيفة في عام 2010 كما أن الغالبية العظمى من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر هي مؤسسات صغيرة الحجم 96٪ من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تم إنشاؤها في عام 2012 مصنفة على أنها مؤسسات صغيرة، و 3.5٪ تمثل مؤسسات صغيرة و 0.5٪ هي المؤسسات المتوسطة الحجم

³ Politiques en faveur des PME Afrique du Nord et Moyen-Orient :Evaluation sur la base du small business act pour l'Europe, OCDE, 2014, pp.207-208

<https://www-oecd-ilibrary-org.www.snd11.arn.dz/docserver/9789264221864-fr.pdf>

⁴ وفي هذا الصدد يشير تقرير منظمة التنمية والتعاون الإقتصادي حول التوجهات الإقتصادية في الجزائر OCDE, 2017 على النجاح الذي حققته شركة "بيوفارم" و "سيفيتال" بالرغم من العقبات التي واجهتها في بيئة غير ملائمة لممارسة الأعمال، وعلى سبيل المثال تأسست شركة "بيوفارم" سنة 1992 من قبل صيدلي، لتصبح فيما بعد عبارة عن شركة مساهمة وذلك سنة 2004 وتم فتح رأس مالها أمام المستثمرين الأجانب في 2013 وحصولها على شهادة ممارسات التصنيع الجيدة تتوافق مع المعايير الدولية؛ وهو ما مكنها من الإنفتاح على السوق الأوروبية والتصدير إلى السوق الإفريقية.

⁵ Boualem Aliouat, L'entrepreneuriat algérien confronté à un manque de gouvernance inclusive : une approche conventionnaliste pour expliquer l'action de l'entrepreneur en milieu hostile, Maghreb – Machrek, vol 3 n° 217, cairn, 2013, pp.13-18 https://www-cairn-info.www.snd11.arn.dz/Downloads/MACHR_217_0009.pdf

الفصل الرابع

هذه المؤسسات والمشاركة في الفساد الذي يؤدي إلى تكوين بني إقتصادية ضعيفة وغير قادرة تماما على مواجهة المنافسة والتحديات التي تواجهها، وبناء على هذا الطرح هل تمكنت الحكومة بواسطة سياستها العمومية التنظيمية من خلق مناخ ملائم يساعد ويحفز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تأسيس وتوسيع نشاط الأعمال؛ حيث تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بعدم تجانس التركيبة المكونة لها وأغلبها عبارة عن مؤسسات مصغرة بنسبة 95٪ والتي تعمل بشكل رئيسي في التجارة 55٪ الخدمات 34٪ ثم تليها الصناعة 10٪ والبناء 1٪ والتي لا يزال تطورها وتأثيرها منخفض في الإقتصاد إلى حد ما على الرغم من أنها تمكنت من توفير 61 ٪ من العمالة سنة 2016 كما تركز جلها في المدن الكبيرة بشمال الجزائر، ومن خلال الجدول الموالي سنوضح أكثر مدى تطور المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

جدول رقم (04-04): المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر للفترة 2001-2020

المجموع	طبيعة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة			السنوات
	أخرى ●	عمومية	خاصة	
245338	64677	778	179883	2001
261 863	71 523	788	189 552	2002
288 587	79 850	788	207 949	2003
304 316	83 921	778	219 617	2004
329 338	91 833	778	236 727	2005
362 112	101 981	849	259 282	2006
410 959	116 347	666	293946	2007
432 068	121 853	637	309 578	2008
570 838	162 085	598	408155	2009
607 297	-	560	606 737	2010
642 913	141 460	599	500854	2011
687386	154123	561	532702	2012
747934	168801	547	578586	2013
820738	186303	544	633891	2014
896811	206166	532	690113	2015
1014075	436251	438	577386	2016
1060289	464215	264	595810	2017
1 093 170	464689	262	628219	2018
1171945	512128	244	659573	2019
1193339	521829	243	671267	2020

● أصحاب مهنة حرة وحرفيون

المصدر:

_Ressources documentaires, Bulletins d'information statistique de la PME, N°04,05,07,09,12,13,15,17,19,20, 21,23,25,27,29,31,33,35,36, données de L'année 2001-2020,ONS

<https://www.industrie.gov.dz/?Bulletin-de-veille-statistique>

الفصل الرابع

يتبين من الجدول السابق، الإرتفاع المستمر للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الخاصة مقارنة بالمؤسسات الإقتصادية العمومية التي انخفضت بشكل كبير وأصبحت تمثل 2.5% خلال هذه الفترة، نتيجة تطبيق سياسات الخصخصة وتصفية المؤسسات بغية تحرير الإقتصاد، وفي المقابل فقد وصلت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الخاصة ذروتها سنة 2015 وذلك بـ 690113 مؤسسة والتي ترجع إلى عدة عوامل من بينها تلك المتعلقة بإتخاذ تدابير وسياسة إدخال تعديلات تنظيمية إجرائية وتحفيزية لسهولة ممارسة الأعمال¹.

أصبحت إجراءات إنشاء المؤسسات أسهل من خلال إلغاء الحد الأدنى لرأس المال المطلوب لإطلاق أعمال مؤسسة صغيرة ومتوسطة الحجم، وكذا تقليل الوقت اللازم للحصول على رخصة البناء، وتوصيل الكهرباء، وتخفيض الضريبة على النشاط المهني من 2% إلى 1% وتبسيط عملية الإمتثال الضريبي من خلال تخفيض عدد تصريحات بالمداخيل،² إضافة إلى توفر الدعم المالي والتشغيلي الذي تسهر عليه الأجهزة الحكومية لمرافقة وإنشاء وتطوير مشاريع الأعمال والإستثمار المرتبط بهذه المؤسسات.

فقد تضمنت هذه التدابير عملية وضع أجهزة حكومية لدعم إنشاء المشروعات الصغيرة التي لا تتجاوز عتبة إستثمارها عشرة ملايين دينار جزائري والتي يتم إدارتها من قبل الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب (ANSEJ) والصندوق الوطني للتأمين عن البطالة (CNAC) وعلى هذا الأساس منح أكثر من 24200 قرض غير مدفوع خلال الفترة 2011-2018³.

وهذا لا يعني أن لا توجد نقائص وصعوبات قد تقف وراء تحقيق ذلك، فهناك بطئ وتعقيد فيما يخص الإجراءات التنظيمية في مجال التمويل، فقد ظل الإطار القانوني والتنظيمي للحصول على التمويل دون تغيير وتم القيام فقط بتحديث سجل الائتمان في نهاية سنة 2015 الذي تضمن معلومات عن الأسر وائتمان المستهلك⁴، وغيرها من الأمور التي ترجع بشكل أساسي إلى الإعتماد على أساليب الإدارة التقليدية وعدم فعالية التنظيمات الحكومية، وضعف الشفافية والفساد، الذي يشكل عائق حقيقي أمام أصحاب الشركات أو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.

¹ وفي هذا الصدد تم تأسيس اللجنة الوطنية المكرسة لتحسين بيئة الأعمال سنة 2013 بموجب تعليمة رئيس الوزراء رقم 731 في 01 ديسمبر 2012 حيث تم نشر سيع (07) تعليمات موجهة إلى مختلف الإدارات الوزارية المعنية بتحسين بيئة الأعمال، والتي تجسد السياسة العمومية للحكومة من أجل تبسيط وتيسير الإجراءات الإدارية لصالح المستثمرين ورجال الأعمال، ولتحقيق هذه الغاية وضعت اللجنة برنامج مكثف بدعم من مجموعات العمل من أجل مواجهة تحديات تدابير التيسير، التنفيذ الفعال، وهو ما يعكس الإهتمام المتزايد الذي أصبح يشغل الحكومة من أجل إيجاد الأطر والقوانين والتدبير المساعدة لتحقيق ذلك، للإطلاع أكثر تصفح الموقع الإلكتروني.

<http://www.climatdesaffaires.dz/spip.php?article18>

² Perspectives économiques en Afrique, Op.cit, p.9

³ كما رافق هذه التدابير قيام الحكومة بتعزيز شبكة البنوك لتطوير النظام المالي إذ ارتفع عدد الوكالات البنكية التجارية سنة 2017 إلى (52) وكالة لكل مئة ألف شخص، كما تم تسجيل تقدم كبير فيما يتعلق بالشبكة البريدية والتي وصلت إلى نسبة 84.47% من السكان لديهم حساب على مستوى الشبكة البريدية بالإضافة إلى تعميم وسائل الدفع الحديثة بإنشاء أكثر من 1400 شباك آلي بنكي (GAB) والتي تضمن تغطية حوالي (47) شباك آلي لكل مئة ألف شخص التي أعطت ديناميكية أكثر لتيسير المعاملات البنكية.

⁴ Politiques en faveur des PME Moyen-Orient méditerranéen et Afrique du Nord, 2018, Op.cit, p.100

2-1-2- السياسة العمومية لتشجيع وسهولة إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تشير منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية سنة 2014 أن الجزائر قد كثفت جهودها فيما يخص الإصلاح التنظيمي والتبسيط الإداري في إطار عمل مشترك بين الإدارات العمومية والهيئات الفاعلة لتحسين مناخ الأعمال، لكن عدم وجود خطط تنظيمية واضحة وتفويضات محددة للتبسيط الإداري قد شكل عائقا أمام هذه الجهود.

وفي هذا السياق، قامت الحكومة بإزالة القيود من حيث الإجراءات والتكاليف المرتبطة بتنفيذ سياسات تشجيع المؤسسات التي تم إعادة تأهيلها، كما تم إصدار القانون 02-17 الصادر في 11 فيفري 2017 الذي يهدف إلى تشجيع إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودعم قدرتها التنافسية وتوضيح دور السلطات المحلية في هذا الصدد، ومع ذلك لوحظ أن هناك تأخر في الموافقة على هذا القانون¹ الذي استغرق وقت أطول مما انعكس سلبا على وتيرة الإصلاح والتبسيط الإداري ضمن السياسة العمومية التنظيمية المنتهجة التي تعرف بـ "سياسة الحكومة الإلكترونية" لبناء الإدارة الإلكترونية الحكومية.

إن إعادة تجديد الجهاز المؤسسي لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال المراجعة التنظيمية للوكالة الوطنية لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "ADPME"² (الموكل لها مهام إعادة تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتابعة والتنسيق مع مختلف الهيئات المعنية لتطوير الابتكار التكنولوجي، تقديم الخبرة والاستشارة للمؤسسات، دعم الابتكار والبحث والتطوير داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذلك المؤسسات الناشئة، تقييم نجاعة تنفيذ البرامج واقتراح التصحيحات الضرورية وغيرها)³.

ومراجعة آليات دعم المؤسسات، والإجراءات المخطط لها في إطار مشروع دعم وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، سيسمح ذلك بتعزيز فعالية التنظيمات الحكومية وستساهم الإجراءات الحكومية الإلكترونية التي تندرج ضمن مشروع دعم استراتيجية الجزائر الإلكترونية بإزالة الطابع المادي للوثائق والشهادة الإلكترونية.. وتطوير تكنولوجيا الرقمنة والإعتماد على الحلول الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لصالح الإدارة الحكومية المعنية بالإستثمار، وبالتالي ستشارك في جهود تحديث وعصرنة الإدارات العمومية وتسهيل إجراءات تأسيس المؤسسات.

ساعدت الإستراتيجية الوطنية "مبادرة التوصل 2020" السلطات العمومية على وضع خطة عمل لتطوير الإقتصاد الرقمي بما في ذلك الإطار القانوني والتنظيمي المناسب، ودعم الإصلاحات (القطاعية) وتمويل المشاريع الإستثمارية ضمن توصيات البنك

¹Politiques en faveur des PME Moyen-Orient méditerranéen et Afrique du Nord: evaluation intermédiaires des principales réformes en faveur des PME, 2018,p.98 https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264307612_fr.pdf?

² في هذا الإطار تم تغيير تسمية هذه الوكالة بموجب المادة 17 من القانون 02/17 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1438 الموافق 10 جانفي 2017 المتضمن القانون التوجيهي لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث أصبحت تعرف بالوكالة الوطنية لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والابتكار "ADPMEPI" وهي مؤسسة عمومية ذات طابع خاص تتمتع بشخصية معنوية واستقلالية مالية، وتعمل تحت وصاية وزارة الصناعة.

³الوكالة الوطنية لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والابتكار، وزارة الصناعة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

<https://www.industrie.gov.dz/?l-Agence-Nationale-de>

الفصل الرابع

الجزائري، وتعزيز جودة التنظيمات الحكومية وتحسين جودة الخدمات الحكومية بإزالة الطابع المادي الكلاسيكي للوثائق والمستندات والرقابة والتوجيه والتنظيم، واستخدام الأسلوب الإلكتروني¹.

إضافة إلى ذلك ينص القانون 02-17 على ضرورة قيام الوكالات والإدارات العمومية المعنية بالإستثمار والأعمال تقديم مختلف المعلومات والخدمات الحكومية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتعلقة بالمركز الوطني للسجل التجاري، إدارة الضرائب، إدارة الجمارك، غرفة التجارة والصناعة، الجمعيات، والمؤسسات المصرفية. ومن بين التعديلات الإجرائية الرئيسية التي تم إدخالها إنشاء بوابة إلكترونية لإنشاء المؤسسات "Création d'entreprise en ligne" في ماي 2017 بواسطة شبكة الإنترنت www.jecreemon.Entreprise.dz

إذ توفر المنصة الإلكترونية إمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية لكافة المؤسسات لكن يجب القيام باختيار كاتب العدل المسجل لدى إدارة السجل التجاري² لإجراء جميع الشكليات اللازمة لإنشاء المؤسسات رقميا، ومع نهاية سنة 2018 تم إنشاء حوالي 80 مؤسسة من خلال البوابة الإلكترونية وتم تدريب حوالي 276 كاتب العدل على استخدام البوابة الإلكترونية لكن غياب العمل بالتوقعات والمدفوعات الإلكترونية شكل أحد العقبات التي أدت إلى ضعف انتشار هذه المبادرة على نطاق أوسع³ وبالنظر إلى هذه الجهود التي قامت بها الحكومة، فقد سجل هناك تطور ملحوظ فيما يخص الإستثمار في المشاريع الصغيرة والمتوسطة، والذي سنحاول توضيحه أكثر في العنصر الموالي.

2-2- نتائج تنفيذ السياسة العمومية التنظيمية لدعم الإستثمار والأعمال في الجزائر

يبدو أن عمل السلطات العمومية بالجزائر ضمن سياساتها العمومية من أجل تحسين البيئة المؤسساتية ودعم الإستثمار والأعمال وتحقيق النمو لا يزال في بدايته، فقد بينت العديد من الدراسات أهمية جودة المؤسسات ودورها في تحسين الأداء الإقتصادي والحد من الفساد ومن أبرزها Knack, Keefer, Paolo Mauro, 1995 والتي تعمل كضامن لحقوق الملكية وتنفيذ العقود وتخفيض تكاليف المعاملات.

يظهر أن الجودة المؤسساتية تقاس بمدى كفاءة التنظيمات الحكومية، وغياب الفساد، وحماية حقوق الملكية، وسيادة القانون (Sebastiean dellepiane.Avellaneda, 2010, pp.198-199) وهي أبرز العناصر التي تتكون منها الحوكمة الرشيدة وهي بمثابة مؤشر لقياس المرونة والسلامة الإجتماعية والتقدم الإقتصادي، وفي نفس السياق يرى Kaufman, 2010 أن توفر المساءلة والإستقرار السياسي وفعالية الحكومة وجودة التنظيمات الحكومية، وسيادة القانون هي أبرز العناصر التي تتكون منها الحوكمة الجيدة.

¹Algérie, Document de Stratégie Pays Intérimaire (DSP – I) 2016-2018, Banque africaine de développement, 2016 Document de Stratégie Pays Intérimaire (DSP – I) 2016-2018, Algérie, p.16

https://www.afdb.org/fr/documents/document/algeria-interim-country-strategy-paper-icsp_dsp_-_i.pdf

² قيام صاحب الشركة بتعيين مكتب العدل (موثق، خبير عقاري...) لإنجاز مهام تسوية الإجراءات القانونية والتنظيمية بدلا منه اتجاه إدارة السجل التجاري وإدارة مسح الأراضي مثل نقل المعلومات والوثائق اللازمة لمختلف الهيئات المعنية بالإجراء والتي تخص الإدارة العمومية للسجل التجاري، الضرائب، والضمان الاجتماعي وذلك من خلال شبكات الإتصال الداخلية "انترنت" أو بواسطة شبكة الإنترنت التي تربط مكتب العدل بالإدارة الحكومية المعنية بالإستثمار والأعمال في الجزائر.

³Politiques en faveur des PME Moyen-Orient méditerranéen et Afrique du Nord, 2018, Op.cit, p.99

الفصل الرابع

وترتب الدول وفق هذا المؤشر على أساس نسبة مئوية تتراوح بين 0 و 100 % خلال سنة والذي يصدر عن البنك الدولي لتقييم جودة الحوكمة في أكثر 213 دولة وذلك من حيث اختيار الحكومات، وقدرة الحكومة على صياغة وتنفيذ سياسات سليمة بشكل فعال؛ احترام المواطنين والدولة للمؤسسات التي تحكم التفاعلات الاقتصادية والاجتماعية المرتبطة ببعضها البعض¹، فكلما كانت هناك حوكمة جيدة في تنظيم البنى الاجتماعية والاقتصادية، والسلوكية كلما دل ذلك على فعالية وجود المؤسسات واستعمال جيد للتدابير والإجراءات الحكومية المحفزة أكثر لجذب الإستثمار الأجنبي، وتحرير التجارة والإقتصاد وضمان تنفيذ السياسات العمومية بالتنسيق مع كافة الاطراف الفاعلة في إطار من التشاور والمشاركة لرفع الشفافية وتدنية الفساد.

ومن خلال الجدول الموالي سنحاول التعرف على مكانة الجزائر ضمن أبرز مؤشرات الحوكمة الرشيدة.

جدول رقم(04-05): مؤشر الفعالية الحكومية وجودة التنظيمات الحكومية ومدرجات الفساد خلال الفترة 2014-2020

البلد	جودة التنظيمات الحكومية				الفعالية الحكومية				مدرجات الفساد			
	2020	2018	2016	2014	2020	2018	2016	2014	2020	2018	2016	2014
الجزائر	8.2	10.10	8.2	9.1	35.10	35.6	37	33.7	36	34	35	28.4
تونس	39.4	33.2	35.6	39.4	48.1	44.2	48.6	43.8	40	41	43	52.4
المغرب	49.5	45.2	42.8	48.6	50.50	49.5	46.6	52.9	39	37	43	42.8

● دليل المؤشر: ترتب الدول وفق هذا المؤشر على أساس نسبة مئوية تتراوح بين 0 و 100 % خلال سنة.

● دليل مؤشر مدرجات الفساد: الدرجة 0 تمثل أعلى مستوى من الفساد و 100 تمثل أدنى مستوى من الفساد.

المصدر: — بيانات المنظمة الدولية للحوكمة الرشيدة خلال الفترة 2014-2020

<https://databank.worldbank.org/reports.aspx?source=worldwide-governance-indicators#>

— بيانات المنظمة الدولية للشفافية خلال الفترة 2014-2020

<https://www.transparency.org/en/countries/afghanistan?redirected=1>

يتبين من الجدول السابق، انخفاض مستوى أداء مؤشرات الحوكمة الرشيدة في الجزائر مقارنة بتونس والمغرب، يعتبر ضعيف أو متوسط على المستوى العالمي وذلك في حالات إستثنائية فقط، وعلى سبيل المثال قامت المغرب بجهود معتبرة من أجل تحسين جودة التنظيمات الحكومية، إذ قامت بإدخال تعديلات بغية تيسير ممارسة الأعمال كتحفيض الحد الأدنى لرأس المال المطلوب وإلغاء وتخفيض بعض الرسوم والضرائب، ووضع روابط إتصال إلكترونية بين مختلف إدارات الضريبة وتسجيل الأراضي...ويلاحظ

¹Indicator of good governance, World bank groupe

<https://databank.worldbank.org/reports.aspx?source=worldwide-governance-indicators#>

الفصل الرابع

أيضا أن تونس قد حققت مستويات متقدمة فيما يخص مراقبة الفساد ويبدو ذلك واضحا أكثر نتيجة استخدامها للمواقع والمنصات الإلكترونية الحكومية للإبلاغ عن حالات الفساد من قبل المواطنين بواسطة شبكة الإنترنت.

لطالما ارتبط الحديث عن الشفافية بمخرجات الفساد والذي يتمثل في مختلف مظاهر البيروقراطية والروتين، والرشوة والريع واستغلال النفوذ والسلطة والمنافع العامة في البلد، فكلما كانت هناك شفافية في المعاملات الحكومية وفي إعداد وتنفيذ العقود كلما ذل ذلك على جودة التنظيمات الحكومية وفعالية الخدمات الحكومية المقدمة والتي تؤدي إلى تخفيض مستوى الفساد، وهذا يعني أن أداء العمل الأول يدرك مخرجات هذا الأخير، وهو ما تسميه المنظمة العالمية للشفافية بـ "مدرجات الفساد" والتي تصدر تقريرها السنوي حول انتشار الفساد في القطاع العام في 180 دولة ومنطقة¹.

يستند حساب مؤشر مدرجات الفساد على تسجيل التغيرات التي تترتب على مدرجات الفساد في القطاع العام، بالإعتماد على بيانات سنة واحدة، ويتم على أساسها ترجمة البيانات وفق مقياس جديد (من 0 إلى 100)² وفي هذا السياق حققت دولة الدنمارك، نيوزيلندا، فنلندا، سنغافورة، تحسنا كبيرا في بسط مزيد من الشفافية ومحاربة الفساد على المستوى العالمي سنة 2018 وهو الأمر الذي مكن هذه الدول من تحقيق سهولة أكبر في ممارسة الأعمال وجذب الإستثمار الأجنبي، وذلك من خلال شفافية الإجراءات التنظيمية الحكومية التي وضعت لتيسير وزيادة ثقة معاملات الإدارات والهيئات الحكومية مع مؤسسات الأعمال.

تبين نتائج الجدول السابق، أن أكثر من ثلثي الدول حصلت على درجة تقل عن 50 نقطة، إذ أن أغلب الدول الخاضعة للتقييم لم تسجل أي تقدم ملحوظ ومن بينها الجزائر، وذلك بسبب ضعف مراقبة الحكومات للفساد وتغلب السياسة على الحياة الاجتماعية والإقتصادية ومؤسسات الدولة وغيرها³، وهذا لا يمنع من القول بأن هناك تحسينات قامت بها السلطات العمومية بالجزائر وفي هذا الصدد، فقد تم تبني أطر وتدابير من أجل مكافحة الفساد بما يتماشى مع القوانين والإتفاقيات الدولية التي تم المصادقة عليها، فكانت البداية مع إصدار القانون رقم 06-01 المتعلق بمنع الفساد ومكافحته سنة 2006 والذي يهدف إلى تعزيز النزاهة والشفافية في تسيير القطاع العام.

الملاحظ أن هذا القانون قد ارتكز أكثر على نشر القوانين والإجراءات التنظيمية للحد من الفساد لكنه لم يجرم العديد من الممارسات والتجاوزات التي تحدث على أرض الواقع، كما تم إنشاء الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد (ONPLC) بموجب المادة

¹ هناك مؤشرات أخرى مكملة لمؤشر مدرجات والتي تتمثل في مؤشر دفع الرشوة، تقرير الفساد العالمي، تقرير تقييم نظام النزاهة الوطني، مقياس الفساد العالمي، وعلى سبيل المثال يدل مؤشر دفع الرشوة على مدى اشتراك أصحاب الشركات في علاقات أعمالها في البلد، فإذا كانت نتيجة المؤشر تساوي الدرجة 10 الشركة لم تمارس الرشوة، بينما إذا كانت الدرجة 0 فإن الشركة مارست الرشوة بشكل مستمر في ذلك البلد، و بناء عليه يتم تصنيف الدول بأنها أقل أو أكثر احتمالا للاشتراك في الرشوة على المستوى العالمي.

² Corruption perceptions index, Transparency International

<https://www.transparency.org/en/countries/afghanistan?redirected=1>

³ منظمة الشفافية الدولية، الإئتلاف العالمي ضد الفساد؛ مؤشر مدرجات الفساد في القطاع العام، واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية، 2018، ص 1-6

https://www.transparency.org/files/content/pages/CPI_2018_Executive_summary_web_AR.pdf

الفصل الرابع

17 من نفس القانون، الموكلة لها مهام تنفيذ الإستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد، لكن الملاحظ أن غياب استقلالية هذه الهيئة في تنفيذ مهامها وحسن إنهاء القضايا المتعلقة بالفساد داخل البلد قد وضع الجزائر في مفارقات مع إلزامية إمتثالها للإتفاقيات الدولية وإعطاء نظرة سيئة عن واقع ومحيط ممارسة الأعمال بالنسبة للمؤسسات الوطنية والأجنبية، وضعف الشفافية والثقة.

ومن جهة أخرى تم إصدار المرسوم رقم 15-247 الصادر في سبتمبر 2015 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية والخدمة العامة، من أجل تعزيز جهود تحسين إدارة القطاع العام، والقضاء على التجاوزات وتوطيد جوانب معينة محاربة الفساد وتعزيز قدرات مجلس المحاسبة¹، كون أنها جزء مهم من دورة الحياة الاقتصادية والتي لا يمكن إهمالها، ومحاولة الكشف عن الممارسات المشوهة للإدارة والمضرة بالإقتصاد الوطني، خاصة وأن إجراءات إبرام الصفقات العمومية داخل الإدارات العمومية تعرف إنتشار واسع النطاق للفساد وعدم الإفصاح عن الملفات والتقارير التي تكشف ذلك للخضوع للمساءلة والمحاسبة، وهو ما أثر بشكل سلبي على منظومة عمل الإدارات الحكومية الأخرى المرتبطة بالإستثمار والأعمال.

وحسب دراسة الباحث Sami.L, Lassassi. M, 2015 حول البيئة المؤسسية التي تحيط بممارسة الأعمال في الجزائر فقد تبين، أن الفساد هو أحد العوائق الرئيسية التي تواجه مؤسسات الأعمال وبشكل خاص المؤسسات التي أسست حديثا والمؤسسات الصغيرة، والمؤسسات الناشطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمؤسسات غير المصدرة التي ليس لديها شهادات الجودة ولا تنتسب إلى أي جمعية عامة²، وهذا بسبب غياب الإجراءات الحكومية التنظيمية المرافقة والميسرة في نفس الوقت لتأسيس وممارسة نشاطات الإستثمار والأعمال، وهو ما يجعلهم أقرب فأكثر للقيام بدفع الرشاوي، واستخدام الوساطة والمحسوبية والبحث عن الريع واختلاس المال العام.

يبين الجدول السابق، مستويات الفساد المرتفعة التي تعرفها الجزائر خلال السنوات الأخيرة مقارنة بدولة الدانمارك 88 درجة وسنغافورة 85 درجة، ومتأخرة عن ما توصلت إليه تونس والمغرب في هذا المجال، ويعني ذلك أن الجزائر لم تلتزم بتنفيذ القوانين والإجراءات المنصوص عليها من قبل المنظمة الدولية للشفافية.

وتشكل صورة واضحة عن استمرار إنتشار الفساد وغياب الشفافية والثقة التي لا زالت تبعث بعدم الأمان في ضمان الحقوق والممتلكات وتنفيذ العقود بالنسبة للمستثمرين ورجال الأعمال الوطنية والأجنبية، نتيجة التجاوزات والتلاعبات التي تمارس من قبل كافة الأطراف ذات المصلحة وخاصة التنظيمات الحكومية البيروقراطية التي تسيطر على حق التصرف في توزيع المال العام على مشاريع الإستثمار والأعمال بإقصاء الطرف الأساسي المعني من رجال أعمال ومستثمرين، واستغلال النمط التسييري القائم على ضخ نفقات عمومية كبيرة، مقابل تقديم خدمات عمومية رديئة وسيئة.

¹ Document de Stratégie Pays Intérimaire (DSP – I) 2016-2018, Algérie, Op.cit, pp.4-5

² Sami.L, Lassassi. M, L'environnement institutionnel des entreprises en Algérie, International Journal Economics & Strategic Management of Business Process 2nd International Conference on Business, Economics, Marketing & Management Research (BEMM'14) Vol.5, 2015, p.01
<http://ipco-co.com/ESMB/BEMM%202014-papers/5.pdf>

الفصل الرابع

إن الواقع الذي تشهده الجزائر يحمل في طياته الكثير من السلبيات التي يمكن أن تكون لها آثار غير ايجابية على الإقتصاد الوطني وبالأخص عند تنفيذ برامج وخطط الإنفتاح والتنويع الإقتصادي المنتهجة لدعم، وتشجيع الإستثمارات المحلية والأجنبية والتي تتمثل في كافة العراقيل البيروقراطية من روتين، بطئ وتعقيدات الإجراءات الإدارية التي ينجم عنها في أغلب الأحيان ظهور بعض مظاهر الفساد كالوساطة، المحسوبية، السرقة والرشوة التي قد تتفاقم وتكون السبب وراء فشل مجهودات ومساعدات الدولة في هذا المجال.

فقد أصبح تطبيق الحكومة الإلكترونية "e-government" يلعب دورا كبيرا في تقليص الأعباء الإدارية التي تفرضها الإدارة العمومية على مؤسسات الأعمال والتي تستعمل كأداة لتحسين مناخ الأعمال من خلال تمكين أصحاب المؤسسات من التواصل والتفاعل مع الإدارة العمومية بشكل أسهل، أسرع و غير مكلف ومراقبة وتنظيم نشاطات الأعمال في الوقت الحقيقي إلكترونيا، وهو جعل العديد من الدول ومن بينها الجزائر تخوض تجارب تبني وتطبيق هذا النظام الجديد والمتطور لتحقيق الأهداف المنتظرة وفي هذا الإطار سنحاول تحليل مؤشرات بيئة ممارسة الأعمال في الجزائر والحكم على مدى مساهمة الخدمات الإلكترونية الحكومية في تيسير القيام بالإجراءات الإدارية من قبل مؤسسات الأعمال وتخفيض الوقت والتكلفة.

2_3_ تحليل مؤشرات بيئة ممارسة الأعمال في الجزائر

بينت دراسة استقصائية لمنظمة التنمية والتعاون (OCDE,2001) أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تنفق في المتوسط ما يعادل 4% من رقم الأعمال السنوي نظير إمتثالها لإلزامية تنفيذ المتطلبات التنظيمية الحكومية¹، وهي نفس الوضعية التي تعيشها مؤسسات الأعمال في الجزائر التي تظهر معاناتهم من كثرة الأعباء الإدارية المتعلقة بمتطلبات تكوين ملف المؤسسة وطول فترة تأسيسها إضافة إلى أعباء الحصول على الموارد المالية، وغيرها.

يعني ذلك ارتفاع تكاليف المعاملات التي تواجه مؤسسات الأعمال بسبب العراقيل الإدارية والبيروقراطية مع تأثيراتها غير المباشرة على العمالة والإنتاج، والإستثمار، والإنتاجية، ومستويات المعيشة، وهي المقاربة التي استندت إليها دراسة وإعداد تقرير ممارسة الأعمال للبنك الدولي من أجل قياس مناخ الأعمال الذي تعمل فيه مؤسسات الأعمال في كافة بلدان العالم وذلك وفق مجموعة من المؤشرات التي يمكن ذكرها فيما يلي²:

__بدء نشاط الأعمال هو مؤشر يقيس الإجراءات والوقت والتكلفة والحد الأدنى لرأس المال اللازم لبدء نشاط أعمال.

__التعامل مع تصاريح البناء هو مؤشر لقياس الإجراءات والوقت والتكلفة اللازمة لبناء مستودع.

¹ Edwin Lau,(2005),E-Government and the Drive for Growth and Equity, Organization for Economic Cooperation and Development E-Government Project, OECD, p.03

<https://www.belfercenter.org/sites/default/files/legacy/files/lau-wp.pdf>

² Timothy Besley, Law, Regulation, and the Business Climate: The Nature and Influence of the World Bank Doing Business Project, Journal of Economic Perspectives, Vol 29, N 3, 2015, pp.99-101

http://eprints.lse.ac.uk/66000/1/Besley_Law%20regualtion_2016.pdf

الفصل الرابع

__الحصول على الكهرباء هو مقياس للإجراءات والوقت والتكلفة اللازمة بالنسبة للشركة من أجل الحصول على اتصال دائم بالكهرباء لمستودع تم إنشاؤه حديثًا.

__تسجيل العقار هو مقياس للإجراءات والوقت والتكلفة اللازمة فيما يتعلق بتسجيل العقارات التجارية.

__الحصول على الائتمان هو مؤشر يقيم قوة مؤشر الحقوق القانونية ويقاس الدرجة التي تحمي بها قوانين الضمانات العينية والإفلاس حقوق المقرضين، والمقرضين وعمق مؤشر معلومات الائتمان الذي يقاس تبادل المعلومات الائتمانية.

__حماية المستثمرين يقيس مدى الإفصاح، ومسؤولية المدير وسهولة متابعة الدعاوى القضائية.

__دفع الضرائب يقيس عدد الضرائب المدفوعة وساعات كل سنة تقضيها مؤسسات الأعمال في إعداد الكشوف الضريبية وإجمالي الضريبة المستحقة كحصة من إجمالي الربح.

__التجارة عبر الحدود هو مقياس لعدد المستندات، والتكلفة، والوقت اللازم لتصدير واستيراد البضائع.

__ تنفيذ العقود هو مقياس للإجراءات والوقت والتكلفة اللازمة لتنفيذ عقد الدين.

__تسوية العجز المالي هو مقياس للوقت والتكلفة والنسبة المئوية لمعدل الإسترداد الذي يتضمن إجراءات الإفلاس.

ويعتمد قياس هذه المؤشرات على جمع البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال الإطلاع على كافة هذه القوانين والقواعد التنظيمية التي تعكس الأعراف والممارسات في تنفيذ القوانين، وعلى سبيل المثال يمكن تفسير عدد الإجراءات المرتبطة بانطلاق نشاط الأعمال من خلال القوانين الحالية المطبقة، وفيما يلي سنحاول تحليل أهم هذه المؤشرات بالنسبة لحالة الجزائر.

جدول(04-06):مؤشر انطلاق النشاط في الجزائر للفترة 2014-2020

البلد	ترتيب عالمي 2020	عدد الإجراءات				المدة(أيام)				تكلفة الإنجاز % من الدخل الوطني للفرد			
		2020	2018	2016	2014	2020	2018	2016	2014	2020	2018	2016	2014
الجزائر	152	13	12	12	12	22	20	20	18	11	11.1	11.1	11.3
تونس	19	10	9	9	03	11	11	11	09	4.2	4.7	4.6	2.9
المغرب	43	5	4	4	04	11	9	9.5	09	9.2	7.9	8	3.6
سنغافورة	4	3	3	3	02	2.5	2.5	2.5	1.5	0.6	0.6	0.5	0.4

Doing business reports 2014-2020, world bank

المصدر : إعمتادا على بيانات تقارير البنك الدولي

الفصل الرابع

يتبين من الجدول السابق، أن عدد إجراءات إنطلاق النشاط في الجزائر هو أكثر مما عليه في كل من تونس، والمغرب وسنغافورة (18 إجراء مقارنة بـ 9 و 4. و 3 إجراء في المتوسط لكل دولة) وطول الفترة المخصصة لذلك إضافة إلى تكلفة التأسيس المرتفعة التي تقدر في المتوسط بـ 11.32% من الدخل الفردي مقابل 0.575% في سنغافورة.

وتعكس هذه النتائج سهولة قيام مؤسسات الأعمال في سنغافورة بإجراءات بداية النشاط والتي تتمثل في إجراء تعيين إسم الشركة، وتقديم ملف التأسيس الذي يستغرق 1.5 يوم، والإشتراك في التأمين الإجتماعي للعاملين في يوم واحد، وذلك من خلال المنصة الإلكترونية " Bizifile " الموجودة على شبكة الإنترنت [www. Bizifile.gov.dg](http://www.Bizifile.gov.dg) وتخفيض تكلفة الإنجاز بـ 0.1% من الدخل الفردي.

في حين قامت المغرب بتخفيض عدد إجراءات بداية النشاط باختزال (02) إجراءات حكوميين؛ نتيجة استخدام وسائل وأنظمة الحكومة الإلكترونية، وتيسير إجراء الحصول على شهادة تسمية "الشركة" بواسطة شبكة الإنترنت www.dierctopmpic.ma في أقل من يوم، تسجيل العاملين لدى صندوق التأمين الإجتماعي إلكترونيا www.damancom.ma في 0.5 يوم، وتيسير إجراء التسجيل لدى الإدارات الحكومية الأخرى، الأمر الذي أدى إلى خفض المدة الإجمالية لإنجاز هذه الإجراءات بحوالي 03 أيام وتخفيض رسوم التسجيل التي ساهمت أيضا في تخفيض التكلفة بما يقارب 8.5% من الدخل الفردي (بيانات البنك الدولي).

أما الإجراءات المطبقة في كل من تونس والجزائر ظلت تقريبا على حالها، إذ تم إلغاء إجراء أو إجراءات من الإجراءات الحكومية التقليدية، كإلغاء شرط الحد الأدنى لرأس المال والحصول على السجل الجنائي الخاص بالمسيريين في الجزائر.

كما تم تيسير إجراء طلب التسجيل لدى الإدارات الحكومية المختلفة فقط وذلك عن طريق الشباك الوحيد، وأحد المواقع الإلكترونية الحكومية التي تقدم خدمات حكومية جد محدودة أو كونها غير فعالة من الناحية العملية، وعلى سبيل المثال يمكن لمؤسسات الأعمال في الجزائر إجراء التسجيل لدى إدارة السجل التجاري إلكترونيا www.sidjilcom.cnrc.dz خلال يوم واحد.

وعليه كانت هذه التعديلات الحكومية الإجرائية بالنسبة للجزائر، السبب وراء خفض المدة الإجمالية لإنجاز هذه الإجراءات بـ 04 أيام وتخفيض التكلفة بـ 1% من الدخل الوطني الفردي، الأمر الذي يشجع على إقامة مشروعات صغيرة ومتوسطة في الجزائر.

الفصل الرابع

جدول(04-07):مؤشر إستخراج تراخيص البناء في الجزائر للفترة 2014-2020

البلد	ترتيب عالمي	عدد الإجراءات				المدة(أيام)				تكلفة الإنجاز	
		2020	2018	2016	2014	2020	2018	2016	2014	% من الدخل الفردي	% من العقار
الجزائر	121	19	19	17	19	131	146	204	241	60.1	8.1
تونس	32	17	18	17	17	133	96	93	93	25.56	6.2
المغرب	16	12	13	13	12	58	88.5	88.5	94	23.46	3.5
سنغافورة	05	11	9	9	9	35.3	48.5	26	26	.15	6.2

Doing business reports 2014-2018, world bank

المصدر: إعتقادا على بيانات تقارير البنك الدولي

يتبين من الجدول السابق، أن إجراءات ومدة وتكلفة استخراج تراخيص البناء في الجزائر بشكل عام هي أكبر مما هي عليه في تونس، والمغرب وسنغافورة، وعلى عكس ذلك قامت سنغافورة بإختزال (03) إجراءات حكومية.

وتيسير إجراء الحصول على نتائج إختبار التربة من خلال المنصة الإلكترونية "معلومات الأراضي المتكاملة" على الموقع الإلكتروني www.sla.gov.sg والذي يستغرق 0.5 يوم، وطلب موافقة على إذن إقامة أعمال الصرف الصحي والحصول على شهادة تمام إنجازها بواسطة شبكة الإنترنت www.sla.gov.sg في يوم واحد، وهكذا بالنسبة لبقية الإجراءات؛

ماعداء الإجراء الأول المتعلق بالحصول على إذن كتابي من قبل هيئة إعادة التطوير الحضري والثاني هو طلب الحصول المخطط المعماري وترخيص الإنطلاق في البناء حيث يستغرق كل واحد منهما 14 يوم وهي فترة طويلة، بالرغم من أن عملية إنجازها تتم بواسطة المنصة الإلكترونية "Cornet" على الموقع الإلكتروني www.corenet-ess.gov.sg/ess/.

ويرجع ذلك إلى ارتباطها بالإجراءات غير حكومية التي ينتظر القيام بها من قبل المهندسين أو المهنيين المؤهلين الذين تم تعيينهم من قبل مؤسسات الأعمال، والموكلة لهم مهام تقديم خطط معمارية، واقتراحات لإدارة البناء والتطوير الحضري مما أدى إلى ارتفاع المدة الإجمالية لإنجاز الإجراءات.

تمكنت المغرب من إختزال (02) إجراءات وتخفيض المدة والتكلفة الإجمالية من خلال تيسير إجراء طلب ترخيص البناء بواسطة الموقع الإلكتروني www.casaurba.ma في 0.5 يوم، وبعد موافقة وكالة الدار البيضاء الحضرية على الطلب يتم تعبئة متطلبات الملف والحصول على ترخيص البناء إلكترونيا بعدما أن قام المهندس بدفع الرسوم على مستوى البلدية وذلك في 15 يوم وبعد إكمال البناء يقدم المهندس طلب الحصول على شهادة المطابقة إلكترونيا في 07 أيام (بيانات البنك الدولي).

الفصل الرابع

ويتبين أن بعض هذه الإجراءات قد أخذت فترات طويلة نوعا ما، وهذا بسبب فرض إجراءات حكومية تنظيمية زادت من صعوبة إنجاز ما هو ضروري في الحالة العادية، مثل إمكانية طلب المهندسين رخصة البناء عبر الإنترنت وفي نفس الوقت يجب عليهم إرفاق ذلك بمستندات داعمة وتقديم نسخ مطبوعة.

وفي المقابل لم تشهد الجزائر أي تحسن في تطبيق الإجراءات الحكومية الإلكترونية على عكس تونس تمكنت من تخفيض عدد الإجراءات الإدارية بـ 04 إجراءات، وارتفاع المدة والتكلفة في بعض الحالات، فقد سجلت الجزائر ارتفاع في التكلفة الإجمالية بسبب زيادة مبلغ الرسوم المفروضة، وكثرة الإجراءات البيروقراطية إلا أنها تمكنت من تخفيض المدة الإجمالية بـ 58 يوم من خلال إلغاء الشرط القانوني لتقديم نسخة مصدقة من سند الملكية عند طلب الحصول على رخصة بناء، وتحديد المدة القانونية لمعالجة طلبات الحصول على تراخيص البناء سنة 2015 حيث حددت المواعيد النهائية لفحص وإصدار رخصة البناء بـ 20 يوما من خلال إنشاء الشباك الوحيد المسؤول عن إعداد الملفات على مستوى الجماعة المحلية البلدية.

أين يتم الإشراف على تشغيل هذه الشبائيك الموحدة بموجب تعليمات من وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة الحضرية، إلى جانب نشر المعلومات ذات الصلة بالقواعد والقوانين التنظيمية المرتبطة بالبناء بواسطة شبكة الإنترنت على الموقع الإلكتروني الحكومي¹ www.mhuv.gov.dz مع بقاء عدد الإجراءات الإدارية الحكومية على حالها دون تغيير.

جدول(04-08): مؤشر تسجيل الملكية في الجزائر للفترة 2014-2020

البلد	ترتيب عالمي 2020	عدد الإجراءات				المدة(أيام)				تكلفة الإنجاز % من قيمة الملكية			
		2020	2016	2018	2020	2014	2016	2018	2020	2014	2016	2018	2020
الجزائر	165	10	10	10	10	55	55	55	55	7.1	7.1	7.1	7.1
تونس	94	4	4	4	5	39	39	39	35	6.1	6.1	6.1	6.1
المغرب	81	8	6	6	6	40	22	22	20	5.9	5.9	6.4	6.4
سنغافورة	21	5	6	6	06	5.5	4.5	4.5	4.5	2.9	2.9	2.9	2.9

Doing business reports 2014-2018, world bank

المصدر: اعتمادا على بيانات تقارير البنك الدولي

¹Des procédures en ligne pour améliorer l'environnement des affaires, Le Comité national à l'amélioration de l'environnement des affaires en Algérie(CNAEA),Ministre de l'industrie, 2020, p.01

الفصل الرابع

يتضح من الجدول السابق، أن عدد إجراءات تسجيل ملكية الأصل "العقار" في الجزائر هي ضعف أو أكثر من تونس والمغرب وسنغافورة، و أكبر مدة وتكلفة مقارنة بكافة هذه الدول، والملاحظ أيضا أن عدد إجراءات تسجيل الملكية في تونس هي أقل مما هي عليه في كافة هذه الدول، وهذا راجع إلى خصوصية البلد في هذا المجال وهي عبارة عن مجموعة من الإجراءات الحكومية التقليدية التي لم تحدث في النهاية أي تخفيض في المدة والتكلفة الإجمالية لإنجازها.

كما شهدت المغرب بعض التعديلات الإجرائية فيما يخص هذا المؤشر، فقد تم إحتزال (02) إجراءات وتخفيض المدة الإجمالية لإنجاز هذه الإجراءات من خلال تسهيل إجراء التحقق من الوضع القانوني لدى المحكمة التجارية وإكمال ذلك مع إدارة سجل الأراضي الكترونيا في 0.5 يوم لكل إجراء، وهذا ما سمح بخفض المدة الإجمالية لإنجاز الإجراءات بـ 18 يوم، في حين زادت المغرب من رسوم تسجيل الملكية مما أدى إلى إرتفاع التكلفة بـ 0.5% من قيمة الملكية.

وعلى غرار ذلك سجلت سنغافورة زيادة في عدد إجراءات تسجيل الملكية بإضافة إجراء حكومي إلكتروني آخر، بغية الإستجابة للمتطلبات التنظيمية الجديدة، وريح الوقت؛ وفي هذا الإطار تمكنت الهيئات الحكومية من خفض المدة الإجمالية لإنجاز هذه الإجراءات بـ 01 يوم واحد.

وذلك من خلال تيسير إجراء البحث عن وجود قيود أو أحكام قضائية ملكية الأصول المتنازل عنها وغيرها من الأمور ذات الصلة، بواسطة شبكة الإنترنت [www. Bizifile.gov.dg](http://www.Bizifile.gov.dg) ودفع الرسوم www.estamping.iras.gov.sg وتحويل ملف الملكية لهيئة الإيرادات العمومية www.mytax.iras.gov.sg ولإدارة سجل الأراضي www.stars.gov.sg وذلك في 0.5 يوم بالنسبة لكل إجراء.

وفي نفس السياق، سجلت الجزائر انخفاض في المدة الإجمالية لإنجاز إجراءات تسجيل الملكية بـ 08 أيام نتيجة إلغاء ضريبة الأرباح المرتبطة بإجراء ملف التصريح الضريبي وعملية الدفع من قبل مكتب العدل، الذي أصبح يستغرق يوم واحد (بيانات البنك الدولي) إضافة إلى بعض التسهيلات الإدارية التي تم وضعها من قبل الوكالة الوطنية لمسح الأراضي لفائدة كتاب العدل والموثقين،..من خلال الأنظمة الإلكترونية المرتكزة على شبكة "الإنترنت" وتوفير بعض الخدمات الإلكترونية الحكومية بواسطة شبكة الإنترنت فقد تم نشر طلبات الحصول على المعلومات الضرورية بالنسبة للمستثمرين والتي تتعلق بشهادات السلبية، نسخ من صكوك الملكية، كتيبات الأراضي، فتح مسح للأراضي، تسجيل الرهن العقاري،..إلخ، وكذا إمكانية تنزيل وتعبئة بعض الوثائق وتقديمها لإدارة المحافظة العقارية المحلية مصحوبة بالمستندات المطلوبة في هذا الشأن، حيث توفر المنصة الإلكترونية إمكانية تقديم طلبات بعض المستندات المساحية إلى وكالة السجل العقاري الوطنية بواسطة الموقع الإلكتروني¹ www.an-cadastre.dz و www.foncier-finance.gov.dz ومع ذلك لازالت أغلب هذه الوثائق تصدر في شكلها الورقي.

¹ Des procédures en ligne pour améliorer l'environnement des affaires, Op. cit, p.01

جدول(04-09):مؤشر الحصول على الائتمان في الجزائر للفترة 2014-2020

البلد	ترتيب عالمي 2020	عمق المعلومات الائتمانية				تغطية السجلات العامة للمعلومات الائتمانية				تغطية المكاتب الخاصة للمعلومات الائتمانية			
		2020	2018	2016	2014	2020	2018	2016	2014	2020	2018	2016	2014
الجزائر	181	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	2	3	2.9	3.6
تونس	104	5	6	6	7	0.0	0.0	0.0	0.0	30.2	27.5	26.9	36.4
المغرب	119	6	7	7	7	0.0	0.0	0.0	0.0	21.1	24.6	25.6	31.6
سنغافورة	37	7	7	7	7	0.0	0.0	0.0	0.0	50.8	65.7	67.8	64.2

Doing business reports 2014-2018, world bank

المصدر: اعتمادا على بيانات تقارير البنك الدولي

يتبين من الجدول السابق، أن عدد النقاط التي تدل على مدى عمق المعلومات الائتمانية بالجزائر أقل من هذه الدول وعدم قدرة مكاتب البنك المركزي على توفيرها لمؤسسات الأعمال (المقترضين) وفي هذا الصدد قامت سنغافورة، والمغرب بتحسين نظام معلومات الائتمان من خلال جمع المعلومات وتوزيعها على الشركات، وفحص بياناتهم الشخصية، مما أدى إلى إرتفاع في درجة توفر المعلومات الائتمانية بـ 02 نقطة وتحسن نسب تغطيتها من قبل المكاتب العامة للإئتمان.

وبالرغم من ذلك قامت الجزائر خلال سنة 2012 بتحسين نظام المعلومات الائتمانية كغيرها من هذه الدول، وتمكين الشركات من فحص بياناتهم الشخصية بما يضمنه قانون المقترضين، إلا أن هذا الإجراء لم يستمر وانتهى بالفشل.

وبالنظر إلى ترتيب الجزائر وفقا لمؤشر إنطلاق النشاط، إستخراج تراخيص البناء، وتسجيل الملكية والحصول على الائتمان فهي تحتل مراتب متأخرة مقارنة بكل من تونس، المغرب وسنغافورة؛ والسبب يرجع إلى عدم فاعلية الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال بالجزائر، كما يبدو أن المشكلة أعمق من ذلك والتي لا تبرز بشكل أكثر وضوحا وفق هذه المؤشرات كونها تستعمل فقط لتحليل المخرجات الإقتصادية من الناحية التنظيمية والتي لها تأثيرات غير مباشرة على العمالة والإنتاج والاستثمار، والإنتاجية،.. فهناك أسباب أخرى لها تأثير مباشر على مناخ الأعمال والإقتصاد الوطني والتي لا تقل أهمية عن الجانب التنظيمي لأنشطة ممارسة الأعمال، عدم إحداث تغييرات في السياسة الاقتصادية ونقص البني التحتية وضعف سياسة المنافسة، والسياسة التجارية والضريبية كالقدرة التنافسية للنظام المالي أو تدابير التنظيم المالي مثل متطلبات رأس المال¹.

¹ Timothy Besley, Op.cit, p.111

الفصل الرابع

وبالرغم من الخطوات التي قامت بها السلطات العمومية بالجزائر لتحسين الإدارة الضريبية، وتعزيز القواعد التنظيمية للبنوك وتحسين إدارة المالية العامة والتنبؤ بها فقد تم تسجيل تقدم ضئيل في الإصلاحات الهيكلية التي من المفروض أنها تعطي دعم إضافي للاقتصاد، والحد من الرقابة التي تمارسها الدولة¹ بسبب الفساد الذي أدى إلى فشل مبادرات تنفيذ هذه الإصلاحات الهيكلية.

ولقد أكدت بعض الدراسات على فعالية الخدمات الإلكترونية الحكومية كأداة لتدنية الحواجز التي تعيق تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في البلد²، حيث تسهل المواقع الإلكترونية الحكومية ومختلف أشكال التطبيقات الإلكترونية الحكومية عملية جمع أنواع مختلفة من المعلومات حول مكان ممارسة نشاط الأعمال والسياسات العمومية داخل البلد، ومعرفة الإجراءات والقواعد التنظيمية والإمتثال للالتزامات ذات الصلة وسهولة الوصول إليها بواسطة الإنترنت، إضافة إلى استعمال "المواقع الإلكترونية الحكومية المفتوحة" التي تمكن المستثمر من الوصول إلى المعلومات العامة التي تدل على شفافية الإجراءات الحكومية التي يمكن أن ترفع مستوى الثقة بين المستثمرين الأجانب والبلد المضيف.

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 لمؤسسات الأعمال، 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.

وبالتالي يبدو أن هذه الدول قد حققت تقدما أكبر في تطوير خدماتها الإلكترونية الحكومية والتي كان لها أثر كبير على تحسن بيئة ممارسة الأعمال، وهذا ما يؤكد الطرح النظري الذي تم تناوله في السابق لذا سنحاول في المبحث الموالي معرفة مدى تطور خدمات الحكومة الإلكترونية في الجزائر وأثرها على تحسن مؤشر سهولة ممارسة الأعمال في ظل الإصلاحات والتعديلات التنظيمية والإجرائية التي تدخل في إطار سياسة الحكومة الإلكترونية، وتنفيذ مشاريع التحول الإلكتروني الحكومي التي قامت بها السلطات العمومية في هذا السياق لتبسيط الإجراءات الإدارية، وتقريب مؤسسات الأعمال من الإدارة الحكومية اعتمادا على كافة الخدمات الحكومية التي توفرها الإدارة الإلكترونية الحكومية.

¹ l'Algérie, FMI report, Op.cit, p.52

² Ala'a Al-Azzam, Emad Abu-Shanab, E-government: The Gate for Attracting Foreign Investments, 6th International Conference on CSIT, IEEE Computer Society, 2014, p.163
[https://www.researchgate.net/publication/269308681_Downloads/AlAzzamAbuShanab2014%20\(1\).pdf](https://www.researchgate.net/publication/269308681_Downloads/AlAzzamAbuShanab2014%20(1).pdf)

المبحث الثالث: خدمات الحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال بالجزائر للفترة 2003-2020

بعدما تم تحليل مؤشرات بيئة الأعمال في الجزائر تبين أن هناك عدة صعوبات إدارية تعرف بـ "الأعباء الإدارية" التي تواجه مؤسسات الأعمال في الجزائر عند تأسيس وبداية ممارسة النشاط، ترجع إلى البيئة التنظيمية الإجرائية المعقدة التي تعكس فشل سياسة الحكومة الإلكترونية وضعف جاهزية الإدارة الحكومية في استعمال تكنولوجيا وخدمات الحكومة الإلكترونية من أجل تخفيض هذه الأعباء، على اعتبار أن الإدارة الحكومية هي جزء هام من البيئة المؤسسية المكونة لمناخ الأعمال في الجزائر.

إن الممارسات التقليدية للإدارة الحكومية في الجزائر لا زالت تعتمد على استعمال الشكل الورقي والقوانين وكثرة الإجراءات في تعاملاتها مع مؤسسات الأعمال التي تعتبر السبب الرئيسي في جعل البيئة التنظيمية الإجرائية أكثر تعقيدا وصعوبة لممارسة الأعمال، وتجدر الإشارة إلى أن المستثمرون يبحثون في الدول النامية ومن بينها الجزائر عن إدارة حكومية شفافة وفعالة والتي تعطي صورة واضحة فيما يخص القواعد والقوانين التنظيمية التي سيتم تطبيقها مستقبلا¹، وبالنسبة لهم تعد البيئة القانونية والتنظيمية في الجزائر مسألة حاسمة لإتخاذ قرار الإستثمار خاصة فيما يتعلق بسهولة الحصول على الموافقات والتراخيص من الإدارات الحكومية لبدء وممارسة نشاط الأعمال، وهو الأمر الذي يستدعي الإسراع في عملية تبني نظام الإدارة الإلكترونية الحكومية لمعالجة هذه الوضعية.

وفي هذا الإطار حاول الباحثين Benmoussa M. Soufiane, Marhaiza B.Ibrahim, 2018 دراسة وتحديد العوامل التي تؤثر على الحكومة الإلكترونية في ظروف مختلفة وتحديدًا في البلدان النامية التي تواجه تحديات مختلفة لتبني الحكومة الإلكترونية مثل الجزائر، فكان ضعف الحوافز التنظيمية والبنية التحتية للاتصالات أبرز العوامل التي أدت إلى انخفاض تبني الإدارة الإلكترونية الحكومية في الجزائر وفيما يخص الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة من قبل الإدارات والهيئات العمومية لا زالت في بدايتها للظهور على شبكة الإنترنت².

وبالتالي هناك تحديات كبيرة تنظر السلطات العمومية والهيئة القائمة على تنفيذ مشروع بناء نظام الحكومة الإلكترونية للحاق بالدول التي عرفت تطور ملحوظ في هذا المجال، وسنحاول من خلال العناصر الموالية إعطاء نظرة على واقع الإدارة الإلكترونية الحكومية وخدماتها المقدمة لمؤسسات الأعمال.

¹ تقرير مناخ الاستثمار في الدول العربية، المؤسسة العربية لضمان الإستثمار وإئتمان الصادرات، 2020، ص 20

<http://dhaman.net/ar/wp-content/uploads/sites/2/2020/07/Investment-Climate-Report-2020-Arabic.pdf>

² Benmoussa Mohammed Soufiane, Marhaiza binti Ibrahim ,Factors Affecting the Adoption of Electronic Government in Algeria: A Proposed Framework, Journal of Advanced Research in Business and Management Studies 10, Issue 1,2018,p.60 <http://www.akademiabaru.com/submit/index.php/arbms/article/view/1286>

3_1_ الأعباء الإدارية ومؤسسات الأعمال في الجزائر

إن الأعباء الإدارية هي تلك التكاليف المتكررة للأنشطة الإدارية التي توجب مؤسسات الأعمال على تحملها والتي تندرج تحت كافة أشكال الإمتثال لإلتزامات المعلومات، وثقل الإجراءات، والعمليات الإدارية (Cabinet Office, 2006, p.3) التي يمكن أن تنبثق عنها مختلف مظاهر البيروقراطية والفساد، ويتضح من ذلك أن هذه الأعباء لها تأثير كبير على القرار الإقتصادي للمستثمر داخل البلد.

وفي هذا الإطار تشير تقارير البنك الدولي إلى أن بيئة ممارسة الأعمال في الجزائر بصفة عامة؛ تعاني الكثير من المشاكل والصعوبات الإدارية التي تحد من قدرة المستثمرين على إنشاء مؤسساتهم وتحسيد أفكارهم الطموحة، نحو بناء مشاريع متوسطة وكبيرة، وتوسيع عمليات التنويع والابتكار والمنافسة.

كما تؤكد بعض الدراسات والتقارير التابعة للمنظمات الدولية على الدور الهام الذي تلعبه جودة المؤسسات في تطوير آليات وشروط تأسيس البيئة الملائمة لممارسة الأعمال، خاصة بالنسبة للدول التي تعتمد على عائدات صادرات النفط من بينها الجزائر والتي في أغلب الأحيان كانت ولا تزال تعاني من إرتفاع تكاليف المعاملات وهي تكاليف إلزامية الإمتثال إلى المتطلبات الإدارية المثقلة بمختلف مظاهر البيروقراطية الناجمة عن غموض وتعقيد التنظيمات الحكومية.

بينت دراسة صندوق النقد الدولي حول آفاق الإقتصاد العالمي سنة 2015 الإنعكاسات السلبية لإختيار أسعار النفط داخل هذه الدول من فقدان ثقة المستثمرين الخواص والأجانب، وتراجع النمو الإقتصادي ويجب عيلها الإسراع في تنفيذ الإصلاحات الهيكلية في مجال الحوكمة ومكافحة الفساد من أجل تحسين مناخ الأعمال¹.

وحسب التقرير الذي صدر عن المركز الوطني للإحصاء بالجزائر الذي حمل عنوان الإحصاء الاقتصادي الأول لسنة 2011 والذي جاء فيه بعض البيانات والأرقام التي تفسر أهم العوامل الأساسية المحددة لاتخاذ قرار الإستثمار بالجزائر؛ فقد وجد أن حوالي 40% من أصحاب المؤسسات يقرون بأن فترة إنشاء المؤسسة "طويلة" و 43.9% من أصحاب المؤسسات يشهدون بأن ملف إنشاء المؤسسة هو الأكثر تعقيدا؛ وهذا ما يدل على أن هناك عدة أعباء أو صعوبات إدارية تواجه المستثمرين منذ فترة تأسيس المشروع والتي يمكن توضيحها أكثر في الجدول الموالي.

¹ آفاق الإقتصاد العالمي نمو غير متوازن، عوامل قصيرة الأجل وطويلة الأجل، مرجع سابق، 2015، ص ص 61-62

<https://www.imf.org/~media/Websites/IMF/importedflagshissues/external/arabic/pubs/ft/weo/2015/01/pdf/text.pdf>

جدول رقم(04-10): صعوبات تأسيس واستمرار نشاط مؤسسات الأعمال في الجزائر

نسب(%) المؤسسات المعيرة عن الصعوبات الموجودة		المكونات
الأعباء الأولية لبداية النشاط	الأعباء الإدارية	
59	-	الوسائل المالية
46.3	-	الهياكل القاعدية
27	11	الحصول على العقار
50	10.3	الطاقة
66.6	-	التحفيزات الجبائية
-	44	متطلبات تكوين الملف
-	40	مدة إنشاء المؤسسة

المصدر: Le premier recensement économique,(2012),ONS,Série E,n°172, pp.25-31

http://www.ons.dz/IMG/pdf/Resultats_definitifs_phase_I_RE2011.pdf

يتبين من الجدول السابق، أن الأعباء الإدارية من وجهة نظر أصحاب المؤسسات الناشطة في الجزائر تأخذ حيزا كبيرا من بين كافة العراقيل والصعوبات التي يواجهونها خاصة عند إتخاذ قرار الإستثمار، والتي عرفت نسبة قدرها 44% فيما يتعلق بمتطلبات تكوين الملف و 40% بالنسبة لطول فترة إنشاء المؤسسة؛ وهذا راجع من دون شك إلى تعقيد وبطء الإجراءات الإدارية التي تقف خلفها الأنظمة البيروقراطية.

وفي دراسة حديثة أجريت من قبل الوكالة الوطنية للوساطة العقارية لإستطلاع رأي مؤسسات الأعمال حول العقار الصناعي سنة 2017 والتي تعمل في عدة مجالات مختلفة (صناعة، زراعة، خدمات،..) فقد وجد أن 57% منهم يؤكدون على أنه لم يتم إبلاغهم بطرق الوصول إلى الأراضي الصناعية؛ وفترة الحصول على الموافقة النهائية كانت طويلة جدا ويرى 47% منهم أن الإجراءات الإدارية للحصول على الأرض أمر صعب للغاية ويؤكد 84% من المستثمرين بأنه لم يتم إبلاغهم بتوفر الأراضي الصناعية¹، ويبدو أن هناك معاناة شديدة تواجه الشركات حول طول فترة القيام بالإجراءات الإدارية للحصول على العقار وصعوبتها الكبيرة أيضا إلى جانب الغموض الذي يحيط بالأوعية العقارية وعدم توفر المعلومات في الوقت المناسب بهذا الشأن.

¹Bulletin d'information, Statistique de l'entreprise ,Direction Générale de la Veille Stratégique, Des Etudes et des Systèmes d'Information, ministre de l'industrie et des mines, N°32, 2018

الفصل الرابع

وبالتالي فالطرف المقصي في هذه المسألة هو مؤسسات الأعمال بدرجة أولى وسبب هذا الإقصاء يعود إلى الإدارة الحكومية للعقار التي تمارس أساليب بيروقراطية حتى يتم إبعاد مؤسسات الأعمال عن ما هو موجود من أراضي وما يرافقها من تخفيضات مادية لإنجاز المشروع الاستثماري في هذا الجانب، وذلك بما لا يتماشى مع مساعي الدولة لتشجيع الاستثمار وممارسة الأعمال من جهة ومن جهة ثانية ستحمل المستثمر أعباء إدارية كبيرة وتكاليف معاملات تجعله يخسر كل ما لديه من طموحات وإمكانات إنتاجية توسعية أو يلغي تماما قرار الاستثمار في الجزائر.

وبالتأكيد على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحديث وعصرنة الإدارة الحكومية والتخلص من مساوئ بطئ الإجراءات، والروتين والبيروقراطية، قامت السلطات العمومية بوضع برامج ومشاريع تندرج في إطار تنفيذ مخطط بناء "نظام الحكومة الإلكترونية" والذي يهدف أساسا إلى إعادة هندسة أساليب التنظيم والتشغيل المرتبطة بالإدارة العمومية ووضع مختلف الخدمات الحكومية على الإنترنت للمواطني، ومؤسسات الأعمال، لإنجاز شبكات الاتصال ذات النطاق الواسع وشبكات الاتصال المحلية وشبكات الإنترنت، ورفع المهارات البشرية والمعرفة، وتطوير الخدمات الإلكترونية الموجهة للمواطنين ومؤسسات الأعمال والموظفين والأقسام الحكومية الأخرى¹.

إضافة إلى العديد من الأهداف الرئيسية والفرعية التي جاءت في وثيقة مشروع "الجزائر الإلكترونية"² وذلك ضمن خطة عمل تحتوي على ثلاثة عشر محورا رئيسيا، والتي لها مزايا هامة في تطوير أداء المؤسسات والهيئات التابعة للدولة من أجل دعم الاستثمار وتخفيض مؤسسات الأعمال على توسيع المشاريع والابتكار، وفي هذا الصدد يطرح هنا السؤال حول الدور الجديد الذي يجب أن تقوم به الإدارة الحكومية من أجل تقليص حجم العراقيل التي تواجه مؤسسات الأعمال؟

3_2_ دور الإدارة الحكومية الإلكترونية في تخفيض الأعباء الإدارية

قدمت السلطات العمومية بالجزائر لفائدة الإدارات الحكومية ومؤسسات الأعمال بعض الإعانات المالية المخصصة لإقتناء التجهيزات والمعدات التكنولوجية المتطورة خلال سنة 2003-2007 فكانت بمثابة المرحلة التمهيدية للمشروع في تنفيذ "مشروع الجزائر الإلكترونية"، وتطوير أساليب عمل وتفاعل الإدارات الحكومية مع مؤسسات الأعمال لتخفيض تكاليف المعاملات من خلال نشر ودعم واستعمال كافة تطبيقات وأنظمة تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية.

وفي ظل هذه الجهود التي قامت بها الحكومة في إطار العلاقة حكومة/أعمال هناك عدد قليل جدا من الخدمات الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال والتي تعتبر خدمات إلكترونية تفاعلية بشكل جيد وفعال، مثل خدمة حجز موعد وتسمية الشركة إلكترونيا التي لها علاقة بإدارة السجل التجاري، وخدمة التصريح بالإشتراكات الإجتماعية للعمال والدفع الإلكتروني لمبالغ هذه

¹ Djilali Idoughi, Djeddi Abdelhakim, (2013), Towards An algerian e-government strategy an achievements, International journal of e-business and e-government studies, Vol 5, No(1), p.90
[www.researchgate.net/publication/Downloads/IdoughiandDjeddi%20\(2\).pdf](http://www.researchgate.net/publication/Downloads/IdoughiandDjeddi%20(2).pdf)

² وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية؛ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ديسمبر 2008.

الفصل الرابع

الإشترابات والتصاريف المرتبطة بإدارة الضمان الاجتماعي "CNAS" وإدارة الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري "CACOBATH" إضافة إلى إدارة المؤسسات الكبيرة "DGE" على مواقعها الإلكترونية الحكومية.

باقي الخدمات الحكومية هي عبارة عن خدمات إلكترونية اتصالية فقط تقدم بعض المعلومات لهذه المؤسسات من قبل الإدارات الحكومية المعنية بالإستثمار والأعمال على صفحاتها الموجودة على شبكة الإنترنت؛ إضافة إلى خدمات الإتصال الحكومي والأجهزة الذكية والبطاقات الإلكترونية التي ساعدت على تمكن الشركات من إتمام هذه المعاملات الحكومية بنجاح.

ونتيجة ذلك هو تحسن عملية تسيير الإجراءات الإدارية الحكومية للإمتثال لهذه الإلتزامات التنظيمية التي تفرضها الإدارات العمومية المذكورة على الشركات سواء المحلية أو الأجنبية والتي كانت في السابق تأخذ وقت طويل وتكلف أموال كبيرة وتعقيدات بيروقراطية يتحملها هذا الأخير؛ وبالتالي فقد سهلت الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة من قبل هذه الإدارات الحكومية في سهولة ممارسة الأعمال، لكن هذا غير كافٍ بالنظر إلى النطاق الواسع الذي يشغل العديد من المجالات ذات الصلة بمناخ الإستثمار والأعمال بالجزائر وما يحتويه من كثرة المعاملات الحكومية في إطار العلاقة إدارة حكومية/ أعمال والوثائق والمستندات والأوراق الثبوتية الرسمية، والشهادات، والأذون والرخص والتوقيعات وغيرها.

يبقى العائق الكبير الذي تواجهه الإدارة الإلكترونية الحكومية ونظام الحكومة الإلكترونية بصفة عامة في الجزائر هو تأخر وبطء إنجاز مشاريع الحكومة الإلكترونية، والتحديث الذي يصل إلى سنوات، وعدم ظهور أي نتائج ذات الصلة بواقع التنفيذ وما خطط له في هذا المجال؛ مما يجعل صاحب الشركة والمستثمر بعيد جدا عن الإدارة الحكومية ويرى أنها مثقلة بالبيروقراطية وغير شفافة في معاملاته الحكومية.

3_2_1_ تطبيقات الحكومة الإلكترونية في قطاع الأعمال

إن مشاريع دعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي قامت بها السلطات العمومية بالجزائر في إطار "الحكومة الإلكترونية" كان هدفها تطوير تطبيقات عرض الخدمات الإلكترونية من قبل المؤسسات المالية والإدارات الحكومية، وتحسين أدائها اتجاه مؤسسات الأعمال، وإنشاء "المنظمة الإلكترونية" "e-organisation" وزيادة عدد الخدمات الإلكترونية التفاعلية عن طريق خدمة الدفع الإلكتروني "e-payment"¹ (اتصالات الجزائر، 2016) التي انطلق العمل بها في الجزائر للمرة الأولى من قبل زبائن مؤسسة إتصالات الجزائر في إطار الإتفاقية المبرمة بين مؤسسة الإتصالات و بريد الجزائر سنة 2014 بغية تعميم هذه العملية على باقي الوكالات الوطنية (الاستثمار، التجارة،..) فهناك 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.

تاريخ الإطلاع 2016/05/028

¹الدفع الإلكتروني من أجل زبائن إتصالات الجزائر، وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، 2016

جدول رقم(04-11): الخدمات الحكومية الإلكترونية الموجهة لمؤسسات الأعمال بالجزائر

تطبيقات الحكومة الإلكترونية	الخدمة والهدف منها
المصرف الإلكتروني	تشغيل نظام حديث للصيرفة الإلكترونية الذي يسمح بتوفير خدمات إلكترونية للمؤسسات.
الإستثمار الإلكتروني	البوابة الإلكترونية للإستثمار والتي تهدف إلى تسهيل إجراءات إنشاء المؤسسات 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 الحكومية.
التجارة الإلكترونية	استخدام الوسائل الإلكترونية لإتمام التبادلات التجارية سواء بين المؤسسات أو بين شركة وأخرى.
السجل التجاري الإلكتروني	تكوين قاعدة بيانات آلية وإلكترونية لجميع مؤسسات الأعمال.

المصدر: مشروع الجزائر الإلكترونية، (2013)، ملخص ديسمبر 2008، ص ص 18-21

<http://www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerie.pdf>

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 أن بعد مرور أكثر من سبعة سنوات من انتهاء المدة المحددة لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية تبقى عملية إستعمال هذه التطبيقات الإلكترونية الحكومية غير متوفرة لدى مؤسسات الأعمال كون أنها 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 والإستثمار مثل الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار www.andi.dz الذي يقدم بعض الخدمات الإلكترونية الإعلامية لفائدة الشركات مثل عملية تحميل بعض الوثائق والملفات الإلكترونية والإشعارات المعدة للتعبئة، والإطلاع على الوثائق المطلوبة لمتابعة إجراءات التسجيل والحسابات الإجتماعية للمؤسسات وما شابه ذلك من إجراءات الإشتراك الإلكتروني، وتفقد مدى تقدمها وطلبات تمديد أو تغيير النشاط.

__ إقامة مكتب الشباك الوحيد " One stop office " على مستوى الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار والمكلف باستقبال المستثمرين واستلام ملفات تسجيلهم، وتسليم شهادات التسجيل ذات الصلة، والتكفل بتقديم الخدمات الحكومية المرتبطة بالإدارات والهيئات المحلية الأخرى (إدارة الضرائب، الجمارك، السجل التجاري،...) وتوجيهها للمصالح المعنية وحسن انهاء الإجراءات المتعلقة بها.

__ توفير نسخة من السجل التجاري الإلكتروني لفائدة التجار وأصحاب الشركات وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 18-112 الصادر في 05 أفريل 2018 وفي هذا الصدد هناك تأخر كبير في مجال التجارة الإلكترونية بالجزائر من الناحية العملية وذلك

الفصل الرابع

من حيث إستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية (البنك 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 ان الأقلية التي تملك بطاقة الدفع الإلكترونية منهم حوالي 87.2% من يستعملونها من أجل سحب النقود و 15% فقط لدفع الفواتير¹، وهذا يدل على المستوى المنخفض لإستخدام البطاقة الإلكترونية من أجل تسوية عمليات البيع والشراء؛ وبالتالي هناك علاقة ضعيفة بين مستخدمي الإنترنت وتطور تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

بعد هذه الفترة قامت الوكالات البنكية في الجزائر بتوفير البطاقة البنكية " CIB " التي أصبحت قيد التشغيل على أرض الواقع بداية من سنة 2016 حيث بلغ عدد هذه البطاقات المتداولة سنة 2017 حوالي 877708 بطاقة ليرتفع عددها في سنة 2018 إلى 1.3 مليون بطاقة، الأمر الذي دعم أكثر عملية الدفع الإلكتروني بواسطة شبكة الإنترنت وارتفاع عدد المعاملات الإلكترونية التي قام بها المستفيدين من خلال استعمال خدمة الدفع بواسطة بطاقة " CIB " والمواقع الإلكترونية الحكومية (مركز السجل التجاري، وصندوق الضمان الإجتماعي، وشركة توزيع الكهرباء والماء) والمواقع الإلكترونية الخاصة التي تشمل بعض المؤسسات الاقتصادية (مثل المواقع الإلكتروني لشركات التأمين والاتصالات والسياحة...) وجهاز الدفع الإلكتروني " TPE " وسائل الدفع الأخرى " GAB/ DAB " والتي بلغت 174 611 معاملة سنة 2018 مقارنة بسنة 2017 التي سجلت 107 844 معاملة إلكترونية².

بالرغم من هذه الإنجازات المحققة يمكن القول، أن هناك مجموعة من العوامل التي تعيق تطور التجارة الإلكترونية في الجزائر أبرزها عدم وجود إطار تنظيمي شامل وموثوق ومضمون من حيث الوصول إلى شبكة عالية السرعة ومتراطة بشكل كامل، وتحديد وحماية حقوق جميع الأطراف في المعاملات الإلكترونية، ونقص المهنيين وذوي المهارات العالية، الإستخدام المحدود لبطاقات الائتمان، فضلا عن عدم الثقة في الوسائل الإلكترونية، وضعف البنية التحتية اللوجستية³، وعلى ضوء ذلك فقد شهد إستخدام بطاقات الائتمان الصادرة عن البنوك وقابليتها للإستخدام في الخارج تحسن ملحوظ خلال سنة 2020 مما سهل على مؤسسات الأعمال إجراءات دفع الفواتير والتصاريف والإشتراكات المستحقة اتجاه الإدارات الحكومية المعنية بطريقة إلكترونية إلى جانب تسوية بعض المعاملات البنكية.

¹Abdelouahab Makhoulfi, Matouk Belattaf, le commerce électronique en Algérie : vers des nouvelles formes de ventes en ligne, Studia Ekonomiczne, vol 150, 2013, pp.223-227

www.Downloads/18_A.Makhoulfi_M.Belattaf_Le_commerce_electronique....pdf

²Groupement d'Intérêt Economique Monétique, la Banque d'Algérie, Rapport d'activité, 2018, p.12 Télécharger le 31/07/2021 https://giemonetique.dz/uploads/download_file/rapport_activite_2018.pdf

³Samira Chaabna, Hu Wang, Analysis of the State of E-commerce in Algeria, International Journal of Marketing Studies; Vol. 7, No. 2, Published by Canadian Center of Science and Education, 2015, p.55

<https://pdfs.semanticscholar.org/a08e/8adaaa60c9a9783cf1a3cebd2309b1a1c15f.pdf>

الفصل الرابع

وهنا 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 الإعتماد 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 المعاملات الإلكترونية بين الإدارات الحكومية ومؤسسات الأعمال؛

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 إنترنت...) وقوانين وتشريعات وحماية، وأدوات وأجهزة تكنولوجية متطورة، ويسند سبب هذا التأخير إلى العديد من الحواجز التي تعرقل تمكن قطاع الأعمال من إستخدام 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 للإستفادة من مكاسب الإقتصاد الرقمي¹.

وبالنظر إلى مجمل أهداف التحول الحكومي الإلكتروني² مشروع الجزائر الإلكترونية في الجزائر يبرز الدور الهام الذي يمكن أن تقوم به الحكومة الإلكترونية في سبيل تحسين مستوى أداء الإدارة الحكومية وتحسيدا لما أصبح يعرف بـ "الإدارة الحكومية الإلكترونية" وجعلها أكثر إستجابة لمتطلبات وإحتياجات مؤسسات الأعمال، وتوسعة محيط نشاط مؤسساتهم في ظل بيئة خالية من الأعباء الإدارية المثقلة بالتزامات المعلومات² مثل إلزامية تقديم بيانات ومعلومات في شكل أوراق وملفات إثبات الهوية أو تسوية الوضعية اتجاه إدارات حكومية أخرى من أجل الحصول على شهادات وتراخيص بصفة نهائية، كثرة الإجراءات والانتظار لفترات طويلة وتحمل تكاليف التنقل والوساطة والأخطاء المرتكبة من قبل مقدمي الخدمات الحكومية إلى جانب نقص المعلومات غير المفصح عنها التي ترفع من حجم تكاليف المعاملات.

وفي هذا الصدد قامت السلطات العمومية بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتيسير إمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية التي يحتاج إليها المستثمر، أين تم انشاء "الشباك الوحيد" الذي له دور هام في تخفيض الصعوبات الإدارية التي تواجه المستثمر باعتباره أحد المقومات الرئيسية للإدارة الحكومية الإلكترونية.

¹ Rim Jallouli, et al, Digital Economy, Emerging Technologies, and Business Innovation, Second International Conference, Sidi Bou Said , May 4-6, Tunisia, Springer, 2017, p.55
https://www.researchgate.net/profile/Anis_Ben_Ahmed_Lachiheb2/publication/322138488_Digital_Economy_Emerging_Technologies_and_Business_Innovation/links.pdf

² Rex.A, Oscar .P, Marc T, jan van. D, Does e-government reduce the administrative burden of businesses? An assessment of business-to-government systems usage in the Netherlands, [Volume 31,2014, Issue 1](https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.09.002pdf), science direct,2014, p161 <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.09.002pdf>

3_2_2_ دور الشباك الوحيد في تبسيط الإجراءات الإدارية

الشباك الوحيد هو أحد الهياكل (وكالات ولائية) التابعة للوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار الذي يضم فرق العمل المكونة من إدارات ورؤساء مصالح الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار ذاتها، وممثلين عن الإدارات المحلية الأخرى (إدارة الضرائب، الجمارك، السجل التجاري، العقار، البناء، البيئة، والعمل، والتأمينات الإجتماعية، المجلس الشعبي البلدي،...) والتي تعمل على إستقبال وتسليم شهادات التسجيل، الموافقات والتراخيص، والتوجيه، وحسن إنهاء هذه المعاملات باستخدام تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية لتخفيض الصعوبات المحتملة التي تواجه المستثمرين.

يعتبر الشباك الوحيد أحد مؤسسات الإستثمار المنصوص عليها ضمن القانون رقم 16-09 سنة 2016 وله مهمة تسهيل ومراقبة، وتشجيع، وتطوير الإستثمار في الجزائر من خلال توفير كافة الخدمات الإلكترونية الحكومية التي تحتاج إليها مؤسسات الأعمال، وجمعها في موضع واحد " One- stop shop " وهو ما يميز الشباك الوحيد عن باقي الإدارات الحكومية الأخرى في مجال الإستثمار والأعمال.

فبالرغم من الخدمات الحكومية التي يقدمها ممثلو الهيئات المعنية بالإستثمار على مستوى الشباك الوحيد، إلا أن العراقيل الإدارية لا تزال تقف عائق بالنسبة للإستثمار في الجزائر، وهذا بسبب تعدد الإجراءات التي تكثر فيها الوثائق المطلوبة لإنجاز المشاريع الإستثمارية في ظل الفجوات والنقائص القانونية التي تحكم التنظيم الداخلي للوكالة وواقع التطبيق.

ضعف الجاهزية الإلكترونية للإدارة الحكومية المتعلقة بالسجل التجاري، الضرائب، والعقار،...والذي يظهر في عدم قدرتها على تقديم خدمات إلكترونية حكومية فعالة لمؤسسات الأعمال بشكل مباشر، وتدني مستوى التنظيم والتنسيق والإتصال الإلكتروني في تأدية المهام والإجراءات الحكومية مع وكالة تطوير الإستثمار (الشباك الوحيد) لتحقيق الأهداف المسطرة.

ونظرا للدور الهام الذي يمكن أن يقوم به الشباك الوحيد من تبسيط وتيسير للإجراءات الإدارية، قامت الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار بإدخال بعض التعديلات التنظيمية "الإجرائية" من أجل تحديث عمل الوكالة والتي يمكن ذكرها فيما يلي:

__ التصريح بالإستثمار عن بعد وهي خدمة تسمح لصاحب المشروع بأن يستوفي كافة إجراءات طلب الإستفادة من المزايا المتعلقة بالإستثمار عن طريق الموقع الإلكتروني للوكالة، بورصة الشراكة وهي الفضاء الإلكتروني لتلاقي وإقامة "علاقات أعمال" من خلال عروض المشاريع الإستثمارية التي يمكن الوصول إليها عن طريق الموقع الإلكتروني للوكالة.

__ نظام معلومات للمشاريع الإستثمارية المصرح بها لدى المصالح التابعة للوكالة، ونظام يربط بين هياكلها اللامركزية والمديرية العامة بواسطة شبكة الإنترنت والربط البيني بين الإدارات المعنية بتنظيم الإستثمار.

الفصل الرابع

لكن هذه التعديلات التي طالت الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار لم تصل إلى الهدف المنتظر، حيث كانت التحسينات التي تم تنفيذها من أجل تسهيل ممارسة الأعمال في الجزائر غير كافية¹ خلال الفترة 2010_2015 وذلك بمعدل سلبي قدر بحوالي 8% وهذا راجع إلى عدم الإستغلال الجيد والفعال لإمكانيات تكنولوجيا المعلومات والإتصال، والفرص الكبيرة التي توفرها في سبيل تبسيط وتيسير الإجراءات الإدارية.

ومن الملاحظ أن مشاريع إنجاز وإستغلال وإستخدام هذه التطبيقات والأنظمة التكنولوجية المتطورة التي يتكون منها نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر لم تحقق بعد، وهذا راجع إلى المشاكل العميقة، والمعقدة التي ترتبط بعدم توافق الإجراءات التكنولوجية المتواجدة مع التكنولوجيات المرتكزة على الإنترنت، وفقدان الثقة اللازمة في ضمان أمن وحماية المعلومات والبيانات،.. ونقص البنى التحتية للإتصالات على الرغم من تكلفة تكنولوجيا المعلومات المتجهة نحو التناقص فإن البنية التحتية التكنولوجية المناسبة ضرورية لإستخدام نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح في الدول النامية ومن بينها الجزائر .

سجلت الجزائر أدنى مستوى لها فيما يخص مؤشر استخدام الإنترنت خلال سنة 2014 و2016 بنسبة 15.23% و18.09% على الترتيب، مقارنة بالدول الرائدة في مجال تطوير البنى التحتية للاتصالات² وبالنظر إلى نتائج باقي المؤشرات الأخرى مثل مؤشر الخدمات الإلكترونية ومؤشر رأس المال البشري، مؤشر المشاركة الإلكترونية؛ فإنها تبين فشل مشروع الحكومة الإلكترونية في تحقيق الأهداف المنتظرة.

ولمعرفة مدى تقدم تجربة الجزائر في سبيل تبني نظام الحكومة الإلكترونية والنتائج التي تم التوصل إليها مقارنة ببعض الدول سنتناول قيم أهم مؤشرات الحكومة الإلكترونية التي حققتها الجزائر من خلال الجدول الموالي.

¹ L'Algérie ;les consultations de 2016 au titre de l'article IV-communiqué du presse,Rapport du FMI, n016/127 2016,p.19 www.imf.org/external/french/pubs/ft/scr/2016/cr16127f.pdf

² E-Government Report, Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York, 2014-2016 <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey>

الجدول رقم (04-12): مؤشرات الحكومة الإلكترونية في الجزائر للفترة 2012_2020

للسنوات	مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية		مؤشر الخدمات الإلكترونية	مؤشر البنية التحتية للإتصالات	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر المشاركة الإلكترونية
	النتيجة	الترتيب				
2012	0.3608	132	0.2549	0.1812	0.6463	0.0526
2014	0.3106	136	0.0787	0.1989	0.6543	0.0784
2016	0.2999	150	0.0652	0.1934	0.6412	0.1186
2018	0.4227	130	0.2153	0.3889	0.6640	0.2022
2020	0.5173	120	0.2765	0.5787	0.6966	0.1548

المصدر: اعتمادا على بيانات تقارير المنظمة الدولية للحكومة الإلكترونية سنة 2012_2020

<https://publicadministration.un.org/egov>

يبين الجدول السابق، تدني مؤشرات الحكومة الإلكترونية في الجزائر مقارنة بالدول الرائدة في هذا المجال، وذلك بالرغم من المستويات المقبولة التي حققت في مجال تنمية القدرات البشرية بمتوسط بلغ حوالي 0.6604 والملاحظ أيضا هو التحسن الملحوظ في توفير البنى التحتية للإتصالات منذ سنوات طويلة بعدما كان في سنة 2003 يقدر بـ 0.036 فقد أصبح في سنة 2020 يقدر بحوالي 0.5800 الأمر الذي أدى إلى تحسن مؤشر الحكومة الإلكترونية سنة 2020 بدرجة قدرها 0.5173 وهي أحسن نتيجة تم تسجيلها على طول الفترة 2003-2020 وبترتيب عالمي وصل إلى 120 وهذا يعني أن هناك تحسن في مستوى الجاهزية الإلكترونية للإدارة الحكومية، ونضج أفضل فيما يخص مراحل ظهور الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال بواسطة شبكة الإنترنت.

وإذا قمنا بمقارنة نتائج هذه المؤشرات الموضحة مع ما حققته الدول الرائدة في مجال تطوير الحكومة الإلكترونية مثل دولة الدانمارك التي تحصلت على المرتبة الأولى عالميا خلال سنة 2020 نجد أنها لازالت ضعيفة فيما يخص مؤشر الخدمات الإلكترونية (0.9706) ومتوسطة بالنسبة لمؤشر الحكومة الإلكترونية (0.9758) ومؤشر البنية التحتية للإتصالات (0.9979) وجيدة بالنسبة لمؤشر رأس المال البشري (0.9588)؛ وفي المقابل يبقى مؤشر الحكومة الإلكترونية في المغرب (0.7177) وتونس (0.6526) أحسن مقارنة بالجزائر، والتي اهتمت بدعم مشاريع تطوير البنية التحتية للإتصالات وتنمية القدرات البشرية ضمن سياسة الحكومة الإلكترونية المتبعة مما جعل الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال أكثر ظهورا وفعالية على شبكة الإنترنت وذلك على عكس الجزائر التي ظلت لسنوات تعاني من عشوائية تنفيذ سياسة الحكومة الإلكترونية.

الفصل الرابع

وحسب تقرير المنظمة الدولية (UNDESA, 2016) هناك حوالي 15% من مشاريع الحكومة الإلكترونية قد حققت النجاح بينما فشلت 35% منها وأن النسبة المتبقية 50% هي مشاريع غير ناجحة¹ جزئياً، وبالتالي فإن دور الإدارات الحكومية في تخفيض الأعباء الإدارية اتجاه مؤسسات الأعمال بالجزائر من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية غير كافي، الأمر الذي يتطلب توفير البنى التحتية للاتصالات اللازمة وتحسين الخدمات الإلكترونية الحكومية بدرجة أولى من أجل تحسين جودة البيئة المؤسسية لمناخ الأعمال.

3-3- أثر الخدمات الإلكترونية الحكومية على مناخ الأعمال في الجزائر

لقد تم الإشارة في السابق، أن مستوى الخدمات الإلكترونية هو بمثابة معيار أو قياس لتقييم سرعة وبساطة وسهولة تنفيذ الإجراءات الإدارية والتنظيمية الحكومية المرتبطة بأنشطة ممارسة الأعمال من قبل مؤسسات الأعمال، فإرتفاع مؤشر الخدمات الإلكترونية هو أيضاً بمثابة دليل على أن هناك تقدم كبير في استعمال أساليب وآليات ناجحة لتطوير الحكومة الإلكترونية ومؤسسات قوية للدول المضيفة التي تعمل على خفض تكاليف معاملات الدخول إلى السوق، وبيئة ملائمة لممارسة الأعمال.

بينت دراسة البنك الدولي أن هناك علاقة إيجابية بين عدد إجراءات إنطلاق نشاط الأعمال بالنسبة لحاملي المشاريع الإستثمارية والتكاليف المرتبطة بها وذلك في كثير من الدول حول العالم ومن أبرزها أستراليا والنمسا، وكندا ونيوزيلندا وسنغافورة والتي اعتمدت على استعمال التقنيات التكنولوجية مثل الموقع الإلكتروني الحكومي، من أجل تخفيض إجراءات التسجيل² حيث يوفر الموقع الإلكتروني الحكومي كافة المعلومات الضرورية لعمليات وإجراءات التسجيل وتبادل المعلومات والوثائق إلكترونياً،.. إن التطور في مؤشرات الحكومة الإلكترونية يفسر التغير الحاصل في مواقع دولة ما حسب تصنيفات مؤشر سهولة ممارسة الأعمال وإجمالي النشاط المقاولاتي في مرحلة مبكرة، إذ أن التحسن في مؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية ورأس المال البشري يشكلان أحد أبرز المتغيرات المستقلة التي لها أثر كبير على تطور مؤشر سهولة ممارسة الأعمال³.

وبشكل عام تميل الدول التي تحتل مكانة متقدمة من حيث الإنفتاح، والكفاءة في أدائها الحكومي على غرار مستوى تطور الحكومة الإلكترونية إلى كسبها أعلى درجات الأداء الاقتصادي ومقدرتها التنافسية، فقد أثبتت نتائج دراسة مجموعة بيانات 63

¹ Benmoussa Mohammed, Marhaiza binti Ibrahim, Factors Affecting the Adoption of Electronic Government in Algeria: A Proposed Framework, Journal of Advanced Research in Business and Management Studies, vol 10, No(1), 2018, pp.53-54 http://www.akademiabaru.com/doc/ARBMSV10_N1_P52_64.pdf

² Doing business, world bank Group Flagship report, Washington, 2004, pp.24-25 <http://www.doingbusiness.org/content/doingBusiness/media/Annual-Reports/DB-FullReport2004.pdf>

³ Gustavo De Oliveira Almeida, Deborah Moraes Zouain, e-government readiness, business environment and entrepreneurship : the effect depends on the income level of the country? IADIS International Journal Vol. 14, No. 1, 2016, pp.86 <http://www.iadisportal.org/ijwi/papers/2016141107.pdf>

الفصل الرابع

مقاطعة وبلدية في الفيتنام خلال الفترة 2013-2014 صحة هذا التقييم¹ عند دراسة مدى هذا التأثير الإيجابي في دولة منفردة. وسنحاول في العنصر الموالي دراسة وتحليل العلاقة بين الخدمات الإلكترونية الحكومية ومؤشرات سهولة ممارسة الأعمال في الجزائر.

3_3_1_ أهمية وتطور الخدمات الإلكترونية الحكومية في الجزائر

تنسب 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 الإمتثال للإجراءات والقواعد التنظيمية لممارسة الأعمال (Brown, 2009, Lau, 2000, Morisset, Lumenga- Neso, 2002; Saidi, Yared, 2004). فقد عرفت بعض الدول خلال السنوات الأخيرة 2014-2020 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 الحكومية في تقديم الخدمات الحكومية وعلى جودة البيئة المؤسسية لمناخ الأعمال.

بالرغم من الجهود التي بذلتها السلطات العمومية في سبيل رفع مستوى البنية التحتية للإتصالات وتكوين رأس المال البشري المؤهل إلا أن ذلك لم يقل أهمية فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية العمومية، بإتخاذ قرار تنفيذ إجراءات تحسين مستوى الخدمات الإلكترونية الحكومية، إذ يتوجب على جميع الهيئات والدوائر الوزارية توفير 66 خدمة إلكترونية اتجاء مؤسسات الأعمال منها 24 خدمة إعلامية و 42 خدمة تفاعلية².

وفي الواقع اشتمل ظهور الخدمات الإلكترونية للمواقع الحكومية الموجهة لمؤسسات الأعمال على تقديم كم قليل من المعلومات الإعلامية، والتفاعلية التي تميزت أيضا بطول فترة تحديثها، وتحيينها وذلك على غرار بعض الدول التي طورت خدماتها الإلكترونية العمومية والتي عملت على تحسين مناخ الأعمال ومن أبرزها دولة سنغافورة.

لكن هذا لا يمنع من القول أن هناك بعض المواقع الإلكترونية للإدارات العمومية التي تقدم خدمات إتصالية وتفاعلية جيدة في بعض من المراحل أو الخطوات التي تسمح بعملية إجراء التسجيل، والدخول الآمن إلى التطبيق أو المنصة الإلكترونية وتمكن المستخدم من تحميل وتعبئة الوثائق الضرورية وطلب الحصول عليها إلكترونيا.

إضافة الى ذلك نلاحظ أن هناك إختلاف في البنى التحتية للإتصالات المدخلة على الإدارات العمومية فهناك من لها مستوى نضج أو جاهزية إلكترونية أفضل بكثير من الإدارات العمومية الأخرى التي لا زالت تعمل وفق الطرق، والوسائل التقليدية خاصة في المناطق البعيدة عن المدن ومراكز النشاط الإقتصادي والإجتماعي،.. مثل تقديم الملفات والوثائق في شكلها الورقي والقيام بالختتم

¹ Thanh, Hoa Thai Thi ,Pan Suk Kim, The Impact of E-Government on Competitiveness-based Economic Growth in Vietnam, department of globale public administration, younsei university, 2016, pp.03-28
www.The%Impactof%20EGovernment%20onCompetitivenessbasedEconomic%20GrowthinVietnam.pdf

² وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية مرجع سابق، ص ص 18-19

الفصل الرابع

والبصمة على هذه الأوراق والشهادات الإدارية الرسمية، والجدول الموالي يوضح مستوى تطور الخدمات الإلكترونية الحكومية في الجزائر مقارنة ببعض الدول.

جدول رقم (04-13): تطور الخدمات الإلكترونية في الجزائر وبعض الدول للفترة 2014-2020

الترتيب العالمي حسب مؤشر سهولة ممارسة الأعمال 2020	مؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية				البلد
	2020	2018	2016	2014	
157	0.2765	0.2153	0.0652	0.0787	الجزائر
78	0.6526	0.8056	0.7174	0.6378	تونس
53	0.7177	0.6667	0.7931	0.6929	المغرب
02	0.9647	0.9861	0.9710	0.9921	سنغافورة

المصدر: اعتمادا على بيانات تقارير المنظمة الدولية حول تطور الحكومة الإلكترونية وسهولة ممارسة الأعمال (2014-2020)

<https://publicadministration.un.org/egov> & <http://www.doingbusiness.org>

يتبين من الجدول السابق، أن مؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية في هذه الدول قد سجل تحسنا ملحوظا خلال 2012-2018 ماعدا 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 المدججة بالتطبيقات الإلكترونية لتأسيس الأعمال.

يظهر 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.

الفصل الرابع

وفي 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 الإمتثال لإجراءات الإستيراد.

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)

وفي 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؛ بالرغم من تنفيذ خطة العمل التي اعتمدها لجنة تحسين مناخ الأعمال بإدخال عدة إصلاحات قانونية وتنظيمية ومؤسسية وتحفيزات على منظومة الإستثمار والأعمال وسنذكر أبرزها في النقاط التالية¹:

— تيسير إجراءات إنشاء مؤسسات الأعمال والإعفاء من جميع رسوم التسجيل لسندات تأسيس الشركات التابعة لإدارة ANSEM و CNAC و ANSEJ

— تحسين شروط منح القروض الاستثمارية من خلال تبسيط إجراءات فتح حساب لدى البنوك العمومية والذي يقتصر فقط على المستندات الإدارية المقدمة لتحديد هوية العميل، تسهيل وصول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى ائتمانات الإستثمار، تقليل أوقات الاستجابة بأن لا تتجاوز 45 يوم من تاريخ استلام طلب القرض، وذلك عن طريق توحيد وأتمتة معالجة طلبات قروض الإستثمار، تزويد طالب الائتمان بكافة المعلومات المتعلقة بإجراءات البنك الخاصة بمنح الائتمان والخدمات التي يتم عرضها.

— الإعفاء من رسوم تسجيل الأراضي الممنوحة لإنجاز المشاريع الإستثمارية، تسهيل وصول المستخدمين الوطنيين إلى المعلومات الفنية المتعلقة بالملكية الصناعية.

¹Revue des mesures d'appui de facilitation et d'allégement au bénéfice des entreprises et des investisseurs (2012-2013), DGVSEES/MIPMEPI, Ministre de l'industrie, 2013, pp.3-14

الفصل الرابع

— تيسير إجراءات تسجيل الأراضي المتعلقة بسندات امتياز أراضي الدولة المخصصة للاستثمار وأعمال المعاملات المتعلقة بالعقارات التي تخضع للقانون الخاص والتي يتم التخطيط لتنفيذ المشاريع الإستثمارية عليها، وذلك خلال مدة أقصاها عشرة (10) أيام من تاريخ تقديم طلب التسجيل.

— تعميم نظام الشباك الواحد وضمان تقديم الخدمة الحكومية لدعم المستثمرين مع تفويض لسلطة التصرف والقرار والتوقيع الممنوحة من الإدارات الحكومية والمنظمات المعنية لممثليها.

— الإعفاء من ضريبة القيمة المضافة، والحصول على السلع الرأسمالية والخدمات التي تدخل مباشرة في تحقيق الإستثمار بغرض الإنشاء أو التوسيع التي يقوم بها حاملو المشاريع، والتحضير لإعداد وإنشاء نظام الدفع الضريبي الإلكتروني.

— تسهيل إجراءات التخليص الجمركي للشركات المستوردة التي تخضع لنظام الفاعل الإقتصادي المعتمد " AEO " على أن لا يتعدى الوقت المخصص للتخليص الجمركي للبضائع في الموانئ (08) ثمانية.

— إلغاء شهادة ضبط جودة البضائع من ملف التسوية الخاص باستيراد السلع. عن طريق الإئتمان أو التسليم المستندي (إلغاء المذكرة رقم 16 / DGC بتاريخ 16 فبراير 2009) كما تم إلغاء الملاحظات اللاحقة للمذكرة رقم 16 / DGC لعام 2009 إضافة إلى تبسيط الإجراءات الجمركية، وتحسين المعالجة والوصول إلى المعلومات من خلال تحسين نظام المعلومات الجمركي " SIGAD " وإنشاء هياكل مسؤولة عن المعلومات والاتصالات على مستوى المديرية المحلية.

— التعامل مع عمليات التخليص الجمركي في موضع واحد مفتوح لجميع أصحاب المصلحة في التجارة الخارجية مثل الصحة والزراعة والتجارة والجمارك.. الهدف هو تقصير أوقات التخليص الجمركي إلى ساعات قليلة فقط، وعمل إدارة الجمارك على الرقابة الموحدة مع وزارة التجارة، وهو الإجراء الذي سمح بإلغاء عملية تقديم شهادة مطابقة للمنتجات المستوردة.

— إدخال تدابير تيسير إجراءات تنفيذ العقود التجارية من خلال إنشاء مركز التوفيق والوساطة والتحكيم (CCMAA) التابع للرفة الجزائرية للتجارة والصناعة (CACI).

— إدخال تدابير تخفيض شروط قبول الأوراق المالية في البورصة على سبيل المثال إعفاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الراغبة في دخول بورصة الجزائر من شرط الربحية خلال السنة المالية الماضية.

— إجراءات تيسير إصدار شهادة التخطيط العمراني ورخصة البناء وشهادة المطابقة وذلك من خلال إصدار أمر البناء إما من رئيس المجلس الشعبي البلدي أو من الوالي أو الوزير المسؤول عن التنظيم المدني، كان الوالي فقط هو المخول بإصدار هذه الوثيقة. أدى تبسيط الإجراءات إلى إدخال مبدأ اللامركزية في استقبال الملفات وفحصها من قبل البلدية والتي وسعت صلاحياتها مما سهل الإجراءات على المتقدمين بالطلب، وإصدار رخصة البناء الصادرة من الوالي فيما يخص ملفات ممارسة الأنشطة الصناعية.

الفصل الرابع

إضافة إلى إنشاء موضع واحد على مستوى هاتين الهيئتين يجمع كافة ممثلي الخدمات والمنظمات التي سيتم استشارتهم، تحديد الموعد النهائي لإصدار شهادة الإمتثال أو الإخطار لمقدم الطلب في 30 يوم، تقديم إستئناف في حالة عدم تلقي مقدم الطلب أي رد والمحددة بـ (07) سبعة أيام لشهادة تخطيط المدينة، و(30) يوم لرخصة البناء، (15) يوم لشهادة المطابقة، يمكن تقديم إستئناف ثان إلى المفتشية العامة لتخطيط المدن والإسكان التابعة لوزارة الإسكان وتخطيط المدن.

— إنشاء آليات توظيف مرنة، وتعزيز تنظيم السوق والقضاء على الأنشطة غير الرسمية ودعم إمتلاك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويمكن القول أن التحسينات التي أدخلت على منظومة الإستثمار والأعمال الوطنية بالجزائر كانت أغلبها ترجع إلى إختزال بعض الإجراءات الإدارية، وتفويض بعض الصلاحيات في التصرف واتخاذ القرار على المستوى المحلي وكذا التحفيزات المالية والجبائية.

3_3_2_ حتمية تحسين الخدمات الإلكترونية الحكومية

إن تدني مستوى الخدمات الإلكترونية الحكومية يفرض على السلطات العمومية في الجزائر العمل بشكل أكبر على تحسين وتطوير مراحل تواجد المواقع الإلكترونية الحكومية على شبكة الإنترنت ضمن مشاريع أخرى للحكومة الإلكترونية، وإعطائها أكثر قدرة على التحكم في متغيرات البيئة الإلكترونية التي ترتبط بمختلف جوانبها الإدارية، والقانونية والتكنولوجية، وفي هذا الصدد قامت الحكومة الجزائرية بالصادقة على مشروع القانون رقم 04/15 سنة 2015 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني لإتمام المبادلات الإلكترونية، ووضع إستراتيجية وطنية للتدفق العالي والسريع وهي تكنولوجيا مكتملة لتطوير التدفق السريع الثابت (ADSL) ولدعم تطور الخدمات المبتكرة المتعددة الوسائط، وكوسيلة لتطوير الإدارة والتجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني في الجزائر.

وعملت الجهات الرسمية ذات العلاقة بمشروع الحكومة الإلكترونية على تحضير مبادرة "التوصيل 2020" لتكملة إستراتيجية بناء الإقتصاد الرقمي، ومن بين المشاريع التي وضعت قيد التنفيذ في هذا الإطار نذكر مايلي:

— دعم شبكات التدفق العالي وفائق السرعة، وتطوير خدمات وتطبيقات تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية بالإعتماد على الحوسبة السحابية والبيانات الضخمة، إذ تعمل هذه التكنولوجيا على تحسين قدرات مؤسسات الأعمال ورفع الأداء الإقتصادي من خلال تخفيض تكاليف المعاملات، وإمكانية الوصول إلى عدد كبير من المعلومات وتخفيض حالات عدم اليقين من خلال قدرتها على تقاسم المعلومات مع مجموعة مختلفة من المنصات المتواجدة في عدة مواقع أو أنظمة¹؛ فهي تعتبر من بين أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تقوم عليها أنظمة الحكومة الإلكترونية لرفع الحواجز التي تعرقل مؤسسات الأعمال وتحسين مناخ الأعمال.

¹ Dara G. Schniederjans, Douglas N. Hales, Cloud computing and its impact on economic and environmental performance: A transaction cost economics perspective, Elsevier B.V, Decision Support Systems 86, 2016, pp.73-75
<https://ac-els-cdn-com.www.snd11.arn.dz/S0167923616300434/1-s2.0-S0167923616300434-main.pdf?>

الفصل الرابع

__ وضع إطار عام للثقة الرقمية لتشجيع التبادلات الإلكترونية إذ يتوقف تنفيذ هذا الإطار على تفعيل ثلاث مبادرات رئيسية هي:

__تأهيل وتعزيز الإطار القانوني

حماية الأشخاص اتجاه معالجة البيانات ذات الطابع الشخصي، دعم إجراءات تطوير التجارة الإلكترونية من خلال إعداد النصوص التشريعية، والتنظيمية الضرورية للعقود الإلكترونية.

__وضع الهياكل التنظيمية الملائمة

إحداث لجنة مكلفة بأمن أنظمة المعلومات لتتولى على الخصوص إعداد السياسة الخاصة بحماية البنيات التحتية الحساسة وتأسيس مركز وطني للتنسيق، والاستجابة لحوادث أمن المعلومات.

__ التوعية بأمن الأنظمة المعلوماتية لدى الفاعلين بالمجتمع

إقامة برنامج للتوعية بأنظمة المعلومات، إعداد دورات تكوينية حول أمن أنظمة المعلومات موجهة للطلبة المهندسين وفتح دورات تكوينية خاصة بالمهنيين القانونية وتحديد ميثاق لمواقع التجارة.

وهنا يتضح بأن هذه المبادرة تحمل بعض المشاريع التي لم تكن موجودة في برنامج مشروع الحكومة الالكترونية 2009-2013 والتي ترتبط أساسا بمشاريع الحوسبة السحابية والبيانات الضخمة، حيث تستخدم "الحوسبة السحابية" لمساعدة الحكومات الإلكترونية في تقديم أفضل الخدمات الممكنة للمواطنين والشركات، وتخفيض التكاليف من خلال تقليل العمليات المتكررة وزيادة الاستخدام الفعال للموارد¹.

في حين تعمل "البيانات الضخمة" على تحسين قدرات الحكومة في الحصول على المعارف والرؤى من مجموعات كبيرة ومعقدة من البيانات الرقمية وتسخير هذه التقنيات لتسريع وتيرة الإكتشاف في العلوم والهندسة، تعزيز الأمن القومي وتحويل التعليم والتعلم².

أما بقية المشاريع الأخرى فهي كانت حاضرة في البرنامج الأول والتي لم تصل إلى تحقيق معظم الأهداف المسطرة؛ وهو ما سيؤثر سلبا على مساعي تنفيذ مشاريع وتحقيق أهداف مبادرة "التوصيل 2022" في الجزائر في ظل تأخر تنفيذ مشاريع الإدارة

¹ Tamara Almarabeh, Yousef Kh. Majdalawi, Hiba Mohammad, Cloud Computing of E-Government, Communications and Network, No(8), Scientific Research Publishing, 2016, pp.4-5

www.researchgate.net/publication/295090956/Cloud_Computing_of_E-Government.pdf

² Joseph M. Woodside, Shahram Amiri, Brianne Boldrin, The Impact of ICT and Big Data on e-Government, International Conference on Advances in Big Data Analytics, 2015, p.117
www.researchgate.net/publication/Downloads/ABD2837_Article.pdf

الفصل الرابع

الإلكترونية، المنظمة الإلكترونية، وتطوير شبكات التدفق العالي خدمات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي كان من الضروري إنجازها لمواصلة التقدم في بناء نظام الحكومة الإلكترونية.

نخلص إلى أن الدول التي قامت بتحسين وتطوير خدماتها الإلكترونية الحكومية كان لها أثر إيجابي على تحسن مؤشرات بيئة ممارسة الأعمال، وذلك على عكس الجزائر التي لازالت تحتل مراتب متأخرة في هذا المجال، ويبقى العائق الكبير الذي تواجهه الإدارة الإلكترونية الحكومية ونظام الحكومة الإلكترونية بصفة عامة في الجزائر هو تأخر وبطء إنجاز مشاريع الحكومة الإلكترونية، والتحديث الذي يصل إلى سنوات؛ مما يجعل مؤسسات الأعمال بعيدة جدا عن الإدارة الحكومية ويرى أنها مثقلة بالبيروقراطية وغير شفافة في معاملاتها الحكومية، إضافة إلى ضعف الجاهزية الإلكترونية للإدارة الحكومية المتعلقة بالسجل التجاري، الضرائب، والعقار... والذي يظهر في عدم قدرتها على تقديم خدمات إلكترونية حكومية فعالة لمؤسسات الأعمال بشكل مباشر، وتدنى مستوى التنظيم والتنسيق والإتصال الإلكتروني في تأدية المهام والإجراءات الحكومية مع وكالة تطوير الإستثمار (الشباك الوحيد) لتحقيق الأهداف المسطرة.

ترجع أغلب التحسينات التي أدخلت على منظومة الإستثمار والأعمال الوطنية بالجزائر إلى إختزال بعض الإجراءات الإدارية وتفويض بعض الصلاحيات في التصرف واتخاذ القرار على المستوى المحلي وكذا التحفيزات المالية والجبائية، أما الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة من قبل هذه الإدارات الحكومية قد سهلت عملية تنفيذ بعض إجراءات ممارسة الأعمال، لكن هذا غير كافى بالنظر إلى النطاق الواسع الذي يشغل العديد من المجالات ذات الصلة بمنافسة الإستثمار والأعمال بالجزائر، وما يحتويه من كثرة المعاملات الحكومية في إطار العلاقة إدارة حكومية/ أعمال والوثائق والمستندات، والأوراق الثبوتية الرسمية، والشهادات، والأذون والرخص والتوقيعات وغيرها.

إن الحكومة الإلكترونية هي بمثابة الأداة الفنية لتسهيل عمليات وإجراءات تحسين مناخ الأعمال وتنفيذ خطط وبرامج التنويع الإقتصادي المعتمدة من قبل الدولة، هذا من جهة وتحقيق الأهداف المسطرة في هذا الإطار من جهة أخرى، وذلك انطلاقاً من الدور البارز الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية في تطوير أداء الإدارة الحكومية اتجاه مؤسسات الأعمال التي تستند على الطرق التقنية الحديثة في تقديم وإيصال المعلومات والخدمات المفيدة، واختزال كل الإجراءات والتعقيدات الإدارية التي تواجه مؤسسات الأعمال.

فالجزائر مازالت تعاني من مساوئ كافة العراقيل الإدارية التي تقف عائقاً للرقمي بالاستثمارات وتحسين مناخ الأعمال إضافة إلى عدم إحداث تغييرات في السياسة الاقتصادية ونقص البنى التحتية، وضعف سياسة المنافسة والسياسة التجارية، والضريبة والتي من شأنها أن تنعكس سلباً على نجاح إستراتيجية التنويع الإقتصادي، وذلك على غرار بعض الدول التي عرفت تقدماً ملحوظاً في تسهيل بيئة ممارسة الأعمال، مستغلة في ذلك كل الفرص والإمكانات والخدمات التي تركز عليها الحكومة الإلكترونية.

نرى أن تحسين مناخ الإستثمار والأعمال يرتبط بشكل كبير على مدى توفر جميع الظروف المحفزة لمؤسسات الأعمال من مستثمرين وشركات ورجال أعمال وبصفة خاصة على توفر إدارة إلكترونية حكومية كفأة وفعالة، وشفافة وداعمة للثقة بين الدولة ومؤسسات الأعمال وتقدم خدمات إلكترونية حكومية ذات جودة عالية مواكبة للتطورات التكنولوجية والتنظيمية الحديثة في إطار العلاقة حكومة/أعمال، ولن يتحقق ذلك إلا بوضع استراتيجية شاملة لتبني الحكومة الإلكترونية تساهم معها أهداف السياسة العمومية لدعم وتطوير الإستثمار وممارسة الأعمال والإحاطة بكافة التحولات الإقتصادية العالمية وخاصة المحلية منها نتيجة الاختلافات الموجودة في طبيعة وحجم ممارسة نشاط الإستثمار وممارسة الأعمال من منطقة إلى أخرى داخل البلد نفسه.

وهو الأمر الملاحظ في الجزائر من الناحية الإقتصادية كون أن حجم النشاط الصناعي والتجاري في مناطق الشمال أكبر منه في مناطق الجنوب أو ضمن مكان جغرافي واحد، نجد أن منطقة ما تكثر فيها أنشطة الصناعة وأخرى على عكس من ذلك تشكل الزراعة فيها عنصر أساسي في عملية التنمية الإقتصادية، وهي الوضعية التي نرجعها ربما إلى اختلاف مستويات سهولة ممارسة الأعمال التي يمكن الحكم عليها من خلال الخدمات الحكومية التي تقدمها الإدارات الحكومية لمؤسسات الأعمال من شركات ومستثمرين ورجال أعمال.

وعليه سنحاول في الفصل الموالي، الكشف عن مدى مساهمة الخدمات الإلكترونية الحكومية في تسهيل الإجراءات الإدارية لممارسة الإستثمار والأعمال وتخفيض الوقت والتكلفة الناجمة عن إلزامية الإمتثال لهذه الإجراءات اتجاه الهيئات الحكومية المعنية بالإستثمار والأعمال في بعض الولايات بالجزائر، وتوضيح الاختلافات الموجودة في مناخ الأعمال في هذا السياق.

الفصل الخامس

عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد

بعدما تم عرض الجانب النظري للحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال والعلاقة التي تربطهما وكذا الدراسات التي جاءت في هذا الموضوع وتناول الأدلة العلمية المفسرة لآثر الحكومة الإلكترونية على مناخ الأعمال وغيرها من العناصر ذات الصلة، سنحاول في هذا الفصل دراسة وتحليل أثر خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال في الجزائر.

وفي نفس السياق، تحتل الدراسة الميدانية أهمية كبيرة من البحث، فهي لوحدها القادرة على كشف تفاصيل الواقع المدروس وبالتالي تقييم مدى صحة الفرضيات التي انطلق منها الباحث وارتكز عليها، بمعنى تأكيدها وتعميمها على الحالات والظواهر المشابهة في الواقع المكاني والزمني، أو تفنيدها إذا لم تتحقق.

وعليه نخصص هذا الفصل لعرض مختلف الجوانب المتعلقة بإجراءات ومنهجية الدراسة، من خلال تناول نموذج الدراسة والمنهج المتبع في ذلك حيث تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي الذي يناسب موضوع الدراسة، كما تم تحديد مصادر البيانات بالاعتماد على المصادر الأولية، والمصادر الثانوية المتمثلة في التقارير والمواقع الإلكترونية الموجودة على شبكة الإنترنت، أما أداة الدراسة فقد تمثلت تحديدا في استبيان تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء حتى يعكس بدقة متغيرات الدراسة وقياسها بشكل دقيق ثم تحديد مختلف الأساليب الإحصائية التي سوف يُعتمد عليها لتحليل البيانات المجمعة من الاستبيان.

وبالنسبة لمجتمع الدراسة فقد كان على المؤسسات الاقتصادية في بعض الولايات بالجزائر، نظرا لأهميتها الاقتصادية والاجتماعية والتغيرات البيئية الحاصلة فيها أما فيما يتعلق بالعينة فقد تم اختيار عينة طبقية متناسبة بطريقة عشوائية لتوزيع الاستبيان.

سنقوم أيضا في هذا الفصل بعرض وتحليل النتائج التي تم الحصول عليها باستخدام الاستبيان بعد إجراء المعالجات الإحصائية، في مرحلة أولى يتم فيها عرض للبيانات المتعلقة بالبيانات التعريفية (الخصائص الديموغرافية) لعينة الدراسة، ثم في مرحلة ثانية يتم القيام بتحليل وصفي لإجابات عينة الدراسة المتعلقة بقياس ثلاثة استعمالات من الخدمات الإلكترونية الحكومية بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية بواسطة شبكة الإنترنت.

كما يتطرق هذا الفصل إلى اختبار وتحليل الفرضيات الرئيسية والفرضيات الفرعية المتصلة بهذه الدراسة والتي تهدف إلى معرفة فيما إذا كانت توجد علاقة دالة إحصائية بين استعمالات الخدمات الإلكترونية الحكومية مجتمعة كمتغير مستقل، وسهولة ممارسة الأعمال الكلي (أو كل واحد من أبعاده) كمتغير تابع وتفسيرها بواسطة الأساليب الإحصائية الاستدلالية المعتمدة ومن ثم مقارنتها بقيمة الدلالة الإحصائية 5% المعتمدة لقبول أو رفض الفرضيات. وعليه، قام الباحث بالتركيز في هذا الفصل على ثلاث مباحث رئيسة والتي نذكرها فيما يلي:

— الخدمات الإلكترونية الحكومية للمؤسسات الأعمال في ولايات الدراسة

— نموذج الدراسة

— اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الخامس

المبحث الأول: الخدمات الإلكترونية الحكومية لمؤسسات الأعمال في ولايات الدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث إعطاء نظرة عامة حول سيرورة الإستثمار وممارسة الأعمال في بعض الولايات على المستوى الوطني وجهود السلطات العمومية التي تسعى إلى دعم الإستثمار وتحسين مناخ الأعمال، وذلك للوقوف على مميزات وامكانيات كل ولاية والإختلافات الموجودة من الناحية الاقتصادية والتنظيمية الإجرائية التي لها علاقة بنشاط مؤسسات الأعمال في مجالات الإستثمار والاعمال وتعاملاتها مع الإدارات العمومية المحلية ذات الصلة.

1-1- تحليل مناخ الإستثمار في الجزائر

إن الحديث عن مناخ الإستثمار والأعمال في الجزائر لا يقتصر فقط على ذكر درجة سهولة ممارسة الأعمال حسب التصنيف العالمي الذي يصدر كل سنة عن البنك الدولي في هذا المجال ومحاولة عرض بعض مجهودات الحكومة والسياسات والتدابير المتخذة وإنما الأمر يتطلب تناول هذا الموضوع من مختلف الجوانب والعوامل التي تتحكم فيه وتحليلها بشكل دقيق للكشف عن الإختلافات التي لها دور كبير في التأثير على مناخ الأعمال، فالمقصود هنا هو محاولة إعطاء رؤية جزئية وليست عامة عن الواقع الذي يحيط بمناخ الاعمال والتي لها أهمية خاصة في هذا الميدان، فإنتقال الاهتمام بدراسة مناخ الأعمال في الجزائر على المستوى الوطني (مستوى مركزي) قد يختلف بطبيعة الحال عن المستوى المحلي من حيث مكوناته ومميزاته فهو الفضاء الذي تلتقي فيه كافة الأطراف الفاعلة والذي يرتبط بشكل كبير بواقع تنفيذ المشاريع الإستثمارية وفرص ممارسة الأعمال في كل منطقة جغرافية التي لها حدود مساحية وتركيبية بشرية وكثافة سكانية وتاريخية وثقافية وسلوكية تميزها عن الأخرى.

وفي هذا السياق تتميز الجزائر بالتنوع الجغرافي والطبيعي من الشرق إلى الغرب ومن الشمال إلى الجنوب، فهناك عدة تقسيمات تنسب عادة إلى الخصائص المشتركة التي تميز ولاية عن أخرى لإقامة مشاريع البنى التحتية والإستثمار ودعم التنمية الإقتصادية داخل البلد من خلال التحكم أكثر في توجيه القطاعات الإقتصادية والإستغلال الأمثل للموارد المتاحة على المستوى المحلي ووضع التشريعات والقوانين وتحيينها بما يتماشى مع متطلبات وحاجيات الأطراف المكونة للفضاء العمومي للولاية والإدارات والهيئات العمومية الموجودة بها واحترام تطبيق القواعد التنظيمية المنصوص عليها قانونا حتى يسهل على المكلفين الإلتزام والإمتثال لها وتبسيط الإجراءات الحكومية، وتحسين جودة تقديم الخدمات الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال التي تمارس نشاطها داخل الولاية التي سجل فيها قانونا اسم، ومقر الشركة ضمن سجلات ومستندات الإدارات الحكومية المعنية.

لكن ما يلاحظ أن هناك عراقيل وصعوبات إدارية تواجه مؤسسات الأعمال المحلية أو الأجنبية في الجزائر من ثقل وروتين وبطء الإجراءات الإدارية والبيروقراطية والفساد والتي تظهر عبر كافة ولايات البلد، وربما هي أكثر انتشارا وشدة وبأشكال لا يمكن تصورها في كثير من الحالات والتي يمكن الحكم عليها من خلال رداءة وسوء الخدمات الحكومية المقدمة.

كما يظهر في بعض الحالات أن هناك بعض الإختلافات المرتبطة بالأداء الحكومي من إدارة حكومية إلى أخرى أو ربما من ولاية إلى أخرى، حتى لو كان ذلك بشكل متفاوت أو صغير، وبالتالي يوجد نوع من عدم تكافؤ الفرص في الوصول إلى الخدمات الحكومية من قبل مؤسسات الأعمال وضعف الكفاءة والفعالية في التنظيمات الحكومية وغياب الثقة والشفافية.

الفصل الخامس

هنا تكشف أماكن فشل التنسيق والمتابعة في تنفيذ السياسات العمومية ومخطط الحكومة لدعم الإستثمار وتحقيق التنمية في بعض المناطق المعزولة أو التي تشهد كثافة سكانية كبيرة مثل المدن الكبرى والتي عادة تشمل عدة ولايات، ويمكن القول أن آليات تحسين مناخ الإستثمار على أرض الواقع تكون بدايتها للظهور، والتجسيد الحقيقي لها مرتبطة بالطريقة التي تتعامل بها الإدارات العمومية المعنية (إدارة السجل التجاري، العقار، الضرائب،..) مع مؤسسات الأعمال المتواجدة عبر نطاق الولاية داخل البلد، الأمر الذي يجعلنا نركز الإهتمام أكثر بهذه النقطة التي لها أهمية كبيرة في هذا الموضوع، فالسؤال الذي نطرحه هل هذه الإدارات العمومية الموجودة بالولاية جاهزة للقيام بعملية تحسين مناخ الأعمال في حدود الصلاحيات والمهام الموكلة لها قانوناً؟ وهل هناك إختلاف فيما يخص الخدمات الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال داخل ولاية وأخرى؟ وهو الطرح الذي سنحاول الإجابة عنه في مراحل متقدمة من هذه الدراسة.

1-1-1- تأسيس الشركات

يبدو أن مسألة دعم السلطات العمومية في الجزائر بشأن زيادة فرص تأسيس مؤسسات الأعمال وممارسة النشاط التي نلاحظها في أغلب الولايات هو أمر متعلق أساساً بالقرارات المركزية الواجب الإلتزام والإمتثال لها، بموجب القوانين والتشريعات التي تصب في هذا الإطار ويبين واقع التنفيذ بعد الإدارة الحكومية المركزية عن الإدارة الحكومية المحلية والشركات المعنية بشكل كبير، وصعوبة تدفق المعلومات والقرارات المتخذة في الوقت المناسب، وعدم المتابعة والحرص على تلبية احتياجات مؤسسات الأعمال الراغبة في تأسيس وممارسة النشاط وغياب التشاور والتعاون لإيجاد الحلول المرتبطة بظروف وامكانات كل ولاية.

وهذا ما يجعل الإدارة الحكومية المحلية المكلفة بمرافقة ودعم الإستثمار والأعمال أكثر ثقلاً وتعقيداً في تعاملها مع الشركات وتظهر بشكل متفاوت من ولاية إلى أخرى، الأمر الذي يؤدي في أغلب الأحيان إلى صعوبة ممارسة الأعمال في الولايات القريبة والبعيدة عن المدن الكبيرة، وولايات الجنوب عن تلك الموجودة في الشمال.

إن عملية تسهيل تسجيل مؤسسات الأعمال وإنشاء الإستثمار تبدو صعبة جداً خاصة في ظل وجود الإجراءات الإدارية المرهقة حيث يفتقر مؤسسي الأعمال إلى المعلومات والتوجيه المستمر، والفعال من قبل الهيئات والإدارات العمومية المحلية المعنية على سبيل المثال هناك مجالات مشبعة وبالرغم من ذلك تواصل مؤسسات الأعمال عملية الإستثمار وهو الحال في قطاع النقل الحضري بسبب تأثير المحاكاة وعدم وجود نصائح حول توجيه المستثمرين نحو قطاعات النمو، ووقف تمويل بعض القطاعات في إطار الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب التي أصبحت تعرف بالوكالة الوطنية لدعم المقاولاتية، إضافة إلى عدم وجود متابعة ودعم من البنوك والهيكل المؤسساتية التي تساعد على إنشاء مؤسسات الأعمال من أجل الحد من ثقل وبطء الإجراءات الإدارية وطول فترة التسجيل وتأسيس وممارسة نشاط الأعمال، وفي نفس السياق بدأت الدولة في تعميم الشبايك الوحيدة الشاملة التي تعمل على تسريع وتبسيط إجراءات إنشاء الشركات وممارسة الأعمال، فقد كانت هناك ستة (06) شبائيك وحيدة إقليمية شاملة تابعة للوكالة الوطنية للإستثمار تخدم المتعاملين الاقتصاديين في 48 ولاية سنة 2007 وهو ما يدل على معاناة الشركات في تحمل

الفصل الخامس

تكاليف التأخر في تسوية ملفاتهم الإستثمارية والانتظار والتنقل من ولاية إلى أخرى¹ أما الآن فقد أصبح عددها (58) شبك وحيد حسب قائمة خلية الإتصال المتوفرة على الموقع الإلكتروني الحكومي للوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار².

إن الحكم على مدى جاذبية مناخ الأعمال في أي منطقة أو ولاية في الجزائر يعود بشكل رئيسي إلى العوامل المحفزة على انشاء المؤسسة الإقتصادية ومواصلة ممارستها لأنشطة الأعمال ذات الصلة سواء في مجال الصناعة أو التجارة، أو الخدمات والتي تم ذكرها دون ما تكون هناك أعباء إدارية تم تحملها من قبل المستثمر أو رجل الأعمال سواء من حيث الجهد، والوقت والتكلفة الناجمة عن ذلك، ومن خلال الجدول الموالي سنحاول دراسة تطور المؤسسات الإقتصادية التي أسست في بعض الولايات بالجزائر.

جدول رقم (05-01): حصيلة تأسيس الشركات الموزعة في بعض الولايات خلال الفترة 2010-2018

ترتيب الولايات حسب سنة 2018	عدد الشركات * خلال سنة التأسيس						
	2018	2016	2014	2012	2010		
3	549	461	506	425	314	سطفى	منطقة الشرق
4	384	357	370	333	235	قسنطينة	
9	201	191	189	152	101	برج بوعريج	
12	126	127	170	86	74	ام البواقي	
13	122	98	101	73	66	ميلة	
1	3264	2919	3059	2592	2051	الجزائر العاصمة	منطقة الوسط
5	381	342	315	292	218	البليدة	
7	311	303	322	230	241	بجاية	
6	351	285	276	202	157	بومرداس	
2	811	714	770	609	454	وهران	منطقة الغرب
11	142	161	117	112	107	تلمسان	
14	96	73	90	95	78	سيدي بلعباس	
8	202	155	172	142	96	ورقلة	منطقة الجنوب
10	145	146	102	63	57	الوادي	
15	63	53	35	33	20	أدرار	

* عدد

المصدر:

الشركات (أشخاص معنوية)

_Mounir Khaled Berrah, Les Répertoires des agents économiques sociaux, personnes morales, Numéro d'Identification Statistique, rapport n855, ONS, 2019, p.9 http://www.ons.dz/IMG/pdf/R.PMS1_2019.pdf

¹Rapport sur l'état de mise en œuvre du programme d'action National en matière de goovernance, Op.cit, p.18

²الشباك الوحيد اللامركزي، الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار، وزارة الصناعة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية تاريخ الإطلاع: 2021/07/09 <https://andi.dz/le-guichet-unique-decentralise>

الفصل الخامس

يتبين من الجدول السابق، أن عدد الشركات التي أسست في كل ولاية هو في تزايد مستمر، والملاحظ أيضا أن عدد الشركات التي تم تأسيسها في كافة مناطق الجزائر يختلف من منطقة إلى أخرى ومن ولاية إلى أخرى وعلى العموم نجد أن منطقة الوسط وخاصة ولاية الجزائر توجد بها عدد كبير من الشركات المنشأة وتأتي بعدها منطقة الشرق، ومنطقة الغرب وأخيرا منطقة الجنوب.

فإذا أجرينا مقارنة بين ولايات المنطقة نجد أن ولاية الجزائر العاصمة وهران وسطيف وقسنطينة والبلدية، وبومرداس تحتل المراتب الأولى، وهذا يعكس مستوى جاذبية مناخ الأعمال والمحفز على إنشاء الشركات في هذه الولايات والتي ترجع إلى مجموعة من العوامل التنظيمية، والإجرائية والاجتماعية والتاريخية.

وعليه هناك سهولة في إجراءات إنشاء الشركات بالنسبة للولاية التي لديها حجم كبير من الناحية الديموغرافية، وكثافة النشاط الصناعي والتجاري في بعض المناطق التابعة لها والذي له تأثير مباشر على عدد الشركات التي تم إنشاؤها.

1-1-2- تأثير العراقيل الإدارية على نشاط مؤسسات الأعمال داخل الولاية

يبدو أن صعوبات تأسيس الشركات في الجزائر ليست وحدها فهناك عراقيل أخرى لا تقل أهمية والتي تواجه أصحاب الشركات والمستثمر داخل الولاية وفي أي منطقة من مناطق الجزائر والتي تأتي في مقدمتها مشكلة الحصول على العقار، والتراخيص والتسوية والحصول على التمويل من البنوك والتي سنحاول التطرق إليها في العناصر الموالية.

1-1-2-1- صعوبة الحصول على العقار

إن القيود المرتبطة بإمكانية الوصول إلى العقار هي أيضا إحدى المشاكل الرئيسية التي تواجه مؤسسات الأعمال في شكل تأجير أو تخصيص الأرض لبناء مقر ومصنع الشركة والتي تنشأ بشكل كبير في العديد من الولايات الشمالية للبلد، والتي تتميز بكثافة سكانية عالية أين يكون الخواص فيها ملاك لهذه الأراضي بنسبة كبيرة، إضافة إلى العراقيل الإدارية التي تظهر لما يتم تقديم طلب الحصول على التراخيص والموافقات ذات الصلة والتي ربما تختلف من ولاية إلى أخرى.

يرى الاعوان الإقتصاديون في ولاية سطيف أن هناك سرعة في تفاعل الإدارة الحكومية معهم فيما يخص طلبات منح الأراضي لإقامة المنشآت الصناعية أو التجارية، أين قامت السلطات العمومية المحلية بوضع الشباك الوحيد لإدارة مسح الأراضي لتخفيض هذه القيود¹.

وفي هذا الصدد عملت السلطات العمومية على إنشاء الوكالة الوطنية للوساطة والضبط العقاري كأداة لضبط العقار الموجود على المستوى المحلي ودعم عمليات تيسير إجراءات تمكين الشركات والمستثمرين من الوصول إلى العقار، وتوفير فضاءات جديدة مهيةة بالكامل ومجهزة بجميع الوسائل من أجل تسهيل تمركز النشاطات الصناعية المتنوعة من خلال إيجاد واقتراح حلول للحد من هذا التوتر المستمر على العقار.

¹Rapport d'évaluation du programme national, Op.cit, pp.221-224

الفصل الخامس

وتتكفل الوكالة الوطنية للوساطة والضبط العقاري بتعزيز وتطوير مساحات جديدة تهدف إلى استيعاب المشاريع الاستثمارية وذلك بإنجاز مشروع تهيئة ستة (06) مناطق صناعية جديدة والتي ستسمح بانتعاش وتطوير النشاط الاقتصادي والإجتماعي على باقي المناطق، وهي المساحات المشيدة والمهيأة حول المدن الكبرى.

لكن ما يلاحظ أن المدن الكبرى التي تتمتع بأهم المجمعات الصناعية هي الوحيدة القادرة على توفير الظروف الملائمة لتطوير مساحات صناعية جديدة وقوية وتنافسية، وأماكن يشغل فيها الابتكار والتقدم التقني مكانة بارزة¹، وبالنظر إلى كل هذه الجهود والماسعي التي قامت بها السلطات العمومية إلا أن الواقع يعكس مدى صعوبة التحكم في العقار نتيجة للتعقيدات الموجودة على كافة الجوانب والأصعدة التنظيمية والقانونية والتنفيذية وتجعل عملية تيسير استفادة المستثمرين والشركات من الحصول على العقار واستخراج تراخيص البناء وممارسة نشاطهم أمر صعب للغاية.

وفي ضوء الجُماع التي تم رصدتها من طرف الوكالة الوطنية للوساطة والتسوية العقارية "ANIREF" سنة 2018 حول وضعية العقار الصناعي في مختلف أماكن وولايات الجزائر والتي تشير إلى أن التدابير المرتبطة بشكل وثيق مع هدف تشجيع الاستثمار في مجال الصناعة وهي التي تؤثر بشكل مباشر على سوق العقار الصناعي؛ بمعنى آخر أن ذلك مرتبط بشكل كبير بسياق النشاط الصناعي².

بصفة عامة يعاني سوق العقار في الجزائر من عدم تناسق وانسيابية رسم السياسات العمومية والقرارات المتخذة مع ما هو موجود على أرض الواقع والتي تكشف أن إرادة السلطات العمومية تبقى جد محدودة في ضبط سوق العقار وتيسير حصول مؤسسات الأعمال على الأراضي وترك مجال للمناورة أو الحرية للأطراف المعنية من شركات ومستثمرين وغيرهم لولوج عالم الأعمال والإستثمار ببساطة دون عناء، ومن خلال الجدول الموالي سنحاول توضيح وضعية العقار الصناعي المخصصة للقيام بمشاريع استثمارية في بعض مناطق الجزائر.

¹ Missions de L'ANIREF,ministre de L'industrie
<http://www.aniref.dz/index.php/about-us/missions-de-l-aniref>

² Note de conjoncture du foncier industriel, Exercice, ANIREF,2018, p.9
<http://www.aniref.dz/DocumentsPDF/Observatoire/Note%20de%20conjoncture2018.pdf>

جدول رقم (02-05): وضعية العقار في بعض المناطق الصناعية بالجزائر خلال الفترة 2016-2019

الحضائر الصناعية		نهاية جوان 2016		نهاية جوان 2017		نهاية جوان 2018		نهاية جوان 2019	
عقود	تراخيص	عقود	تراخيص	عقود	تراخيص	عقود	تراخيص	عقود	تراخيص
الإمتياز	الممنوحة	الإمتياز	الممنوحة	الإمتياز	الممنوحة	الإمتياز	الممنوحة	الإمتياز	الممنوحة
قسنطينة	منطقة الشرق	-	-	-	-	63	-	76	-
سطيف	منطقة الشرق	-	-	-	-	17	10	153	52
ميلة	منطقة الشرق	-	-	-	-	-	-	-	-
بويرة	منطقة الوسط	-	-	-	-	20	-	36	29
بومرداس	منطقة الوسط	-	-	-	-	42	-	41	07
عين الدفلة	منطقة الوسط	-	-	-	-	-	-	-	-
سيدي بلعباس	منطقة الغرب	04	02	05	02	05	02	07	02
غليزان	منطقة الغرب	39	23	47	35	41	28	-	87
تلمسان	منطقة الغرب	-	-	02	-	07	04	17	02
أدرار	منطقة الجنوب	59	09	62	09	63	20	65	36
بشار	منطقة الجنوب	11	07	11	07	11	07	11	07
بسكرة	منطقة الجنوب	-	-	-	-	-	-	-	-

المصدر:

Donnés des bulletin d'informations statistiques de l'entreprise/PME,ministère de l'industrie, la République Algérienne Démocratique et Populaire, 2016-2019 <https://www.industrie.gov.dz/?Bulletin-de-veille-statistique>

يتبين من الجدول السابق، أن عدد الإمتيازات والتراخيص الممنوحة المرتبطة بالعقار في المناطق الصناعية يختلف من ولاية إلى أخرى خلال السنوات الأخيرة، ومنعدم تماما في كثير من الولايات مثل ولاية بسكرة وعين الدفلة وميلة التي لم تمنح فيها أي عقود ولا تراخيص، بالرغم من الجهود التي تقوم بها الحكومة في سبيل دعم الإستثمار والصناعة في مناطق الهضاب العليا والجنوب، ويلاحظ أيضا أن حتى بعد منح عقود الإمتياز تبقى مدة تسليم التراخيص طويلة أكثر بالنسبة لأغلب المستثمرين ورجال الأعمال، نتيجة التعقيدات والإجراءات الإدارية الصعبة.

الفصل الخامس

1-1-2-2- صعوبة الحصول على التمويل

يؤكد غالبية مؤسسات الأعمال في هذا الإطار على صعوبات الحصول على الائتمان وتسوية إجراءات التصريحات والدفع والتحويل، والحصول على المعلومات الائتمانية خاصة بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة، إلى جانب ضعف الخدمات الحكومية المقدمة من قبل البنوك العمومية نتيجة البيروقراطية والفساد في وقت تزداد فيه سرعة المعاملات والاتصال مع العالم الخارجي.

ومن بين هذه الصعوبات التي ترتبط بالبنوك المحلية الموجودة عدم حداثة وسائل الدفع وعلى سبيل المثال قد يستغرق الشيك من 3 إلى 4 أيام من بنك إلى آخر في نفس الولاية حتى يتم صرفه، ويستغرق الأمر أسبوع واحد؛ نتيجة ضعف الشبكة المصرفية وعدم فعالية بطاقات الائتمان المصرفية أو بطاقات الدفع بسبب صعوبات نظام المقاصة بين البنوك، وطول مدة التدقيق ومراجعة حسابات العملاء وإصدار أمر اعتمادها أو المصادقة عليها على مستوى البنوك المركزية.

يظهر بشكل واضح الاهتمام المستمر للسلطات العمومية فيما يخص توفير القروض والسيولة اللازمة لدعم وتطوير المؤسسات الصغيرة والصغيرة والمتوسطة والجهود المبذولة في هذا الجانب، فقد تم وضع ثلاثة مكاتب إقليمية لصندوق ضمان الائتمان للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة¹ "FGAR" والتي توفر المعلومات والخدمات الحكومية التي يمكن الوصول إليها من خلال الموقع الإلكتروني الحكومي <https://www.fgar.dz/portal/ar> بواسطة شبكة الإنترنت، بهدف تسهيل الوصول إلى التمويل المصرفي متوسط الأجل للشركات التي تنتج السلع أو الخدمات من أجل دعم تأسيسها وتوسيعها من خلال منح ضمانات الائتمان للبنوك التجارية².

بصفة عامة هناك صعوبات إدارية كبيرة تقف في وجه المستثمر أو صاحب الشركة داخل الولاية أو خارجها عند محاولة امتثاله للإلتزامات الإدارية والقواعد التنظيمية التي تفرضها إدارة السجل التجاري، الضرائب والأملاك والعقار ومسح الأراضي والجمارك والجماعات المحلية.

لكن هذا لا يمنع من القول أن لا توجد هناك تحسينات في هذا الجانب إذ تم وضع الشبائيك الوحيدة التي تمثل فروع لكافة الإدارات الحكومية المحلية وممثلي المصالح الإدارية المذكورة، وتوفير المواقع الإلكترونية الحكومية المرتبطة بها والتي تقدم خدمات إلكترونية حكومية هي في بدايتها الأولى نحو تقديم خدمات حكومية متكاملة، وشاملة بكل ما يحتاج إليه المستثمر أو صاحب الشركة عند تأسيس أو ممارسة النشاط دون أي عائق وذلك بفضل جهود السلطات العمومية لإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال "عصرنة الإدارة العمومية المحلية والمركزية" بالرغم من التأخر الذي عرفته الإدارات العمومية في بعض الولايات فيما يخص إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن منطقة إلى أخرى في نفس الولاية؛

¹ وفي هذا الإطار تم فتح ثلاثة مكاتب إقليمية لصندوق ضمان الائتمان للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية وهران في مارس 2011 وولاية عنابة في جويلية 2012 ولاية ورقلة في مارس 2013 والتي تعمل تحت إشراف وزارة الصناعة، وبعد هذه الفترة فقد تم فتح وكالة جهوية أخرى بولاية بسكرة أما الوكالتين التي خطط لها أن تفتح والمتعلقة بولاية سطيف وبشار فهي لم تفتح إلى غاية الآن.

²Ministre de l'Industrie et des Mines, la République Algérienne Démocratique et Populaire, Newsletter

n°2, 2014, p.02 Téléchargé le :30/12/2015 www.Industrie-des mines-gov.dz-newsletter_NL_No2_2014_VFpdf

الفصل الخامس

الملاحظ أن كانت هناك جهود متواصلة من السلطات العمومية فيما يخص تنفيذ السياسات الإقتصادية الداعمة للإستثمار وتشجيع المستثمرين وأصحاب الشركات ورجال الأعمال من خلال دعم المبادرة وروح المقاول لإنشاء المشاريع وتطوير البحث والإبتكار وخلق فضاء للتعاون ونقل الخبرات والكفاءات بين كافة الاطراف الفاعلة والأعوان الإقتصادية.

رافق ذلك اصدار اوامر واتخاذ قرارات عمومية بشأن تطبيق القواعد والقوانين التنظيمية التي تحكم سير الأنشطة الإقتصادية ومواكبتها للتطورات التشريعية والقانونية والتكنولوجية والثقافية ضمن سياستها العمومية التنظيمية واستراتيجيات تبني مشاريع الحكومة الإلكترونية وتسريع وتيرة ادخال واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتكثيف حضورها داخل الهيئات والإدارات والوكالات العمومية المكلفة بمراقبة ودعم الإستثمار وممارسة الاعمال وكذا الإدارات العمومية الأخرى المعنية بالسهر على تلبية الحاجيات والمتطلبات المكتملة، وتيسير اجراءات تأسيس الشركات واستخراج الوثائق وإبرام العقود والصفقات، والتعهدات بالنسبة للأجانب والمحليين على كافة الأصعدة في أفضل الظروف.

1-1-3- الإدارة الإلكترونية الحكومية لدعم الإستثمار والأعمال

في هذا الصدد قامت السلطات العمومية بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار ANDI والوكالة الوطنية لتشغيل الشباب ANSEJ و الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة CNAC والوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANGEM من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتيسير إمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات العمومية التي يحتاج إليها المستثمر، اين تم انشاء " الشباك الوحيد" الذي يوفر مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية بواسطة شبكة الانترنت والذي له دور هام في تخفيض الصعوبات الإدارية التي تواجه المستثمر في كل ولاية أو منطقة من مناطق الجزائر.

1-1-3-1- الخدمات الإلكترونية الحكومية للوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار

تسعى الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار إلى توفير مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال "الشباك الوحيد" وموقعها الإلكتروني الحكومي بواسطة شبكة الإنترنت، لتسهيل التواصل والتفاعل مع حاملي المشاريع وأصحاب الشركات التي تندرج ضمن المهام الأساسية المرتبطة بعمليات واجراءات الدعم والمراقبة والتوجيه تجسيدا لبرامج وأهداف السلطات العمومية داخل الولاية أو الإقليم وفيما يلي سنحاول ذكر أهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في هذا المجال:

توفير فضاء متكامل لطلب المعلومات التي يحتاج إليها المستثمر أو رجل الأعمال أو حامل المشروع للتصريح بالاستثمار المتوفرة على الموقع الإلكتروني الحكومي (أنظر الملحق رقم 05-01).

- تحميل الوثائق الضرورية لتشكيل ملفات الاستثمار، هذا ويتيح الموقع لمؤسسات الأعمال فضاء مريح وجذاب من حيث هندسة الموقع المنظمة والمتطورة إعطاء الزائر نظرة شاملة عن الوكالة والأنشطة التي تتعلق بالمستثمر والأخبار، والروابط المفيدة (أنظر الملحق رقم 05-02).

الفصل الخامس

— تسهيل القيام بالإجراءات القانونية لتأسيس الشركة وبداية عمل المشاريع الاستثمارية وتسوية الإجراءات والحصول على الوثائق الرسمية بصفة نهائية والتي ترتبط بإدارة السجل التجاري، الضرائب، الجمارك، الدومين، وهيئة الإقليم، والبيئة والتجمعات العمرانية العمل والتشغيل الضمان الاجتماعي، المجلس البلدي... إلخ بطريقة مباشرة على مستوى الشباك الوحيد واستخدام الموقع الإلكتروني الحكومي www.andi.dz ومن بين الخدمات الإلكترونية التفاعلية التي يقدمها الموقع نذكر مايلي:

- خدمة طلب التسجيل (التصريح بالاستثمار) في صفحة مستقلة تحتوي على استمارة معلومات إلكترونية يتم تعبئتها من قبل المستثمرين الراغبين في إنشاء مشاريع استثمارية سواء من الجزائريين أو الأجانب أو المقيمين خارج الوطن، وحتى في حالة الرغبة في تكملة الملف مباشرة بواسطة الموقع الإلكتروني الحكومي للوكالة.
- خدمة التسجيل فيما يعرف بـ "بورصة الشراكة" أو فكرة إنجاز مشروع شراكة بين المستثمرين في الجزائر إلكترونيا. تسمح هذه الخدمة المقدمة بواسطة شبكة الإنترنت من فرصة عرض بعض التفاصيل الخاصة بالمشروع الاستثماري لكل المستثمرين المسجلين في بورصة الشراكة؛ وذلك لتمكين المستثمرين من معرفة مناخ الأعمال في الجزائر والتواصل مع المستثمرين أصحاب العروض إلكترونيا.

1-1-3-2- الخدمات الإلكترونية الحكومية للوكالة الوطنية لتشغيل الشباب

تهدف الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب إلى توفير مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال "الشباك الوحيد" الموجود في جميع ولايات الجزائر وموقعها الإلكتروني الحكومي بواسطة شبكة الإنترنت لتسهيل التواصل والتفاعل مع حاملي المشاريع الصغيرة ودعم إنشاء وتوسيع المؤسسات الصغيرة التي تنتج السلع والخدمات وتوفير كافة المعلومات الاقتصادية والفنية والتشريعية والتنظيمية المتعلقة بأنشطتهم، وتطوير العلاقات مع مختلف شركاء النظام (البنوك، الضرائب، الضمان الاجتماعي للأجراء وغير اجراء... إلخ) ومن أهم الخدمات الإلكترونية التي توفرها نذكر مايلي:

— توفير كافة المعلومات المتعلقة بالإستثمار وشروط الإستحقاق التي ترتبط بنظام تشغيل الشباب ANSEJ الحصول على القروض وآليات التمويل الموجودة كل ذلك متوفر إلكترونيا بواسطة الموقع الإلكتروني <http://www.ansej.org.dz>

— توفير روابط إلكترونية خاصة بكل شباك وحيد تابع للوكالة الوطنية لتشغيل الشباب في كل ولاية.

— إمكانية التسجيل الإلكتروني لكافة الشباب حاملي المشاريع الصغيرة من خلال المنصة الإلكترونية المتوفرة على شبكة الانترنت وتعبئة استمارة التسجيل إلكترونيا.

— توفير خدمة إشتراك وتواصل الأشخاص حاملي المشاريع الصغيرة مع غيرهم من الأشخاص الآخرين إلكترونيا ضمن فضاء الشباب أصحاب الأعمال.

الفصل الخامس

— توفير خدمة الإطلاع وتحميل ومتابعة مراحل إنشاء الشركة المصغرة، والإطلاع على مخطط الاعمال، وتحميل الوثائق المرتبطة بالمشاريع وكل ما له صلة من وثائق وقوانين وتشريعات كل ذلك متاح إلكترونيا بواسطة الموقع الإلكتروني <http://www.ansej.org.dz> على شبكة الإنترنت.

الملاحظ أن هناك نقص في فعالية الشباك الوحيد من حيث الخدمات الحكومية المقدمة، إذ تتطلب إجراءات التسجيل لممارسة النشاط الحضور الشخصي للمعني وإيداع الملف على مستوى مكتب الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب والحصول على طلب الموافقة النهائية.

1-3-3- الخدمات الإلكترونية الحكومية للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر

تهدف الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر (الشباك اللامركزي) إلى استحداث أنشطة أعمال للأفراد من أجل دعم الإنتاج الوطني ولتحقيق ذلك فهي توفر للأفراد حاملي المشاريع مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية على الموقع الإلكتروني للوكالة ww.angem.dz التي تهدف إلى تسهيل التسجيل بالوكالة، وضمان التسوية العاجلة للشكاوي والعروض المرافقة لإنجاح مساعي هؤلاء الأفراد.

إضافة إلى ذلك تقدم الوكالة الوطنية بواسطة شبكة الإنترنت معلومات وبيانات وأدلة تمكن حامل المشروع من متابعة الإجراءات والقوانين الجديدة فيما يخص منح القروض وشروط تكوين الملفات ذات الصلة، والإطلاع على الفرص والإمكانات الموجودة بالنسبة لقطاعات النشاط (صناعة، تجارة، خدمات،...).

1-3-4- الخدمات الإلكترونية الحكومية للصندوق الوطني للتأمينات عن البطالة

تهدف الوكالة العمومية للتأمين عن البطالة (الشباك اللامركزي) إلى دعم التشغيل ومساعدة البطالين عن العمل ولتحقيق ذلك فهي توفر للأفراد حاملي المشاريع مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية على الموقع الإلكتروني للوكالة ww.cnac.dz التي تهدف إلى تسهيل التسجيل بالوكالة، وضمان التسوية العاجلة للشكاوي والعروض المرافقة لإنجاح مساعي هؤلاء الأفراد، وفي هذا الصدد سنحاول ذكر أبرز هذه الخدمات الإلكترونية:

— خدمة التسجيل لطلب قرض مصغر من أجل إنشاء مشروع ما أو نشاط معين وانتظار الإجابة بواسطة البريد الإلكتروني من خلال شبكة الإنترنت.

— خدمة طلب مواعيد حضور المواطنين إلى الوكالة الجهوية (الشباك اللامركزي) من أجل الاستفسار أو تقديم واستلام الوثائق والموافقة على الموعد تتم إلكترونيا.

الفصل الخامس

__ خدمة متابعة إجراءات طلب وتوجيه طالب القرض في جميع المراحل الثمانية إلكترونيا والتواصل بواسطة البريد إلكترونيا وذلك بين المرشد (المكلف بمسك الملف) والشخص المعني بالأمر.

يمكن القول أن هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية قد جاءت لدعم ومرافقة مشاريع الإستثمار والأعمال وتيسير الإجراءات الإدارية المرتبطة بالتأسيس القانوني واعطاء الصفة والأهلية التي يستحقها أصحاب المشاريع والشركات والمستثمرين للإنتلاق في ممارسة الأعمال دون صعوبات وتعقيدات بيروقراطية على المستوى المركزي والمحلي (الشباك الوحيد).

الملاحظ أن خدمة تسجيل تصاريح الإستثمار أو تسمية الشركة والحصول على بعض المعلومات ذات الصلة وتحميل وتعبئة بعض الوثائق المطلوبة إلكترونيا وتعامل حامل المشروع مع ممثلي مكاتب الشباك الوحيد للإدارات العمومية المعنية بواسطة البريد الإلكتروني أو الهاتف للحصول على معلومات واستفسار حول الملفات والشروط والوثائق المطلوبة والتي أصبحت موجودة وفعالة من الناحية العملية.

لكن يبقى الحضور الشخصي لحامل المشروع أو صاحب الشركة ضروري في أغلب الأحيان بسبب التعقيد والغموض الذي لازال يحيط بعمل الإدارات العمومية والتي تظهر من خلال المراحل الموالية:

__ التأكيد على رغبة حامل المشروع في تأسيس الشركة وحصوله على الموافقة الرسمية بشأن ممارسة النشاط (قبول النشاط أو لا).

__ إيداع الملف تأسيس الشركة بعد الإطلاع على كافة المعلومات المكونة للملف وتحميلها وتعبأتها بواسطة شبكة الإنترنت.

__ دراسة الملف والحصول على الموافقة المتعلقة بتصريح الإستثمار.

__ شهادة التقدم في إنجاز المشروع الإستثماري.

__ غلق الملف للإستفادة من مزايا الإستغلال الخاصة بالنشاط الممارس (بعد الإطلاع على المعلومات المكونة للملف بواسطة شبكة الإنترنت).

__ إحضار ملف تأسيس (التصريح) توسعة النشاط، وإعادة التأهيل.

يبقى حاملي المشاريع بحاجة إلى المعلومات والتوجيهات الهامة التي تساعد في مواصلة نشاطه والحصول على الشهادات ومصادقات على تراخيص وتوقعات، وتكوين ملفات أخرى ترتبط بمختلف المصالح والإدارات العمومية ذات الصلة بالإستثمار والاعمال.

بصفة عامة يمكن القول أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة غير مكتملة من الناحية العملية بالرغم من ظهورها منذ سنة 2011 والسبب ضعف الجاهزية الإلكترونية وتأخر تنفيذ مشاريع التحول الإلكتروني الحكومي، ونقص الوعي بأهمية استعمال المواقع الإلكترونية الحكومية، والثقافة الإلكترونية إضافة إلى أن المستثمر لا يجد المنفعة المتوقعة من جراء دخوله إلى الموقع والتفاعل

الفصل الخامس

مع الخدمات الحكومية الموجودة، كما أن المعلومات المتوفرة على المواقع الإلكترونية الحكومية قليلة ومختصرة، وأغلبها تحاول إعطاء نظرة بسيطة عن الوكالة لمهامها ونشاطاتها، ومجالات ممارسة مؤسسات الأعمال وحاملي المشاريع حسب القطاعات المتاحة.

1-1-4- خدمات الإدارة الإلكترونية الحكومية لممارسة الإستثمار والأعمال

توجد هناك عدة إدارات عمومية مكلفة بتيسير إجراءات تأسيس إنشاء المشاريع الإستثمارية وممارسة أنشطة الاعمال بالجزائر والتي تشتمل على تقديم مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية بواسطة شبكة الإنترنت مختلف الجوانب ذات الصلة بحاجيات وطلبات المستثمرين ورجال الأعمال والتي تتكون من :

1-1-4-1- خدمات الإدارة الإلكترونية الحكومية لتأسيس الشركات

قامت اللجنة الوطنية لتحسين مناخ الأعمال (CNAEA) تحت إشراف وزارة الصناعة بتوفير البوابة الإلكترونية لتأسيس مؤسسات الأعمال¹ " في الجزائر على الموقع الإلكتروني الحكومي بواسطة شبكة الإنترنت <http://www.jecreemonentreprise.dz/index.php> والتي تقدم مجموعة المعلومات التي يمكن الإطلاع عليها من قبل المستثمرين أو رجال الأعمال أو حاملي المشاريع بخصوص الإجراءات المتبعة في تأسيس الشركة بالنسبة للأشخاص الطبيعية أو المعنوية وذلك وفق القواعد التنظيمية المنصوص عليها قانونا.

توضح البوابة الإلكترونية لتأسيس مؤسسات الأعمال الإجراءات المتبعة في هذا المجال بالنسبة للأشخاص الطبيعية أو المعنوية الراغبة في تأسيس الشركة فهناك مجموعة من الخطوات والمراحل (ستة 06 مراحل للأشخاص الطبيعية و 09 للأشخاص المعنوية) التي يجب القيام بها والتي سنذكرها فيما يلي:

— المرحلة الاولى توضح للراغبين في تأسيس الشركة من التعرف على نص المادة من القانون التجاري لأخذ صفة التاجر، المرحلة الثانية يتم فيها اختيار الجهة المسؤولة عن اتمام إجراءات التأسيس القانوني وهي مكتب الموثق وفي هذا الإطار يوجد الموقع الإلكتروني الخاص بقائمة الموثقين www.cn-notaires.dz

— المرحلة الثالثة يجد نسخة من عقد إيجار المحل في شكل وثيقة رسمية، التي يرغب في الحصول عليها وشروط تقديم الطلب وهذا يعني أن يجب تقديم عقد إيجار الشركة الذي يتكون من نسخة ووثائق إثبات الهوية التي يجب القيام بها.

— المرحلة الرابعة يمكن من خلالها إيجاد ملف في صيغة "Pdf" يحدد أتعاب الموثق لإنشاء الشركة، وفي المرحلة الخامسة يجد تقدير للوقت المستغرق بالأيام قبل البدء، بعد ذلك المرحلة السادسة التي يمكن من خلالها التعرف على إلزامية الإمتثال لها من الناحية القانونية في ملف خاص بالمرسوم التشريعي الذي يحكم ذلك، ثم المرحلة السابعة التي توضح ما يجب على الموثق الإلتزام به من حيث قيمة التسعيرة الحالية التي جاءت ضمن القوانين واللوائح التنظيمية للمهنة، وفي المرحلة الأخيرة يمكن طلب عبارة "طلب إستفسار عن كيفية إيجاد اسم الجهة المسؤولة، ورقم الهاتف والشارع (الغرفة الوطنية للموثقين) والموقع الإلكتروني للموثقين. وهذه العبارات تتكرر في كل خطوة من المراحل الموالية والموضحة بشكل جيد ومنظمة ومرتبطة بالنسبة للأشخاص المعنوية بداية بمرحلة دفع رسوم الدمغة، ودفع رسوم التسجيل للمركز الوطني للسجل التجاري، وغيرها (أنظر الملحق رقم (05-03)).

¹ في هذا الصدد تؤكد اللجنة الوطنية لتحسين مناخ الأعمال أن العمل على تحسين وتطوير خدمات البوابة الإلكترونية لتأسيس مؤسسات الاعمال مستمر حتى تكون بمثابة واجهة واحدة على الإنترنت للشخص الذي يرغب في ذلك، وتوفير فضاء خاص بتأسيس مؤسسات الأعمال على الموقع الإلكتروني الحكومي لكل من الغرفة الوطنية للموثقين، المركز الوطني للسجل التجاري، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغیر الأجراء، المديرية العامة للضرائب.

الفصل الخامس

الملاحظ أن هذه البوابة الإلكترونية الحكومية غير فعالة من الناحية العملية فهي توفر فقط خدمات إلكترونية للإطلاع على بعض المعلومات العامة حول مراحل تأسيس مؤسسات الأعمال وممارسة النشاط.

1-1-4-2-خدمات الإدارة الإلكترونية للسجل التجاري

عملت الإدارة الإلكترونية للسجل التجاري على عصنة وتحديث إدارتها الحكومية بادخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال وظهرها على شبكة الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني <https://sidjilcom.cnrc.dz/web/cnrc> الذي صمم بشكل جيد عند الإستعمال وتوفير إمكانية الحصول على "السجل التجاري الإلكتروني"¹ واستعماله من قبل التجار ومؤسسات الأعمال سنة 2019 إضافة إلى تقديم مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية بواسطة البوابة الإلكترونية الحكومية "Sidjilcom" والتي تمكن المستخدم من الوصول إلى المعلومات والخدمات التي يحتاج إليها والتي نذكرها فيما يلي²:

— خدمة الإشتراك، تحديد موقع تاجر أو شركة، واختيار النشاط والاسم التجاري للشركة، والتحقق من ملاءة الشركاء.

— حجز التسمية، طلب نسخ من الملفات، طلب قرص مضغوط لقاعدة البيانات وتسيير الحساب الخاص وكذا الحصول على الإحصائيات والإطلاع على الإجراءات والقوانين والأدلة والمنشورات ذات الصلة.

— خدمات إلكترونية موجهة للمهنيين مثل المحامين والموثقين وكذا شركاء المركز وهي الوزارات، المديرات الولائية للتجارة، المصالح الولائية، البلديات، الديوان الوطني للإحصائيات...تظهر تفاصيل الخدمات المقدمة للإدارات على مستوى قضاء "مشاركينا" وتلك المتعلقة بالموثقين "فضاء الموثق" وهذا الفضاء يسمح للموثقين من القيام بكافة إجراءات التوثيق التي تخص السجل التجاري وكذا العمليات التالية:

- إدراج النشرات القانونية الخاصة بإنشاء، تعديل حل عقود الشركات التجارية، بيع ورهن القاعدة التجارية وغيرها.
- إستشارة النشرة الرسمية للإعلانات القانونية.
- ايداع الحسابات الإجتماعية.
- تسجيل التسميات.

— إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني التي تتعلق بتكاليف الإجراءات الإدارية، وبمجرد تعميمه، يمكن تخفيف الإجراءات المتعلقة بشروط الاستثمار، وإنشاء الأعمال بواسطة الإنترنت، والتصريح الضريبي الذي سيتمدد إلى جميع الشركات ونقل الملكية وإصدار تصاريح البناء وأنماط ممارسة التجارة الخارجية وغيرها(أنظر الملحق رقم(05-04)).

¹ يمكن ذلك بموجب القانون رقم 04-08 المعدل والمكمل فيما يتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، المادة 5 المتعلقة بالسجل التجاري الصادر بالوسائل الإلكترونية ، والمرسوم التنفيذي عدد 18-112 المؤرخ 5 أبريل 2018 الذي يحدد نموذج من السجل التجاري المسلم في شكل إلكتروني، ومع نهاية سنة 2020 أصبحت مسألة مسك كل شخص طبيعى أو معنوي لهذا السجل التجاري الإلكتروني إلزامية على هؤلاء الأشخاص وفق ما يطبقه القانون.

² السجل التجاري الإلكتروني، وزارة التجارة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، تاريخ الإطلاع: 2020/02/05 www.commerce.gov.dz/ar

الفصل الخامس

1-1-4-3-خدمات الإدارة الإلكترونية للوكالة الوطنية لمسح الأراضي

عملت الوكالة الوطنية لمسح الأراضي¹ بوضع مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية في موضع واحد "الشباك الوحيد" بواسطة شبكة الإنترنت على الموقع الإلكتروني <https://www.an-cadastre.dz/orgreg.html> خدمة للمستخدمين بغية تقريب إدارة السجل العقاري من المستثمرين والشركات، وتجنب تنقل المستخدمين إلى هياكل السجل العقاري المحلية، وتمثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية فيما يلي²:

— طلب استخراج مخطط ووثائق أرشيفية من خلال الموقع الإلكتروني الحكومي بواسطة المنصة الإلكترونية "Wathila cada" كما توفر المنصة الإلكترونية خدمات مخصصة للمهنيين لسحب PR4BIS وطلب وسحب وثيقة CC6 / CC12.

توفير مدخل خاص بمحيري العقد (فيما يتعلق بأمالك الدولة والموثقين)، والمحافظين والخبراء العقاريين لتقديم خدمات مماثلة من خلال المنصة الإلكترونية ذاتها.

— إمكانية تنزيل وتعبئة بعض الوثائق وتقديمها لإدارة المحافظة العقارية المحلية مصحوبة بالمستندات المطلوبة في هذا الشأن، حيث توفر المنصة الإلكترونية إمكانية تقديم طلبات بعض المستندات المساحية إلى وكالة السجل العقاري الوطنية بواسطة الموقع الإلكتروني³ www.an-cadastre.dz و www.foncier-finance.gov.dz ومع ذلك لازالت أغلب هذه الوثائق تصدر في شكلها الورقي.

— توفير المطبوعات التي تتعلق بطلبات المعلومات التي لها أهمية كبيرة بالنسبة لأصحاب الشركات والمستثمرين (شهادات سلبية نسخًا من دفاتر العقار، فتح تحقيق بشأن الأراضي، تسجيل الرهن العقاري، إلخ) في تحميل وتعبئة وإيداع على مستوى المحافظة الإقليمية المختصة بالوثائق اللازمة في هذا الشأن(أنظر الملحق رقم (05-05)).

وفي نفس السياق، تم تحديد المدة القانونية لمعالجة طلبات الحصول على تراخيص البناء سنة 2015 حيث حددت المواعيد النهائية لفحص وإصدار رخصة البناء بـ 20 يوما من خلال إنشاء الشباك الوحيد المسؤول عن إعداد الملفات على مستوى الجماعة المحلية البلدية، أين يتم الإشراف على تشغيل هذه الشبائيك الموحدة بموجب تعليمات من وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة

¹الوكالة الوطنية لمسح الأراضي هي مؤسسة إدارية عامة تم إنشاؤها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 89-234 الصادر في 19 ديسمبر 1989 والتي تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي وتعمل تحت إشراف وزارة المالية، مهمتها الرئيسية إنشاء السجل العقاري العام على كامل التراب الوطني مثل صياغة المخططات المساحية والمستندات المؤيدة وتحديثها، تنفيذ عمليات المطابقة مع السجل العقاري للمحافظات.

²الوكالة الوطنية لمسح الأراضي، وزارة المالية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، تاريخ الإطلاع: 2020/02/05

<https://www.an-cadastre.dz/orgreg.html>

³ Des procédures en ligne pour améliorer l'environnement des affaires, Op. cit, p.01

الفصل الخامس

الحضارية، إلى جانب نشر المعلومات ذات الصلة بالقواعد والقوانين التنظيمية المرتبطة بالبناء بواسطة شبكة الإنترنت على الموقع الإلكتروني الحكومي¹ www.mhuv.gov.dz مع بقاء عدد الإجراءات الإدارية الحكومية على حالها دون تغيير.

1-1-4-4-خدمات الإدارة الإلكترونية للشركة الوطنية للكهرباء والغاز

كان ظهور الشركة الوطنية للكهرباء والغاز "sonelgaz" بواسطة شبكة الإنترنت على الموقع الإلكتروني www.sonelgaz.dz مع بداية سنة 2010 وذلك من أجل تقريب الوكالة من المستثمرين والشركات وتحسين الخدمات الحكومية المقدمة.

تقدم الوكالة الوطنية للكهرباء والغاز بعض الخدمات الإلكترونية الحكومية لمؤسسات الأعمال (خدمة مركز النداء أو التواصل الرسائل النصية القصيرة، الإطلاع الذاتي) إضافة إلى إمكانية تحميل القواعد التنظيمية التي تحكم الأسواق والطلبات، وطلب الحصول على شهادة الاعتماد بواسطة التطبيق الإلكتروني، كما توفر خدمة الدفع الإلكتروني للفواتير عن طريق بطاقة "CIB" والبطاقة الذهبية (أنظر الملحق رقم (05-06)).

يوفر الموقع الإلكتروني للشركة الوطنية للكهرباء والغاز رابط إلكتروني يمكن المستخدم من تنفيذ إجراء متابعة طلب التوصيل الكهربائي عبر الإنترنت لصالح الشركات الصغيرة والمتوسطة فضلاً عن إتاحة إمكانية مراقبة هذه الخطوات من قبل العميل على الموقع www.sadeg.dz مع إمكانية الإطلاع على الفواتير الأربعة الأخيرة أو طباعتها أو حفظها في الفضاء الخاص بالعميل فقط يكفي الحصول على اسم مستخدم وكلمة مرور للوصول إليها من خلال القيام بعملية التسجيل في هذه الخدمة.

1-1-4-5-خدمات الإدارة الإلكترونية للإدارة العامة للضرائب

استجابة للتحديات الجديدة المنوطة بالإدارة العامة للضرائب وسعي السلطات العامة لتحسين الخدمة الحكومية، تقدم المديرية العامة للضرائب مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية الإتصالية على موقعها الإلكتروني www.mfdgi.gov.dz/index.ph والتي تتمثل في إمكانية الإطلاع على كافة المعلومات والوثائق والقواعد والقوانين التنظيمية الجبائية، والإعلانات والمنشورات الرسمية (أنظر الملحق رقم (05-07)).

أما بالنسبة للخدمات الإلكترونية التفاعلية توفر الإدارة الإلكترونية للمديرية العامة للضرائب صنفين من الخدمات الإلكترونية الأولى التصريح عن الضرائب للمكلفين بها من كافة أنواع الشركات في جميع الولايات بواسطة الإنترنت، وتعتبر الشركات المسجلة والتابعة قانوناً للإدارة العامة للشركات الكبرى ملزمة بالتقيد بها وفق أحكام قانون المالية لعام 2018 والمتوفرة على الموقع الإلكتروني

¹Des procédures en ligne pour améliorer l'environnement des affaires, Le Comité national à l'amélioration de l'environnement des affaires en Algérie(CNAEA),Ministre de l'industrie, 2020, p.01

الفصل الخامس

الحكومي www.jibayatic.dz/ www.mfdgi.gov.dz والثانية توفير إمكانية طلب الحصول على رقم التعريف الضريبي (TIN) إلكترونياً على الرابط الإلكتروني الحكومي¹ <https://nifenligne.mfdgi.gov.dz>.

1-1-4-6-خدمات الإدارة الإلكترونية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

تعمل الإدارة الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية في الجزائر على تسهيل إجراءات الحصول على مختلف أداءات الضمان الاجتماعي وكذا التكفل بانشغالات المؤمن لهم اجتماعياً من خلال ادخال، وتكثيف استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

توفر الإدارة الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية على الموقع الإلكتروني <https://cnas.dz> بواسطة شبكة الأنترنت، عددا من الخدمات الإلكترونية الاستعلامية الموجهة للمؤسسات الإعمال التي تخضع لنظام التصريح بالاشتراكات الاجتماعية، للإطلاع على الشروط والأدوات الواجب تقديمها اتجاه الوكالات الجهوية التابعة للصندوق، والمتاحة على الموقع مباشرة؛ وذلك فيما يتعلق بإمكانية حصول أصحاب المؤسسات على معلومات عن الصندوق، أو الإطلاع على وثائق التصريح بالنشاط، وانتماء الأجراء وحوادث العمل وإجراءات التحصيل الإجباري والطعن ومراقبة أصحاب العمل والنصوص التنظيمية.

إلى جانب إجراء الإطلاع على وضعية المؤمن له من حيث مبالغ الاشتراكات المستحقة إذا ما التزم أصحاب المؤسسات بالشروط المنصوص عليها قانوناً؛ ومن بين الخدمات الإلكترونية التفاعلية الموجهة لمؤسسات الاعمال على الموقع نذكر²:

— خدمة الولوج إلى المنصة الإلكترونية "التصريح عن بعد" والتي تمكن أصحاب المؤسسات وكافة الأعوان الإقتصادية من التصريح بالعمال المؤجرين لديهم، وإتمام عملية الدفع إلكترونياً داخل إدارة "CNAS" و "CASNOS" بإدخال رقم صاحب العمل وكلمة المرور المعطاة لهم من قبل الوكالة التي ينتمون إليها، وبعدها يقومون بتعبئة بيانات وثيقة التصريح السنوي للأجور وتسجيلها ثم إرسالها (أنظر الملحق رقم (05-08)).

— طلب شهادة الإنتماء التي تصدر لهم بنفس الطريقة بواسطة الموقع الإلكتروني الحكومي <http://www.mfdgi.gov.dz> بواسطة المنصة الإلكترونية "الهناء" و "التعاقد الوطنية" لإتمام الاجراءات ذات الصلة. www.cnas.com.dz

1-1-4-7-خدمات الإدارة الإلكترونية للمديرية العامة للجمارك

تحدد مهام المديرية العامة للجمارك في الجزائر بشكل عام في المادة 3 من القانون رقم 17-90 الصادر في 20 فيفري سنة 2017 المتعلقة بالرقابة على مستوى الحدود، تسيير قطاعات التجارة والمالية والفلاحة والصناعة، وغيرها مع دعم تطوير التجارة الدولية وفتح الحدود وتوفير الحماية والأمن العام.

¹ المديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية تاريخ الإطلاع: 2020/02/10

www.mfdgi.gov.dz/index.ph

² الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية تاريخ الإطلاع: 2020/02/15

<https://cnas.dz>

الفصل الخامس

وفي هذا الصدد عملت إدارة الجمارك في الجزائر على تيسير إجراءات ممارسة التجارة عبر الحدود بالنسبة للشركات والمستثمرين ورجال الأعمال من خلال توفير مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية على شبكة الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني الحكومي <https://douane.gov.dz/spip> والتي تتمثل في توفير معلومات حول إجراءات تغيير الإقامة بالنسبة للأجانب المقيمين بالجزائر والتدابير التي يجب اتباعها، والتوصيات الواجب اتباعها عند الاستيراد المؤقت وتسجيل سندات العبور لدى الجمارك، واستيراد السيارات، تحميل الوثائق، وطلب معلومات (أنظر الملحق رقم 05-09)).

كما يوفر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للجمارك أدلة ومعلومات حول القوانين والنظم الجبائية وكل ما يتعلق بعملية الاستيراد والتصدير، وأسس حساب الضريبة، والمنازعات، والتعريف الجمركية وسند العبور وغيرها من المعلومات الأخرى ذات الصلة، إضافة إلى توفير كافة الوثائق الضرورية لممارسة التجارة عبر الحدود التي يمكن طلبها إلكترونياً بواسطة شبكة الإنترنت¹.

1-1-4-8-خدمات الإدارة الإلكترونية للبنوك العمومية

لقد سبق الإشارة إلى مؤشر الحصول على الائتمان ووضعية السجلات الخاصة (مكاتب البنوك الخاصة) للمعلومات الائتمانية كنسبة مؤوية (%) من عدد السكان الراشدين هي أحسن من تغطية السجلات العامة (مكاتب البنوك العمومية) وعدم قدرة مكاتب البنك المركزي على توفيرها لأصحاب الشركات (المقترضين) وفشل إجراءات تحسين نظام المعلومات الائتمانية، وتمكين الشركات من فحص بياناتهم الشخصية بما يضمنه قانون المقترضين، وهذا يدل على بطء وكثرة الإجراءات الإدارية التي تفرضها البنوك العمومية على الشركات، لذا سنحاول التركيز من خلال هذه الدراسة على عرض مختلف أنواع البنوك العمومية وما تقدمه من خدمات حكومية نظراً للدور الكبير الذي تلعبه في تحريك عجلة الاقتصاد الوطني.

اتجهت الإدارة العمومية البنكية في الجزائر نحو تبني مشاريع إدخال واستعمال تكنولوجيا المعلومات الإتصال الحديثة مثل ما قامت به الإدارات العمومية التي سبق ذكرها وذلك ضمن سياسة الحكومة الإلكترونية لإنشاء البنك الإلكتروني والمنظمة الإلكترونية بهدف تحسين الخدمات الحكومية البنكية (المصرفية) المقدمة وتعزيز الثقة والشفافية في الإجراءات والمعاملات، وتهدف الخدمات الإلكترونية الحكومية إلى تيسير الإجراءات والمعاملات مع الإدارات العمومية البنكية والتي سنذكرها في النقاط التالية:

__ الخدمات الإلكترونية الحكومية للبنك الوطني الجزائري

يوفر البنك الوطني الجزائري خدمة "الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الإنترنت" من خلال تسجيل الدخول إلى موقع الخدمات البنكية الإلكترونية ebanking.bna.dz أو تحميل تطبيق BN @ tic أو بواسطة الرابط الإلكتروني <https://ouverture-de-compte.bna.dz/accounts/signup> املاً استثماراً المعلومات الموضوعة تحت تصرفك، جلب الوثائق الشبوتية (شهادة الميلاد، شهادة الإقامة ووثيقة الهوية) مع إمكانية اختيار الوكالة، تاريخ، وتوقيت موعد إنهاء عملية الفتح وتفعيلها، كما تقدم الإدارة الحكومية للبنك بعض الخدمات الإلكترونية الحكومية للشركات والتي نذكرها فيما يلي:

¹ المديرية العامة للجمارك، وزارة المالية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية تاريخ الإطلاع: 2020/02/21

الفصل الخامس

- توفير البطاقة البنكية (CIB) من أجل تسوية العمليات المرتبطة بعملاء الشركة ودفع المستحقات المالية إلكترونياً وجهاز الدفع الإلكتروني (TPE)

- توفير خدمة القيام بإجراءات التوطين المسبق " Pré-domiciliation " إلكترونياً عن طريق شبكة الإنترنت على الموقع الإلكتروني الحكومي <http://www.bna-dz.com/login.php> والتي تسمح للأشخاص الذين يقومون بممارسة نشاط التصدير والإستيراد بتسجيل وتقديم طلبات التوطين لهيكل البنك المكلفة بهذا القسم بهدف تحويل، تحصيل الأموال، الالتزام التخليص الجمركي و كل إجراء نهائي للتوطين (أنظر الملحق رقم 05-10).

__ الخدمات الإلكترونية الحكومية لبنك التنمية المحلية

يوفر بنك التنمية المحلية الإلكتروني e-BDL مجموعة من الخدمات الموجهة الى مؤسسات الاعمال المؤسسات على شبكة الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني الحكومي www.bdl.dz/Algerie/arabe/predomiciliation.html الحصول على وثائق وبيانات وتحميلها بطريقة سهلة وسريعة، الإطلاع على الرصيد وعلى آخر العمليات البنكية (السحب، الدفع... إلخ) تحويل العملة الصعبة، المحاكاة، الاتصال بالبنك، منصة إلكترونية للقيام بإجراءات التوطين المسبق، والدفع الإلكتروني عن طريق البطاقة البنكية التي تسمح للشركات من القيام بعمليات الشراء أو تخليص فاتورة أو حجز فندق،.. إلخ بواسطة شبكة الانترنت عن طريق البطاقة البنكية.

__ الخدمات الإلكترونية الحكومية لبنك القرض الشعبي الجزائري

يقدم بنك القرض الشعبي الجزائري بواسطة شبكة الإنترنت على الموقع الإلكتروني الحكومي <https://badrbanque.dz> مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية لمؤسسات الأعمال، فضاء للإعلام والاتصال والفيديوهات والتي نذكرها فيما يلي:

__ توفير خدمة الإشتراك البنكي (e-Banking) والاطلاع على رصيد الحساب وحركاته بواسطة وتحميلها بواسطة شبكة الإنترنت، كما يمكن التعرف على ذلك باستعمال الهاتف والاستماع إلى الرسائل المكونة مسبقاً لخادم صوت بنك "CPA" يتم توفير رقم خاص للمشارك وللحصول على ذلك يكفي الإتصال بواسطة رقم الهاتف الموجود على صفحة الموقع الإلكتروني.

__ استلام المشتركين لأرصدة حساباتهم بشكل دوري عن طريق الرسائل النصية القصيرة إضافة إلى المعلومات المتعلقة بالمعاملات المنجزة خلال الأسبوع بواسطة خدمة الفاكس، ويتلقى المشترك عن طريق الفاكس كشف حسابه الأسبوعي بجميع المعاملات التي تمت.

__ بطاقات الدفع الإلكتروني المحلية والتي تضم البطاقة البنكية (CIB) الكلاسيكية، البطاقة البنكية (CIB) و بطاقة "CORPORATE" وخدمة الرسائل النصية " SMS CARDS " والدفع الإلكتروني الدولية والتي تضم بطاقة VISA الكلاسيكية والذهبية، و بطاقة VISA دون اتصال (تسمح لك طريقة الدفع "Sans Contact").

__ منصة إلكترونية للقيام بإجراءات التوطين المسبق إلكترونياً.

__ الخدمات الإلكترونية الحكومية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بواسطة شبكة الإنترنت على الموقع الإلكتروني الحكومي <https://badrbanque.dz> بعض الخدمات الإلكترونية الحكومية للمؤسسات (المرقين عقارين، وكالات دعم الإستثمار، مصالح التجارة الخارجية،...) وفلاحون

الفصل الخامس

خدمات إستئجار خزانة الأموال وذلك للحفاظ على أغراضهم الثمينة، والخدمات الإلكترونية البنكية "BADRnet" التحويل المالي المتعدد، والبطاقة البنكية الدولية، وأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)، وتقنية الإتصال المرئي.

من الملاحظ أن كافة الخدمات الإلكترونية الحكومية التي تقدمها مختلف إدارات البنوك العمومية للشركات على أرض الواقع لم تحقق الهدف المنتظر وهو تيسير الإجراءات والمعاملات الإدارية البنكية التي لها علاقة بنشاط الإستثمار والاعمال في الجزائر، نتيجة بطئ تنفيذ المعاملات البنكية (تحويل وإيداع الأموال بالحساب المصرفي للشركة،..) التي تخضع لتعليمات مكاتب البنوك على المستوى المركزي والقوانين السارية المفعول، وكثرة الأوراق والملفات والإجراءات المطلوبة التي تلزم صاحب الشركة احضارها شخصيا على مستوى المكاتب البنكية عند القيام بطلب قروض أو إجراء عملية التصدير والإستيراد، والبيروقراطية، والأخطاء الناجمة عن تسوية هذه المعاملات التي تحدث في بعض الأحيان، فهي تستغرق فترة زمنية طويلة وتكلف مال وجهد يتحمله صاحب الشركة أو المستثمر، والتي ترجع إلى الأسباب التي نذكرها فيما يلي:

— ضعف تدفق شبكة الإنترنت والإنترنت التي تزيد من صعوبة القيام بالإجراءات والمعاملات البنكية من قبل الشركات في حالة مثلا استخدام البطاقة البيبنكية (CIB) عند الحاجة إلى القيام بعملية الدفع الإلكتروني للفواتير والإشتراكات،..أو عند محاولة إجراء عملية التسجيل في إطار التوطين المسبق "Pré-domiciliation" المتوفرة على المواقع الإلكترونية للإدارات البنوك العمومية.

— ضعف فعالية التطبيقات الإلكترونية المقدمة من طرف إدارات البنوك العمومية للشركات وعدم إكمال الخدمة بها في حالة سحب أموال والتي تصل إلى عدة أيام أو أكثر.

— بعد القيام بعملية التسجيل الإلكتروني في خدمة التوطين المسبق "Pré-domiciliation" بواسطة شبكة الإنترنت يجب على صاحب الشركة أو المستثمر أن ينتظر مدة يومين (02) أو ثلاثة (03) لاستلام رسالة إلكترونية توضح موافقة مكتب البنك المركزي (BNA, CPA, ..) على طلب التوطين المسبق المقدم، وبعدها يتوجه صاحب الشركة إلى مكتب البنك المحلي لإيداع الملف الإداري للتوطين والذي يتضمن عدة أوراق ووثائق ثبوتية، وانتظار تسويتها بصفة نهائية في يوم وفي بعض الأحيان أكثر من ذلك والتي تقدر بأسبوع أو أكثر، ولو نتصور أن صاحب الشركة يرغب في استيراد أو تصدير سلع أو بضائع في نفس السنة فهو مطالب بالقيام بكل هذه الإجراءات بعد كل عملية توطين.

لكن هذا لا يمنع من القول أن هناك تحسن مقارنة بالممارسات والخدمات التقليدية التي كانت تعتمد على الأوراق، والفاكس والهاتف الثابت، والتنقلات من أجل أبسط الأشياء، وعلى سبيل المثال أصبحت خدمة طلب القرض المستندي لا تستغرق وقت أطول للحصول على الموافقة النهائية بفضل استخدام شبكة الإنترنت بين البنك المركزي والمحلي والتطبيقات الإلكترونية وخدمة "scan" لنسخ وإرسال الأوراق والتي أدت إلى تخفيض الوقت وتوفير التكاليف.

بناء على ما سبق يتبين، أن الجهود التي قامت بها الحكومة من أجل تحسين جودة الخدمات الحكومية وتقريب الإدارة العمومية من مؤسسات الأعمال بالإعتماد على خدمات الحكومة الإلكترونية في إطار علاقة حكومة-أعمال والتي تظهر من خلال ما تقدمه الإدارة الإلكترونية الحكومية من خدمات إلكترونية حكومية منصات وتطبيقات وروابط وبوابات إلكترونية.

الفصل الخامس

نرى بأن أغلب الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة هي خدمات إلكترونية اتصالية تمكن المستخدم (شركات، مستثمرين رجال أعمال) من اجل الحصول على معلومات وتحميل وتعبئة الوثائق، وتسجيل طلب معين في مجال ما، واستعمال خدمات قنوات الإتصال المتعدد (بريد إلكتروني، هاتف ثابت ونقال...) الإتصال الحكومي والجهزة الذكية والبطاقات البيومترية التي ساعدت على تمكن الشركات من إتمام هذه المعاملات الحكومية، وبعض الخدمات الإلكترونية الحكومية التفاعلية غير مكتملة أو غير كافية للقيام بمرحلة أو خطوة ما إلكترونيا وحتى انها غير موجودة تماما في بعض الحالات، ويقصد بذلك أن الخدمة الحكومية الإلكترونية متوفرة على الموقع الإلكتروني ولكنها ليست عملية على أرض الواقع.

ويمكن القول أن هناك عدد قليل جدا من الخدمات الإلكترونية الحكومية التي هي خدمات إلكترونية تفاعلية بشكل جيد وفعال من الناحية العملية وتجد لها مستوى قبول ورضا معين من قبل المستخدمين، مثل خدمة حجز موعد وتسمية الشركة إلكترونيا المرتبطة بإدارة السجل التجاري، وخدمة التصريح بالإشتراكات الإجتماعية للعمال والدفع الإلكتروني لمبالغ هذه الإشتراكات والتصاريف المرتبطة بإدارة "CNAS" وإدارة "CACOBATH" على مواقعها الإلكترونية الحكومية بواسطة شبكة الإنترنت.

الأمر الذي أدى إلى تيسير الإجراءات الإدارية الحكومية للإمتثال لهذه الإلتزامات التنظيمية على مؤسسات الأعمال سواء المحلية أو الأجنبية التي كانت في السابق تأخذ وقت طويل، وتكلف أموال يتحملها هذا الأخير، وعليه فقد سهلت هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية إجراءات ممارسة الأعمال، وذلك بفضل نجاح إدارة السجل التجاري والضمان الإجتماعي للعمال الاجراء في تبني مشاريع الحكومة الإلكترونية وكفاءة وفعالية أدائها الحكومي اتجاه مؤسسات الاعمال.

لكن هذا غير كافى بالنظر إلى النطاق الواسع الذي يشغل العديد من المجالات ذات الصلة بمناخ الإستثمار والاعمال بالجزائر وما يحتويه من كثرة المعاملات الحكومية في إطار العلاقة إدارة حكومية- أعمال والوثائق والمستندات، والأوراق الثبوتية الرسمية والشهادات، والأذون والرخص والتوقعات وغيرها من الأمور الأخرى ذات الصلة بإدارة العقار والضرائب والجمارك والكهرباء، والبنوك الحكومية والتي عرفت تأخر في هذا المجال.

وهذا لا يمنع من القول أن هناك بعض المواقع الإلكترونية للإدارات الحكومية مثل المديرية العامة للضرائب وللمؤسسات الكبيرة التي تقدم خدمات اتصالية وتفاعلية جيدة في بعض المراحل أو الخطوات التي تسمح بعملية إجراء التسجيل، والدخول الآمن إلى التطبيق أو المنصة الإلكترونية التي تمكن المستخدم من تحميل وتعبئة بعض الوثائق الضرورية وطلب الحصول عليها إلكترونيا وكذا القيام بعملية الدفع الإلكتروني.

الملاحظ أن هناك اختلاف في البنى التحتية للإتصالات المدخلة على الإدارات العمومية فهناك من لها مستوى نضج أو جاهزية إلكترونية أفضل بكثير من الإدارات العمومية الأخرى التي لا زالت تعمل وفق الطرق، والوسائل التقليدية مثل إدارة المحافظة العقارية خاصة في المناطق البعيدة عن المدن، ومراكز النشاط الإقتصادي والإجتماعي...مثل الحضور الشخصي لطلب معلومات وتقديم الملفات والوثائق في شكلها الورقي.

يمكن القول أن الإدارة الحكومية المعنية بالإستثمار والاعمال لازالت بعيدة عن الشركات ولم تيسر إجراءات تأسيس الشركات وممارسة الأعمال، نتيجة ضعف جودة وفعالية الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة في إطار العلاقة حكومة - أعمال ومن أبرزها

الفصل الخامس

غياب خدمات التوقيع والتصديق الإلكترونيين، والذي يرجع إلى تأخر تنفيذ مشاريع الإدارة الإلكترونية الحكومية، وضعف الجاهزية الإلكترونية بسبب عدم توفر كافة العوامل الجيدة المحيطة بظروف ومتطلبات تأسيس الإدارة الإلكترونية الكفأة في أدائها الحكومي.

1-1-5-التسهيلات الإجرائية لممارسة الإستثمار والأعمال بالجزائر

إضافة إلى كافة الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة على شبكة الإنترنت من قبل الإدارات والوكالات العمومية لفائدة الشركات والمستثمرين ورجال الأعمال، قامت السلطات العمومية بتكليف المسؤولين، ومدراء ورؤساء، وممثلين عن مصالح الإدارات العمومية المعنية بتحسين ظروف ممارسة الإستثمار والأعمال على المستوى المحلي من خلال تسهيل تنفيذ الإجراءات التي تلزم أصحاب الشركات والمستثمرين ورجال الأعمال الإمتثال والتقييد بها والتي نذكرها في النقاط التالية:

__ تخفيض مواعيد الإشهار العقاري إلى 15 يومًا عند القيام بإجراءات نقل الملكية.

__ احترام مواعيد تسليم رخصة البناء لمدة 20 يومًا وفقًا للقرار التنفيذي رقم 15-19 الصادر في 25 جانفي 2015 الذي يحدد مواعيد تنفيذ التعليمات وإصدار تصريح البناء، وهذا من خلال الشباك الوحيد المكلف بمعالجة الملفات على مستوى الجماعات المحلية البلدية، أين يتم تأطير عمل هذه الشبايك الموحدة بتعليمات من وزارة الداخلية والجماعات المحلية وهيئة الإقليم.

__ إنشاء مفتشيات مشتركة لمراقبة البضائع على المستويات الحدودية منذ ماي 2016 لأغراض ممارسة التجارة عبر الحدود.

__ توفير معلومات واضحة لأصحاب الشركات والمستثمرين ورجال الأعمال التي تعد أمر أساسي في أعمال المؤسسات المشاركة في تقريب الإدارة من مؤسسات الأعمال التي تندرج ضمن أهداف تحسين مناخ الأعمال وعلى سبيل المثال:

- توفير نقاط اتصال مناسبة للاستقبال، وتقديم المعلومات للمستخدمين واستلام الملفات.
- ضرورة عمل الفروع والوكالات على وضع عرض خاص بالمستندات المطلوبة في ملف التسجيل في السجل التجاري الضريبي (الحصول على رقم التعريف الجبائي) وهي أمور جاري العمل بها.
- وكالات الشركة الوطنية للتوزيع في الجزائر (SDA) التي ترحب بأصحاب المشاريع بدعم من مدير الأعمال الذي يرافقهم في خطوات تأسيس وممارسة أنشطة الأعمال.
- مراكز الإتصال للإستماع إلى أصحاب الشركات والمستثمرين ورجال الأعمال.
- شبايك موحدة على مستوى الجماعات المحلية البلدية APC تقوم بنشر أنماط وإجراءات تسليم تصاريح البناء وتوفير المعلومات المرتبطة بلوائح البناء على شبكة الإنترنت.
- مراكز ضرائب محلية عن قرب (CDI)
- الاحتفاظ بسجلات التعدي في الأماكن التي يستقبل فيها المستخدمون.
- يتم عرض جميع الأسعار والمقاييس الحالية للتوصيل بالكهرباء عن طريق شبكة الإنترنت.

الفصل الخامس

- تبسيط النظام القانوني لنشر القوانين والنصوص التنظيمية التي تحكم الاستثمار وفق القانون رقم 16-09 المؤرخ 3 أغسطس 2016 الجريدة الرسمية رقم 46 الصادرة في 03 مارس 2016 بشأن تطوير الاستثمار والقانون رقم 17-02 المؤرخ 10 يناير 2017 الجريدة الرسمية رقم 2 الصادرة بتاريخ 11 نوفمبر 2017 ، وتنفيذ النصوص التي جاءت ضمن الجريدة الرسمية رقم 16 الصادرة في 8 مارس 2017 بشأن القانون التوجيهي لتطوير الشركات الصغيرة والمتوسطة.

الملاحظ أن الخدمات الحكومية المقدمة من قبل الإدارات الحكومية المعنية المنصوص عليها في النقاط التي تم ذكرها لم تحقق النتائج المنتظرة من وراء هذه التسهيلات الإجرائية لممارسة الإستثمار والاعمال في الجزائر، بسبب ثقل وبطء الإجراءات الإدارية والتعقيد الذي لا يزال يعاني منه المستثمرين والشركات، فقد نجد أن ممثلي مصالح الإدارة العمومية الضرائب والبلدية والتجارة وال عمران لدى الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار " الشباك الوحيد ANDI " تطلب من مؤسسات الاعمال في كثير من الأحيان إحضار وثائق وتراخيص من الإدارة الحكومية الأولى المسؤولة من أجل حصوله على الموافقة أو التسوية النهائية للأنشطة ذات الصلة. نذكر مثلاً أن ممثلي مصالح إدارة التهيئة وال عمران لدى الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار لا يمكنها تسليم رخصة البناء لمؤسسات الاعمال في الآجال المحددة، لأن ذلك مرتبط بملف يجب تقديمه من قبل هذا الاخير ويطلب منه إحضار مخطط الهندسة، ووثيقة كتابية من الإدارة الحكومية الأولى لل عمران والتهيئة الحضارية والتي تترتب عنها عدة إجراءات إدارية، وختم ومصادقة مكتب الدراسات الهندسة المعمارية، وغيرها من الأمور التي تستغرق وقت كبير لا يمكن التنبؤ به أو التحكم فيه من قبل مؤسسات الأعمال وتحملهم تكاليف كبيرة، في أغلب الأحيان يتم تجاوز مواعيد تسليم رخصة البناء المحددة قانوناً بمدة 20 يومًا أو تبلغ فترة طويلة تصل إلى عدة سنوات نتيجة البيروقراطية والتعقيد والغموض الذي يحيط بعمل الإدارات والهيئات الحكومية المعنية.

1-2- عرض خصائص ولايات الدراسة ونشاط الإستثمار والأعمال

نظراً لطبيعة وأهمية الموضوع فقد وقع إختيار بعض ولايات الشرق الجزائري التي تشغل مكانة هامة لدى السلطات العمومية ضمن خططها، وبرامجها، وسياساتها العمومية من أجل دعم النمو ومساهمتها في تحقيق التنمية على المستوى الوطني والتي تتمثل في ولاية سطيف وقسنطينة وأم البواقي، وميلة لإجراء الجانب الميداني من الدراسة التي نرى بأنها تعكس الواقع الحقيقي لممارسة الأعمال في الجزائر والاختلافات التي ربما قد تظهر في الحالة العامة، كما قمنا باختيار الولايات المستهدفة على أساس الإقليم الجغرافي وحجم النشاط الإقتصادي ولأسباب أخرى تعكس خصوصية البلد بصفة عامة هي:

__ ولايات صناعية (مدن كبرى لممارسة النشاط، نشاط صناعي، خدمي) تتمثل في ولاية سطيف وقسنطينة.

__ ولايات شبه صناعية (مدن صغيرة لممارسة النشاط الصناعي والزراعي والفلاحي) تتمثل في ولاية ميلة وأم البواقي.

__ اختلاف حجم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في منطقة الشرق حيث تحتل ولاية سطيف وقسنطينة وباتنة وعنابة المراتب الأولى من حيث عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الموجودة، وبعدها تأتي الولايات الاخرى ومن بينها ولاية أم البواقي وميلة التي وقع عليها الإختيار، وهو ما يوضحه الجدول الموالي.

الفصل الخامس

الجدول رقم (03-05): عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولايات الدراسة للفترة 2013-2019

الولاية	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	الترتيب على المستوى الوطني سنة 2019
سطيف	19859	21571	23127	25816	26738	28586	30704	05
قسنطينة	14002	15327	16424	18362	19016	19910	21354	09
ميلة	8083	8745	9338	10338	10733	11357	12348	19
ام البواقي	4860	5350	5623	6303	6520	6983	7536	35

المصدر:

Donnés des bulletin d'informations statistiques de l'entreprise/PME,ministère de l'industrie, la République Algérienne Démocratique et Populaire, 2013-2020 <https://www.industrie.gov.dz/?Bulletin-de-veille-statistique>

يتبين من الجدول السابق، أن هناك إختلاف في عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بين الولايات المذكورة حيث تحتل ولاية أم البواقي وميلة مراتب متأخرة وهذا يعني أن الولايات الكبيرة التي تكثر فيها الكثافة السكانية والأنشطة الصناعية والتجارية تملك أكبر عدد من الشركات.

1_2_1_ ولاية سطيف

تمثل ولاية سطيف فضاء مناسب لتحقيق مساعي الاستراتيجية الوطنية فيما يخص مسألة التنوع الاقتصادي وتأسيس وتطوير الاستثمارات، ورفع قدرتها التنافسية المحلية والإقليمية بحكم موقعها الجغرافي وخصوصياتها الطبيعية والمادية والبشرية. وفي هذا الإطار قامت السلطات العمومية بإنشاء الشباك الوحيد اللامركزية سنة 2005 التابع للوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار ANDI لضمان السيولة المثلى لعمليات الاستثمار وتيسير ممارسة الأعمال داخل ولاية سطيف، إضافة إلى وكالات دعم ومرافقة المشاريع الإستثمارية المصغرة والصغيرة والمتوسطة، والوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ والوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANGEM والصندوق الوطني للتأمين عن البطالة CNAC. تقع ولاية سطيف شرق الجزائر تحدها من الشمال ولايات بجاية وجيجل جنوبا ولايتي مسيلة وباتنة ، ومن الشرق ولاية ميلة ، ومن الغرب ولاية برج بوعريش ويمكن القول أنها موقعها الجغرافي والمكاني يتمركز وسط ولايات الهضاب العليا للشرق الجزائري.

تبلغ مساحة ولاية سطيف 6549.64 كيلومتر مربع ويبلغ عدد سكانها 1489979 نسمة سنة 2008 وتمثل الولاية الثانية في الجزائر على المستوى الديمغرافي بعد ولاية الجزائر العاصمة، تبلغ المساحة الزراعية المفيدة 360992 هكتار، بالإضافة إلى ذلك تمتلك مدينة سطيف قاعدة صناعية تركز بشكل أساسي على صناعة المواد البلاستيكية وتجهيز وتصنيع الأغذية والمنسوجات ومواد البناء، فهناك منطقتان صناعيتان (02) على مستوى بلدية سطيف (بلاستيك، الكيمياء والمستودعات) والأخرى في دائرة العلمة (الصناعات الكهربائية والحديدية والمعادن) إضافة إلى مناطق نشاط أخرى في 26 بلدية من مجموع 60 بلدية، وفي هذا السياق

الفصل الخامس

هناك العديد من أنشطة الإستثمار والأعمال التي تمارس من قبل الشركات داخل هذه الولاية والتي تعمل في بعض المجالات (صناعة، زراعة، خدمات، ..) وسنحاول توضيحها من خلال الجدول الموالي.

الجدول رقم (04-05): توزيع عدد الشركات حسب طبيعة نشاط الإستثمار في ولاية سطيف للفترة 2016-2019

عدد الشركات حسب قطاع النشاط						
الزراعة	الصناعة	البناء	التجارة	خدمات		
-	42	24	80	16	2016	السنوات
245	1714	1290	3678	575	2017	
248	1873	1306	3778	590	2018	
258	1964	1339	3890	583	2019	

<http://www.ons.dz>

المصدر: بيانات المركز الوطني للإحصاء

يتبين من الجدول السابق، تنوع مجالات الإستثمار وممارسة الأعمال الذي تمارسه الشركات في ولاية سطيف والتي تظهر بحجم أكبر في مجال التجارة والصناعة خلال هذه الفترة، وفي هذا الإطار تعد ولاية سطيف واحدة من أفضل خمس المناطق الصناعية التي تشكل مستقبل مناطق التطوير الصناعي المتكامل على المستوى الوطني، كما أن النشاط التجاري مرن وديناميكي أكثر بتواجد حوالي 12000 شركة صغيرة ومتوسطة¹، إلى جانب ذلك هناك حوالي 1339 شركة سنة 2019 تعمل في مجال البناء وبشكل أقل بكثير في مجال الخدمات بـ 583 شركة وفي الزراعة بـ 258 شركة، وبالتالي تتميز ولاية سطيف بكثافة النشاط الصناعي والتجاري عن باقي الأنشطة الأخرى.

1_2_2_ولاية قسنطينة

تعتبر ولاية قسنطينة من بين أهم ولايات الجزائر التي لها بعدها الحضاري والثقافي والإجتماعي والإقتصادي، لطالما كانت ضمن اهتمام وأولويات السلطات العمومية بدعم وتطوير التنمية الإجتماعية والإقتصادية داخل اقليم الولاية، وجعلها قطب صناعي متميز من خلال تجسيد مشاريع عمومية وبنى تحتية وبناء مؤسسات اقتصادية قادرة على خلق الثروة.

ومن أجل تحقيق أهداف السلطات العمومية ومواكبة التطورات الحديثة تم انشاء عدة وكالات وإدارات عمومية لتسهيل إجراءات ممارسة الأعمال والإستثمار المرتبطة بالعقار والبناء والعمران والتجارة والصناعة...، ومن بينها إنشاء الشباك الوحيد اللامركزي

¹Commune de sétif, la cellule de communication et relations publiques et jumelage, secrétariat générale, République algérienne démocratique et populaire, Algérie, 2016, pp.2-4
<https://interieur.gov.dz/images/pdf/setif2016.pdf>

الفصل الخامس

للكالة الوطنية لتطوير الإستثمار سنة 2003 لضمان السيولة المثلى لعمليات الإستثمار وتيسير ممارسة الأعمال داخل ولاية قسنطينة، كما تبتعتها فيما بعد عملية إنشاء وكالات دعم ومراقبة المشاريع الإستثمارية المصغرة والصغيرة والمتوسطة، والوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب لتقريب. تتوسط ولاية قسنطينة منطقة الشرق الجزائري التي يحدها من الشمال ولاية سكيكدة، ومن الشرق ولاية قلمة، ومن الغرب ولاية ميله وجنوبا ولاية أم البواقي، وتبلغ مساحتها حوالي 2297.20 كيلومتر مربع مع إجمالي عدد السكان الذي يقدر بـ 938475 سنة 2008 أي بكثافة 400 نسمة لكل كيلومتر مربع.

وتجدر الإشارة إلى أن المساحة الإجمالية الزراعية للولاية 222910 هكتار؛ أما المساحة المفيدة للزراعة تصل إلى 131.096 هكتار، وفي هذا السياق هناك العديد من أنشطة الإستثمار والأعمال التي تمارس من قبل الشركات داخل هذه الولاية والتي تعمل في بعض المجالات (صناعة، زراعة، خدمات...) وسنحاول توضيحها من خلال الجدول الموالي.

الجدول رقم (05-05): توزيع عدد الشركات حسب طبيعة نشاط الإستثمار في ولاية قسنطينة للفترة 2016-2019

عدد الشركات حسب النشاط						
الزراعة	الصناعة	البناء	التجارة	خدمات		
4	25	31	67	9	2016	السنوات
114	1252	1244	3312	765	2017	
119	1322	1272	3386	770	2018	
126	1370	1297	3469	752	2019	

<http://www.ons.dz>

المصدر: بيانات المركز الوطني للإحصاء

يتبين من الجدول السابق، إختلاف مجالات الإستثمار وممارسة الأعمال الذي تمارسه الشركات في ولاية قسنطينة والتي تظهر بحجم أكبر في مجال التجارة والصناعة خلال هذه الفترة، حيث تتوفر الولاية على فضاء للعقار الصناعي والذي ينقسم إلى مناطق صناعية عددها 04 موجودة على مستوى بلدية قسنطينة والخروب وديدوش مراد، ومناطق نشاط عددها 11 منطقة موزعة على مختلف بلديات الولاية الموجه للصناعة وممارسة نشاطات أخرى، إلى جانب ذلك هناك حوالي 1272 شركة سنة 2019 تعمل في مجال البناء والخدمات بـ 752 شركة وفي الزراعة بـ 126 شركة، وبالتالي تتميز ولاية قسنطينة بكثافة النشاط الصناعي والتجاري عن باقي الأنشطة الأخرى.

1_2_3_ولاية أم البواقي

تقع ولاية أم البواقي في منطقة المرتفعات بشرق الجزائر ويمثل موقعها الجغرافي واصله الربط بين سبع ولايات يحدها من الشمال ولاية قالمة قسنطينة ومن الغرب ولاية ميله ومن الجنوب ولاية باتنة وخنشلة، ومن الشرق بولاية تبسة، ومن الشمال الشرقي ولاية سوق أهراس وتبلغ مساحتها 7638.13 كلم مربع، مع إجمالي عدد السكان الذي يقدر بـ 621612 نسمة سنة 2008 على مساحة 6187 كيلومتر مربع وتبلغ المساحة الإجمالية للزراعة بـ 516285 هكتار بما في ذلك 22,354 هكتار صالحة للزراعة، أما فيما يتعلق بمسألة تشجيع الإستثمار فقد تم إنشاء الشباك الوحيدة اللامركزية لأم البواقي في جويلية 2011 خدمة لمساعي تطوير الإستثمار في الولاية، وتوفير خدمة الاستقبال والمعلومات للمستثمرين في جميع المجالات المفيدة للإستثمار¹، وفي هذا السياق هناك العديد من أنشطة الإستثمار والأعمال التي تمارس من قبل الشركات داخل هذه الولاية والتي تعمل في بعض المجالات (صناعة، زراعة، خدمات،...) وسنحاول توضيحها من خلال الجدول الموالي .

الجدول رقم (05-06): توزيع عدد الشركات حسب طبيعة نشاط الإستثمار في ولاية ام البواقي للفترة 2016-2019

عدد الشركات حسب النشاط						
الزراعة	الصناعة	البناء	التجارة	خدمات		
-	13	02	28	01	2016	السنوات
125	350	219	1702	336	2017	
126	371	224	1744	329	2018	
130	381	231	1783	331	2019	

<http://www.ons.dz>

المصدر: بيانات المركز الوطني للإحصاء

يتبين من الجدول السابق، إختلاف مجالات الإستثمار والأعمال الذي تمارسه الشركات في ولاية ام البواقي والتي تظهر بحجم أكبر في مجال التجارة والصناعة خلال هذه الفترة، حيث تتوفر على مجموعة من الصناعات الرئيسية المرتبطة بصناعة مواد البناء المنسوجات، المنتجات الغذائية، والحبوب، منتجات الألبان ومشتقاتها والميكانيك، كما توجد منطقتان صناعيتان الأولى في عين مليلة والثانية في عين البيضاء، بالإضافة إلى (20) منطقة نشاط ومستودعات بما في ذلك (09) مناطق مهياة بشكل تام و (07) مناطق قيد الإنجاز. وكذا إمكانية تأسيس أعمال في أنشطة أخرى متوفرة داخل وخارج المناطق الحضرية، إلى جانب ذلك نلاحظ

¹ Agence Nationale de Développement de l'Investissement, Entretien avec Mr Mohamed-Salah MENAA, Wali d'Oum El Bouaghi, 2014, pp.1-2
www.andi.dz/PDF/Opportunités%20locales%20FR/Interview%20wali_Oum%20El%20Bouaghi.pdf

الفصل الخامس

أن هناك حوالي 231 شركة سنة 2019 تعمل في مجال البناء 331 شركة في مجال الخدمات وفي الزراعة بـ 130 شركة، بعدما كانت في سنة 2016 منعدمة تماما، وبالتالي تتميز ولاية أم البواقي بضعف حجم الإستثمار في مجال الصناعة والبناء والخدمات والزراعة مقارنة بالتجارة.

1_2_4_ولاية ميلة

هي أحد المناطق الداخلية الشمالية للجزائر والتي تتميز بطابعها الزراعي الداعم للتوجه الصناعي، يحدها من الشمال ولاية جيجل، وقسنطينة ومن الشرق ولاية قسنطينة وسكيكدة، ومن الغرب ولاية سطيف، ومن الجنوب ولاية أم البواقي وباتنة ويقدر إجمالي عدد سكان الولاية بـ 766.886 نسمة سنة 2008 بكثافة 220 نسمة لكل كيلومتر مربع، كما تغطي ولاية ميلة مساحة إجمالية قدرها 347.840 هكتار منها 237.443 منطقة زراعية مفيدة. ولقد تم إنشاء الشباك الوحيد اللامركزي للوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار في جوان 2011 ومن بين المهام التي وضعت حيز التطبيق تطوير الإستثمار والأعمال في المنطقة التي توفر فرص هامة للغاية لا سيما في مجال الزراعة، وصيد الأسماك، والسياحة التي تتطلب إجراءات حقيقية للتطوير والتواصل والتسهيل والدعم للمستثمرين. وفيما يتعلق بنمط الأنشطة الصناعية فهي تركز بشكل رئيسي في فرع مواد البناء، تليها صناعة المواد الغذائية والكيمياء وصناعة الأدوية والورق والخشب والزجاج، وفي هذا السياق هناك العديد من أنشطة الإستثمار والأعمال التي تمارس من قبل الشركات داخل هذه الولاية والتي تعمل في بعض المجالات (صناعة، زراعة، خدمات...) وسنحاول توضيحها من خلال الجدول الموالي.

الجدول رقم (05-07): توزيع عدد الشركات حسب طبيعة نشاط الإستثمار في ولاية ميلة للفترة 2016-2019

عدد الشركات حسب النشاط					
	الزراعة	الصناعة	البناء	التجارة	خدمات
السنوات	2016	-	16	02	11
	2017	77	329	332	569
	2018	107	353	338	591
	2019	111	377	350	612
	03	161	161	161	161

<http://www.ons.dz>

المصدر: بيانات المركز الوطني للإحصاء

يتبين من الجدول السابق، إختلاف مجالات الإستثمار والأعمال الذي تمارسه الشركات في ولاية أم البواقي والتي تظهر بحجم أكبر في مجال التجارة والصناعة خلال هذه الفترة، حيث توجد بالولاية منطقة صناعية واحدة بدائرة "شلغوم العيد" وأربعة عشر (14)

الفصل الخامس

منطقة نشاط تابعة لعدة دوائر وبلديات مختلفة،¹ إلى جانب ذلك نلاحظ أن هناك حوالي 350 شركة سنة 2019 تعمل في مجال البناء و161 شركة في مجال الخدمات وفي الزراعة بـ 111 شركة بعدما كانت في سنة 2016 شبه منعدمة، وبالتالي تتميز ولاية ميله بضعف حجم الإستثمار في مجال الصناعة والبناء والخدمات والزراعة مقارنة بنشاط التجارة.

1-2-5- نشاط الشركات حسب الشكل القانوني

عرفت سيرورة نشاط الإستثمار وممارسة الاعمال في ولاية سطيف وقسنطينة وأم البواقي، وميلة تطور ملحوظ خلال السنوات الاخيرة، وذلك من حيث تزايد عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في كل ولاية (أنظر الجدول رقم (03-05) نتيجة الجهود التي قامت بها السلطات العمومية في إطار دعم الإستثمار في هذه المناطق، كما شهد هناك إختلاف وتنوع في طبيعة ملكية الشركات الموجودة والتي تصنف على أساس أنها شركة خاصة، عمومية، أجنبية، أو مختلطة، وهو ما يوضحه الجدول الموالي.

¹ La Willaya De Milla; Agence National de Promotion de l'investissement, Republique algérienne démocratique et populaire, Algérie, 2014, pp.5 -20 <http://www.andi.dz/PDF/monographies/Mila.pdf>

الجدول رقم (05-08): بيانات توزيع الشركات حسب طبيعة الملكية في ولايات الدراسة للفترة 2016-2019

عدد الشركات حسب طبيعة الملكية					السنوات	الولاية
شركة عمومية إقتصادية	شركة عمومية أجنبية	شركة مختلطة	شركة أجنبية خاصة	شركة خاصة		
21	-	-	05	7358	2016	سطيف
20	-	-	06	8026	2017	
20	-	-	06	8368	2018	
20	-	-	06	8668	2019	
26	-	02	13	6886	2016	قسنطينة
26	02	02	14	7292	2017	
25	02	02	14	7500	2018	
25	02	02	14	7728	2019	
10	01	-	05	1560	2016	ميلة
09	01	-	05	1659	2017	
09	01	-	05	1719	2018	
09	01	-	06	1803	2019	
08	-	-	03	2705	2016	ام البواقي
07	-	-	03	2945	2017	
06	-	-	03	3015	2018	
06	-	-	03	3098	2019	

<http://www.ons.dz>

المصدر: بيانات المركز الوطني للإحصاء

يتبين من الجدول السابق، أن عدد الشركات الخاصة لها حصة كبيرة جدا مقارنة بأنواع الشركات الأخرى الموجودة في كافة الولايات محل الدراسة، مع تسجيل غياب تام للشركات المختلطة في كافة الولايات ما عدا ولاية قسنطينة التي توجد فيها شركتين (02) فقط، وبالنسبة للشركات العمومية الأجنبية هناك عدد صغير جدا وذلك بولاية قسنطينة الذي يساوي شركتين (02) وشركة واحدة (01) بولاية ميلة سنة 2019 والتي ترجع إلى غياب علاقات الشراكة بين القطاع الخاص والعام، وضعف الإستثمار الاجنبي في هذه الولايات، كما نلاحظ أيضا وجود عدد أكبر من الشركات العمومية الإقتصادية في ولاية قسنطينة وسطيف، مقارنة بولاية

الفصل الخامس

ميلة وأم البواقي. ومن خلال الجدول الموالي سنوضح أنواع الشركات التي تمارس نشاطها في الولايات محل الدراسة وذلك حسب الشكل القانوني والتي تتمثل في شركة ذات ذات مسؤولية محدودة (SARL) مؤسسة فردية ذات مسؤولية محدودة (EURL) شركة تضامن (SNC) شركة مساهمة (SPA) شركة تعاونية زراعية (EAC) تعاونية حرفية (CA).

الجدول رقم (05-09): بيانات توزيع أنواع الشركات حسب الشكل القانوني في سنة 2019

شركة تعاونية حرفية	شركة تعاونية زراعية	شركة مساهمة	شركة تضامن	شركة ذات ذات مسؤولية محدودة	مؤسسة فردية ذات مسؤولية محدودة	
546	94	77	1587	3355	2911	سطيف
153	16	101	1066	3350	2945	قسنطينة
72	54	34	331	805	506	ميلة
88	61	24	133	1414	1364	ام البواقي
859	225	236	3117	8924	7726	المجموع

<http://www.ons.dz>

المصدر: بيانات المركز الوطني للإحصاء

يتبين من الجدول السابق، أن الشركات المنتشرة بكثرة في هذه الولايات هي من نوع شركة ذات ذات مسؤولية محدودة ومؤسسة فردية ذات مسؤولية محدودة، وبعدها تأتي شركة تضامن شركة مساهمة وشركة تعاونية زراعية وحرفية بعدد صغير. وتجدر الإشارة إلى أن أكبر عدد من الشركات المتواجدة في الجزائر هي من نوع "شركة ذات مسؤولية محدودة" حيث بلغ عدد هذه الشركات 44637 شركة خلال الفترة 2009-2019.

1-2-6- مشاريع الإستثمار في إطار دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

يظهر اهتمام السلطات العمومية بدعم ومرافقة مشاريع الإستثمار وممارسة الاعمال من خلال تيسير إمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية التي تقدمها الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار ANDI والوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ وتوفير القروض والسيولة اللازمة لدعم وتطوير المؤسسات الصغيرة والصغيرة والمتوسطة على مستوى الولاية بغية وزيادة حجم المشاريع الإستثمارية وخلق فرص العمل.

إضافة إلى ذلك فقد تم وضع صندوق ضمان الائتمان للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة "FGAR" بهدف تسهيل الوصول إلى التمويل المصرفي متوسط الأجل من أجل دعم تأسيس وتوسيع الشركات التي تنتج السلع أو الخدمات، من خلال منح ضمانات

الفصل الخامس

الائتمان للبنوك التجارية¹. وفي هذا الصدد سنحاول توضيح حجم مشاريع الإستثمار في الولايات محل الدراسة والتي تدخل ضمن الجهود المرتبطة بصندوق ضمان الائتمان للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

الجدول رقم (05-10): تطور مشاريع الإستثمار في إطار دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولايات الدراسة للفترة 2012-2017

2017		2016		2015		2014		2013		2012		
عدد المشاريع	اليد العاملة	عدد المشاريع	اليد العاملة	عدد المشاريع	اليد العاملة	عدد المشاريع	اليد العاملة	عدد المشاريع	اليد العاملة	عدد المشاريع	اليد العاملة	
64	2199	55	2009	11	149	34	1662	26	1512	23	1428	سطيف
58	2163	50	1920	10	95	33	1643	27	1504	23	1243	قسنطينة
18	670	15	633	04	131	06	398	04	162	04	162	ميلة
10	294	08	272	01	15	04	226	04	226	04	226	أم البواقي

● عدد المشاريع: ويقصد بها عدد المشاريع التي تم تمويلها بواسطة منح ضمان من قبل صندوق ضمان القروض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المصدر:

Donnés des bulletin d'informations statistiques de l'entreprise/PME,ministère de l'industrie, la République Algérienne Démocratique et Populaire, 2012-2018 <https://www.industrie.gov.dz/?Bulletin-de-veille-statistique>

يتبين من الجدول السابق، أن عدد مشاريع الإستثمار واليد العاملة في كافة هذه الولايات هو في تزايد مستمر خلال هذه الفترة ونلاحظ كذلك أن عدد هذه المشاريع جد منخفض حيث كان عددها في ولاية سطيف مثلاً يقدر بـ 23 مشروع و 1428 فرصة عمل سنة 2012 ووصلت إلى 64 مشروع و 2199 فرصة عمل سنة 2017 كما بلغ حجم مشاريع الإستثمار واليد العاملة في ولاية سطيف وقسنطينة مستويات أكبر من ماهو عليه الحال في ولاية ميلة وأم البواقي.

بناء على ما تقدم يتضح أن هناك إختلاف في حجم وشكل وطبيعة نشاط مؤسسات الأعمال بين الولايات المذكورة، حيث تحتل ولاية أم البواقي وميلة مراتب أقل من ولاية سطيف وقسنطينة، وحتى لو أجرينا مقارنة بين ولايات كل منطقة في الجزائر نجد أن ولاية الجزائر العاصمة وهران وسطيف وقسنطينة والبليدة، وبومرداس تحتل المراتب الأولى، يعني ذلك أن الولايات الكبيرة التي تكثر فيها الكثافة السكانية والأنشطة الصناعية والتجارية تملك أكبر عدد من الشركات.

¹Ministre de l'Industrie et des Mines, la République Algérienne Démocratique et Populaire, Newsletter,Op.Cit, p.02

الفصل الخامس

وهذا يعكس مستوى جاذبية مناخ الأعمال والمحفز على إنشاء الشركات في هذه الولايات والتي ترجع إلى مجموعة من العوامل التنظيمية، والإجرائية والاجتماعية والتاريخية؛ ومن جهة أخرى هناك عدد صغير من الشركات الأجنبية الخاصة في كافة ولايات الدراسة والشركات العمومية الأجنبية (06 شركة ولاية قسنطينة، و 04 شركة في ولاية ميله) وإنعدام الشركات المختلطة التي تظهر في ولاية قسنطينة فقط بـ 08 شركة وفي المقابل هناك عدد كبير للشركات الخاصة خاصة في ولاية سطيف وقسنطينة.

يتضح من ذلك أن حرص السلطات العمومية على تنفيذ البرامج والسياسات العمومية لتطوير الإستثمار ودعم التنمية الاقتصادية في ولاية سطيف وقسنطينة هو أكبر منه في ولاية ميله وأم البواقي أو أحسن من حيث مناخ الإستثمار والدليل على ذلك هو صعوبة تأسيس وممارسة النشاط نتيجة تاخر انشاء الشباك الوحيد لدعم وتطوير الإستثمار، وغياب علاقات الشراكة بين القطاع الخاص العام، وضعف الإستثمار الاجنبي.

إضافة إلى اختلاف في البنى التحتية للإتصالات المدخلة على الإدارات العمومية فهناك من لها مستوى نضج أو جاهزية إلكترونية أفضل بكثير من الإدارات العمومية الأخرى التي لا زالت تعمل وفق الطرق، والوسائل التقليدية خاصة في المناطق البعيدة عن المدن الكبرى، ومراكز النشاط الاقتصادي والاجتماعي،... التي تظهر على ولاية ميله وأم البواقي مثل الحضور الشخصي لطلب معلومات وتقديم الملفات والوثائق في شكلها الورقي.

يمكن القول أن هناك سهولة في إجراءات إنشاء وممارسة النشاط بالنسبة للولاية التي لديها حجم كبير من الناحية الديموغرافية وكثافة النشاط الصناعي والتجاري في بعض المناطق التابعة لها، والذي له تأثير على زيادة مؤسسات الأعمال وتطور الإستثمار وممارسة الأعمال وخلق فرص العمل.

بعد ما تم تناول مختلف الجوانب الجغرافية والاقتصادية والإدارية والخدمات الإلكترونية الحكومية المكونة لمناخ الاعمال في ولايات الدراسة، سنحاول تصميم نموذج الدراسة الميدانية، تحديد وقياس المتغيرات وتحليل إجابات عينة الدراسة ومعالجتها من الناحية الإحصائية.

المبحث الثاني: نموذج الدراسة الميدانية

من المعلوم أن أي نموذج لدراسة علمية يستند إلى منهج أو مناهج علمية محددة، والتي تعتمد في تصميمها على مصادر وأدوات معينة للبيانات، كما أنها تعمل على تحديد متغيراتها بدقة وتسعى إلى قياسها ومعالجتها الإحصائية للوصول إلى النتائج المرجوة وسنبين كل هذه النقاط بالنسبة لدراستنا من خلال هذا المبحث.

2-1- منهج الدراسة

إن طبيعة الإشكالية وأهدافها وفرضياتها، قد مثلت المعطيات الموضوعية لاختيار المنهج الملائم لأنجاز هذه الدراسة، من خلال جمع البيانات الكافية عن الموضوع وتحليلها بطريقة موضوعية، ويهتم المنهج الوصفي التحليلي بوصف الظاهرة وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا نوعيا وكميا، إذ أن التعبير النوعي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فهو يعطي وصفا رقميا يعكس مقدار الظاهرة، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى؛ كما أن هذا المنهج لا يقف عند جمع البيانات لوصف الظاهرة بل إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها أيضا من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تساهم في تحسين الواقع.

2-2- مجتمع وعينة الدراسة

نستعرض في مايلي كل من مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، ومصادر المعلومات.

2-2-1- مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الشركات التي تمارس نشاطها في ولايات سطيف وقسنطينة وأم البواقي وميلة (منطقة الشرق) والتي تتمثل في المؤسسات المصغرة والصغيرة والمتوسطة والكبيرة وبمختلف أشكالها القانونية، حيث بلغ مجموع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في هذه الولايات 71942 مؤسسة سنة 2019 (نشرية المعلومات لوزارة الصناعة والمناجم رقم 36، 2020) وعند استكمال توزيع الإسبانية تبين أن عدد المؤسسات المصغرة يمثل نظيرتها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الموجودة في كل ولاية، أما عدد المؤسسات الكبيرة فهو صغير جدا مقارنة بالمؤسسات الأخرى.

ويرجع سبب حصر مجتمع الدراسة في كافة أنواع وأشكال وطبيعة الأنشطة التي تمارسها الشركات (نوع الشركة: مصغرة صغيرة ومتوسطة وكبيرة؛ طبيعة الملكية خاصة عمومية، أجنبية، ومختلطة، طبيعة النشاط: صناعة، تجارة، زراعة، خدمات) إلى طبيعة متغيرات الدراسة وشموليتها المتمثلة في ممارسات الحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال.

إذ لا يمكن استبعاد أي فئة من الشركات مهما كان نوعها وشكلها والتي تشكل في مجملها مناخ الأعمال في الجزائر، إضافة إلى الأهمية التي توليها السلطات العمومية للقطاع الإقتصادي والمتمثل في دعم ومرافقة المؤسسات المصغرة والصغيرة والمتوسطة وتوجيه المؤسسات الكبيرة للتميز وتحقيق التنافسية للتصدير، هذا بالإضافة إلى السياسات والتدابير التنظيمية العمومية المتخذة في هذا الجانب من أجل تيسير الإجراءات الإدارية وتخفيض الاعباء الناجمة عن ذلك والملقاة على عاتق الشركات بالإعتماد على الإدارة العمومية الإلكترونية هذه المعطيات تجعل فئة الشركات المختارة تتجاوز مع أداة الدراسة بموضوعية وبسهولة وهو ما يخدم أهداف الدراسة.

2-2-2- عينة الدراسة

رغبة منا في الحصول على نتائج أفضل بالإمكان تعميمها على الحالات المشابهة في الواقع المكاني والزمني، فقد عمدنا إلى أن تكون عينة الدراسة تمثل مجتمع الدراسة وذلك باختيار عينة عشوائية بسيطة ممثلة لكل أفراد المجتمع، أين تم تحديد حجم العينة على أساس تطبيق معادلة " Morgan و Texas.A " التي تكتب بالشكل التالي:

$$n = \frac{X^2 N P (1-P)}{d^2 (N-1) + X^2 P (1-P)}$$

تمثل متغيرات هذه المعادلة في ¹ :

n: حجم العينة

N: حجم المجتمع

X²: قيمة كاي مربع بدرجة حرية 1 وتساوي 3.841 لمجال ثقة 95%

P: نسبة العينة (يفترض أنها تساوي 0.5 إذا كان حجم العينة مجهول)

d²: حد الخطأ المسموح به (5%)

بناء على هذه المعادلة نجد أن حجم العينة يساوي (n=383) حيث تم توزيع 533 مفردة (مستجوب) موزعة على ولايات محل الدراسة، بعد عملية توزيع الاستبيان على أفراد العينة تمكن الباحث من استعادة 384 استبيان صالح للتحليل الإحصائي.

2-3- مصادر جمع المعلومات

تعد عملية جمع البيانات في غاية الأهمية، إذ أن دقة النتائج التي يتوصل إليها الباحث ومدى صحتها وتطابقها مع الواقع تتوقف على الاختيار السليم والمناسب لأدوات جمع البيانات، فهذه الأخيرة عبارة عن مجموعة من الوسائل والطرق والأساليب التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على البيانات، والمعلومات اللازمة لإنجاز بحث حول موضوع معين.

وإذا كانت أدوات جمع البيانات متعددة ومختلفة، فإن طبيعة الدراسة هي التي تحدد حجم ونوعية وطبيعة أدوات جمع البيانات التي يجب أن يتخذها الباحث؛ وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على أدوات جمع البيانات من المصادر التالية:

¹ Robert.V, Krejcie, Daryle.W.Morgan, detrermining sample size for research activities, educational and psychological measurement, Volume 30 issue 3(607-610), 1970

2-3-1- المصادر الثانوية

تمثلت في الحصول على عدد كبير من هذه البيانات بواسطة التقارير والمواقع الإلكترونية الموجودة على شبكة الإنترنت.

2-3-2- المصادر الأولية

تتمثل في البيانات التي تم جمعها ميدانيا بواسطة أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان (أنظر الملحق (رقم 05-17))، حيث تم تصميم هذا الأخيرة حتى يغطي كافة أبعاد متغيرات الدراسة، كما قمنا بتوزيع الاستبيان عن طريق الإتصال المباشر والبريد الإلكتروني مع بعض الشركات المستهدفة، كما هو مبين في المواقع الرسمية لهذه الشركات، وقد حرصنا على سرية البيانات المجمعة واستخدامها إلا لأغراض هذه الدراسة.

2-4- الاستبيان

خصص الاستبيان للتوزيع على ثلاث فئات أساسية من المستجوبين تتمثل في مالك الشركة، ومسير الشركة، ومالك ومسير الشركة، كما تم تصميم الاستبانة لتتصف متغيرات الدراسة وتفسيرها في ثلاثة أقسام تتضمن ما يلي:

-القسم الأول

يتمثل في البيانات الشخصية والوظيفية للشركات، ويتضمن جملة من المتغيرات هي وظيفة المجيب، عدد عمال، طبيعة النشاط، طبيعة الملكية، توزيع الشركات حسب الولايات.

-القسم الثاني

يتمثل في البيانات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية (خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات والتقنيات، والمحتوى وكذا الخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية).

- القسم الثالث

يتعلق بالخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية وأثرها على ممارسة الأعمال (تسهيل وتخفيض وقت وتكلفة تأسيس الشركة وبداية النشاط، استخراج تراخيص البناء، وكذا تسهيل وتخفيض وقت وتكلفة توصيل الكهرباء وتسجيل الملكية ودفع الضرائب والتجارة عبر الحدود، والبنوك الحكومية).

2-5- بناء وقياس متغيرات الدراسة

تم قياس متغيرات الدراسة من خلال فقرات الاستبيان المصممة والتي احتوت على 44 فقرة حيث خصصت الفقرات من 1 إلى 14 للخدمات الإلكترونية الحكومية كمتغير مستقل، وخصصت الفقرات من 15 إلى 44 لسهولة ممارسة الأعمال كمتغير تابع والجدول التالي يوضح قياس متغيرات الدراسة من خلال فقرات الاستبانة.

الفصل الخامس

جدول رقم (05-11): هيكل أداة الدراسة

نوع المتغيرات	المتغير الرئيسي	المتغير الفرعي	عدد الفقرات	مجال الفقرات
المتغير المستقل	الخدمات الإلكترونية الحكومية	خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات	03	3-1
		محتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية	03	6-4
		الخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية	08	14-7
المتغير التابع	سهولة ممارسة الأعمال	تأسيس الشركة وبداية النشاط	09	23_15
		استخراج تراخيص البناء	03	26-24
		توصيل الكهرباء	03	29-27
		تسجيل الملكية	5	34-30
		دفع الضرائب	03	37-35
		التجارة عبر الحدود	03	40-38
		البنوك العمومية	04	44-41

المصدر: من إعداد الباحث

بغية تسهيل إجراءات التحليل الإحصائي للبيانات ومعرفة رأي أفراد عينة الدراسة حول مدى مساهمة الخدمات الإلكترونية الحكومية في تسهيل ممارسة الأعمال، تم تحديد مجالات لآراء أفراد عينة الدراسة، حيث قمنا بعرض خمسة بدائل للآراء عن كل سؤال وهي موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، وغير موافق بشدة. والجدول الموالي، يوضح مستوى الموافقة على فقرات الاستبيان حسب مقياس ليكرت خماسي الدرجات.

جدول رقم (05-12): مقياس مستوى الموافقة على فقرات الاستبيان

مستوى الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن النسبي	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على بيانات سلم ليكرت الخماسي

وعليه فقد تم قياس هذه الآراء باستخدام مقياس ليكرت خماسي الدرجات، حيث تم تحديد الأرقام 1، 2، 3، 4، 5، لتكون أوزان لتلك الآراء على الترتيب، وبالنسبة لقيم المتوسط الحسابي يمكن حسابه من خلال إيجاد طول المدى (5-1=4) ثم قسمة المدى

الفصل الخامس

على عدد الفئات (0.80=5/4) وبعد ذلك يضاف (0.80) إلى الحد الأدنى للمقياس، فتصبح الفئة الأولى (1-1.80) وهكذا لبقية الفئات فيكون عندنا درجات توزيع قيم المتوسط وفق مقياس ليكرت الخماسي، وهو ما نوضحه أكثر من خلال الجدول الموالي.

جدول رقم (05-13): مستوى الموافقة على فقرات الاستبيان

مستوى الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الفئات	[1-1.80]	[2.60-1.81]	[3.40-2.61]	[4.20-3.41]	[5-4.21]
الرتبة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحث

ومن أجل التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات في نموذج الدراسة لمعرفة مستوى الموافقة على فقرات الاستبانة تم تصنيف المتوسطات الحسابية إلى ثلاثة مستويات وذلك بالاعتماد على المعادلة التالية:

(الحد الأعلى للمقياس-5 الحد الأدنى للمقياس 1)/ عدد الفئات المطلوبة 3 وعليه نحصل على القيمة 1.33 بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى نهاية كل فئة، وعليه نحصل على الفئات المطلوبة وفق ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (05-14): درجة الموافقة على فقرات الاستبيان حسب المتوسط الحسابي

مستوى الموافقة	منخفضة	متوسطة	مرتفعة
الفئات	[2.33 -1]	[3.66 -2.33]	[5 -3.66]

المصدر: من إعداد الباحث

6-2- إجراءات الدراسة

لقد تم إجراء هذه الدراسة من خلال اتباع مراحل متتالية والتي نذكرها فيما يلي:

2-6-1- مرحلة ما قبل توزيع الاستبيان

تشتمل هذه المرحلة بدورها على جملة من الخطوات ندرجها فيما يلي:

الإطلاع على مختلف المجالات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة لاستلهاام نموذج الدراسة، وجمع مختلف البيانات والمعلومات الخاصة بالشركات محل الدراسة الميدانية.

الفصل الخامس

__ تصميم الاستبيان وعرضه على المحكمين المتخصصين في موضوع الدراسة (أنظر الملحق رقم ..) للحرص على توافق فقرات الاستبيان مع متغيرات الدراسة.

__ الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات المقدمة من طرف المحكمين والقيام بالتعديلات اللازمة ليكون الاستبيان في شكله النهائي.

__ القيام بإجراء الاتصالات اللازمة مع مسؤولي الشركات بالحضور الشخصي أو الهاتف أو البريد الإلكتروني لتحديد مواعيد توزيع الاستبانة.

__ مرحلة توزيع الاستبيان وإخضاع بياناتها الجمعية المقبولة للتحليل الإحصائي واشتملت هذه المرحلة على الخطوات التالية:

- توزيع الاستبيان الدراسة على أفراد العينة مع الحرص على توضيح بعض النقاط الأساسية محل الاستفسار.
- ترميز بيانات الاستبيان المسترجعة المقبولة وتفرغها على البرنامج الإحصائي (SPSS).
- استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة على البيانات المفرغة من أجل تحليلها.

2-6-2- مرحلة تفسير وتحليل النتائج

قمنا بعرض وتحليل وتفسير ما تم التوصل إليه من نتائج الدراسة وذلك بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

2-6-3- مرحلة عرض النتائج وتقديم التوصيات والاقتراحات

تشتمل هذه المرحلة على عملية عرض ما تم التوصل إليه من نتائج الدراسة، وتقديم جملة من التوصيات التي نراها ضرورية لتعزيز دور الحكومة الإلكترونية في تيسير ممارسة أعمال الشركات والمستثمرين بالجزائر والاقتراحات للباحثين لمواصلة البحث في موضوع الدراسة.

2-7- المعالجة الإحصائية

في هذا الإطار تم الإعتماد على حزمة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) في نسختها الخامسة والعشرون من أجل إدخال وتبويب وجدولة ومعالجة البيانات الجمعية من الاستبانات الجمعية المقبولة، واستخدام الأساليب الإحصائية للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات والتي نذكرها في العناصر الموالية:

2-7-1- مقاييس الإحصاء الوصفي

__ التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.

__ الوسط الحسابي لتحديد مستوى الموافقة على فقرات أداة الدراسة.

__ الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت بيانات عينة الدراسة عن الوسط الحسابي المتعلقة بالخدمات الإلكترونية الحكومية وسهولة ممارسة الأعمال.

2-7-2- مقاييس الإحصاء الاستدلالي

لقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التحليلية التالية لتحقيق أهداف الدراسة:

__ اختبار ثبات أداة الدراسة من خلال استعمال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

__ معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من وجود علاقات ارتباط شديدة بين المتغيرات المستقلة.

-إختبار معامل الارتباط بيرسون للتحقق من أن توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

-تحليل الانحدار البسيط لقياس أثرال متغير المستقل على كل واحد من مؤشرات المتغير التابع.

2-8- ترميز مكونات أداة القياس

سيكون اعتمادنا في عرض وتحليل البيانات على برنامج SPSS طبعة 25، حيث يعد برنامجا جاهزا لتحليل البيانات بالطرق الإحصائية المناسبة، كما يعتبر من أكثر برامج المعالجة الإحصائية استخداما وأهمية، ويهدف تيسير عملية تحليل ومناقشة البيانات التي توفرها أداة القياس (الاستبيان) يتعين علينا القيام بأول خطوة تسبق بداية المعالجة الإحصائية للبيانات، تتمثل هذه الخطوة في عملية ترميز متغيرات الدراسة، ويمكن توضيح الترميز المعتمد لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة من خلال الجدول الموالي.

الجدول رقم(05-15): ترميز متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

الترميز	الترميز	الترميز	الترميز
Y	المتغير التابع (سهولة ممارسة الأعمال)	X	المتغير المستقل الرئيسي (الخدمات الإلكترونية الحكومية)
Y1	تأسيس الشركة وبداية النشاط	X1	خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات
Y2	استخراج تراخيص البناء	X2	محتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية
Y3	توصيل الكهرباء	X3	الخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية
Y4	تسجيل الملكية		
Y5	دفع الضرائب		
Y6	التجارة عبر الحدود		
Y7	البنوك العمومية		

المصدر : من إعداد الباحث

9-2-اختبارات الاستبيان

قبل البدء في تطبيق أي نموذج لدراسة علمية ينبغي أن يخضع لجملة من الاختبارات عليه تخص جوانب متعددة كصدق وثبات أداة الدراسة، ومدى قبول النموذج المتبع، وقوته ومصداقية بيانات عينة الدراسة، وهذا حتى تكون النتائج المتحصل عليها من خلاله أكثر صدقا واعتمادية.

2-9-1- اختبار صدق الاستبيان وثباته

إن الصدق والثبات عمليتين ضرورتين عندما نقوم بتصميم مقياس لقياس استطلاع رأي، فهما مرتبطتين بتحديد مدى صلاحية المقياس للاستخدام.

2-9-2- اختبار صدق الاستبيان

للتحقق من صدق أداة الدراسة تم استخدام أسلوب الصدق الظاهري، وذلك من خلال عرض الأداة على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة في مجال الإدارة والتسيير، وقد بلغ عددهم خمسة محكمين (أنظر الملحق رقم (05-18))، حيث تم الاستفادة من ملاحظاتهم ومقترحاتهم البناءة في تعديل الاستبيان والوصول به إلى شكله النهائي بعد إضافة وحذف، وتعديل وإعادة صياغة بعض الفقرات.

فيما يلي ملاحظات الخبراء كما جاءت على مستوى كل من القسم المتعلق بالبيانات التعريفية، والقسم المتعلق بمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

–القسم المتعلق بالبيانات التعريفية :إجماع من طرف الخبراء على أهمية النقاط التي تضمنها، مع تسجيل ملاحظة حول ضرورة اعتماد عبارة مالك ومسير التي تندرج ضمن فقرة وظيفة المحيب، وكذا إضافة فقرة خاصة تتعلق بتوزيع الشركات حسب الولايات محل الدراسة.

–القسم المتعلق بمتغيرات الدراسة :لقد سجل مجموع الخبراء على عبارات كل واحدة من المتغيرات المستقلة وكذا عبارات المتغير التابع جملة من الملاحظات، نوجزها فيما يلي:

2-9-2-1-المتغيرات المستقلة

تم تسجيل بعض الملاحظات على كل واحد من المتغيرات المستقلة على النحو التالي:

–خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات والمحتوى : العبارات لاقت إجماع من طرف الخبراء، حيث يرى هؤلاء بأنها صيغت بشكل غير دقيق لأن الامر المهم في الاستبيان هو معرفة رأي وانطباع المحيب أو مدى معرفته للخدمات الإلكترونية الحكومية، هذا إلى جانب أهميتهما من ناحية قياسها لنفس المتغير مع وجود تداخل بين احد العبارات مع المطالبة بإعادة الصياغة والمحافظة على عبارة واحدة، ووضع عدة أمثلة أمام بعض العبارات فقط حتى يتمكن المحيب من فهم وإدراك ماهية الخدمة الإلكترونية على ان لا تضع المحيب في حيرة.

الفصل الخامس

— الخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية: ركزت الملاحظات المقدمة فيما يتعلق بعبارات هذا المتغير المستقل الثاني إعادة النظر في عدد العبارات المشكلة لهذا المتغير، وجعلها مختصرة في 8 إلى 10 عبارات، وتدقيق أغلب العبارات.

2-2-9-2- المتغيرات التابعة

على مستوى هذا المتغير، فقد أشارت ملاحظات الخبراء إلى سلامة العبارات المشكلة للمتغير من حيث الصياغة، بالإضافة إلى أن كل منها يعكس جانب من جوانبه بما يتوافق مع إشكالية وفرضيات البحث، لكن مع تسجيل ضرورة أن يعبر عن كل مؤشر من مؤشرات سهولة ممارسة الأعمال من خلال عبارتين أو ثلاث عبارات حتى يتسنى توضيح أهم مكونات المؤشر.

بصفة عامة، فقد سجل مجموع الخبراء على عبارات كل واحدة من المتغيرات المستقلة وكذا عبارات المتغير التابع، بأنها متسلسلة ومتناسقة فيما بينها وأنها تقيس نفس المتغير، مع تقديم ملاحظات عامة حول صياغة بعض العبارات والمطالبة بأن تكون أكثر وضوحاً مع استخدام مصطلحات أكثر سهولة، بالإضافة إلى ضرورة دمج العبارات التي تعكس نفس المضمون وحذف تلك التي لا تخدم المتغير.

وعليه، فالملاحظات والتوجيهات المقدمة من طرف الخبراء قد أفضت إلى إجراء عمليات الحذف والتعديل والإضافة على أداة القياس على النحو الذي يعكس رأي الأكثرية في صحة فقراتها بما ينسجم ويتلاءم مع فرضيات الدراسة. وكنتيجه لذلك فقد انتقلت عبارات الاستبيان من 48 عبارة عند أول صياغة للأداة إلى 44 عبارة شكلت أداة الدراسة المعتمدة.

2-2-9-3- اختبار ثبات الاستبيان

يعد اختبار ثبات الاستبيان مهماً للغاية وعاملاً محدداً لمدى أهمية النتائج التي يتوصل إليها البحث حيث يعبر هذا الاختبار عن مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة؛ ومن أجل التأكد من ثبات الاستبيان، يوفر لنا علم الإحصاء العديد من مقاييس الاختبار، يعد اختبار كرونباخ ألفا (α) من أكثرها استخداماً.

بصفة عامة تعد نتائج الاستبيان موثوقة، إذا كانت تعكس بشكل أساسي آراء الأغلبية مقارنة مع الآراء الفردية المعارضة ويعبر عن ذلك من خلال المعامل الإحصائي α الذي تتراوح قيمته بين الصفر والواحد. تعبر القيم القريبة من الواحد عن موثوقية مرتفعة، بينما القيم القريبة من الصفر تعبر عن موثوقية منخفضة.

على الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة Alpha لكن من الناحية التطبيقية يعد المقياس ضعيفاً إذا كانت α أقل من (60%) ومقبولاً إذا كانت قيمة α تقع بين (60%-70%) وجيداً إذا كانت نتيجته تقع بين (70%-80%) وممتاز إذا كان أكبر من (80%¹) للتحقق من ثبات الاستبيان تم إخضاع الاستبيان إلى اختبار الثبات، وهو ما يوضحه الجدول الموالي.

¹ Sekaran Uma, research methods for managers ,skill building approach, john Wiley and sons edition, new York, 1984, p.158

الجدول رقم (05-16): معامل ثبات أبعاد الاستبيان (كرونباخ ألفا)

المتغير	عدد الفقرات	معامل الثبات كرونباخ ألفا
خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات	3	0.763
محتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية	3	0.679
الخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية	8	0.829
المتغير المستقل الرئيسي	14	-
تأسيس الشركة وبداية النشاط	9	0.876
استخراج تراخيص البناء	03	0.881
توصيل الكهرباء	03	0.949
تسجيل الملكية	5	0.945
دفع الضرائب	03	0.927
التجارة عبر الحدود	03	0.909
البنوك العمومية	04	0.943
سهولة ممارسة الأعمال (المتغير التابع)	30	-
الأداة (الاستبيان) ككل	44	0.954

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن عبارات الاستبيان مناسبة لقياس المتغيرات من خلال درجة الثبات في استجابات المبحوثين، حيث بلغت معاملات الثبات بين 0.679 و 0.95 للمتغيرات المختلفة و 0.954 للأداة ككل، وهذا يعني أنه لو تم إعادة توزيع الاستبيان في فترة لاحقة سوف نحصل على نفس البيانات، ونسبة احتمالية تساوي تقريبا النسب المذكورة سابقا، وبالتالي يمكننا الاعتماد على هذه البيانات في تحقيق أهداف الدراسة (أنظر الملحق رقم 05-16).

10-2- تحليل البيانات التعريفية لعينة الدراسة

تشكل البيانات التعريفية إطار مرجعي هام في الدراسة الميدانية على اعتبار أنها تساعد في تفسير بعض البيانات المتعلقة بالدراسة وعليه سوف نتناول على مستوى هذا العنصر عرض وتحليل، ومناقشة النتائج الإحصائية المتعلقة بالبيانات التعريفية لعينة الدراسة.

الفصل الخامس

2-10-1- وصف خصائص عينة الدراسة على أساس وظيفة المجيب

يقصد بذلك هيكل عينة الدراسة المتكون من مالك ومسير الشركات على مستوى ولاية سطيف، قسنطينة، وأم البواقي، ميلة ويتم التحليل استنادا إلى البيانات الواردة في الجدول الموالي.

الجدول رقم (05-17): توزيع أفراد عينة الدراسة على أساس وظيفة المجيب

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
وظيفة المجيب	مالك	75	19,5
	مسير	218	56,8
	مالك ومسير	91	23,7
المجموع		384	100,0

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير وضعية المجيب إلى ثلاث فئات، حيث أن فئة "المسيرين" لها الحصة الأكبر من الإجابات المقدمة على باقي فئات العينة بنسبة 56.8%، تليها فئة "مالك ومسير" بنسبة 23.7% وبعدها فئة "مالك" بنسبة 19.5%، ولو قمنا بجمع تكرارات فئة "مالك" وفئة "مالك ومسير" نجد أنها تساوي حوالي 166 وهي قريبة من الفئة الأعلى بالنسبة لهذا المتغير.

2-10-2- وصف خصائص عينة الدراسة على أساس عدد العمال

يتم تحليل البيانات المرتبطة بعدد العمال لعينة الدراسة استنادا إلى البيانات الموجودة في الجدول الموالي.

الجدول رقم (05-18): توزيع أفراد عينة الدراسة على أساس عدد العمال

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
عدد العمال	شركة مصغرة من 1 إلى 9	141	36,7
	شركة صغيرة 10 إلى 49	141	36,7
	شركة متوسطة 50 إلى 250	79	20,6
	شركة كبيرة 250 فأكثر	23	6,0
المجموع		384	100,0

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الفصل الخامس

يتبين من خلال الجدول السابق، أن النسبة الأعلى بالنسبة لمتغير عدد العمال داخل الشركات الموجودة ضمن الولايات المكونة لمجتمع الدراسة تعود إلى "الشركة المصغرة" ثم "الشركة الصغيرة" مناصفة بـ 141 شركة وتليها "الشركة المتوسطة" بـ 79 شركة وهذا راجع إلى ظروف وخصوصية البلد في تأسيس وممارسة الإستثمار والاعمال.

ويفضل الأفراد الإستثمار في مشاريع مصغرة وصغيرة تمكنهم من تحقيق عوائد وأرباح كبيرة خلال فترات زمنية قصيرة، والإستفادة من المزايا والتحفيزات الجبائية الموجهة لهذه الفئة التي تركز عليها السلطات العمومية بالجزائر من أجل تعزيز روح المبادرة والمقاولة وخلق الثروة، وقد يعود السبب الرئيسي إلى تكلفة الإستثمار وسرعة الإنجاز، والدليل على أن في سنة 2017 تم رصد أكثر من مليون شركة صغيرة ومتوسطة (SMEs) في القطاع الخاص حيث بلغت نسبة الشركات المصغرة (قوة عاملة أقل من 10 عمال) حوالي 97 ٪ من الحجم الإجمالي¹ في حين تبقى الشركات الكبيرة تشكل نسبة ضعيفة جدا مقارنة بالشركات الأخرى والتي تعود ملكيتها في أغلب الأحيان إلى الدولة التي تدخل ضمن إطار سياسة الدولة للمحافظة على مناصب الشغل، ودعم الإقتصاد الوطني.

2-10-3- وصف خصائص عينة الدراسة على أساس طبيعة النشاط

يبين الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة النشاط الممارس في مجالات الصناعة والتجارة والزراعة والخدمات في الولايات المعنية.

الجدول رقم (05-19): توزيع أفراد عينة الدراسة على أساس طبيعة النشاط

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
طبيعة النشاط	صناعة	141	36,7
	تجارة	145	37,8
	زراعة	24	6,3
	خدمات	74	19,3
المجموع		384	100

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

¹ Algérie, Perspectives économiques en Afrique, BAfD, 2018, p.05

https://www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/GenericDocuments/country_notes/Algerie_note_pays.pdf

الفصل الخامس

يتضح من خلال الجدول السابق، أن النسبة الأعلى حسب متغير طبيعة النشاط تعود للشركات التي تنشط في التجارة بـ 37,8% ثم الصناعة بـ 36,7% وتليها مباشرة الشركات التي تعمل في مجال الخدمات 19.3%، والزراعة بـ 6.3%؛ ونلاحظ أن عدد الشركات التي تنشط في مجال الصناعة تساوي بالتقريب تلك التي تنشط في مجال التجارة وهذا راجع إلى أن رجال الأعمال الذين يمارسون نشاط الصناعة بشكل عام كانوا هم من يقومون بممارسة التجارة بعد المرور على أنشطة التصدير والإستيراد أو التوزيع بالجملة من تكوين رؤوس أموال والتي مكنتهم من كسب فرص الإستثمار في مجال الصناعة، وفي بعض الحالات نجد أن الشركة تمارس نشاط التجارة والصناعة معاً، وبنسبة أقل تعود إلى نشاط الخدمات 19.3% التي تضم في مجملها شركات التأمين والنقل والوكالات الخاصة التي تتطور بوتيرة أقل من الشركات المتواجدة في مجال الصناعة والتجارة إضافة إلى عدد صغير جداً من الشركات التابعة للدولة التي تنشط في مجال الصناعة والخدمات، والزراعة.

2-10-4-وصف خصائص عينة الدراسة على أساس طبيعة الملكية

يبين الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة ملكية الشركة سواء كانت خاصة، عمومية، أجنبية، مختلطة.

الجدول رقم (05-20): توزيع أفراد عينة الدراسة على أساس طبيعة الملكية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
طبيعة الملكية	خاصة	335	87,2
	عمومية	34	9
	أجنبية	5	1,3
	مختلطة	10	2,6
المجموع		384	100,0

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتضح من خلال الجدول السابق، أن النسبة الأعلى حسب متغير طبيعة الملكية تعود للشركات الخاصة بـ 87.2% وتليها مباشرة الشركات العمومية بحوالي 9% وبالتالي فإن الشركات الخاصة لها الحصة الأكبر وهذا راجع إلى سياسة التحرير الإقتصادي التي اعتمدت منذ سنوات التسعينات ضمن برامج التعديل الهيكلي وسياسة الخصخصة والقيام بعملية حل وتصفية المؤسسات العمومية مقابل دعم وتخفيف إنشاء الشركات الخاصة خلال السنوات الأخيرة التي عرفت بداية تطبيق قانون الإستثمار الذي اصدر سنة 2001 على أرض الواقع، في المقابل تبقى نسبة الشركات المختلطة (2.6%) والأجنبية (1.3%) منخفضة؛

نتيجة عدم حرص السلطات العمومية في هذا السياق على تنفيذ ومتابعة إجراءات التطبيق المنصوص عليها قانوناً فيما يخص تطوير علاقة الشراكة بين القطاع العام والخاص، وضعف الإستثمار الأجنبي بسبب عدم توفر الظروف الملائمة والمحفزة على الإستثمار وممارسة الأعمال.

2-10-5- وصف خصائص عينة الدراسة على أساس الولايات

يبين الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تبعية ممارسة نشاط الشركة للولاية (س).

الجدول رقم (21-05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الولايات

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
توزيع الشركات حسب الولايات	سطيف	100	26,0
	قسنطينة	100	26,0
	أم البواقي	95	24,7
	ميلة	89	23,2
المجموع		384	100,0

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتضح من خلال الجدول السابق، أن النسبة الأعلى حسب هذا المتغير تعود للشركات التي تمارس نشاطها في ولاية سطيف وقسنطينة بالتساوي بـ 26% لكل واحدة منها، ثم تليها ولاية أم البواقي بـ 24.7% وميلة بـ 23.2% ونلاحظ أنها نسب مقاربة إلى حد بعيد، والتي تعكس التوزيع المنتظم لعينة الدراسة.

2-11- عرض وتحليل نتائج الاستبيان

نحاول من خلال هذا العنصر، عرض وتحليل استجابات مفردات عينة الدراسة حول أبعاد الاستبيان، والتي شكلت المتغيرات المستقلة في نموذج الدراسة وهي إستعمالات الخدمات الإلكترونية الحكومية ومن جهة أخرى، سهولة ممارسة الأعمال الذي يمثل المتغير التابع في النموذج. اعتمدنا في تحليل نتائج الاستبيان على بعض الأساليب الإحصائية الوصفية، حيث تم استخدام كل من المتوسطات الحسابية لتقدير المستويات، وكذا الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت الاستجابات حول القيم المتوسطة.

2-11-1- عرض وتحليل نتائج فقرات المتغير المستقل

تمثل الخدمات الإلكترونية الحكومية المتغير المستقل وفق نموذج وفرضيات الدراسة، والتي تهدف إلى تقييم أثر هذه الاستعمالات على سهولة ممارسة الأعمال. ومن خلال المقاييس الجزئية للمتغير المستقل والمتمثلة في خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات، محتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية، الخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية، سنحاول تقييم إستعمالات الخدمات الإلكترونية الحكومية بهدف الوقوف على أدائها وبالتالي أهميتها بالنسبة للشركات وأصحاب الأعمال في ولايات مجال الدراسة الميدانية، ومن ثم تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف فيها. وفيما يلي عرض وتحليل نتائج فقرات المتغيرات المستقلة تناولها على النحو الآتي.

الفصل الخامس

2-11-1-1- المتغير المستقل الفرعي الأول : خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات

تمثل خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات والتقنيات، المتغير المستقل الفرعي الأول وفق فرضيات الدراسة وترتيبها في النموذج المقترح، وقد تم قياسه بـ 3 فقرات، والجدول الموالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الترجيح بالنسبة لخدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات والتقنيات.

الجدول رقم(05-22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات

الرقم	الفقرة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الموافقة	درجة
01	تعمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير قنوات اتصال متعددة	تكرارات	30	65	41	185	63	3,48	1,178	1	متوسطة	
		نسبة%	7.8	16,9	10,7	48,2	16,4					
02	تعمل المواقع الإلكترونية الحكومية على أنظمة تتبع إلكترونية	تكرارات	47	73	69	153	42	3,18	1,219	3	متوسطة	
		نسبة%	12,2	19	18	39	10					
03	تعمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير روابط ومنصات وتطبيقات إلكترونية	تكرارات	30	90	48	180	36	3,27	1,15	2	متوسطة	
		نسبة%	7,8	23,4	12,5	46,9	9,4					
خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية الأدوات والتقنيات												
								3,31	0,974		متوسطة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة المتوسط الحسابي العام لخدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات والتقنيات (3.31) التي تقع ضمن مجال "موافقة متوسطة" فهي آراء لا تميل نحو الإيجابية ولا للسلبية، ونلاحظ أن الفقرة 02 و 03 قد سجلت المرتبة الثالثة والثانية على الترتيب فيما يتعلق بمدى توفر الأنظمة والروابط والتطبيقات الإلكترونية على المواقع الإلكترونية الحكومية وهذا يشير إلى نقص الخدمات الإلكترونية التفاعلية في هذا المجال.

يظهر أن أغلب الأدوات والوسائل الإلكترونية التي يفترض توفرها على المواقع الإلكترونية الحكومية هي غير موجودة أو غير مكتملة في مجملها؛ أو أن المجيب من مفردات عينة الدراسة لم يستعملها أصلا، وفي المقابل نلاحظ أن أكبر عدد التكرارات في كل فقرة جاءت تعبر عن موافقتها على توفر هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية ونضجها إلكترونيا، بمعنى إكمال أو تكامل عملية استعمال الخدمة المقدمة بواسطة شبكة الإنترنت حسب رأي مفردات عينة الدراسة وهذا بالنسبة لبعض المواقع الإلكترونية الحكومية.

وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي للفقرة الأولى (01) التي تقدر بـ 3,48 نجد بأنها تقع ضمن مجال " موافقة متوسطة"، وهذا يدل على أن المواقع الإلكترونية الحكومية تعمل على توفير قنوات اتصال متعددة للتواصل مع المستفيدين من الخدمة بشكل فعال،

الفصل الخامس

وهو ما يقابل أكبر نسبة من آراء الموافقة لدى مفردات عينة الدراسة وأعلى رتبة لكن هذا يبقى دائما بالنسبة لبعض المواقع الإلكترونية الحكومية فقط التي تحقق خاصية الإستعمالية والكفاءة والفعالية.

يظهر من خلال الفقرة (02) و(3) أن قيمة المتوسط الحسابي تقدر بـ 3.18 و 3.27 على التوالي، ونجد أنها تقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، لكن هذا لا يدل على أن كافة آراء مفردات عينة الدراسة جاءت سلبية وهو ما توضحه نسبة التكرارات المرتفعة التي تعبر عن موافقتها (نسبة تكرار موافق هي 39% و 47%) بخصوص وجود بعض المواقع الإلكترونية الحكومية التي توفر أنظمة تتبع إلكترونية وروابط ومنصات وتطبيقات إلكترونية تمكن المستخدم من الحصول على المعلومات والخدمات المقدمة من قبل الإدارات والوكالات العمومية.

2-11-11-2- المتغير المستقل الفرعي الثاني : محتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية

تمثل محتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية، المتغير المستقل الفرعي الثاني وفقا لفرضيات الدراسة وترتيبها في النموذج المقترح، وقد تم قياسه بـ 3 فقرات، والجدول الموالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية فقرات محتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية.

الجدول رقم(05-23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية

لرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
01	يعمل فضاء المشاركة الإلكترونية للموقع الإلكتروني الحكومي بشكل فعال	90	121	91	50	32	2,5	1,121	3	متوسطة
		نسبة 23,4 %	31,5	23,7	13	8,3				
02	يمكن للمستخدم معرفة حالة الدعاوي والقرارات والأحكام الصادرة في مسألة ما بواسطة خدمة العملاء التي يقدمها مركز الاتصال الحكومي (مثل الرقم الوطني 3303 الخاص بتوزيع الكهرباء والغاز)	55	93	146	74	16	2,75	1,05	1	متوسطة
		نسبة 14,3 %	24,2	38	19,3	4,2				
03	تعمل البوابة الإلكترونية الحكومية على توفير كافة الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية في مجموعة واحدة مما يسهل الوصول إليها.	69	100	113	84	18	2,69	1,13	2	متوسطة
		نسبة 18 %	26	29,4	21,9	4,7				
محتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية										
							2,65	0,89		متوسطة

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الفصل الخامس

يتبين من الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمحتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية هي 2.651 وتقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، كما سجلت الفقرة (02) المرتبة الأولى فيما يخص جودة المحتوى الذي تقدمه الخدمات الإلكترونية الحكومية للمواقع الإلكترونية الحكومية. ويمكن القول أن أغلب الخدمات الإلكترونية التي يفترض توفرها على المواقع الإلكترونية الحكومية هي غير موجودة وحتى إن وجدت فهي غير فعالة تماماً، أو أن المستجوب لم يستعملها أصلاً، وبدليل أن أكبر عدد التكرارات في كل فقرة جاءت تعبر عن عدم موافقة مفردات عينة الدراسة على محتوى الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة بواسطة شبكة الإنترنت.

فيما يتعلق بقيمة المتوسط الحسابي للفقرة الأولى (01) التي تقدر بـ 2.5 نجد بأنها تقع ضمن مجال " موافقة متوسطة"، وهذا يدل على أن فضاء المشاركة الإلكترونية للموقع الإلكتروني الحكومي لا يعمل بشكل فعال في التفاعل مع انشغالات المستخدم، لأن أغلب الشكاوي والاستفسارات التي يقدمها أصحاب الشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية لا يتم الرد عليها إلكترونياً من قبل الإدارات والوكالات العمومية، وهو ما يقابل أكبر نسبة من آراء عدم الموافقة لدى مفردات عينة الدراسة.

الملاحظ أيضاً، من خلال الفقرة (02) و(3) أن قيمة المتوسط الحسابي تقدر بـ 2.75 و 2.69 على التوالي، ونجد أنها تقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، ولهما بالتقريب نفس الاتجاه وفق البيانات الموضحة بالجدول، وهذا يدل على أن كافة آراء مفردات عينة الدراسة جاءت سلبية نحو الحياد وعدم الموافقة بالرغم من ظهور نسبة آراء الموافقة مرتفعة نسبياً؛ وفي الواقع أن نسب الموافقة في كلتا العبارتين لها معنى آخر لأن المجيب من أفراد عينة الدراسة يرى بأنها موجودة فقط ولا ينظر إليها على أساس أنها موجودة أصلاً وتعمل بشكل جيد على أرض الواقع.

2-11-3- المتغير المستقل الفرعي الثالث : الخدمات الإلكترونية لمؤسسات الأعمال على المواقع الإلكترونية الحكومية

تمثل الخدمات الإلكترونية الموجهة لمؤسسات الأعمال على المواقع الإلكترونية الحكومية، المتغير المستقل الفرعي الثالث وفقاً لفرضيات الدراسة وترتيبها في النموذج المقترح، وقد تم قياسه بـ 8 فقرات، والجدول الموالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية فقرات الخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية.

الفصل الخامس

الجدول رقم (05-24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الخدمات الإلكترونية لمؤسسات الاعمال على المواقع الإلكترونية الحكومية

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
01	توفر البوابة الإلكترونية لإنشاء الشركات، كافة المعلومات والتوضيحات اللازمة لتأسيس الشركة إلكترونياً دون اللجوء إلى وسائل أخرى.	46	94	150	67	27	2,83	1,074	6	متوسطة
		نسبة %	12	24,5	39,1	17,4				
02	تعمل البوابة الإلكترونية للسجل التجاري على توفير كافة اجراءات التسجيل (الدخول) والتسمية التي تمكن المستخدم من القيام بها إلكترونياً وبشكل فعال.	30	64	104	148	38	3,26	1,093	3	متوسطة
		نسبة %	7,8	16,7	27,1	38,5				
03	يوفر الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية لمسح الأراضي منصة إلكترونية تمكن المستخدم من طلب المعلومات واستخراج وتحميل الوثائق بشكل فعال.	38	63	212	59	12	2,85	0,905	5	متوسطة
		نسبة %	9.9	16,4	55,2	15,4				
04	يوفر الموقع الإلكتروني للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز منصة إلكترونية تمكن المستخدم من طلب ومتابعة مراحل التوصيل بالكهرباء والغاز، إلكترونياً بشكل فعال.	62	97	153	51	21	2,67	1,069	7	متوسطة
		نسبة %	16.1	25,3	39,8	13,3				
05	يوفر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب منصة إلكترونية تمكن الشركات من تحميل وتعبئة الوثائق، وإمكانية الحصول على رقم التعريف الجبائي بشكل فعال.	32	50	100	161	41	3,34	1,096	2	متوسطة
		نسبة %	8.3	13	26	41				
06	تعمل البوابة الإلكترونية للتصريح الجبائي "جبايتك" على توفير إجراءات طلب التسجيل والتصريح الجبائي والدفع الإلكتروني من قبل المستخدم بشكل فعال.	34	36	122	151	41	3,34	1,076	2	متوسطة
		نسبة %	8.9	9,4	31,8	39,3				
07	يوفر الموقع الإلكتروني للتأمينات الإجتماعية فضاء	19	43	42	167	113	3,81	1,125	1	

الفصل الخامس

(منصة إلكترونية) تمكن المستخدم من القيام بتصريحات الضمان الإجتماعي والدفع الإلكتروني لهذه التصريحات إلكترونيا بشكل فعال.										
مرتفعة				29,4	43,5	10,9	11,2	4.9	نسبة %	
متوسطة	4	0,937	3,09	29	72	213	43	27	تكرارات	يوفر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للجمارك منصة إلكترونية تسمح للمستخدم بطلب معلومات أو معالجة قضية ما إلكترونيا بشكل فعال.
				7,6	18,8	55,5	11,2	7	نسبة %	
متوسطة		0,708	3,174	الخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية						

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة المتوسط الحسابي العام للخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية هي 3.17 وتقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، ووجود إختلاف في ترتيب الفقرات، وهذا يعني أن أغلب الخدمات الإلكترونية الحكومية على المواقع الإلكترونية الحكومية لا تساعد أصحاب الشركات والمستثمرين في تأسيس الشركة وممارسة النشاط، بواسطة شبكة الإنترنت بل هي تساعده في ذلك بشكل صغير أي أحسن مما كانت عليه بعض الإجراءات الإدارية السابقة.

بصفة عامة هناك دلالة على أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة هي في بدايتها على الظهور، يعني أنها غير موجودة تماما أو أنها موجودة ولكن بشكل غير كافي أو غير مكتمل إلكترونيا، وهو ما يجعل المستخدم (أصحاب الشركات) يتصل مباشرة بالإدارة أو الوكالة العمومية، وتجدر الإشارة إلى أن عبارة الحياد التي جاءت في كافة العبارات المذكورة تعبر في بعض الأحيان على أن المستخدم لم يستعمل مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية.

وفي ظل عبارة الحياد التي تضمنتها فقرات هذا المتغير المستقل فإن هذا لم يمنع من ظهور بعض الاختلاف الموجودة في بعض العبارات وميلها نحو الإيجابية على عكس ما يفسره المجال الذي ينتمي إليه المتوسط الحسابي، وهو ما سنتطرق إلى ذكره بالتفصيل.

إن قيمة المتوسط الحسابي للفقرة رقم (01) و(03) و(04) التي تقدر على التوالي بـ 2.83 و 2.85 و 2.67 تقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، وهذا يدل على أن الخدمات الإلكترونية الحكومية الموجهة للشركات في هذا المجال تميل أكثر نحو الحياد وعدم الموافقة بدرجة أقل نسبيا خاصة بالنسبة للعبارة (03) أين نلاحظ أن عدد تكرارات عبارة محايد هي الأكبر على الإطلاق، نتيجة عدم معرفة المجيبين من أفراد عينة الدراسة بالخدمات الإلكترونية الحكومية التي توفرها إدارة مسح الأراضي أو أن وجودها ليس له أي قيمة، وهذا يعني أن طريقة تقديمها لازالت تسير بشكل تقليدي.

بالنسبة للفقرة رقم (01) فهي جاءت نتيجة أن البوابة الإلكترونية لإنشاء الشركات <http://www.jecremonentreprise.dz/index.php> تقدم كافة المعلومات التي تستوجب إنشاء الشركة، وتوضح الإجراءات

الفصل الخامس

المتبعة في هذا المجال بالنسبة للأشخاص الطبيعية أو المعنوية الراغبة في تأسيس الشركة لكن هي ليست شغالة من الناحية العملية حتى يمكن القيام بها إلكترونيا من قبل المستخدم (صاحب الشركة أي الشخص الطبيعي أو المعنوي).

وتشير عبارة "الموافقة المتوسطة" في الفقرة رقم (03) أنه لا يمكن للمستخدم من طلب واستخراج وتحميل كافة الوثائق وكذا الحصول على المعلومات الأخرى التي تحتاج إليها الشركة بدليل أن لا يمكن طلب وثيقة المسح CC6/12 إلكترونيا في حين إمكانية طلب كاتب العدل مستخرج من وثيقة PR4 bis بواسطة الإنترنت على <https://www.an-cadastre.dz> متوفرة والتي تم إطلاقها في ديسمبر 2017 ومع ذلك يتم إصدار مستخرج PR4 مكرر في شكل ورقي.

أما الفقرة رقم (04) تدل على أن الخدمات الإلكترونية الحكومية التي توفرها المنصة الإلكترونية لم تمكن المستخدم من طلب ومتابعة مراحل التوصيل بالكهرباء والغاز، إلكترونيا صحيح أنها موجودة على المنصة الإلكترونية لصالح الشركات الصغيرة، والمتوسطة وفي المقابل فهي غير فعالة من الناحية العملية.

وفيما يخص الفقرات رقم (02) و(05) و(06) و(08) نرى بأن قيمة المتوسط الحسابي تقدر بـ 3.26 و3.34 و3.34 و3.09 على التوالي فهي تقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، وهذا يدل على أن الخدمات الإلكترونية الحكومية الموجه للشركات في هذا المجال تميل أكثر نحو الحياد والموافقة بدرجة أقل نسبيا وذلك على عكس العبارات السابقة، ونلاحظ أيضا أن كافة هذه العبارات جاءت آراء " الموافقة " أكبر من " الحياد " ما عدا الفقرة رقم (08) وهذا يعني أن هناك قبول عام لدى المجيبين من أفراد عينة الدراسة على استعمالهم لبعض الخدمات الإلكترونية التي كانت في السابق تتم بشكل تقليدي، واتجاهها نحو التحسن؛

تدل عبارة " موافقة متوسطة " في الفقرة رقم (02) على سبيل المثال أن إمكانية الحصول على شهادة تفرد اسم الشركة من إدارة السجل التجاري تتطلب بعض الإجراءات التقليدية، ملء نموذج الطلب ودفع رسم الطابع الضريبي للبحث عن الاسم وعلى الرغم من أنه يمكن إجراء البحث والحجز والتحقق من تفرد إسم الشركة بواسطة الإنترنت <https://sidjilcom.cnrc.dz/web/cnrc/accueil>

إلا أن أصحاب الشركات يقومون بهذه المهام من خلال الحضور الشخصي إلى إدارة السجل التجاري، وهذا يعني أن أصحاب الشركات يجدون أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة غير كافية عند التسجيل (التسمية) وتستدعي الحضور لإكمالها مرة أخرى، كما أن العاملين بالوكالات المرتبطة بإدارة السجل التجاري لا تحفز حتى أصحاب الشركات على القيام بعملية الحجز والتحقق من اسم الشركة الذي تم اختياره.

وبالنسبة للفقرة رقم (05) تدل على أن المنصة الإلكترونية قد مكنت الشركات من الحصول على رقم التعريف الجبائي وتحميل وتعبئة الوثائق بشكل فعال، لكن استعمالية الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب من قبل المستخدم (صاحب الشركة) تبقى ضعيفة نتيجة عدم معرفته بوجود مثل هذه الخدمة الإلكترونية الحكومية أو أنه يقوم بالحضور الشخصي للحصول على ذلك.

في حين أن الفقرة رقم (06) تدل على أن الخدمات الإلكترونية الحكومية التي تقدمها البوابة الإلكترونية للتصريح الجبائي "جبائتك" توفر إجراءات طلب التسجيل وتحميل وتعبئة، وثيقة التصريح الجبائي بشكل فعال لكن من جهة أخرى لا يمكن إجراء

الفصل الخامس

عملية التصديق وإرسال وثيقة التصريح الجبائي والدفع الإلكتروني من قبل المستخدم فهي تتطلب الحضور الشخصي للقيام بها على مستوى إدارة الضرائب.

عودة إلى الفقرة رقم (08) نجد أن عبارة الموافقة المتوسطة تشير إلى أن الخدمات الإلكترونية الحكومية التي تقدمها المنصة الإلكترونية تسمح بإمكانية الحصول على المعلومات التي يطلبها المستخدم بواسطة شبكة الإنترنت على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، أما من حيث القيام بإجراءات معالجة قضية ما إلكترونياً بشكل فعال ذلك ممكن بشكل كبير بالنسبة للشركات الكبيرة؛ وهو ما سنتطرق له بالتفصيل في العناصر الموالية.

وبالنظر إلى كافة فقرات هذا المحور؛ نجد أن الفقرة رقم (07) تقع ضمن مجال " موافقة مرتفعة " كما سجلت المرتبة الأولى من حيث أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة لمؤسسات الأعمال، والتي تمثل استثناء عن باقي العبارات الأخرى والتي جاءت إيجابية وتميل نحو الإيجابية بشدة فيما يخص ما توفره المنصة الإلكترونية الموجودة على الموقع الإلكتروني للتأمينات الإجتماعية حيث يمكن للمستخدم من القيام بتصريحات الضمان الإجتماعي والدفع الإلكتروني لهذه التصريحات بشكل فعال خاصة بالنسبة للشركات التي تملك بطاقات دفع بينكية تعمل بشكل جيد، أو تلك التي لها تسهيلات إدارية تمكنهم من القيام بعملية الدفع الإلكتروني فوراً على هذه المنصة الإلكترونية وهو الحال الذي ينطبق على الشركات الكبيرة.

2-11-2- عرض وتحليل نتائج فقرات المتغير التابع

الجدول أسفله يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية فقرات المتغير التابع

الفصل الخامس

الجدول رقم (05-25): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تأسيس الشركة وبداية النشاط

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
01	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام كافة إجراءات استخراج نسخة من السجل التجاري.	تكرارات	32	84	109	136	23	3,09	4	متوسطة
		نسبة %	8,3	21,9	28,4	35,4	6			
02	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام إجراءات إيداع الحسابات الاجتماعية والحصول على نسخ من الملفات ذات الصلة	تكرارات	41	89	100	126	28	3.30	2	متوسطة
		نسبة %	10,7	23,2	26	32	7,3			
03	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام كافة إجراءات وإنشاء وتعديل، وحل عقود الشركات التجارية	تكرارات	47	97	186	52	2	2,65	8	متوسطة
		نسبة %	12.2	25,3	48,4	13,5	0,5			
04	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام إجراءات انشاء الشركات لدى الموثقين.	تكرارات	55	126	157	42	4	2,52	9	متوسطة
		نسبة %	14,3	32,8	40,9	10,9	1			
05	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام الإجراءات القانونية السابقة للتسجيل المتعلقة بتوفير معلومات مفصلة عن النشاط، والوضعية المالية لهذه الشركات التي يقوم بها مدققو الحسابات	تكرارات	46	93	161	70	14	2,77	7	متوسطة
		نسبة %	12	24,2	41,9	18,2	3,6			
06	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام إجراءات القيام بالتصريحات الجبائية والحصول على الرقم التعريف الجبائي	تكرارات	33	60	102	147	42	3,27	3	متوسطة
		نسبة %	8.6	15,6	26,6	38,3	10,9			
07	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام كافة إجراءات تسجيل الموظفين بالشركة لدى صندوق الضمان الإجتماعي	تكرارات	27	59	35	168	95	3,64	1	
		نسبة %		15,4	9,1	43,8	24,7			

الفصل الخامس

متوسطة								7				
متوسطة	5	1,058	2,97	13	132	108	93	38	تكرارات	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت استكمال إجراءات التأسيس وانجازها بصفة نهائية	08	
				3,4	34,4	28,1	24,2	9,9	نسبة %			
متوسطة	6	1,046	2,78	11	91	139	90	53	تكرارات	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات تأسيس الشركة	09	
				2,9	23,7	36,2	23,4	13,8	نسبة %			
متوسطة		0,7448	2,97	تسهيل تأسيس الشركة وبداية النشاط								

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمدى قدرة الخدمات الإلكترونية الحكومية على تسهيل تأسيس الشركة وبداية النشاط هي 2.97 وتقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، واختلاف ترتيب الفقرات من حيث أهميتها في تأسيس الشركة وبداية النشاط، فالخدمات الإلكترونية الحكومية لم تسهل إجراءات الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية التي يحتاج إليها المستخدم (أصحاب الشركات والمستثمرين ورجال الأعمال) إلى حد يمكن اعتباره أفضل مما كانت عليه الأمور باستعمال الوسائل والطرق التقليدية في تنفيذ إجراءات تسجيل الشركة وتأسيس النشاط.

في هذا الصدد نجد؛ أن سهولة تأسيس الشركة وبداية النشاط موجودة بشكل منخفض، فهناك خدمات إلكترونية حكومية قد قامت بتسهيل إجراءات تأسيس الشركة وبداية النشاط وأخرى غير موجودة تماما تسير وفق الإجراءات الإدارية التقليدية أو أن مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية قد سهلت عملية القيام بذلك بشكل بسيط، أو أن المستخدم لم يستعمل مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية.

ولكن هذا لم يمنع من ظهور بعض الاختلافات الموجودة في بعض العبارات وميلها نحو الإيجابية على عكس ما يفسره المجال الذي ينتمي إليه المتوسط الحسابي، وهو ما سنتطرق إلى ذكره بالتفصيل. كما يلاحظ من الجدول السابق، أن قيمة المتوسط الحسابي للفقرة رقم (03) و(04) و(05) تقدر على التوالي 2,65 و 2,52 و 2,77 فهي تقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، وهذا يدل على أن سهولة تأسيس الشركة وبداية النشاط تميل أكثر نحو الحياد وعدم الموافقة بدرجة أقل نسبيا، فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية الموجهة لاتمام كافة إجراءات إنشاء الشركات لدى الموثقين وتعديل وحل عقود الشركات التجارية، واتمام الإجراءات القانونية السابقة للتسجيل المتعلقة بتوفير معلومات مفصلة عن النشاط، والوضعية المالية لهذه الشركات التي يقوم بها مدققوا الحسابات، فهي لم تسهل على الشركات إجراءات التسجيل وبداية النشاط وتسجيلها لمراتب متأخرة 8 و 9 و 7 فيما يخص سهولة تأسيس الشركة وبداية النشاط.

والملاحظ، أن عدد تكرارات عبارة محايد هي الأكبر على الإطلاق ضمن المتغير العام، نتيجة عدم معرفة المجيبين من أفراد عينة الدراسة بالخدمات الإلكترونية الحكومية التي توفرها إدارة الحكومية المعنية أو أن وجودها ليس له أي قيمة من الجانب الإلكتروني

الفصل الخامس

الإستعمالي، وهذا يعني أن طريقة تقديمها لازالت تسير بشكل تقليدي. كما أن هذه العبارات تميل نحو السلبية أكثر التي تظهر في العدد الكبير لتكرارات عدم الموافق خاصة فيما يتعلق بإجراءات انشاء الشركات لدى الموثقين التي تأخذ فترات زمنية طويلة.

فيما يخص الفقرات رقم (01) (02) و(06) و(08) و(09) نرى بأن قيمة المتوسط الحسابي تقدر ب.3,09 و 3.30 و 3,27 و 2,97 و 2,78 على التوالي فهي تقع ضمن مجال " موافقة متوسطة " وهذا يدل على ان سهولة تأسيس الشركة وبداية النشاط تميل أكثر نحو الحياد والموافقة بدرجة أقل نسبيا وذلك على عكس العبارات السابقة، ونلاحظ أيضا أن كافة هذه العبارات جاءت آراء " الموافقة " أكبر من " الحياد " ما عدا الفقرة رقم (09).

يعني ذلك أن هناك قبول عام لدى المجيبين من أفراد عينة الدراسة على سهولة القيام ببعض إجراءات التأسيس وبداية النشاط التي كانت في السابق تتم بشكل تقليدي، واتجاهها نحو التحسن؛ فيما يخص اتمام إجراءات استخراج نسخة من السجل التجاري وإيداع الحسابات الاجتماعية والحصول على نسخ من الملفات ذات الصلة والقيام بالتصريحات الجبائية والحصول على رقم التعريف الجبائي وخفض وقت استكمال إجراءات التأسيس وانجازها بصفة نهائية.

تشير بيانات الفقرة رقم (09) أن نسبة تكرارات "الحياد" أكبر من " الموافقة " وهذا نتيجة لعدم استفادة الشركات من خفض تكلفة الإجراءات التقليدية التي أصبحت إلكترونية الآن وحتى وإن وجد هناك انخفاض في التكلفة؛ فهو يرجع بالأساس إلى خفض تكاليف التنقل والاستقبال وغيرها أو أن الدولة قد قامت بتخفيض قيمة بعض الضرائب والرسوم المفروضة.

بالنظر إلى كافة عبارات هذه الفقرة؛ نجد أن العبارة رقم (07) تقع ضمن مجال " موافقة متوسطة " قريبة جدا من درجة موافقة مرتفعة وتمثل استثناء عن باقي العبارات الأخرى فهي تميل نحو الإيجابية بشدة فيما يخص تيسير الخدمات الإلكترونية الحكومية لكافة إجراءات تسجيل الموظفين بالشركة لدى صندوق الضمان الإجتماعي، وحتى في حالة تعديل حركات دخول وخروج الموظفين وتسويتها بشكل دوري كل شهر؛ والتي تدل على كفاءة وفعالية الموقع الإلكتروني في خفض وقت وتكلفة الحصول على الوثائق بصفة نهائية التي تدخل ضمن إجراءات المطلوبة لتأسيس الشركة وبداية النشاط؛

أما آراء "عدم الموافقة" و "الحياد" التي ظهرت في هذه العبارة فهي ترجع إلى كون أن المجيب من أفراد العينة لم يستعمل أصلا الموقع الإلكتروني الحكومي أو ليس له معرفة وإدراك كافي بأهمية هذا الموقع الإلكتروني الحكومي، نتيجة عدم قيام مسيري الإدارات العمومية بدفع أصحاب الشركات، وتوجيههم وتحفيزهم على استعمال الموقع الإلكتروني الحكومي للضمان الإجتماعي؛ وهو الحال الذي ينطبق على إدارة السجل التجاري في هذا المجال.

بصفة عامة يمكن القول أن عدد إجراءات التأسيس وبداية النشاط في الجزائر لا يزال مرتفع مقارنة ببعض الدول (أنظر المبحث الأخير من الفصل الرابع) والذي يقدر إجمالاً بـ 12 إجراء وتستغرق مدة تنفيذها والإمتثال لها من قبل الشركات بـ 19 يوم وأكبرها مدة تلك المرتبطة بتسوية ملف التأسيس القانوني للشركة لدى مكتب الموثق التي تصل إلى 05 أيام بالرغم من حيازة هذا الأخير على شبكة إنترانت تمكنه من الدخول إلى المنصة الإلكترونية للإدارات العمومية ذات الصلة.

الفصل الخامس

وعليه هناك إجراءات كثيرة وطول إنتظار ملقى على عاتق صاحب الشركة وتحمله لتكلفة إجمالية قيمتها 20655 دج والتي تقدر بـ 11.3% من الدخل الفردي، وهي تكلفة منخفضة مقارنة بإقتصادات الدول التي لها أفضل أداء فيما يخص هذه التنظيمات الحكومية بتكلفة معدومة 0.0% من الدخل الفردي؛ وهذا يدل على معاناة صاحب الشركة عند تأسيس الشركة وبداية ممارسة النشاط (الملحق رقم (05-11)).

الجدول رقم (05-26): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير استخراج تراخيص البناء

الرقم	الفقرة								غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة	
01	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من الإطلاع على إجراءات الحصول على تراخيص البناء والمعلومات ذات الصلة.								تكرارات	53	82	202	42	5	2,65	0,897	3	متوسطة
									نسبة%	13.8	21,4	52,6	10,9	1,3				
02	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت حصولك على معرفة الإجراءات والمعلومات المرتبطة بتراخيص البناء								تكرارات	42	74	214	48	6	2,74	0,869	1	متوسطة
									نسبة%	10,9	19,3	55,7	12,5	1,6				
03	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة حصولك على معلومات حول تراخيص البناء								تكرارات	47	81	203	44	5	2,68	0,881	2	متوسطة
									نسبة%	12,2	21,1	52,9	11,5	1,3				
تسهيل استخراج تراخيص البناء																		
متوسطة																		

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لتسهيل استخراج تراخيص البناء هي 2.69 وتقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، ونلاحظ أنها آراء تميل نحو السلبية، كما تختلف الفقرة (02) عن الفقرات (01 و 03) وهو ما يعكس أن الخدمات الإلكترونية الحكومية لم تسهل وتخفف وقت، وتكلفة إجراءات الحصول على المعلومات والخدمات التي يحتاج إليها المستخدم (أصحاب الشركات والمستثمرين، ورجال الأعمال) لاستخراج تراخيص البناء إلى حد بعيد.

وذلك نتيجة عدم توفر مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وحتى إن توفرها داخل الإدارات العمومية المعنية فهي غير فعالة تماما أو أن المستخدم لم يستعملها أصلا، وبدليل أن أكبر عدد التكرارات في كل فقرة جاءت تعبر عن "الحيد" و "عدم موافقة" مفردات عينة الدراسة وذلك بسبب الممارسات التقليدية والبيروقراطية التي لازالت موجودة. وفيما يتعلق بقيمة المتوسط الحسابي للفقرة الاولى (01) التي تقدر بـ 2.65 نجد بأنها تقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، وكسبها للمرتبة الثانية، وهذا يدل على أن إجراءات الحصول على تراخيص البناء والمعلومات المرتبط بذلك بواسطة المواقع الإلكترونية الحكومية لا زالت صعبة ومعقدة وتأخذ فترات زمنية أطول وهو ما يقابل أكبر نسبة من آراء عدم الموافقة لدى مفردات عينة الدراسة.

الفصل الخامس

ويتبين من الفقرة (02) و(3) أن قيمة المتوسط الحسابي تقدر بـ 2,74 و 2,68 على التوالي، ونجد بأنها تقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، والتي لهما تقريبا نفس الإتجاه وفق البيانات الموضحة بالجدول، وهذا يدل على ان كافة آراء مفردات عينة الدراسة جاءت سلبية نحو الحياد وعدم الموافقة فيما يخص عدم انخفاض التكاليف والوقت المستغرق للإلتزام بإجراءات الحصول على المعرفة والمعلومات المرتبطة بتراخيص البناء، بالرغم من ظهور نسبة آراء الموافقة مرتفعة نسبيا؛ وفي الواقع فإن نسب الموافقة في كلتا العبارتين لها معنى آخر لأن المستخدم يرى بأنها موجودة فقط ولا ينظر إليها على أساس أنها موجودة أصلا وتعمل بشكل جيد على أرض الواقع.

بصفة عامة يمكن القول أن عدد إجراءات استخراج تراخيص البناء في الجزائر لايزال مرتفع مقارنة ببعض الدول (أنظر المبحث الأخير من الفصل الرابع) والذي يقدر إجمالاً بـ 19 إجراء وتستغرق مدة تنفيذها والامتثال لها من قبل الشركات بـ 165 يوم وأكبرها تلك المرتبطة بفترة الحصول على رخصة البناء من الجماعات المحلية بـ 60 يوم والحصول على شهادة وكالة المطابقة من المديرية العامة للتهيئة الحضارية التابعة للجماعات المحلية بـ 23 يوم.

يتبين أن هناك صعوبة كبيرة فيما يخص تسوية إجراءات الحصول على شهادة ورخص البناء من إدارة الجماعات المحلية، وتكلفة إجمالية قيمتها 1599021 دج والتي تقدر بـ 6.5 % من الدخل الفردي، وهي تكلفة متدنية مقارنة بإقتصادات الدول التي لها أفضل أداء فيما يخص هذه التنظيمات الحكومية بتكلفة معدومة كنسبة (%) من الدخل الفردي؛ وهذا يدل على معاناة مؤسس الشركة وتحمله لأعباء إدارية كبيرة والتي في كثير من الأحيان قد تتجاوز هذه الأرقام المسجلة بسبب الأخطاء وسوء التقدير والإهمال المرتكب من قبل الإدارات العمومية المعنية والتي تطول لسنوات وتكلف أموال باهضة (أنظر الملحق رقم (05-12)).

الجدول رقم(05-27): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير توصيل الكهرباء

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
01	تكرارات	64	115	161	39	5	2,49	0,93	1	متوسطة
	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام كافة الإجراءات المرتبطة بتقديم كافة الوثائق ذات الصلة للحصول على موافقات التوصيل والمتطلبات النهائية للحصول على الكهرباء	نسبة %	16,7	29,9	41,9	10,2				
02	تكرارات	64	135	143	34	8	2,45	0,94	2	متوسطة
	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ إجراءات التوصيل بالكهرباء	نسبة %	16,7	35,2	37,2	8,9				
03	تكرارات	67	123	159	30	5	2,43	0,91	3	متوسطة
	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ اجراءات توصيل مقر الشركة بالكهرباء	نسبة %	17,4	32	41,4	7,8				
	تسهيل توصيل الكهرباء						2,458	0,88		متوسطة

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الفصل الخامس

يتبين من الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لتسهيل إجراءات توصيل الكهرباء هي 2.45 وتقع ضمن مجال " موافقة متوسطة " والملاحظ أنها آراء تميل نحو السلبية ووجود إختلاف في ترتيب الفقرات، حيث سجلت الفقرة 01 المرتبة الأولى وهذا يعني أن نسبة الموافقة على سهولة في إتمام إجراءات تقديم كافة الوثائق ذات الصلة للحصول على موافقات التوصيل والمتطلبات النهائية للحصول على الكهرباء هي أكبر مما جاء الفقرة (02 و 03).

بصفة عامة كان هناك رفض لمسألة أن الخدمات الإلكترونية الحكومية قد سهلت وخفضت وقت، وتكلفة إجراءات الحصول على المعلومات والخدمات التي يحتاج إليها أصحاب الشركات والمستثمرين، ورجال الاعمال من أجل توصيل الكهرباء إلى حد بعيد يمكن اعتباره أمر سيئ بالنسبة للشركات.

وذلك نتيجة عدم توفر مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وحتى إن توفرها على الموقع الإلكتروني الحكومي بواسطة شبكة الإنترنت فهي غير فعالة تماما أو أوا أن المجيب من مفردات عينة الدراسة لم يستعملها أصلا، وبدليل أن أكبر عدد التكرارات في كل فقرة جاءت تعبر عن "الحياة" و"عدم موافقة" مفردات عينة الدراسة، وبالتالي هناك إجراءات صعبة وعمليات تأخذ فترات زمنية طويلة من اجل توصيل الشركة بالكهرباء، بسبب الممارسات التقليدية والبيروقراطية التي لازالت موجودة.

وفيما يتعلق بقيمة المتوسط الحسابي للفقرة رقم (01) و(02) و(03) التي تقدر بـ 2.49 و 2.45 و 2.43 نجد بأنها تقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، وهذا يدل على أن إجراءات المرتبطة بتقديم كافة الوثائق ذات الصلة للحصول على موافقات التوصيل والمتطلبات النهائية للحصول على الكهرباء لا زالت صعبة ومعقدة، وتأخذ فترات زمنية أطول، وتكلف أكثر نتيجة عدم فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة، وهو ما يقابل أكبر نسبة من آراء عدم الموافقة لدى مفردات عينة الدراسة.

والدليل على ذلك أن عدد إجراءات التوصيل بالكهرباء في الجزائر لا يزال مرتفع مقارنة ببعض الدول (أنظر المبحث الأخير من الفصل الرابع) والذي يقدر إجمالا بـ 05 إجراء وتستغرق مدة تنفيذها والامتنال لها من قبل الشركات بـ 93 يوم وأكبرها تلك المرتبطة

بفترة انتظار الأعمال الخارجية وتركيب العداد من قبل الشركة الوطنية للكهرباء، وتوقيع عقد التوريد والتي تصل إلى حوالي 40 يوم وإجراء تقديم الطلب إلى الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، وانتظار الفحص الخارجي للموقع بـ 25 يوم؛

وعليه هناك صعوبة كبيرة فيما يخص تسوية إجراءات التوصيل بالكهرباء، وتكلفة إجمالية قيمتها 733896485 دج والتي تقدر بـ 96.70% من الدخل الفردي، فهي تكلفة مرتفعة مقارنة بإقتصادات الدول التي لها أفضل أداء فيما يخص هذه التنظيمات الحكومية بتكلفة معدومة كنسبة (%) من الدخل الفردي. وهذا يؤكد على معاناة صاحب الشركة وتحمله لأعباء إدارية كبيرة من اجل حصوله على الكهرباء بصفة نهائية (أنظر الملحق رقم 05-13).

الجدول رقم(05-28): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تسجيل الملكية

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
01	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض مدة النشر العقاري بعد اتمام اجراءات نقل الملكية.	51	85	204	35	7	2,64	1	متوسطة
		نسبة %	13,3	22,1	53,1	9,1			
02	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية الحصول على الوثائق وتعبئتها إلكترونيا من قبل محافظة العقار (نسخة من سندات الملكية، دفتر العقار، تسجيل الرهن العقاري،...)	55	77	206	42	4	2,64	1	متوسطة
		نسبة %	14,3	20,1	53,6	10,9			
03	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام اجراءات الحصول على وثائق من إدارة مسح الأراضي (وثيقة CC12/6 و PR4bis) بصفة نهائية.	53	70	229	28	4	2,64	1	متوسطة
		نسبة %	13,8	18,2	59,6	7,3			
04	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ الإجراءات تسجيل الملكية	53	71	229	29	2	2,63	2	متوسطة
		نسبة %	13,8	18,5	59,6	7,6			
05	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ الإجراءات المرتبطة بتسجيل الملكية.	57	64	232	28	3	2,63	2	متوسطة
		نسبة %	14,8	16,7	60,4	7,3			
	تسهيل تسجيل الملكية					2,63	0,782		متوسطة

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة المتوسط الحسابي العام لتسهيل إجراءات تسجيل الملكية هي 2.63 وتقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، ونلاحظ أنها آراء تميل نحو السلبية أكثر وعدم وجود اختلاف في ترتيب الفقرات من حيث أهمية ما تقدمه الخدمات الإلكترونية الحكومية المرتبطة بتسجيل الملكية، وهو ما يعكس أن الخدمات الإلكترونية الحكومية لم تعمل على تسهيل وتخفيض وقت، وتكلفة إجراءات الحصول على المعلومات والخدمات التي يحتاج إليها أصحاب الشركات والمستثمرين، ورجال الاعمال من أجل تسجيل الملكية إلى حد بعيد في كافة عبارات هذه الفقرة.

وذلك نتيجة عدم توفر مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وحتى إن توفرها على الموقع الإلكتروني الحكومي بواسطة شبكة الإنترنت فهي غير فعالة تماما أو أن الجيب من مفردات عينة الدراسة لم يستعملها أصلا، وبدليل أن أكبر عدد التكرارات في كل

الفصل الخامس

فقرة جاءت تعبر عن "الحياد" و"عدم موافقة" مفردات عينة الدراسة، وبالتالي هناك اجراءات صعبة وعمليات تأخذ فترات زمنية طويلة من اجل تسجيل الملكية، بسبب الممارسات التقليدية والبيروقراطية التي لازالت موجودة.

والدليل على ذلك أن عدد إجراءات تسجيل الملكية في الجزائر لا تزال مرتفع مقارنة ببعض الدول (أنظر المبحث الأخير من الفصل الرابع) والذي يقدر إجمالاً بـ 10 إجراء وتستغرق مدة تنفيذها والامثال لها من قبل الشركات بـ 80 يوم وأكبرها تلك المرتبطة بفترة إرجاع الموثق مبلغ الإيداع إلى الطرف المعني والتي يقوم بها مكتب الموثق والتي تصل إلى حوالي 30 يوم وإجراء إصدار الموثق لمسألة دفع رسوم النشر إلى السجل العقاري المحلي من أجل نشر وإصدار العقد الجديد على مستوى إدارة المحافظة العقارية بـ 18 يوم وإجراء الحصول على وثيقة مساحية تحدد قطعة الأرض وصاحبها من إدارة مسح الأراضي بـ 15 يوم؛ وعليه هناك صعوبة كبيرة فيما يخص تسوية إجراءات تسجيل الملكية بالنسبة لصاحب الشركة، وتحمله تكلفة إجمالية قيمتها 172693140 دج والتي تقدر بـ 7.1% من الدخل الفردي؛

يمكن القول أنها تكلفة متدنية بالنظر إلى إقتصادات الدول التي لها أفضل أداء في هذا المجال بتكلفة معدومة كنسبة (%) من الدخل الفردي؛ وهذا يدل على معاناة مؤسس الشركة وتحمله للأعباء إدارية ناجمة عن كثرة الإجراءات ووالوقت المستغرق من أجل اتمام كافة إجراءات تسجيل الملكية، والتي في كثير من الأحيان قد تتجاوز هذه الأرقام المسجلة بسبب البيروقراطية والتعقيد الذي يحيط بعمل الإدارات العمومية المعنية والتي قد تصل إلى سنوات وتكلف أكثر (أنظر الملحق رقم (05-14)).

فيما يتعلق بقيمة المتوسط الحسابي للفقرة رقم (01) و(02) و(03) التي تقدر بـ 2,64 و 2,64 و 2,64 نجد بأنها تقع ضمن مجال "عبارة غير موافق" على سلم ليكرت، وهذا يدل على أن مدة القيام بالنشر العقاري بعد اتمام اجراءات نقل الملكية لا زالت طويلة، كما أن إجراءات الحصول على الوثائق وتعبئتها إلكترونياً من قبل محافظة العقار (نسخة من سندات الملكية، دفتر العقار تسجيل الرهن العقاري، والحصول على وثيقة (CC12 و PR4bis) بصفة نهائية بواسطة شبكة الإنترنت غير متوفرة وفق آراء مفردات عينة الدراسة، ويبدو أنها صعبة ومعقدة، وتأخذ فترات زمنية أطول، وتكلف أكثر نتيجة عدم وجود الخدمات الإلكترونية المقدمة وعدم فعاليتها في حالة وجودها الذي يبقى بحجم صغير جداً، وهو ما يقابل أكبر نسبة من آراء عدم الموافقة لدى المستخدم.

وبالنظر إلى نتائج العبارة رقم (04) و(05) فهي تقع ضمن مجال عبارة "موافقة متوسطة" كما أن أغلب الآراء جاءت في هذا السياق وتدل عبارات الحياد بالنسبة للمستخدم على ان مثل هذه الخدمات الإلكترونية لم تخفض وقت وتكلفة تسجيل الملكية.

الفصل الخامس

الجدول رقم (05-29): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير دفع الضرائب

الرقم	الفقرة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	بشدة موافق	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
01	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من إتمام إجراءات تقديم تصريح ودفع الضريبة	تكرارات	37	74	85	156	30	3,18	1,129	1	متوسطة
		نسبة%	9,6	19,3	22,1	40,6	7,8				
02	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ اجراءات تقديم التصريح ودفع الضريبة (مثل الوقت المستغرق لجمع معلومات حول كيفية حساب الضريبة، واعداد دفاتر وسجلات محاسبة لإيداعها لدى إدارة الضرائب)	تكرارات	39	78	75	162	30	3,17	1,148	2	متوسطة
		نسبة%	10,2	20,3	19,5	42,2	7,8				
03	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات تسوية الضرائب والرسوم	تكرارات	47	87	96	131	23	2,99	1,14	3	متوسطة
		نسبة%	12,2	22,7	25	34,1	6				
		تسهيل دفع الضرائب									
		3,1128									
		1,0636									

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة المتوسط الحسابي العام لتسهيل دفع الضريبة هي 3.11 وتقع ضمن مجال " موافقة متوسطة على سلم ليكرت، ونلاحظ أنها آراء تميل نحو الإيجابية أكثر، ووجود اختلاف في ترتيب الفقرات، فقد ساهمت الخدمات الإلكترونية الحكومية في إتمام إجراءات تقديم تصريح ودفع الضريبة بشكل أفضل من كونها قد خفضت وقت وتكلفة الحصول على المعلومات وتنفيذ إجراءات تسوية الضرائب والرسوم.

يظهر أن الخدمات الإلكترونية الحكومية لم تسهل وتخفف وقت، وتكلفة إجراءات الحصول على المعلومات والخدمات التي يحتاج إليها أصحاب الشركات والمستثمرين، ورجال الأعمال من دفع الضرائب إلى حد يمكن اعتباره غير مقبول فيما يخص عملية دفع الضرائب وتسوية الضرائب والرسوم.

وذلك نتيجة عدم توفر مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وحتى أن توفرها يبقى يمثل حجم صغير جداً، فالخدمات الإلكترونية الحكومية المتوفرة على الموقع الإلكتروني "جبايتك" غير مكتملة ولم تصل مرحلة التفاعل والتكامل بعد، وعلى سبيل المثال يمكن تحميل وتعبئة وثيقة الضريبة التي تعرف بـ "G 50" من خلال الموقع الإلكتروني الحكومي دون اكمال الإجراءات الأخرى المتعلقة بالدفع وتسوية الوضعية إلكترونياً تجاه إدارة الضرائب (وترجع نسب الموافقة تماماً إلى الشركات الكبيرة التي يمكنها القيام بذلك بواسطة الموقع الإلكتروني الحكومي لمديرية المؤسسات الكبيرة) أو أن الجيب من مفردات عينة الدراسة لم يستعملها أصلاً، أو ليس له معرفة وادراك كافي بوجود هذا الموقع الإلكتروني الحكومي وما يقدمه من خدمات.

الفصل الخامس

نتيجة عدم قيام المسيرين والعاملين بالإدارات العمومية على توجيه وتحفيز أصحاب الشركات، على استعمال هذا الموقع الإلكتروني الحكومي لإدارة الضرائب، والممارسات التقليدية والبيروقراطية التي لازالت موجودة.

وفيما يخص الفقرات رقم (01) و (02) و (03) نرى بأن قيمة المتوسط الحسابي تقدر بـ 3,18 و 3,17 و 2,99 على التوالي فهي تقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، وهذا يدل على ان إجراءات تقديم تصريح ودفع الضريبة لا زالت صعبة ولم تخفض وقت وتكلفة تنفيذ إجراءات تسوية الضرائب والرسوم، وأن هناك قبول عام لدى المجيبين من أفراد عينة الدراسة على سهولة القيام بإجراءات التحميل، والتعبئة، وجمع المعلومات فقط وخفض الوقت المرتبط بها والتي كانت في السابق تتم بشكل تقليدي، واتجاهها نحو التحسن.

وهذا راجع إلى عدد إجراءات دفع الضرائب في الجزائر الذي لا يزال مرتفع مقارنة ببعض الدول (أنظر المبحث الأخير من الفصل الرابع) ويقدر إجمالاً بـ 27 إجراء وتستغرق مدة تنفيذها والامثال لها من قبل الشركات بحوالي 11 يوم؛ وعليه هناك صعوبة كبيرة فيما يخص تسوية إجراءات دفع الضرائب بالنسبة لصاحب الشركة، وتقدر القيمة الإجمالية للضرائب ومعدل مساهمتها كنسبة مؤوية من الربح بـ 66% ؛ (بيانات مؤشر سهولة ممارسة الاعمال في الجزائر، 2020) وهي نسبة منخفضة مقارنة بإقتصادات الدول التي لها أفضل أداء فيما يخص هذه التنظيمات الحكومية بـ 26% من الربح؛ وعليه تظل معاناة صاحب الشركة في هذا المجال وتحمله للأعباء إدارية كبيرة نتيجة كثرة الإجراءات وطول الوقت المنتظر لدفع الضريبة وتسوية الرسوم.

الجدول رقم (05-30): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التجارة عبر الحدود

الدرجة	المرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرة	
متوسطة	2	1,025	3,04	6,5	26,6	40	18	8,6	نسبة %	01
				25	102	155	69	33	تكرارات	
									سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام اجراءات الحصول على كافة الوثائق المتعلقة بتصدير واستيراد السلع (مثل وثائق تخليص جمركية، وثائق بنكية ومصرفية،...)	
متوسطة	1	0,988	3,08	5,7	28,1	41,9	16,7	7,6	نسبة %	02
				22	108	161	64	29	تكرارات	
									ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ اجراءات الحصول على الوثائق الضرورية لعملية التصدير والإستيراد	
متوسطة	3	0,971	2,99	4,4	24,5	45,8	16,4	8,9	نسبة %	03
				17	94	176	63	34	تكرارات	
									ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات التصدير والإستيراد.	
متوسطة		0,91485	3,0382	تسهيل التجارة عبر الحدود						

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الفصل الخامس

يتبين من الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لتسهيل إجراءات التجارة عبر الحدود هي 3.11 وتقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، ونلاحظ أنها آراء تميل نحو الإيجابية أكثر، كما سجلت الفقرة (02) المرتبة الأولى من حيث أهمية سهولة ممارسة التجارة عبر الحدود بواسطة الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة فيما يتعلق بمساهمتها في تخفيض وقت تنفيذ إجراءات الحصول على الوثائق الضرورية لعملية التصدير والإستيراد.

يظهر أن الخدمات الإلكترونية الحكومية لم تسهل وتخفف وقت، وتكلفة إجراءات الحصول على المعلومات والخدمات التي يحتاج إليها أصحاب الشركات والمستثمرين، ورجال الأعمال من تسوية إجراءات التجارة عبر الحدود إلى حد يمكن اعتباره ليس سيئا.

وذلك نتيجة عدم توفر جزء من هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وحتى أن توفرها يبقى يمثل حجم صغير فقط، فالخدمات الإلكترونية الحكومية المتوفرة على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للجمارك أصبحت أحسن من حيث تقديم معلومات مفصلة إجراءات التصدير والإستيراد، والنقل، والتخليص الجمركي، وتحميل بعض الوثائق المطلوبة في تكوين ملفات ذات الصلة.

كما تدل آراء "الحياة" على أن المجيب من مفردات عينة الدراسة يرى بأن الخدمات الإلكترونية الحكومية موجودة ولكن هي غير كافية أو لأنه يستعمل جزء بسيط منها أو أن لم يستعملها أصلا، أو ليس له معرفة وادراك كافي بوجود هذا الموقع الإلكتروني الحكومي وما يقدمه من خدمات؛ نتيجة عدم قيام مسيري الإدارات العمومية بدفع أصحاب الشركات، وتوجيههم وتحفيزهم على استعمال هذا الموقع الإلكتروني الحكومي، والممارسات التقليدية والبيروقراطية التي لازالت موجودة.

وفيما يخص الفقرات رقم (01) (02) و(03) نرى بأن قيمة المتوسط الحسابي تقدر بـ 3,04 و 3,08 و 2,99 على التوالي فهي تقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، وهذا يدل على ان إجراءات الحصول على الوثائق الضرورية لعملية التصدير والإستيراد لا زالت صعبة ولم تخفف وقت وتكلفة تنفيذ إجراءات التصدير والإستيراد.

ونلاحظ أيضا أن هناك قبول عام لدى المجيبين من أفراد عينة الدراسة على سهولة القيام بإجراءات التحميل، والتعبئة، وجمع المعلومات فقط وخفض الوقت المرتبط بها، وعلى سبيل المثال اجراءات ما قبل التوطين الإلكترونية، وبالنسبة للعبارة رقم (02) التي سجلت المرتبة الأولى وهذا يدل على أن الخدمات الإلكترونية قد ساهمت في تخفيض الوقت في هذ الجانب، والتي كانت في السابق تتم بشكل تقليدي، واتجاهها نحو التحسن؛

إضافة إلى أن عدد إجراءات ممارسة التجارة عبر الحدود في الجزائر لايزال مرتفع مقارنة ببعض الدول (أنظر المبحث الأخير من الفصل الرابع) والذي يقدر إجمالا بـ 10 إجراءات وتستغرق مدة تنفيذها والامتثال لها من قبل الشركات بحوالي 40 يوم؛ وعليه هناك صعوبة كبيرة فيما يخص تسوية إجراءات التجارة عبر الحدود بالنسبة لصاحب الشركة، وتقدر قيمة التكلفة الإجمالية بـ 313572864 دج، وهذا يؤكد على معاناة صاحب الشركة وتحمله للأعباء الإدارية كبيرة والتي تتجاوز هذا الحد في كثير من الاحيان على ارض الواقع؛ بسبب الإجراءات الغير متوقعة او التي لم يتم تقديرها في حالة حصول أخطاء عند تقديم التصاريح وبطئى المسائل المتعلقة بالدفع والمراقبة والتنظيم وغيرها (أنظر الملحق رقم(05-15)).

الفصل الخامس

الجدول رقم (31-05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المعاملات مع البنوك العمومية

الرقم	الفقرة										غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
01	تكرارات										34	77	137	106	30	3,05	1,069	1	متوسطة	
											نسبة%	8,9	20,1	35,7	27,6					7,8
02	تكرارات										36	88	130	104	26	2,99	1,072	2	متوسطة	
											نسبة%	9,4	22,9	33,9	27,1					6,8
03	تكرارات										33	90	138	98	25	2,98	1,047	3	متوسطة	
											نسبة%	8,6	23,4	35,9	25,5					6,5
04	تكرارات										39	93	144	88	20	2,89	1,037	4	متوسطة	
											نسبة%	10,2	24,2	37,5	22,9					5,2
تسهيل المعاملات مع البنوك العمومية													2,97	0,97						

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لتسهيل المعاملات مع البنوك العمومية هي 2.97 وتقع ضمن مجال " موافقة متوسطة "، ونلاحظ أن في مجملها هي آراء تميل نحو الإيجابية أكثر، وهو ما يعكس أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المذكورة لم تسهل وتخفض وقت، وتكلفة إجراءات الحصول على المعلومات والخدمات التي يحتاج إليها أصحاب الشركات والمستثمرين، ورجال الأعمال من تسوية إجراءات التجارة عبر الحدود إلى حد ما،

وذلك نتيجة عدم توفر مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية على المواقع الإلكترونية لإدارة البنوك العمومية وحتى أن توفرها هو غير فعال، فالخدمات الإلكترونية الحكومية المتوفرة التي لقت قبول هي خدمات الشباك الوحيد التي تقوم باتمام اجراءات تسجيل وتسوية معاملات التصريح وعملية تسديد مستحقات العميل بالقيام بعملية تحويل مالي من حساب إلى حساب إلكتروني وحتى مثل هذه العمليات صحيح أنها أصبحت تتم بشكل إلكتروني لكن لازالت مدة تنفيذها طويلة كثيرا بالنسبة للبنوك العمومية.

كما يرى المجيب من مفردات عينة الدراسة بأن الخدمات الإلكترونية الحكومية موجودة ولكن هي غير كافية أو لأنه يستعمل جزء بسيط منها أو أن لم يستعملها أصلا، أو ليس له معرفة وإدراك كافي بوجود هذا الموقع الإلكتروني الحكومي نتيجة ضعف كفاءة وفعالية الموقع الإلكتروني الحكومي وغياب عملية الدفع الإلكتروني في هذا المجال، والممارسات التقليدية والبيروقراطية التي لازالت

الفصل الخامس

موجودة، وهو ما تفسره العبارة رقم (01) (02) و(03) كما نلاحظ أن العبارة رقم (4) قد سجلت المرتبة الرابعة ضمن مجال عبارة " موافقة متوسطة" في تخفيض تكلفة تنفيذ كافة إجراءات المعاملات البنكية بصفة نهائية نتيجة كثرة الأخطاء المرتكبة داخل الإدارات البنكية العمومية وانعدام الثقة، التي لم تؤدي إلى تخفيض التكاليف.

في الواقع نجد أن عدد النقاط التي تدل على مدى عمق المعلومات الائتمانية بالجزائر (0 نقطة) أقل من الدول التي لها أفضل أداء فيما يخص القواعد والممارسات التي تؤثر على تغطية ونطاق وإمكانية الوصول إلى المعلومات الائتمانية المتاحة من خلال سجل الائتمان العام (8 نقاط) وذلك بسبب عدم قدرة مكاتب البنك المركزي والبنوك العمومية الاخرى على توفيرها لأصحاب الشركات (المقترضين) وضعف نسب تغطيتها داخل هذه المكاتب العمومية والتي تقدر بـ 3.6% مقابل نسبة 100% في الدول التي لها أفضل أداء فيما يخص القواعد والممارسات التنظيمية في هذا الجانب؛ (بيانات مؤشر سهولة ممارسة الأعمال في الجزائر، 2020) وبالتالي لا يوجد هناك تحسينات على أنظمة معلومات الائتمان من خلال جمع المعلومات وتوزيعها على الشركات، وفحص بياناتهم الشخصية.

بعد اختبار نموذج الدراسة من جوانب متعددة والمرتبطة بالصدق والثبات، مدى قبول النموذج ومصادقية بيانات عينة الدراسة إلى جانب وصف وتحليل نتائج البيانات التعريفية للدراسة، سنقوم في المبحث الموالي باختبار وتحليل الفرضيات الرئيسة والفرضيات الفرعية المتصلة بهذه الدراسة.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث اختبار فرضيات الدراسة باستخدام معامل الارتباط بيرسون للوصول إلى معاملات الارتباط بين أبعاد استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية وإجراءات سهولة ممارسة الأعمال هذا فيما يتعلق بفرضية علاقة الارتباط بين الحكومة الإلكترونية وسهولة ممارسة الأعمال بالجزائر، كما سنستخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر كل عنصر من عناصر خدمات الحكومة الإلكترونية مأخوذة بصورة منفردة على إجراءات سهولة ممارسة الأعمال بالجزائر، وإبراز أثر أبعاد خدمات الحكومة الإلكترونية مأخوذة بصورة مجتمعة على إجراءات سهولة ممارسة الأعمال، وهذا فيما يتعلق بفرضية أثر الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال بالجزائر، بينما سنستخدم اختبار (T) لإختبار فرضية وجود فروق في آراء عينة الدراسة حول متغيراتها والأداة ككل بالنسبة لعامل عدد العمال وولاية ممارسة نشاط الشركة.

ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة إحصائيا سيتم طرح الفرضيات الصفرية التي تحمل القبول أو الرفض، حيث سيتم استخدام قاعدة القرار التالية في اعتماد الفرضيات وهي قبول الفرضية الصفرية (H_0) إذا كانت قيمة الدلالة من مخرجات التحليل الإحصائي (SIG) أكبر من مستوى الدلالة المرغوبة (α) وذلك بنسبة 5 %. بالنسبة للأثر والفروق، ورفض الفرضية الصفرية (H_0) إذا كانت قيمة الدلالة من مخرجات التحليل الإحصائي (SIG) أقل من مستوى الدلالة المرغوبة (α).

3-1- التوزيع الطبيعي للبيانات

من أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي للبيانات، فقد استند الباحث إلى اختبار كولموغوروف-سميرنوف " Kolmogorov-smirnov " لمعرفة إذا كانت إجابات أفراد العينة على فقرات المقياس موزعة توزيعا طبيعيا والتأكد من مدى ملائمة البيانات؛ وتظهر نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات عند مستوى الدلالة 5% أن توزيع الإجابات جميعها كان توزيعا طبيعيا، حيث أن نسب الإحتمالية لكل الإجابات كانت أقل من 0.05 وهو المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة أنظر الملحق رقم(05-16).

3-2- اختبار أثر الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال بالجزائر

من أجل الإجابة على التساؤل الرئيسي الأول نطرح الفرضية الصفرية الرئيسية الأولى التالية:

-الفرضية الصفرية الرئيسية الأولى (H_{01})

لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لخدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال (تسهيل وتخفيض وقت وتكلفة تأسيس الشركة وبداية النشاط، استخراج تراخيص البناء، وكذا تسهيل وتخفيض وقت وتكلفة توصيل الكهرباء وتسجيل الملكية ودفع الضرائب والتجارة عبر الحدود، والبنوك العمومية) عند مستوى دلالة معنوية (0.05)

3-2-1- العلاقة بين المتغيرات

يبين الجدول أسفله قيمة الارتباط الخطي (R) بين المتغير التابع من جهة والمتغيرات المستقلة من جهة أخرى

الفصل الخامس

جدول رقم (05-32): الانحدار الخطي المتعدد لأثر استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
أثر استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال	0.634	0.401

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن نتائج التحليل الإحصائي تظهر وجود علاقة ارتباط بين استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية مجتمعة وسهولة ممارسة الأعمال في كافة الولايات سطيف، قسنطينة، ميلة، أم البواقي حيث أن:

- قيمة معامل الارتباط R بلغت 0.634 بين متغير استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية وسهولة ممارسة الأعمال وذلك عند مستوى دلالة 5% وهو يدل على وجود علاقة موجبة قوية بين المتغيرين.

- بلغ معامل التحديد R² قيمة (0.401) وتفسر هذه القيمة بالقول أن المتغيرات المستقلة الثلاثة يمكنها مع تفسير 40.10% من تباين المتغير التابع، أي أن 40.10% من التغيرات في مستويات سهولة ممارسة الأعمال في الولايات محل الدراسة، ناتجة عن التغيرات في استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية، أما النسبة المتبقية (حوالي 60%) فهي ترجع إلى عوامل أخرى.

3-2-2- نتائج الانحدار

يحتوي الجدول أدناه على أهم نتائج الانحدار، وهي معاملات التأثير الخاصة بكل واحد من المتغيرات المستقلة المدرجة في النموذج بالإضافة إلى معنوية كل واحد منها؛ وقد اعتمدنا في ذلك على برنامج SPSS يظهر الجدول رقم (05-33) بأن معاملات التأثير موجبة، ما يدل على وجود علاقة طردية بين كل متغير من استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية وسهولة ممارسة الأعمال الكلي، غير أن قيم معاملات التأثير جاءت مختلفة.

الجدول رقم (05-33): معاملات التأثير لإختبار الانحدار المتعدد لأثر استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال

متغيرات النموذج	معامل الانحدار (B _i)	المحسوبة (T)	مستوى الدلالة (sig)
ثابت الانحدار	0.906	7.271	0.000
خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات	0.124	3.960	0.000
محتوى الخدمات الإلكترونية الحكومية للمواقع الإلكترونية الحكومية	0.071	1.944	0.053
الخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية	0.424	9.366	0.000
المتغير التابع: إجراءات سهولة ممارسة الأعمال			

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الفصل الخامس

يتبين من الجدول السابق، أن استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية مجتمعة تمارس تأثيرها على سهولة ممارسة الأعمال في كافة الولايات لكن بدرجات تأثير متباينة؛ وبالرجوع إلى قيم الجدول السابق نجد:

- بالنسبة للمتغير الأول (خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات) يزيد مستوى سهولة ممارسة الأعمال بمقدار 0.124 كلما زاد معدل استعمال خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية من أدوات، وتقنيات بمقدار واحد.

- بالنسبة للمتغير الثاني (محتوى الخدمات الإلكترونية الحكومية) يزيد مستوى سهولة ممارسة الأعمال بمقدار 0.071 كلما زاد معدل وظيفة ما تقدمه الخدمات الإلكترونية الحكومية من سهولة وسرعة وإمكانية الوصول بمقدار واحد.

- بالنسبة للمتغير الثالث (الخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية) يزيد مستوى سهولة ممارسة الأعمال بمقدار 0.424 كلما زاد معدل توفير الخدمات الإلكترونية للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية بمقدار واحد.

وعليه يمكن كتابة نموذج الدراسة وفق المعادلة الانحدار المتعدد التالية : $Y_i = b_1 X_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_0$

حيث تشير : b_0 : متغيرات عرضية أو عشوائية / $b_1..3$: معاملات (الميل أو الانحراف)

نلاحظ أن ثابت الانحدار (B_0) بلغ قيمة قدرها 0.906 وذلك يعني أن قيمة سهولة ممارسة الأعمال تساوي 0.906 في حالة ما إذا كانت خدمات الحكومة الإلكترونية تأخذ القيمة صفر، كما نجد في العمود الأخير من الجدول (مستوى الدلالة) هو أن قيمة (B_i) للمتغيرات الثلاثة (x_1, x_2, x_3) دالة إحصائية حيث تراوحت قيم (α) ما بين 0.00 و 0.053 وهي قيم أقل من مستوى الدلالة المعتمد في البحث والذي يساوي 0.05 ويدل ذلك على أن متغيرات النموذج المشار إليها ذات دلالة معنوية وهذا يعني أن نموذج الدراسة هو أكثر جودة بثلاثة متغيرات مستقلة.

3-2-3- اختبار قبول نموذج الانحدار المتعدد

يستخدم الجدول رقم (34-05) من أجل فحص مدى قبول نموذج الانحدار من الناحية الإحصائية (ANOVA)

جدول رقم (34-05): نتائج اختبار قبول نموذج الانحدار المتعدد لأثر استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال

البيان	المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
أثر استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال	84.91	0.000
المتغيرات المستقلة: خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات، ومحتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية والخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية، المتغير التابع: سهولة ممارسة الأعمال.		

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الفصل الخامس

بالنظر إلى النتائج الموجودة في الجدول السابق، سنحاول أخذ قيمة F المحسوبة التي نفحص من خلالها الفرضية الصفرية التي مفادها أن معامل الارتباط يساوي صفر أي لا يوجد ارتباط بين المتغير المستقل (استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية مجتمعة) والتابع (سهولة ممارسة الأعمال الكلي) والتي بلغت قيمتها 84.91 ويعني ذلك وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (α) أقل أو يساوي (0.05) وحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات، فإننا نرفض الفرضية الرئيسية الصفرية الأولى (H_{01}) والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة معنوية لإستعمال خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال الكلي عند مستوى دلالة معنوية (0.05) وفي المقابل فإننا نقبل الفرضية البديلة (H_{11}) التي تنص على وجود أثر ذو دلالة معنوية لإستعمال خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال الكلي، حيث أن كافة نتائج الاختبارات السابقة قد أكدت على أن إستعمال خدمات الحكومة الإلكترونية مجتمعة لها علاقة قوية مع سهولة ممارسة الأعمال بالنسبة للشركات في كافة الولايات، وهو ما يفسر أن إستعمال خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال ما تقدمه من تقنيات وادوات، ووسائل، وسرعة، وسهولة فهي تعد عاملا مؤثرا في تيسير ممارسة الأعمال بشكل كلي.

3-3- اختبار وجود فروق في آراء عينة الدراسة حول متغيراتها بالنسبة لعامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

من أجل الإجابة على التساؤل الرئيسي الثاني نطرح الفرضية الصفرية الرئيسية الثانية التالية:

الفرضية الصفرية الرئيسية الثانية (H_{02}): لا توجد فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة خدمات الحكومة الإلكترونية في تسهيل ممارسة الأعمال في الجزائر بالنسبة الى عدد العمال (شركة مصغرة من 1 إلى 9 ، شركة صغيرة من 10-49 شركة متوسطة من 50 إلى 250، وشركة كبيرة 250 فأكثر التعليمي) وولاية ممارسة الشركة لنشاطها (ولاية سطيف قسنطينة، أم البواقي، ميلة) عند مستوى دلالة ألفا أكبر أو يساوي من 0.05. سنحاول في هذه الخطوة تحليل نتائج وجود فروق في آراء عينة الدراسة في كل عبارة من متغيرات الدراسة وذلك بالنسبة لعامل عدد العمال وذلك وفق الجداول الموالية.

الجدول رقم(05-35): نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(01) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط	
H ₀	0.044	1,292	3,39	من 1 إلى 9
		1,111	3,45	من 10 إلى 49
		1,164	3,53	من 50 إلى 250
		0,626	4,13	250 فأكثر
H ₁	0.900	0.91	3.40	سطيف
		1.159	3.47	قسنطينة
		1.317	3.54	أم البواقي
		1.32	3.53	ميلة

تعمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير قنوات اتصال متعددة للتواصل مع مقدمي الخدمة بشكل فعال

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الفصل الخامس

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير عمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير قنوات اتصال متعددة للتواصل مع مقدمي الخدمة بشكل فعال أقل من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي رفض الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير قنوات اتصال متعددة للتواصل مع مقدمي الخدمة بشكل فعال بالنسبة إلى عامل عدد العمال؛

وذلك نتيجة أن المواقع الإلكترونية الحكومية تعمل على توفير قنوات اتصال متعددة للتواصل مع مقدم الخدمة بشكل فعال بالنسبة لكافة الشركات والولايات محل الدراسة، وبالتالي هناك إختلاف فيما تقدمه الإدارات والهيئات الحكومية من قنوات اتصال متعددة للتواصل مع مقدم الخدمة بشكل فعال على مواقعها الإلكترونية الحكومية بالنسبة للشركات محل الدراسة.

الجدول رقم(05-36):نتائج اختبار الفروق " Sig " (للعبرة رقم(02) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₁	0.380	1.253	3.13	من 1 إلى 9	تعمل المواقع الإلكترونية الحكومية على أنظمة المتابعة الإلكترونية التي تمكن المستخدم من مراجعة تعاملاته مع الإدارات العمومية
		1.187	3.11	من 10 إلى 49	
		1.23	3.35	من 50 إلى 250	
		1.158	3.39	أكثر من 250	
H ₁	0.333	1.11	3.2	سطيف	
		1.23	3	قسنطينة	
		1.29	3.18	أم البواقي	
		1.22	3.36	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير عمل المواقع الإلكترونية الحكومية على أنظمة تتبع إلكترونية تمكن المستخدم من مراجعة تعاملاته مع الإدارات العمومية أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل المواقع الإلكترونية الحكومية على أنظمة المتابعة الإلكترونية التي تمكن المستخدم من مراجعة تعاملاته مع الإدارات العمومية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

وعلى هذا الأساس يمكن القول، أن أنظمة المتابعة الإلكترونية التي توفرها المواقع الإلكترونية الحكومية لا تمكن المستخدم من مراجعة تعاملاته مع الإدارات العمومية إلا في بعض الحالات الإستثنائية، أو عدم استعمال هذه الأنظمة الإلكترونية تماما فقط يقوم الجيب من أفراد عينة الدراسة بالاطلاع على المواقع الإلكترونية من أجل أخذ بعض المعلومات التي يحتاج إليها.

الفصل الخامس

الجدول رقم(05-37):نتائج اختبار الفروق " Sig " (للعبرة رقم03) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₀	0.023	1.18	3.2	من 1 إلى 9	تعمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير روابط ومنصات وتطبيقات إلكترونية تمكن المستخدم من الحصول على المعلومات والخدمات المقدمة من قبل السلطات المسؤولة.
		1.14	3.12	من 10 إلى 49	
		1.04	3.58	من 50 إلى 250	
		1.12	3.48	250 فأكثر	
H ₁	0.268	0.98	3.41	سطيف	
		1.19	3.15	قسنطينة	
		1.30	3.38	أم البواقي	
		1.09	3.11	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير عمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير روابط ومنصات وتطبيقات إلكترونية تمكن المستخدم من الحصول على المعلومات والخدمات المقدمة من قبل السلطات المسؤولة أقل من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي رفض الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير روابط ومنصات وتطبيقات إلكترونية تمكن المستخدم من الحصول على المعلومات والخدمات المقدمة من قبل السلطات المسؤولة بالنسبة إلى عامل عدد العمال؛

ويظهر أن هذه الروابط والمنصات والتطبيقات الإلكترونية تمكن المستخدم (الشركات) من الحصول على المعلومات والخدمات المقدمة من قبل السلطات المسؤولة بالنسبة للشركات المتوسطة والكبيرة؛ وهذا بسبب السهولة التي تجدها هذه الشركات في اتمام تعاملاتها مع الإدارات العمومية باستخدام هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وعلى سبيل المثال قيام هذه الشركات بتقديم تصريح الضرائب، والضمان الإجتماعي، والدفع الإلكتروني فقط بالنسبة للشركات الكبيرة مع منح تسهيلات أخرى للشركات المتوسطة في هذا المجال، في حين تبقى الشركات الصغيرة والصغيرة تستعمل الطرق التقليدية في تعاملاتها الحكومية عبر كافة الولايات محل الدراسة أو أن ليس لها دراية ومعرفة بما تقدمه المواقع الإلكترونية الحكومية من خدمات إلكترونية حكومية.

وبالتالي هناك إختلاف فيما تقدمه الإدارات والهيئات الحكومية من خدمات إلكترونية (روابط وتطبيقات ومنصات إلكترونية) على مواقعها الإلكترونية الحكومية بالنسبة للشركات محل الدراسة؛ وهذا راجع إلى الأهمية التي توليها السلطات العمومية في مجال الإستثمار والأعمال ودعم وتيسير عمل الشركات المتوسطة والكبيرة، من خلال تحليل عبارات خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات يمكن القول أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة بالنسبة إلى عدد العمال في عبارتين من مجموع ثلاثة عبارات، ويعني أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة إلى هذا البعد من حيث عدد العمال.

الفصل الخامس

الجدول رقم (05-38): نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم (04) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.303	1.291	2.5	من 1 إلى 9	يعمل فضاء المشاركة الإلكترونية للموقع الإلكتروني الحكومي بشكل فعال في التفاعل مع انشغالات المستخدم
		1.182	2.4	من 10 إلى 49	
		1.198	2.72	من 50 إلى 250	
		0.992	2.57	250 فأكثر	
H1	0.800	1.08	2.51	سطيف	
		1.21	2.61	قسنطينة	
		1.45	2.52	أم البواقي	
		1.09	2.39	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير عمل فضاء المشاركة الإلكترونية للموقع الإلكتروني الحكومي بشكل فعال في التفاعل مع انشغالات المستخدم أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل فضاء المشاركة الإلكترونية للموقع الإلكتروني الحكومي بشكل فعال في التفاعل مع انشغالات المستخدم بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، ويظهر أن فضاء المشاركة الإلكترونية الذي توفره المواقع الإلكترونية الحكومية لا يعمل بشكل فعال في التفاعل مع انشغالات المستخدم تماما لدى كافة أنواع الشركات والولايات محل الدراسة، ما عدا الشركات المتوسطة وولاية قسنطينة التي ترى بأنها فعالة وليست فعالة من الناحية العملية أو أنها غير موجودة أصلا ولم يتم استعمالها وهذا ما يفسر أكثر درجة الحياد.

الجدول رقم (05-39): نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم (05) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.199	1.10	2.85	من 1 إلى 9	يمكن للمستخدم معرفة حالة الدعاوي والقرارات والأحكام الصادرة في مسألة ما بواسطة خدمة العملاء التي يقدمها مركز الإتصال الحكومي
		0.99	2.61	من 10 إلى 49	
		1.09	2.75	من 50 إلى 250	
		0.92	2.96	250 فأكثر	
H1	0.785	1.02	2.74	سطيف	
		1.14	2.83	قسنطينة	
		1.09	2.64	أم البواقي	
		0.95	2.78	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الفصل الخامس

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير إمكانية معرفة المستخدم حالة الدعاوي والقرارات والأحكام الصادرة في مسألة ما بواسطة خدمة العملاء التي يقدمها مركز الإتصال الحكومي أكبر من مستوى الدلالة 5 % وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول متغير إمكانية معرفة المستخدم حالة الدعاوي والقرارات والأحكام الصادرة في مسألة ما بواسطة خدمة العملاء التي يقدمها مركز الإتصال الحكومي بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

يمكن القول أنه لا يمكن للمستخدم معرفة حالة الدعاوي والقرارات والأحكام الصادرة في مسألة ما بواسطة خدمة العملاء التي يقدمها مركز الإتصال الحكومي باستعمال الرقم الوطني للنداء لطلب الخدمة التي يحتاج إليها اصحاب الشركات، وحتى أن وجودها غير مكتمل أو فعال من الناحية العملية.

الجدول رقم(05-40):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(06) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الترجيح	الانحراف	المتوسط		
H1	0.75	محايد	1.154	2.75	من 1 إلى 9	تعمل البوابة الإلكترونية الحكومية على توفير كافة الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية في مجموعة واحدة مما يسهل الوصول إليها
		محايد	1.132	2.61	من 10 إلى 49	
		محايد	1.15	2.72	من 50 إلى 250	
		محايد	1.05	2.74	250 فأكثر	
H1	0.421	محايد	1.10	2.75	سطيف	
		غير موافق	1.10	2.54	قسنطينة	
		محايد	1.15	2.84	أم البواقي	
		محايد	1.18	2.64	ميلة	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير عمل البوابة الإلكترونية الحكومية على توفير كافة الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية في مجموعة واحدة مما يسهل الوصول إليها أكبر من مستوى الدلالة 5 % وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول متغير عمل البوابة الإلكترونية الحكومية على توفير كافة الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية في مجموعة واحدة مما يسهل الوصول إليها بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

يظهر أن درجة الترجيح تعبر عن درجة " محايد " في كافة الشركات وبالنسبة لجميع الولايات ماعدا ولاية قسنطينة التي لا توافق على ما تقوم به البوابة الإلكترونية الحكومية، فهي لا توفر كافة الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية في مجموعة واحدة للتمكن من الوصول إليها بسهولة، أو أنها توفر عدد قليل من الخدمات الإلكترونية الحكومية والمرتبطة بإدارة عمومية واحدة أو إثنين على

الفصل الخامس

الأكثر، وهذا ما يدل على ان هناك سهولة أقل مما هو منتظر للقيام بهذه الإجراءات أو أنها غير موجودة في كثير من المواقع الإلكترونية الحكومية.

من خلال تحليل عبارات محتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية نجد، أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة بالنسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط في كافة العبارات، يعني أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة إلى هذا البعد ككل.

الجدول رقم(05-41):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(07) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₁	0.118	1.075	2.97	من 1 إلى 9	توفر البوابة الإلكترونية لإنشاء الشركات، كافة المعلومات والتوضيحات اللازمة لتأسيس الشركة إلكترونياً دون اللجوء إلى وسائل أخرى
		1.06	2.77	من 10 إلى 49	
		1.155	2.65	من 50 إلى 250	
		0.739	3	250 فأكثر	
H ₁	0.339	1.11	2.7	سطيح	
		1.14	2.74	قسنطينة	
		1.00	2.94	أم البواقي	
		1.01	2.97	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير عمل البوابة الإلكترونية لإنشاء الشركات على توفير كافة المعلومات والتوضيحات اللازمة لتأسيس الشركة إلكترونياً دون اللجوء إلى وسائل أخرى أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪ وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول متغير عمل البوابة الإلكترونية لإنشاء الشركات على توفير كافة المعلومات والتوضيحات اللازمة لتأسيس الشركة إلكترونياً دون اللجوء إلى وسائل أخرى بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

استناداً على ذلك يمكن القول أن البوابة الإلكترونية لإنشاء الشركات، لا توفر كافة المعلومات والتوضيحات اللازمة لتأسيس الشركة إلكترونياً دون اللجوء إلى وسائل أخرى، و أنها موجودة كونها توفر معلومات إتصالية وغير تفاعلية، أو أن الجيب من أفراد عينة الدراسة لا يعرف بهذه البوابة الإلكترونية وبالتالي فهو لا يستعملها، وهي الأسباب التي تبين درجة الحياد، وهذا يدل على أن هناك صعوبة في القيام بهذه الإجراءات إلى حد ما بالرغم من إمكانية الوصول إليها المتاحة على الموقع الإلكتروني للسجل التجاري والمديرية العامة للضرائب والمديرية العامة للمؤسسات الكبيرة.

الفصل الخامس

الجدول رقم (05-42): نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم (08) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₁	0.150	1.093	3.38	من 1 إلى 9	تعمل البوابة الإلكترونية للسجل التجاري على توفير كافة اجراءات التسجيل (الدخول) والتسمية التي تمكن المستخدم من القيام بها إلكترونيا وبشكل فعال.
		1.051	3.18	من 10 إلى 49	
		1.177	3.11	من 50 إلى 250	
		0.994	3.52	250 فأكثر	
H ₁	0.931	1.055	3.24	سطيف	
		1.147	3.28	قسنطينة	
		1.195	3.33	أم البواقي	
		0.976	3.19	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير عمل البوابة الإلكترونية للسجل التجاري على توفير كافة اجراءات التسجيل (الدخول) والتسمية التي تمكن المستخدم من القيام بها إلكترونيا وبشكل فعال أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول متغير عمل البوابة الإلكترونية للسجل التجاري على توفير كافة اجراءات التسجيل (الدخول) والتسمية التي تمكن المستخدم من القيام بها إلكترونيا وبشكل فعال بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

بناء على ذلك يمكن القول أن البوابة الإلكترونية للسجل التجاري لا توفر كافة اجراءات التسجيل (الدخول) والتسمية التي تمكن المستخدم من القيام بها إلكترونيا وبشكل فعال بالنسبة لكافة الشركات وفي جميع الولايات، كما نلاحظ أن قيم المتوسط تميل أكثر نحو درجة الموافقة وهذا يدل على أن هناك سهولة نوعا ما ضمن هذه الإجراءات التي كانت في السابق غير موجودة، في حين ان هذا الامر قد لقي موافقة لدى الشركات الكبيرة التي تجد سهولة في إتمام هذه الإجراءات وبطريقة إلكترونية.

الفصل الخامس

الجدول رقم(05-43):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(09) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₁	0.982	0.882	2.91	من 1 إلى 9	يوفر الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية لمسح الأراضي منصة إلكترونية تمكن المستخدم من طلب واستخراج وتحميل الوثائق وكذا المعلومات الأخرى التي تحتاج إليها الشركة بشكل فعال.
		0.932	2.79	من 10 إلى 49	
		0.935	2.85	من 50 إلى 250	
		0.793	2.91	250 فأكثر	
H ₁	0.222	0.88	2.84	سطيف	
		0.86	3	قسنطينة	
		0.91	2.69	أم البواقي	
		0.95	2.88	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي(SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير عمل الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية لمسح الأراضي على توفير منصة إلكترونية تمكن المستخدم من طلب واستخراج وتحميل الوثائق وكذا المعلومات الأخرى التي تحتاج إليها الشركة بشكل فعال أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية لمسح الأراضي على توفير منصة إلكترونية تمكن المستخدم من طلب واستخراج وتحميل الوثائق وكذا المعلومات الأخرى التي تحتاج إليها الشركة بشكل فعال بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط .

يتضح أن المنصة الإلكترونية للوكالة الوطنية لمسح الأراضي المتوفرة على موقعها الإلكتروني لا تمكن المستخدم من طلب واستخراج وتحميل الوثائق، وكذا المعلومات الأخرى التي تحتاج إليها الشركة بشكل فعال، في كافة أنواع الشركات والولايات محل الدراسة لأن الخدمات الحكومية المقدمة من قبل إدارة مسح الأراضي لازالت تسير بطرق تقليدية، فالأمر يعد ممكنا بالنسبة للمستخدمين فقط في حالة طلب استخراج مخطط ووثائق أرشيفية من خلال الموقع الإلكتروني الحكومي بواسطة المنصة الإلكترونية " Wathila cada" وطلب وسحب وثيقة CC6 / CC12. كما أن هناك من لا يستعمل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية أو لا يعرف بوجودها تماما.

الفصل الخامس

الجدول رقم(05-44):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(10) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₁	0.242	1.065	2.77	من 1 إلى 9	يوفر الموقع الإلكتروني للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز منصة إلكترونية تمكن المستخدم من طلب ومتابعة مراحل التوصيل بالكهرباء والغاز، إلكترونيا بشكل فعال.
		1.106	2.67	من 10 إلى 49	
		0.998	2.47	من 50 إلى 250	
		1.063	2.7	250 فأكثر	
H ₁	0.896	1.085	2.71	سطيف	
		1.129	2.67	قسنطينة	
		1.062	2.57	أم البواقي	
		1.002	2.71	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير عمل الموقع الإلكتروني للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز على توفير منصة إلكترونية تمكن المستخدم من طلب ومتابعة مراحل التوصيل بالكهرباء والغاز، إلكترونيا بشكل فعال أكبر من مستوى الدلالة 5٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل الموقع الإلكتروني للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز على توفير منصة إلكترونية تمكن المستخدم من طلب ومتابعة مراحل التوصيل بالكهرباء والغاز، إلكترونيا بشكل فعال بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

يظهر أن المنصة الإلكترونية للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز المتوفرة على موقعها الإلكتروني لا تمكن المستخدم من متابعة مراحل التوصيل بالكهرباء والغاز، إلكترونيا بالنسبة لكافة أنواع الشركات والولايات محل الدراسة وهي غير فعالة من الناحية العملية أو أن ليس هناك إستعمال لهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وكافة هذه الإجراءات تسير بطرق تقليدية باستثناء خدمة واحدة فقط وهي عملية تسديد فواتير الكهرباء والغاز، وبالتالي فهي لا زالت صعبة.

الفصل الخامس

الجدول رقم(45-05):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(11) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₁	0.393	1.125	3.23	من 1 إلى 9	يوفر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب منصة إلكترونية تمكن الشركات من تحميل وتعبئة الوثائق، وإمكانية الحصول على رقم التعريف الجبائي بشكل فعال.
		1.16	3.35	من 10 إلى 49	
		0.981	3.41	من 50 إلى 250	
		0.839	3.61	250 فأكثر	
H ₀	0.035	1.028	3.56	سطيف	
		1.125	3.26	قسنطينة	
		1.13	3.43	أم البواقي	
		1.05	3.08	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير عمل الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب منصة إلكترونية تمكن الشركات من تحميل وتعبئة الوثائق، وإمكانية الحصول على رقم التعريف الجبائي بشكل فعال أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب منصة إلكترونية تمكن الشركات من تحميل وتعبئة الوثائق، وإمكانية الحصول على رقم التعريف الجبائي بشكل فعال بالنسبة إلى عامل عدد العمال.

يتضح أيضا أن قيمة "Sig" لمتغير عمل الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب منصة إلكترونية تمكن الشركات من تحميل وتعبئة الوثائق، وإمكانية الحصول على رقم التعريف الجبائي بشكل فعال أقل من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي رفض الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب منصة إلكترونية تمكن الشركات من تحميل وتعبئة الوثائق، وإمكانية الحصول على رقم التعريف الجبائي بشكل فعال بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛

ويرجع الأمر إلى أن ليس هناك إمكانية لتحميل وتعبئة كافة الوثائق ذات الصلة بالضرائب والرسوم، أو أن لا يوجد هناك استعمال لهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية من قبل المستخدم (الشركات والمهنيين) بالنسبة للشركات في ولاية قسنطينة وميلة وفي المقابل يمكن للشركات من تحميل وتعبئة الوثائق، والحصول على رقم التعريف الجبائي إلكترونيا بشكل فعال، وهذا بالنسبة لولاية سطيف وأم البواقي؛

الفصل الخامس

وبالتالي فإن الخدمات الحكومية التي تقدمها إدارة الضرائب فيما يتعلق بإمكانية الحصول على المعلومات ورقم التعريف الجبائي وتعبأة الوثائق في ولاية قسنطينة وميلة تختلف عن الولايات الأخرى محل الدراسة التي أصبحت تقدمها إلكترونياً دون اللجوء إلى استعمال الوسائل التقليدية من خلال توجيه وتحفيز الشركات على استعمال الموقع الإلكتروني الحكومي.

الجدول رقم(05-46): نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(12) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط	
H ₁	0.297	1.018	3.46	من 1 إلى 9
		1.187	3.23	من 10 إلى 49
		0.996	3.27	من 50 إلى 250
		0.945	3.43	أكثر من 250
H ₀	0.040	0.959	3.49	سطيف
		1.163	3.2	قسنطينة
		1.06	3.52	أم البواقي
		1.07	3.12	ميلة

تعمل البوابة الالكترونية للتصريح الجبائي "جبايتك" على توفير إجراءات طلب التسجيل والتصريح الجبائي والدفع الإلكتروني من قبل المستخدم بشكل فعال.

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "عمل البوابة الالكترونية للتصريح الجبائي "جبايتك" على توفير إجراءات طلب التسجيل والتصريح الجبائي والدفع الإلكتروني من قبل المستخدم بشكل فعال" أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل البوابة الالكترونية للتصريح الجبائي "جبايتك" على توفير إجراءات طلب التسجيل والتصريح الجبائي والدفع الإلكتروني من قبل المستخدم بشكل فعال بالنسبة إلى عامل عدد العمال.

وفي المقابل يتضح أن قيمة "Sig" لمتغير "عمل البوابة الالكترونية للتصريح الجبائي "جبايتك" على توفير إجراءات طلب التسجيل والتصريح الجبائي والدفع الإلكتروني من قبل المستخدم بشكل فعال" أقل من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي رفض الفرضية الصفرية بالنسبة إلى ولاية ممارسة النشاط، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل البوابة الالكترونية للتصريح الجبائي "جبايتك" على توفير إجراءات طلب التسجيل والتصريح الجبائي والدفع الإلكتروني من قبل المستخدم بشكل فعال بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛

الفصل الخامس

وهذا راجع إلى أن ليس هناك إمكانية للقيام بعملية التصريح الجبائي "جبائتك" وإجراءات طلب التسجيل والتصريح الجبائي إلكترونيًا بشكل كافٍ مع العلم أن خدمة الدفع الإلكتروني غير فعالة من الناحية العملية إلى حد الآن أو أن ليس هناك استعمال لهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية من قبل هذه الشركات في ولاية قسنطينة وميلة؛

وبالتالي فإن الخدمات الحكومية التي تقدمها إدارة الضرائب فيما يتعلق بإمكانية القيام بإجراءات طلب التسجيل والتصريح الجبائي في ولاية قسنطينة وميلة تختلف عن الولايات الأخرى محل الدراسة التي أصبحت تقدمها إلكترونيًا دون اللجوء إلى استعمال الوسائل التقليدية من خلال توجيه وتحفيز الشركات على استعمال الموقع الإلكتروني الحكومي.

الجدول رقم (05-47): نتائج اختبار الفروق "Sig" للعبارة رقم (13) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط	
H ₁	0.077	1.16	3.8	من 1 إلى 9
		1.17	3.66	من 10 إلى 49
		0.987	4.03	من 50 إلى 250
		0.9	4.09	250 فأكثر
H ₁	0.250	1.143	3.63	سطيف
		1.069	3.78	قسنطينة
		1.12	3.94	أم البواقي
		1.15	3.93	ميلة

يوفر الموقع الإلكتروني للتأمينات الاجتماعية فضاء (منصة إلكترونية) تمكن المستخدم من القيام بتصريحات الضمان الاجتماعي والدفع الإلكتروني لهذه التصريحات إلكترونيًا بشكل فعال.

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير عمل الموقع الإلكتروني للتأمينات الاجتماعية فضاء (منصة إلكترونية) تمكن المستخدم من القيام بتصريحات الضمان الاجتماعي والدفع الإلكتروني لهذه التصريحات إلكترونيًا بشكل فعال أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل الموقع الإلكتروني للتأمينات الاجتماعية فضاء (منصة إلكترونية) تمكن المستخدم من القيام بتصريحات الضمان الاجتماعي والدفع الإلكتروني لهذه التصريحات إلكترونيًا بشكل فعال بشكل فعال بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

وبالملاحظة أن الموقع الإلكتروني للتأمينات الاجتماعية يوفر فضاء (منصة إلكترونية) تمكن المستخدم من القيام بتصريحات الضمان الاجتماعي والدفع الإلكتروني لهذه التصريحات إلكترونيًا بشكل فعال، وذلك نتيجة درجة الموافقة التي تظهر لدى كافة أنواع

الفصل الخامس

الشركات خاصة الشركات الكبيرة والولايات محل الدراسة خاصة بالنسبة للشركات المتوسطة والكبيرة التي تميل آراءها أكثر نحو الموافقة التامة في هذا الشأن والتي يمكنها القيام بعملية الدفع الإلكتروني بسهولة.

الجدول رقم(05-48):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(14) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₁	0.217	1.019	3.07	من 1 إلى 9	يوفر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للجمارك منصة إلكترونية تسمح للمستخدم بطلب معلومات أو معالجة قضية ما إلكترونياً بشكل فعال.
		0.832	2.99	من 10 إلى 49	
		1.005	3.2	من 50 إلى 250	
		0.71	3.35	أكثر من 250	
H ₁	0.594	0.95	2.96	سطيح	
		0.99	3.13	فلسطينية	
		0.93	3.17	أم البواقي	
		0.86	3.09	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير عمل الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للجمارك منصة إلكترونية تسمح للمستخدم بطلب معلومات أو معالجة قضية ما إلكترونياً بشكل فعال أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط ، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للجمارك منصة إلكترونية تسمح للمستخدم بطلب معلومات أو معالجة قضية ما إلكترونياً بشكل فعال أكبر بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

بناءً على ذلك يمكن القول، أن المنصة الإلكترونية المتوفرة على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة تمكن المستخدم من الإطلاع وطلب المعلومات التي يحتاج إليها بالنسبة لكافة الشركات وفي جميع الولايات محل الدراسة، وهي غير فعالة من الناحية العملية أو أن ليس هناك إستعمال لهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وكافة هذه الإجراءات تسير بطرق تقليدية، ولا توجد هناك معالجة لقضية ما إلكترونياً وبشكل فعال إلى حد بعيد بإستثناء الشركات الكبيرة والمتوسطة بدرجة أقل والتي تميل نحو الموافقة لأنها تجد بعض السهولة في الإطلاع على المعلومات وتسوية قضية ما إلكترونياً بشكل فعال.

من خلال تحليل عبارات الخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية نجد، أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة بالنسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط في أغلب العبارات، يعني أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة إلى هذا البعد ككل.

الفصل الخامس

الجدول رقم (05-49): نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم (15) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط	
H1	0.241	1.119	3.14	من 1 إلى 9
		1.024	2.96	من 10 إلى 49
		1.09	3.13	من 50 إلى 250
		0.89	3.39	250 فأكثر
H1	0.082	1.16	2.86	سطيف
		1.06	3.11	قسنطينة
		1.01	3.3	أم البواقي
		0.98	3.1	ميلة

سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام كافة إجراءات استخراج نسخة من السجل التجاري.

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم كافة إجراءات استخراج نسخة من السجل التجاري أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم كافة إجراءات استخراج نسخة من السجل التجاري بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

نخلص إلى أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تمكن المستخدم من اتمام كافة إجراءات استخراج نسخة من السجل التجاري بسهولة أو أنها عملت على تبسيط بعض الإجراءات التي كانت في السابق مثل حجز الموعد واختيار اسم النشاط إلكترونيا من خلال الموقع الإلكتروني للسجل التجاري "sidjilcom" أما فيما يتعلق بإجراءات الحصول على نسخة من السجل التجاري بصفة نهائية لازالت تقليدية تتطلب إتصال مباشر بين الشخص المعني والإدارة العمومية، ونلاحظ أيضا أن قيمة المتوسط الحسابي قريبة جدا من درجة الموافقة لدى الشركات الكبيرة وهذا يدل على أن هناك سهولة إلى حد ما في استخراج نسخة من السجل التجاري، كما أن هناك من لا يستعمل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية أو لا يعرفها.

الفصل الخامس

الجدول رقم (50-05): نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم (16) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.240	1.14	2.92	من 1 إلى 9	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام إجراءات إيداع الحسابات الاجتماعية والحصول على نسخ من الملفات ذات الصلة.
		1.05	3.02	من 10 إلى 49	
		1.22	3.13	من 50 إلى 250	
		1.19	3.39	250 فأكثر	
H1	0.370	1.11	03	سطيف	
		1.14	2.95	قسنطينة	
		1.11	3.23	أم البواقي	
		1.14	2.93	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لإجراءات إيداع الحسابات الاجتماعية والحصول على نسخ من الملفات ذات الصلة أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لإجراءات إيداع الحسابات الاجتماعية والحصول على نسخ من الملفات ذات الصلة بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

وعلى هذا الأساس يمكن القول أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تمكن المستخدم من اتمام كافة إجراءات إيداع الحسابات الاجتماعية والحصول على نسخ من الملفات ذات الصلة بسهولة، كون أن التطبيق الإلكتروني المخصص لذلك والموجود على الموقع الإلكتروني للسجل التجاري "sidjilcom" غير فعال من الناحية العملية، كما أن هناك من لا يستعمل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية أو لا يعرفها، ونلاحظ أيضا أن قيمة المتوسط الحسابي قريبة من درجة الموافقة لدى الشركات الكبيرة وهذا يدل على أن هناك سهولة إلى حد ما في القيام بكافة إجراءات إيداع الحسابات الاجتماعية والحصول على نسخ من الملفات ذات الصلة.

الفصل الخامس

الجدول رقم (51-05): نتائج اختبار الفروق "Sig" (للعبارة رقم 17) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₁	0.929	0.876	2.62	من 1 إلى 9	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام كافة إجراءات إنشاء وتعديل، وحل عقود الشركات التجارية.
		0.909	2.66	من 10 إلى 49	
		0.83	2.47	من 50 إلى 250	
		0.96	2.74	250 فأكثر	
H ₀	0.024	0.89	2.6	سطيف	
		0.87	2.64	قسنطينة	
		0.81	2.88	أم البواقي	
		0.90	2.46	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لكافة إجراءات إنشاء وتعديل وحل عقود الشركات التجارية أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لكافة إجراءات إنشاء وتعديل، وحل عقود الشركات التجارية بالنسبة إلى عامل عدد العمال.

لكن يظهر أن قيمة "Sig" لمتغير قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لكافة إجراءات إنشاء وتعديل، وحل عقود الشركات التجارية أقل من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي رفض الفرضية الصفرية بالنسبة إلى ولاية ممارسة النشاط، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لكافة إجراءات إنشاء وتعديل، وحل عقود الشركات التجارية بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛

ويرجع الأمر إلى أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تمكن المستخدم من اتمام كافة إجراءات إنشاء وتعديل، وحل عقود الشركات التجارية بسهولة، كونها غير موجودة بواسطة شبكة الإنترنت، حتى أن الخدمات الإلكترونية المقدمة على مستوى الشبائيك الموحدة لا زالت تسير بالطرق التقليدية تتطلب إتصال مباشر بين الشخص المعني والإدارة العمومية، إلى جانب أن في بعض الأحيان لا يوجد استعمال أو معرفة شخصية لدى المستخدمين بهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية.

فالخدمات الحكومية التي تقدمها الإدارات العمومية المعنية فيما يتعلق بإمكانية القيام بإجراءات إنشاء وتعديل، وحل عقود الشركات التجارية في كل ولاية من الولايات محل الدراسة تتم باستعمال الوسائل التقليدية من أوراق ومستندات وتوقيعات وحضور شخصي ووساطة وغيرها، وبالتالي فإن هناك اختلاف في الإدارات العمومية المعنية من ولاية إلى أخرى والذي ينسب في هذه الحالة إلى درجة صعوبة وتعقيد الالتزام بتنفيذ هذه الإجراءات سواء كانت بشكل كبير جداً أو أقل درجة من ذلك.

الفصل الخامس

الجدول رقم (52-05): نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم (18) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₁	0.258	0.953	2.52	من 1 إلى 9	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام إجراءات انشاء الشركات لدى الموثقين
		0.899	2.47	من 10 إلى 49	
		0.86	2.48	من 50 إلى 250	
		0.75	2.87	250 فأكثر	
H ₁	0.616	0.94	2.5	سطيف	
		0.92	2.54	قسنطينة	
		0.91	2.61	أم البواقي	
		0.82	2.4	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لإجراءات انشاء الشركات لدى الموثقين أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لإجراءات انشاء الشركات لدى الموثقين بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

يتضح أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تمكن المستخدم من اتمام كافة إجراءات إنشاء الشركات، لدى الموثقين بسهولة، كونها غير موجودة بواسطة شبكة الإنترنت، فالتعامل بين المستخدم (الشركات) والموثقين لازالت تتم من خلال الإتصال المباشر لتسوية الإجراءات القانونية لتأسيس الشركة وإبرام العقود والضمانات بإستعمال كافة أشكال الوثائق الإثبات والهوية، وحتى أن الخدمات الحكومية المقدمة على مستوى الشبائيك الموحدة لا زلت تسير بالطرق التقليدية تتطلب إتصال مباشر بين الشخص المعني والإدارة العمومي في أغلب الأحيان، بدليل أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المتاحة على المنصة الإلكترونية المقدمة بواسطة كل من الموقع الإلكتروني للسجل التجاري وإدارة مسح الأراضي غير فعالة من الناحية العملية، إلى جانب أن في بعض الأحيان لا يوجد إستعمال أو معرفة شخصية لدى المستخدمين بهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية.

الفصل الخامس

الجدول رقم (53-05): نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم (19) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.957	1.02	2.79	من 1 إلى 9	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام الإجراءات القانونية السابقة للتسجيل المتعلقة بتوفير معلومات مفصلة عن النشاط، والوضعية المالية لهذه الشركات التي يقوم بها مدققو الحسابات
		0.99	2.74	من 10 إلى 49	
		1.02	2.78	من 50 إلى 250	
		0.83	2.83	250 فأكثر	
H1	0.225	0.92	2.76	سطيف	
		0.931	2.68	قسنطينة	
		1.12	2.7	أم البواقي	
		1.01	2.98	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم للإجراءات القانونية السابقة للتسجيل المتعلقة بتوفير معلومات مفصلة عن النشاط، والوضعية المالية لهذه الشركات التي يقوم بها مدققو الحسابات هي أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط ، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم للإجراءات القانونية السابقة للتسجيل المتعلقة بتوفير معلومات مفصلة عن النشاط، والوضعية المالية لهذه الشركات التي يقوم بها مدققو الحسابات بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

نخلص إلى أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تسهل على المستخدم من اتمام كافة الإجراءات القانونية السابقة للتسجيل المتعلقة بتوفير معلومات مفصلة عن النشاط، والوضعية المالية لهذه الشركات التي يقوم بها مدققو الحسابات كونها غير موجودة بواسطة شبكة الإنترنت، حتى أن الخدمات الحكومية المقدمة على مستوى الشبايك الموحدة لا زلت تسير بالطرق التقليدية تتطلب إتصال مباشر بين الشخص المعني والإدارة العمومي، إلى جانب أن في بعض الأحيان لا يوجد إستعمال أو معرفة شخصية لدى المستخدمين بهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية.

الفصل الخامس

الجدول رقم (54-05): نتائج اختبار الفروق " Sig " (للعبارة رقم 20) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.407	1.22	3.2	من 1 إلى 9	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام إجراءات القيام بالتصاريحات الجبائية والحصول على الرقم التعريف الجبائي
		1.08	3.26	من 10 إلى 49	
		1.04	3.33	من 50 إلى 250	
		0.78	3.61	250 فأكثر	
H1	0.642	1.11	3.26	سطيف	
		1.19	3.14	قسنطينة	
		1.11	3.37	أم البواقي	
		1.03	3.34	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لإجراءات تسوية التصاريحات الجبائية والحصول على الرقم التعريف الجبائي أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لإجراءات تسوية التصاريحات الجبائية والحصول على الرقم التعريف الجبائي بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

يظهر من خلال ذلك، أن قيمة درجة الموافقة هي أقل بالنسبة للشركات الصغيرة والصغيرة، وفي ولاية قسنطينة و سطيف، وهذا يدل أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تسهل عملية اتمام إجراءات القيام بالتصاريحات الجبائية والحصول على الرقم التعريف الجبائي إلى حد ما، لأن إمكانية الحصول على الرقم التعريف الجبائي إلكترونيا فعالة من الناحية العملية وفي المقابل نجد أن إمكانية تحميل وتعبئة وثيقة التصريح الضريبي متوفرة على كل من الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب والبوابة الإلكترونية الحكومية "جبائتك" أما إجراءات ما بعد التعبئة والحصول على وثيقة التسوية النهائية للضريبة المكلف بها غير متاحة إلكترونيا، أو أن ليس هناك استعمال لهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية بشكل تام.

وفيما يتعلق بدرجة الموافقة لدى الشركات المتوسطة والكبيرة فهي تشير إلى حقيقة أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة قد سهلت على المستخدم من القيام بالتصريح والدفع الإلكتروني خاصة بالنسبة للشركات الكبيرة التي يمكنها القيام بالتصريح ودفع الإلكتروني للضريبي على المواقع الإلكترونية الحكومية، أما درجة الموافقة بالنسبة لولاية أم البواقي وميلة فهي تعبر عن هذه الخدمات من حيث وجودها أو ظهورها على شبكة الإنترنت وليس كونها فعالة من الناحية العملية.

الفصل الخامس

الجدول رقم (55-05): نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم (21) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₁	0.020	1.213	3.7	من 1 إلى 9	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام كافة إجراءات تسجيل الموظفين بالشركة لدى صندوق الضمان الإجتماعي
		1.271	3.42	من 10 إلى 49	
		1.03	3.94	من 50 إلى 250	
		1.158	3.61	250 فأكثر	
H ₀	0.282	1.18	3.47	سطيف	
		1.25	3.67	قسنطينة	
		1.27	3.67	أم البواقي	
		1.09	3.78	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لكافة إجراءات تسجيل الموظفين بالشركة لدى صندوق الضمان الإجتماعي أقل من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي رفض الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لكافة إجراءات تسجيل الموظفين بالشركة لدى صندوق الضمان الإجتماعي بالنسبة إلى عامل عدد العمال؛

لأن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة قد سهلت على المستخدم من اتمام كافة إجراءات تسجيل الموظفين بالشركة لدى صندوق الضمان الإجتماعي إلى حد بعيد من خلال استعمال فضاء (منصة إلكترونية) على الموقع الإلكتروني للتأمينات الإجتماعية، وذلك نتيجة درجة الموافقة التي تظهر لدى كافة أنواع الشركات خاصة الشركات المتوسطة والكبيرة والولايات محل الدراسة.

وعليه هناك إختلاف فيما تقدمه الإدارات والهيئات الحكومية من خدمات إلكترونية من أجل تيسير اتمام كافة إجراءات تسجيل الموظفين بالشركة لدى صندوق الضمان الإجتماعي إلى درجة السهولة الموجودة سواء كانت كبيرة أو مقبولة وفعالية أداؤها في تسوية حركات دخول وخروج الموظفين أو عند تسجيل الموظفين إلكترونيا على الموقع الإلكتروني الحكومي.

الفصل الخامس

الجدول رقم(56-05):نتائج إختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(22) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₁	0.693	1.196	2.94	من 1 إلى 9	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت استكمال إجراءات التأسيس وانجازها بصفة نهائية
		0.99	2.93	من 10 إلى 49	
		0.95	3.09	من 50 إلى 250	
		0.92	3.04	250 فأكثر	
H ₁	0.684	1.03	2.89	سطيف	
		1.03	3	قسنطينة	
		1.14	2.95	أم البواقي	
		1.02	3.07	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت استكمال إجراءات التأسيس وانجازها بصفة نهائية أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت استكمال إجراءات التأسيس وانجازها بصفة نهائية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

بناء على ذلك يمكن القول، أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تخفض على المستخدم وقت استكمال إجراءات التأسيس وانجازها بصفة نهائية ما عدا في بعض الحالات التي خفظت وقت الإنتظار أمام مكاتب الإدارات العمومية والتسجيل والحصول على المعلومات وعلى بعض الوثائق المتاحة على المواقع الإلكترونية الحكومية والدفع الإلكتروني، أما أغلب الإجراءات المتعلقة بتأسيس وبداية النشاط لازالت تأخذ وقت طويل بسبب كثرة الأوراق والروتين والبيروقراطية.

الفصل الخامس

الجدول رقم (57-05): نتائج اختبار الفروق "Sig" للعبارة رقم (23) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.711	1.209	2.77	من 1 إلى 9	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات تأسيس الشركات
		0.954	2.74	من 10 إلى 49	
		0.93	2.82	من 50 إلى 250	
		0.90	3	250 فأكثر	
H1	0.670	0.94	2.71	سطيف	
		1.06	2.9	قسنطينة	
		1.17	2.76	أم البواقي	
		0.98	2.78	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات تأسيس الشركات أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت استكمال إجراءات التأسيس وإنجازها بصفة نهائية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط .

وعليه يمكن القول، أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تخفض على المستخدم تكلفة تنفيذ إجراءات تأسيس الشركة باستثناء بعض الحالات التي خفضت تكلفة التنقل والانتظار أمام مكاتب الإدارات العمومية والتسجيل والحصول على المعلومات وعلى بعض الوثائق المتاحة على المواقع الإلكترونية الحكومية والدفع الإلكتروني، أما أغلب الإجراءات المتعلقة بتأسيس وبداية النشاط لازالت تأخذ تكاليف كبيرة بسبب كثرة التنقلات وضرورة الإتصال المباشر التي تتطلب في أغلب القيام بدفع الأتعاب على مستوى مكاتب الإدارات العمومية المتعلقة بالخدمة في حد ذاتها والمصاريف المرتبطة بالرشوة، والوساطة لإتمام إنجاز إجراءات التأسيس القانونية وبداية النشاط بسبب بطء وكثرة الإجراءات والبيروقراطية.

من خلال تحليل عبارات تسهيل تأسيس الشركة وبداية النشاط نجد، أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة بالنسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط في أغلب العبارات، يعني أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة إلى هذا البعد ككل.

الفصل الخامس

الجدول رقم (58-05): نتائج اختبار الفروق "Sig" " للعبارة رقم (24) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.944	0.959	2.63	من 1 إلى 9	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من الإطلاع على إجراءات الحصول على تراخيص البناء والمعلومات المرتبطة بذلك
		0.909	2.66	من 10 إلى 49	
		0.83	2.62	من 50 إلى 250	
		0.61	2.74	250 فأكثر	
H1	0.974	0.91	2.6	سطيف	
		0.85	2.66	قسنطينة	
		0.94	2.66	أم البواقي	
		0.89	2.66	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل إطلاع المستخدم على إجراءات الحصول على تراخيص البناء والمعلومات ذات الصلة أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل إطلاع المستخدم على إجراءات الحصول على تراخيص البناء والمعلومات ذات الصلة بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

بناءً على ذلك يمكن القول، أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تسهل على المستخدم من الإطلاع على إجراءات الحصول على تراخيص البناء والمعلومات المرتبطة بذلك، كونها غير موجودة على شبكة الإنترنت، حتى أن الخدمات الإلكترونية المقدمة على مستوى الشبائيك الموحدة لا زلت تسير بالطرق التقليدية تتطلب إتصال مباشر بين الشخص المعني والإدارة العمومي وهذا لأن ليست هناك معلومات كبيرة متوفرة على المواقع الإلكترونية الحكومية ذات الصلة بتراخيص البناء باستثناء بعض المعلومات والإجراءات المتوفرة على الموقع الإلكتروني لإدارة مسح الأراضي والوكالة الوطنية للوساطة العقارية والتي تفيد المهنيين أكثر (موثقين، محافظين عقاريين..). وهنا يقوم المستخدم بالإتصال المباشر أو عبر الهاتف بالمهنيين الموكل لهم تنفيذ هذه المهام؛ لذا فالأمر هنا يعد أسهل بالنسبة لهم (الشركات)، إلى جانب أن في بعض الأحيان لا يوجد إستعمال أو معرفة شخصية لدى المستخدمين بهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية.

الفصل الخامس

الجدول رقم(05-59):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(25) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.501	0.894	2.76	من 1 إلى 9	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت حصولك على معرفة الإجراءات والمعلومات المرتبطة بتراخيص البناء
		0.853	2.81	من 10 إلى 49	
		0.88	2.63	من 50 إلى 250	
		0.775	2.65	250 فأكثر	
H1	0.995	0.93	2.73	سطيف	
		0.85	2.73	قسنطينة	
		0.87	2.77	أم البواقي	
		0.83	2.75	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت حصول المستخدم على معرفة الإجراءات والمعلومات المرتبطة بتراخيص البناء" أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت حصول المستخدم على معرفة الإجراءات والمعلومات المرتبطة بتراخيص البناء بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

وعليه يمكن القول، أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تخفض على المستخدم وقت المعرفة اللازمة بكافة الإجراءات والمعلومات المرتبطة بتراخيص البناء كونها غير موجودة على شبكة الإنترنت، وللحصول على المعلومة يجب التنقل والانتظار على مستوى الشبائيك الموحدة التي لازلت تسير بالطرق التقليدية تتطلب إتصال مباشر بين الشخص المعني والإدارة العمومية مثل الجماعة المحلية البلدية، وهو ما يحمل المستخدم عبئ إهدار وقت كبير كان يمكنه استغلاله في العمل الخاص به، وهذا لأن ليست هناك معلومات كبيرة متوفرة على المواقع الإلكترونية الحكومية ذات الصلة بتراخيص البناء باستثناء بعض المعلومات والإجراءات المتوفرة على الموقع الإلكتروني ووزارة السكن والمدينة العمران <http://www.mhuv.gov.dz> وهنا يقوم المستخدم بالإتصال المباشر أو عبر الهاتف بالمهنيين الموكل لهم تنفيذ هذه المهام، لذا فالأمر هنا يعد أسهل بالنسبة لهم (الشركات) إلى جانب أن في بعض الأحيان لا يوجد إستعمال شخصي لدى المستخدمين بهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية.

الفصل الخامس

الجدول رقم (05-60): نتائج اختبار الفروق "Sig" للعبارة رقم (26) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.899	0.896	2.67	من 1 إلى 9	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة حصولك على معلومات حول تراخيص البناء
		0.911	2.72	من 10 إلى 49	
		0.835	2.63	من 50 إلى 250	
		0.796	2.67	250 فأكثر	
H1	0.749	0.94	2.85	سطيف	
		0.85	2.71	قسنطينة	
		0.87	2.71	أم البواقي	
		0.85	2.73	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة حصول المستخدم على معلومات حول تراخيص البناء أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪ وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة حصول المستخدم على معلومات حول تراخيص البناء بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

وعليه نخلص إلى أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تخفض على المستخدم تكلفة الحصول على المعلومات المرتبطة بتراخيص البناء التي تعود للأسباب السابقة التي تحمل المستخدم تكاليف كبيرة نتيجة اتصاله المباشر مع الإدارات والوكالات العمومية المحلية، وتعد أقل تكلفة بالنسبة له عند اتصاله بالمهنيين الموكلة لهم مهام القيام بالإجراءات ذات الصلة، وفيما عدا ذلك فالمستخدم لم يستعمل مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وليس له معرفة تامة بها.

من خلال تحليل عبارات تسهيل إستخراج تراخيص البناء نجد، أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة بالنسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط في كافة العبارات، يعني أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة إلى هذا البعد ككل.

الفصل الخامس

الجدول رقم(05-61):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(27) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₁	0.216	0.969	2.45	من 1 إلى 9	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام كافة الإجراءات المرتبطة بتقديم كافة الوثائق ذات الصلة للحصول على موافقات التوصيل والمتطلبات النهائية للحصول على الكهرباء
		0.977	2.61	من 10 إلى 49	
		0.817	2.35	من 50 إلى 250	
		0.728	2.57	250 فأكثر	
H ₁	0.456	0.99	2.64	سطيف	
		0.868	2.44	قسنطينة	
		0.945	2.44	أم البواقي	
		0.917	2.45	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لكافة الإجراءات المرتبطة بتقديم كافة الوثائق ذات الصلة من اجل الحصول على موافقات التوصيل والمتطلبات النهائية للحصول على الكهرباء أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لكافة الإجراءات المرتبطة بتقديم كافة الوثائق ذات الصلة من اجل الحصول على موافقات التوصيل والمتطلبات النهائية للحصول على الكهرباء بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

على هذا الأساس يمكن القول أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تسهل على المستخدم من اتمام كافة الإجراءات المرتبطة بتقديم كافة الوثائق ذات الصلة للحصول على موافقات التوصيل والمتطلبات النهائية للحصول على الكهرباء ، كونها موجودة على شبكة الإنترنت وغير فعالة من الناحية العملية، حتى أن الخدمات الإلكترونية المقدمة على مستوى الشبابيك الموحدة لا زلت تسير بالطرق التقليدية تتطلب إتصال مباشر بين الشخص المعني والإدارة العمومية للكهرباء والغاز، لذا فالأمر هنا يعد أسهل بالنسبة للمستخدم (الشركات) من حيث تسديد فواتير الكهرباء وطلب معلومات فقط، إلى جانب أن في بعض الأحيان لا يوجد إستعمال أو معرفة شخصية لدى المستخدمين بهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية.

الفصل الخامس

الجدول رقم (05-62): نتائج اختبار الفروق " Sig " (للعبارة رقم 28) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط	
H1	0.190	0.99	2.49	من 1 إلى 9
		0.997	2.51	من 10 إلى 49
		0.788	2.24	من 50 إلى 250
		0.665	2.48	250 فأكثر
H1	0.586	1.048	2.55	سطيف
		0.855	2.34	قسنطينة
		0.923	2.45	أم البواقي
		0.929	2.44	ميلة

ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ إجراءات التوصيل بالكهرباء

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات التوصيل بالكهرباء" أكبر من مستوى الدلالة 5 %. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات التوصيل بالكهرباء بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

وعليه فإن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تخفض على المستخدم وقت تنفيذ إجراءات التوصيل بالكهرباء وإنجازها بصفة نهائية ما عدا في بعض الحالات التي خفضت وقت الانتظار أمام مكاتب الإدارة العمومية للكهرباء والغاز والتسجيل والحصول على المعلومات المتاحة على المواقع الإلكترونية الحكومية والدفع الإلكتروني، أما أغلب إجراءات التوصيل بالكهرباء والغاز التي لها أهمية كبيرة خاصة بالنسبة لمؤسسي الشركات الجدد لازالت تأخذ وقت طويل بسبب كثرة الأوراق والروتين والبيروقراطية، بسبب الإحتكار الطبيعي في تقديم مثل هذه الخدمات الحكومية كونها المتعامل الوحيد في السوق.

الفصل الخامس

الجدول رقم (05-63): نتائج اختبار الفروق " Sig " (للعبارة رقم 29) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.183	0.926	2.4	من 1 إلى 9	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات توصيل مقر الشركة بالكهرباء
		0.959	2.55	من 10 إلى 49	
		0.831	2.28	من 50 إلى 250	
		0.728	2.43	250 فأكثر	
H1	0.848	0.98	2.5	سطيف	
		0.826	2.38	قسنطينة	
		0.884	2.4	أم البواقي	
		0.965	2.45	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات توصيل مقر الشركة بالكهرباء أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات توصيل مقر الشركة بالكهرباء بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تخفض على المستخدم تكلفة تنفيذ إجراءات توصيل مقر الشركة بالكهرباء التي تعود للأسباب السابقة والتي تحمل المستخدم تكاليف كبيرة نتيجة تنقلاته الكثيرة واتصاله المباشر مع الإدارة العمومية للكهرباء والغاز وتعد أقل تكلفة مما كانت عليه في السابق عند قيامه بطلب بعض المعلومات والتسجيل، ودفع الفاتورة إلكترونياً، وفيما عدا ذلك فالمستخدم لم يستعمل مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وليس له معرفة تامة بها.

من خلال تحليل عبارات تسهيل توصيل الكهرباء نجد، أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة بالنسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط في كافة العبارات، يعني أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة إلى هذا البعد.

الفصل الخامس

الجدول رقم(05-64): نتائج اختبار الفروق " Sig " (للعبارة رقم30) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.507	0.894	2.65	من 1 إلى 9	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض مدة النشر العقاري بعد اتمام اجراءات نقل الملكية.
		0.856	2.68	من 10 إلى 49	
		0.982	2.51	من 50 إلى 250	
		0.752	2.74	250 فأكثر	
H1	0.077	0.947	2.46	سطف	
		0.866	2.59	قسنطينة	
		0.788	2.8	أم البواقي	
		0.929	2.72	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض مدة النشر العقاري بعد اتمام اجراءات نقل الملكية" أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض مدة النشر العقاري بعد اتمام اجراءات نقل الملكية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

ويمكن القول أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تسهل على المستخدم من تخفيض مدة النشر العقاري بعد اتمام اجراءات نقل الملكية، كونها غير موجودة على شبكة الإنترنت، فقط هناك بعض المعلومات البسيطة التي يوفرها الموقع الإلكتروني للوساطة العقارية <http://www.aniref.dz> حتى أن الخدمات الإلكترونية المقدمة على مستوى الشبائيك الموحدة لا زالت تسير وفق الطرق التقليدية التي تتطلب إتصال مباشر بين الشخص المعني والإدارة العمومية ذات الصلة بالعقار، فالأمر هنا يعد أسهل بالنسبة للمستخدم (الشركات) من حيث تخفيض مواعيد الإشهار العقاري إلى 15 يومًا عند القيام بإجراءات نقل الملكية، إلى جانب أن في بعض الأحيان لا يوجد إستعمال أو معرفة شخصية لدى المستخدمين بهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية.

الفصل الخامس

الجدول رقم (05-65): نتائج اختبار الفروق "Sig" (للعبارة رقم 31) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.507	0.91	2.7	من 1 إلى 9	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية الحصول على الوثائق وتعبئتها إلكترونيا من قبل محافظة العقار (نسخة من سندات الملكية، دفتر العقار، تسجيل الرهن العقاري،...)
		0.906	2.67	من 10 إلى 49	
		0.89	2.52	من 50 إلى 250	
		0.728	2.57	250 فأكثر	
H1	0.124	0.968	2.46	سطيف	
		0.891	2.71	قسنطينة	
		0.855	2.63	أم البواقي	
		0.832	2.79	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "مساهمة الخدمات الإلكترونية في حصول المستخدم على الوثائق وتعبئتها إلكترونيا من قبل محافظة العقار (نسخة من سندات الملكية، دفتر العقار، تسجيل الرهن العقاري،...)" أكبر من مستوى الدلالة 5٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في حصول المستخدم على الوثائق وتعبئتها إلكترونيا من قبل محافظة العقار (نسخة من سندات الملكية، دفتر العقار، تسجيل الرهن العقاري،...) بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

بناء على ذلك يمكن القول، أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تسهل على المستخدم، الحصول على الوثائق وتعبئتها إلكترونيا من قبل محافظة العقار (نسخة من سندات الملكية، دفتر العقار، تسجيل الرهن العقاري،...) كونها غير موجودة بواسطة شبكة الإنترنت، فالتعامل بين المستخدم (الشركات) والإدارة العمومية للمحافظة العقارية لازالت تتم من خلال الإتصال المباشر لتسوية الإجراءات القانونية المرتبطة بالعقار من خلال إستعمال كافة أشكال الوثائق القانونية والإثبات والهوية، وحتى أن الخدمات الحكومية المقدمة على مستوى الشبائيك الموحدة لا زلت تسير بالطرق التقليدية تتطلب إتصال مباشر بين الشخص المعني والإدارة العمومية في أغلب الأحيان، بدليل أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المتاحة على المنصة الإلكترونية المقدمة بواسطة الموقع الإلكتروني لإدارة مسح الأراضي والوكالة الوطنية للوساطة العقارية تبقى غير كافية فهي تقدم بعض المعلومات والخدمات البسيطة فقط من الناحية العملية، إلى جانب أن في بعض الأحيان لا يوجد إستعمال أو معرفة شخصية لدى المستخدمين بهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية.

الفصل الخامس

الجدول رقم (05-66): نتائج اختبار الفروق " Sig " (للعبارة رقم 32) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.081	0.838	2.58	من 1 إلى 9	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام اجراءات الحصول على وثائق من إدارة مسح الأراضي (وثيقة CC12 و PR4bis) بصفة نهائية
		0.898	2.74	من 10 إلى 49	
		0.798	2.48	من 50 إلى 250	
		0.65	2.83	250 فأكثر	
H1	0.761	0.958	2.54	سطيف	
		0.779	2.67	قسنطينة	
		0.822	2.67	أم البواقي	
		0.825	2.66	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اجراءات الحصول على وثائق من إدارة مسح الأراضي (وثيقة CC12 و PR4bis) بصفة نهائية" أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اجراءات الحصول على وثائق من إدارة مسح الأراضي (وثيقة CC12 و PR4bis) بصفة نهائية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

نتيجة لذلك يمكن القول، أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تسهل على المستخدم من اتمام اجراءات الحصول على وثائق من إدارة مسح الأراضي (وثيقة CC12 و PR4bis) بصفة نهائية، حتى أن الخدمات الإلكترونية المقدمة على مستوى الشبائيك الموحدة لا زلت تسير بالطرق التقليدية والتي تتطلب إتصال مباشر بين الشخص المعني والإدارة العمومية لمسح الاراضي فالأمر هنا يعد أسهل بالنسبة للمستخدم (الشركات) من حيث طلب وثيقة CC1 وبعض المعلومات فقط، وهذا دليل على عدم كفاية او اكتمال الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة، إلى جانب أن في بعض الأحيان لا يوجد إستعمال أو معرفة شخصية لدى المستخدمين بهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية.

الفصل الخامس

الجدول رقم(05-67): نتائج اختبار الفروق " Sig " (للعبارة رقم(33) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.343	0.857	2.56	من 1 إلى 9	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ إجراءات تسجيل الملكية
		0.846	2.69	من 10 إلى 49	
		0.812	2.57	من 50 إلى 250	
		0.65	2.83	250 فأكثر	
H1	0.954	0.945	2.58	سطف	
		0.787	2.63	قسنطينة	
		0.803	2.63	أم البواقي	
		0.797	2.66	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات تسجيل الملكية" أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات تسجيل الملكية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

على هذا الأساس يمكن القول، أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تخفض على المستخدم وقت تنفيذ إجراءات تسجيل الملكية ووجودها على شبكة الإنترنت غير كافٍ، خاصة وأن هذه الإجراءات تتميز بطول فترة إنجازها التي قد تدوم لأشهر وسنوات بسبب الثقل الإداري والتعقيدات والبيروقراطية التي تدور بدور بهذا الفضاء العمومي، فالوصول على المعلومة وتنفيذ الإجراءات ذات الصلة يجب التنقل والانتظار على مستوى الشبائيك الموحدة التي لازلت تسير بالطرق التقليدية تتطلب إتصال مباشر بين الشخص المعني والإدارة العمومية مثل الجماعة المحلية البلدية، والمحافظة العقارية وهو ما يحمل المستخدم عبئ إهدار وقت كبير كان يمكنه استغلاله في العمل الخاص به.

وهذا لأن ليست هناك معلومات كبيرة متوفرة على المواقع الإلكترونية الحكومية ذات الصلة بنقل الملكية باستثناء بعض المعلومات والإجراءات المتوفرة على الموقع الإلكتروني لإدارة مسح الأراضي (طلب وثيقة المسحية CC1) والوكالة الوطنية للوساطة العقارية والتي تفيد المهنيين أكثر (موثقين، محافظين عقارين..). وهنا يقوم المستخدم بالإتصال المباشر أو عبر الهاتف بالمهنيين الموكل لهم تنفيذ هذه المهام لذا فالأمر هنا يعد أسهل بالنسبة لهم (الشركات) خاصة مع تخفيض مدة الإشهار العقاري إلى جانب أن في بعض الأحيان لا يوجد إستعمال شخصي لدى المستخدمين بهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية.

الفصل الخامس

الجدول رقم (05-68): نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم (34) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.383	0.88	2.57	من 1 إلى 9	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ الإجراءات المرتبطة بتسجيل الملكية.
		0.825	2.67	من 10 إلى 49	
		0.843	2.57	من 50 إلى 250	
		0.869	2.87	أكثر من 250	
H1	0.564	0.948	2.52	سطيف	
		0.873	2.69	قسنطينة	
		0.817	2.69	أم البواقي	
		0.75	2.6	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لإجراءات تسجيل الملكية" أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لإجراءات تسجيل الملكية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

وعليه يمكن القول، أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تخفض على المستخدم تكلفة الحصول على المعلومات المرتبطة بتراخيص البناء التي تعود للأسباب السابقة التي تحمل المستخدم تكاليف كبيرة نتيجة اتصاله المباشر مع الإدارات والوكالات العمومية المحلية، وبحته عن سبل أخرى إلزامية الإمتثال للقواعد والقوانين التنظيمية الإجرائية بدفع رشاي وتنازله عن اصول مادية للوساطة مع أطراف أخرى من أجل تسوية ملفات امتلاك ونقل الملكية العالقة،... وتعد أقل تكلفة بالنسبة له عند إتصاله بالمهنيين الموكله لهم مهام القيام بالإجراءات ذات الصلة، وفيما عدا ذلك فالمستخدم لم يستعمل مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وليس له معرفة تامة بها.

من خلال تحليل عبارات تسهيل تسجيل الملكية نجد، أن لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة بالنسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط في كافة العبارات، يعني أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة إلى هذا البعد.

الفصل الخامس

الجدول رقم(05-69):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(35) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.350	1.12	3.05	من 1 إلى 9	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من إتمام إجراءات تقديم تصريح ودفع الضريبة
		1.14	3.22	من 10 إلى 49	
		1.14	3.29	من 50 إلى 250	
		0.98	3.35	250 فأكثر	
H0	0.020	1.17	3.26	سطيف	
		1.17	3.23	قسنطينة	
		1.08	3.36	أم البواقي	
		1	2.83	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل إجراءات تقديم تصريح ودفع الضريبة" أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل إجراءات تقديم تصريح ودفع الضريبة بالنسبة إلى عامل عدد العمال.

إضافة إلى ذلك يظهر أن قيمة "Sig" لمتغير "قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل إجراءات تقديم تصريح ودفع الضريبة" أقل من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي رفض الفرضية الصفرية بالنسبة إلى ولاية ممارسة النشاط، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل إجراءات تقديم تصريح ودفع الضريبة بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛

وهذا راجع إلى أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تسهل على المستخدم من إتمام إجراءات تقديم تصريح ودفع الضريبة بالنسبة للشركات في كل ولاية، ويعد الأمر سهل بالنسبة لهم فقط من حيث توفر إجراءات طلب التسجيل وتعبئة وثيقة التصريح الجبائي وطباعتها، أو أن ليس هناك استعمال لهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية، في حين يمكن للشركات الكبيرة القيام بعملية تقديم التصريح ودفع الضريبة بسهولة من خلال الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للمؤسسات الكبيرة <http://www.dge.gov.dz>، مع العلم أن درجة الموافقة في ولاية أم البواقي فهي تشير إلى وجود هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية على شبكة الإنترنت وسهولة الوصول إليها، وليس كونها فعالة من الناحية العملية.

فالإختلاف في مدى السهولة التي توفرها الخدمات الإلكترونية الحكومية لإدارة الضرائب في كل ولاية من الولايات محل الدراسة هو نتيجة ضعف مستوى الجاهزية الإلكترونية (عدم كفاءة واهلية الموظفين في استعمال التقنيات التكنولوجية، ضعف شبكات

الفصل الخامس

الإتصال الداخلية،....) للإدارة العمومية للضرائب والهيئات العمومية الأخرى مثل البنوك العمومية وذلك من منطقة إلى أخرى في نفس الولاية وعدم توجيه وتحفيز الشركات على استعمال الموقع الإلكتروني الحكومي لتخفيض الصعوبات الإدارية الموجودة.

الجدول رقم(05-70):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(36) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	المتوسط	
H ₁	0.164	3.03	من 1 إلى 9
		3.18	من 10 إلى 49
		3.32	من 50 إلى 250
		3.48	250 فأكثر
H ₀	0.008	3.34	سطيف
		3.15	قسنطينة
		3.36	أم البواقي
		2.81	ميلة

ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ إجراءات تقديم التصريح ودفع الضريبة (مثل الوقت المستغرق لجمع معلومات حول كيفية حساب الضريبة، واعداد دفاتر وسجلات محاسبة لإيداعها لدى إدارة الضرائب)

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات تقديم التصريح ودفع الضريبة (مثل الوقت المستغرق لجمع معلومات حول كيفية حساب الضريبة، واعداد دفاتر وسجلات محاسبة لإيداعها لدى إدارة الضرائب " أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات تقديم التصريح ودفع الضريبة (مثل الوقت المستغرق لجمع معلومات حول كيفية حساب الضريبة وإعداد دفاتر، وسجلات محاسبة لإيداعها لدى إدارة الضرائب) بالنسبة إلى عامل عدد العمال.

لكن يظهر أن قيمة "Sig" لمتغير قيام الخدمات الإلكترونية بتخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات تقديم التصريح ودفع الضريبة أقل من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي رفض الفرضية الصفرية بالنسبة إلى ولاية ممارسة النشاط، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات تقديم التصريح ودفع الضريبة بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛ وهذا راجع إلى أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تخفض على المستخدم وقت تنفيذ إجراءات تقديم التصريح ودفع الضريبة (مثل الوقت المستغرق لجمع معلومات حول كيفية حساب الضريبة، واعداد دفاتر وسجلات محاسبة لإيداعها لدى إدارة الضرائب) بالنسبة للشركات في جميع الولايات محل الدراسة؛

وبالنسبة لهم هناك انخفاض في الوقت من حيث توفر معلومات بسيطة حول التشريع الجبائي وكافة الوثائق الجبائية وإمكانية تحميلها وتعبأها وعلى سبيل المثال التصريح بالضريبة على الدخل الإجمالي (التصريح بالأرباح المهنية) نظام الربح الحقيقي

الفصل الخامس

(Gn°11) و التصريح برقم الأعمال التقديري للضريبة الجزافية الوحيدة (المكلفين بالضريبة الجدد/ Gn°12Bis) وغيرها من الوثائق الأخرى، وتوفير فضاء معومات مخصص للمهنيين والخواص والإمتيازات الجبائية، كل هذه المعلومات قد ساعدت المستخدم على كيفية حساب الضريبة من خلال الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب والبوابة الإلكترونية "جبايتك" أما فيما يخص إعداد الدفاتر والسجلات المحاسبية وإيداعها لدى مصلحة إدارة الضرائب، فهذا الإتصال المباشر بهذه المصالح الإدارية والحضور الشخصي الذي يأخذ وقت طويل وحتى في بعض الأحيان يجب انتظار ما تقر به القوانين والإجراءات الجديدة خاصة في حالة دعوة مصالح الضرائب في إطار "مراجعة مالية للحسابات" تلزم من خلالها الشركة بالإمتثال لها، أو أن ليس هناك استعمال لهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية.

في حين نجد أن هناك خفض للوقت بالنسبة للشركات الكبيرة مقارنة بما كانت عليه الأمور في السابق في هذا الجانب، وذلك نتيجة ما يوفر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب والبوابة الإلكترونية "جبايتك" والمديرية العامة للمؤسسات الكبيرة من تسهيلات في هذا الجانب. بوعليه هناك إختلاف في مدى قدرة الخدمات الإلكترونية الحكومية لإدارة الضرائب على تخفيض الوقت الذي تتحمله الشركات في كل ولاية من الولايات محل الدراسة نتيجة ضعف مستوى الجاهزية الإلكترونية (عدم كفاءة واهلية الموظفين في استعمال التقنيات التكنولوجية، ضعف شبكات الإتصال الداخلية،....) للإدارة العمومية للضرائب والهيئات العمومية الأخرى مثل البنوك العمومية وذلك من منطقة إلى أخرى في نفس الولاية وعدم توجيه وتخفيض الشركات على استعمال الموقع الإلكتروني الحكومي لتجنب التنقل من أجل طلب وتقديم الوثائق وطول الإنتظار من أجل تسوية إجراءات التصريح الجبائي.

الجدول رقم(05-71):نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(37) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.101	1.122	2.92	من 1 إلى 9	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات تسوية الضرائب والرسوم
		1.142	2.9	من 10 إلى 49	
		1.163	3.14	من 50 إلى 250	
		1.08	3.43	250 فأكثر	
H0	0.026	1.08	2.99	سطيف	
		1.23	3	قسنطينة	
		1.1	3.26	أم البواقي	
		1.07	2.7	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الفصل الخامس

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لإجراءات تسوية الضرائب والرسوم" أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪ وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لإجراءات تسوية الضرائب والرسوم بالنسبة إلى عامل عدد العمال.

لكن يظهر أن قيمة "Sig" لمتغير قيام الخدمات الإلكترونية بتخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لإجراءات تسوية الضرائب والرسوم أقل من مستوى الدلالة 5 ٪ وهذا يستدعي رفض الفرضية الصفرية بالنسبة إلى ولاية ممارسة النشاط، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لإجراءات تسوية الضرائب والرسوم بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛

وذلك لأن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تخفض على المستخدم تكلفة تنفيذ إجراءات تسوية الضرائب والرسوم التي تعود للأسباب السابقة والتي تحمل المستخدم تكاليف كبيرة نتيجة تنقلاته الكثيرة واتصاله المباشر مع الإدارة العمومية للضرائب وبحته عن سبل أخرى إلزامية الإمتثال للقواعد والقوانين التنظيمية الإجرائية بدفع رشاي وتنازله عن اصول مادية للوساطة مع أطراف أخرى من أجل تسوية ملفاته الضريبية العالقة،... وتعد أقل تكلفة مما كانت عليه في السابق عند قيامه بطلب بعض المعلومات والتسجيل وتحميل وتعبئة الوثائق الجبائية، وفيما عدا ذلك فالمستخدم لم يستعمل مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وليس له معرفة تامة بها.

تشير درجة الموافقة لدى المؤسسات الكبيرة إلى أن هناك خفض للتكاليف مقارنة بما كانت عليه الأمور في السابق في هذا الجانب وذلك نتيجة ما يوفره الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب والبوابة الإلكترونية "جبايتك" والمديرية العامة للمؤسسات الكبيرة من تسهيلات في القيام بالتصريحات والدفع الإلكتروني لها في آن واحد.

والملاحظ أن هناك إختلاف في مدى قدرة الخدمات الإلكترونية الحكومية لإدارة الضرائب على تخفيض التكلفة التي تتحملها الشركات في كل ولاية من الولايات محل الدراسة نتيجة ضعف مستوى الجاهزية الإلكترونية (عدم كفاءة واهلية الموظفين في استعمال التقنيات التكنولوجية، ضعف شبكات الإتصال الداخلية،....) للإدارة العمومية للضرائب والهيئات العمومية الأخرى مثل البنوك العمومية وذلك من منطقة إلى أخرى في نفس الولاية وعدم توجيه وتحفيز الشركات على استعمال الموقع الإلكتروني الحكومي لتجنب دفع الأتعاب وغيرها من المصاريف الأخرى لتسوية إجراءات الضرائب والرسوم.

من خلال تحليل عبارات تسهيل دفع الضرائب يمكن القول أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة بالنسبة إلى وولاية ممارسة النشاط في كافة العبارات، وهذا يعني أن توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة إلى هذا البعد من حيث وولاية ممارسة النشاط.

الفصل الخامس

الجدول رقم (05-72): نتائج اختبار الفروق " Sig " (للعبارة رقم 38) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₁	0.107	1.097	3.06	من 1 إلى 9	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام اجراءات الحصول على كافة الوثائق المتعلقة بتصدير واستيراد السلع (مثل وثائق تخليص جمركية، وثائق بنكية ومصرفية،..)
		0.977	2.96	من 10 إلى 49	
		1.03	3.03	من 50 إلى 250	
		0.66	3.52	أكثر من 250	
H ₀	0.095	1.1	2.98	سطيف	
		1	2.85	قسنطينة	
		0.94	3.14	أم البواقي	
		1.01	3.24	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اجراءات حصول المستخدم على كافة الوثائق المتعلقة بتصدير واستيراد السلع (مثل وثائق تخليص جمركية، وثائق بنكية ومصرفية،.. " أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اجراءات حصول المستخدم على كافة الوثائق المتعلقة بتصدير واستيراد السلع (مثل وثائق تخليص جمركية، وثائق بنكية ومصرفية،..) بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

وعلى هذا الأساس يمكن القول، أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تسهل على المستخدم من إتمام إجراءات الحصول على كافة الوثائق المتعلقة بتصدير واستيراد السلع (مثل وثائق تخليص جمركية، وثائق بنكية ومصرفية،..) بالنسبة للشركات الصغيرة والصغيرة والمتوسطة، في جميع الولايات، ويعد الأمر سهل بالنسبة لهم فقط من حيث توفر فضاء معلومات للخواص (بالنسبة للمسافرين عند وصولهم ومغادرتهم الجزائر، وإجراءات تغيير الإقامة وكذا بالنسبة للأجانب المقيمين بالجزائر والتدابير التي يجب اتباعها، والتوصيات الواجب اتباعها عند الاستيراد المؤقت وتسجيل سند العبور لدى الجمارك، واستيراد السيارات، تحميل الوثائق وطلب معلومات).

توفر فضاء للمهنيين حول القوانين والنظم الجبائية وكل ما يتعلق بعملية الإستيراد والتصدير، وأسس حساب الضريبة، والمنازعات والتعريفات الجمركية وسند العبور وغيرها من المعلومات الأخرى ذات الصلة، إضافة إلى توفير كافة الوثائق الضرورية لممارسة التجارة عبر الحدود التي يمكن طلبها إلكترونيا، أو أن ليس هناك استعمال لهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية من قبل المستخدم (أصحاب شركات ومهنيين) وفيما يتعلق بدرجة الموافقة لدى الشركات الكبيرة فهي تشير إلى وجود تسهيلات إجرائية في هذا المجال، وذلك بفضل فعالية الخدمات الإلكترونية الحكومية على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للجمارك من الناحية العملية.

الفصل الخامس

الجدول رقم(05-73): نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(39) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₀	0.038	1.051	3.16	من 1 إلى 9	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ إجراءات الحصول على الوثائق الضرورية لعملية التصدير والاستيراد.
		0.933	2.91	من 10 إلى 49	
		1.009	3.14	من 50 إلى 250	
		0.662	3.43	250 فأكثر	
H ₁	0.192	1.01	3.02	سطيف	
		0.977	2.93	قسنطينة	
		0.914	3.12	أم البواقي	
		1.03	3.27	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "قيام الخدمات الإلكترونية بتخفيض وقت تنفيذ إجراءات حصول المستخدم على الوثائق الضرورية لعملية التصدير والاستيراد" أقل من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي رفض الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية الحكومية بتخفيض وقت تنفيذ إجراءات حصول المستخدم على الوثائق الضرورية لعملية التصدير والاستيراد بالنسبة إلى عامل عدد العمال؛

وذلك لأن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تخفض على المستخدم وقت تنفيذ إجراءات الحصول على كافة الوثائق المتعلقة بتصدير واستيراد السلع (مثل وثائق تخليص جمركية، وثائق بنكية ومصرفية،...) بالنسبة للشركات الصغيرة والصغيرة والمتوسطة، في جميع الولايات محل الدراسة؛ وبالنسبة لهم هناك انخفاض في الوقت من حيث توفر بعض المعلومات البسيطة والخدمات الإلكترونية غير كافية المقدمة على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للجمارك وعلى مستوى الشبايك الوحيدة اللامركزية التي لازالت مثقلة بالإجراءات الإدارية.

أما فيما يخص إجراءات القيام بتقديم وتسوية الملفات المتعلقة بسند العبور والحصول على استفسارات، فهذا يتطلب الإتصال المباشر بهذه المصالح الإدارية والحضور الشخصي الذي يأخذ وقت طويل وحتى في بعض الأحيان يجب انتظار ما تقر به القوانين والإجراءات الجديدة، خاصة في حالة دعوة مصالح الجمارك لتسوية بعض المشاكل والملفات العالقة التي تلزم من خلالها الشركة بالإمتثال لها، أو أن ليس هناك استعمال لهذه الخدمات الإلكترونية الحكومية هذا من جهة، كما تشير الشركات الكبيرة إلى أن هناك خفض للوقت مقارنة بما كانت عليه الأمور في السابق في هذا الجانب، وذلك نتيجة ما يوفره الموقع الإلكتروني للمديرية

الفصل الخامس

العامّة للجمارك وما تقدمه الشبابيك الوحيدة اللامركزية من تسهيلات في هذا الجانب لفائدة هذه الشركات للإستيراد والتصدير في معالجة بعض القضايا إلكترونيا من جهة أخرى.

وعليه هناك إختلاف فيما تقدمه الإدارات الحكومية للجمارك من خدمات إلكترونية من أجل تخفيض وقت تنفيذ إجراءات الحصول على الوثائق الضرورية لعملية التصدير والإستيراد بالنسبة للشركات محل الدراسة، وهذا راجع إلى الأهمية التي توليها السلطات العمومية لدعم وتيسير عمل الشركات الكبيرة في مجال التصدير والإستيراد الذي يدخل في إطار تسهيل ممارسة الإستثمار والاعمال بالجزائر.

الجدول رقم(05-74): نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(40) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
Ho	0.027	1.04	3.06	من 1 إلى 9	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات التصدير والإستيراد.
		0.923	2.84	من 10 إلى 49	
		0.974	3.03	من 50 إلى 250	
		0.59	3.43	250 فأكثر	
H1	0.869	1	2.99	سطيف	
		0.918	2.92	قسنطينة	
		1.02	2.99	أم البواقي	
		0.956	3.08	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "قيام الخدمات الإلكترونية بتخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لاجراءات التصدير والإستيراد" أقل من مستوى الدلالة 5 ٪ وهذا يستدعي رفض الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية الحكومية بتخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لاجراءات التصدير والإستيراد بالنسبة إلى عامل عدد العمال؛

ويرجع الأمر إلى أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تخفض على المستخدم تكلفة تنفيذ اجراءات التصدير والإستيراد التي تعود للأسباب السابقة والتي تحمل المستخدم تكاليف كبيرة نتيجة تنقلاته الكثيرة واتصاله المباشر مع الإدارة العمومية للجمارك وبحته عن سبل أخرى لإلزامية الإمتثال للقواعد والقوانين التنظيمية الإجرائية بدفع رشاي، وتنازله عن اصول مادية للوساطة مع أطراف أخرى من أجل تسوية ملفاته العالقة عبر الحدود...، وتعد أقل تكلفة مما كانت عليه في السابق عند قيامه بطلب بعض المعلومات والتسجيل وتحميل وتعبأة الوثائق، وفيما عدا ذلك فالمستخدم لم يستعمل مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وليس له معرفة تامة بها.

الفصل الخامس

وفي المقابل تشير الشركات الكبيرة إلى أن هناك خفض للتكاليف مقارنة بما كانت عليه الأمور في السابق في هذا الجانب، وذلك نتيجة ما يوفر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للجمارك من تسهيلات في القيام بالتصريحات واجراءات التصدير والإستيراد.

وعليه هناك إختلاف فيما تقدمه الإدارات الحكومية للجمارك من خدمات إلكترونية من أجل تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات التصدير والإستيراد بالنسبة للشركات محل الدراسة، وهذا راجع إلى الأهمية التي توليها السلطات العمومية لدعم وتيسير عمل الشركات الكبيرة في مجال ممارسة التجارة عبر الحدود الذي يدخل في إطار تسهيل ممارسة الإستثمار والاعمال بالجزائر.

من خلال تحليل عبارات تسهيل التجارة عبر الحدود يمكن القول أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة بالنسبة إلى عدد العمال في عبارتين من مجموع ثلاثة عبارات، ويعني أن توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة إلى هذا البعد من حيث عدد العمال.

الجدول رقم(05-75): نتائج اختبار الفروق " Sig " للعبارة رقم(41) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H ₁	0.150	1.021	3.15	من 1 إلى 9	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية من اتمام اجراءات تسجيل وتسوية كافة تعاملاتك
		1.16	2.94	من 10 إلى 49	
		1	3	من 50 إلى 250	
		0.941	3.39	أكثر من 250	
H ₁	0.065	1.06	3.07	سطيف	
		1.05	3.03	قسنطينة	
		1.04	3.29	أم البواقي	
		1.08	2.82	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "قيام الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية بتسهيل تنفيذ المستخدم لاجراءات تسجيل وتسوية كافة تعاملاته" أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية الحكومية للبنوك العمومية بتسهيل تنفيذ المستخدم لاجراءات تسجيل وتسوية كافة تعاملاته بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

وعليه يمكن القول، أن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لم تسهل من إتمام إجراءات تسجيل وتسوية كافة تعاملاته بالنسبة للشركات الصغيرة والصغيرة والمتوسطة وفي جميع الولايات، ويعد الأمر سهل بالنسبة لهم فقط من حيث أنها توفر فضاء معلومات للأفراد والشركات والمهنيين، وفضاء للمهنيين.

الفصل الخامس

الجدول رقم(05-76): نتائج اختبار الفروق " Sig " (للعبارة رقم(42) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.127	1.098	3.05	من 1 إلى 9	سهلت عليك الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية من اتمام اجراءات التصريح والدفع الإلكتروني
		1.134	3	من 10 إلى 49	
		0.96	2.77	من 50 إلى 250	
		0.765	3.3	250 فأكثر	
H1	0.845	1.03	3	سطيف	
		1.067	3.05	قسنطينة	
		1.13	3.02	أم البواقي	
		1.06	2.88	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "قيام الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية بتسهيل تنفيذ المستخدم لاجراءات التصريح والدفع الإلكتروني" أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية الحكومية للبنوك العمومية بتسهيل تنفيذ المستخدم لاجراءات التصريح والدفع الإلكتروني بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

الجدول رقم(05-77): نتائج اختبار الفروق " Sig " (للعبارة رقم(43) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.097	1.081	3.04	من 1 إلى 9	ساهمت الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية في تخفيض وقت تنفيذ اجراءات التسوية والحصول على كافة المعلومات الائتمانية الضرورية
		1.081	2.94	من 10 إلى 49	
		0.935	2.81	من 50 إلى 250	
		0.891	3.39	250 فأكثر	
H1	0.577	1.02	2.99	سطيف	
		1.04	2.85	قسنطينة	
		1.06	3.03	أم البواقي	
		1.07	2.82	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الفصل الخامس

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "مساهمة الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية في تخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات التسوية والحصول على كافة المعلومات الائتمانية الضرورية" أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية في تخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات التسوية والحصول على كافة المعلومات الائتمانية الضرورية بالنسبة إلى عامل عدد العمال.

الجدول رقم (05-78): نتائج اختبار الفروق "Sig" (للعبارة رقم 44) نسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط

الفرضية	Sig	الانحراف	المتوسط		
H1	0.168	1.106	2.93	من 1 إلى 9	ساهمت الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية في تخفيض تكلفة تنفيذ كافة إجراءات تعاملاتك بصفة نهائية
		1.06	2.84	من 10 إلى 49	
		0.887	2.78	من 50 إلى 250	
		0.876	3.3	250 فأكثر	
H1	0.513	0.949	2.78	سطيف	
		1.04	2.88	قسنطينة	
		1.07	30.4	أم البواقي	
		1.08	2.85	ميلة	

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة "Sig" لمتغير "مساهمة الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية في تخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لكافة إجراءات تعاملاته بصفة نهائية" أكبر من مستوى الدلالة 5 ٪. وهذا يستدعي قبول الفرضية الصفرية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية في تخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لكافة إجراءات تعاملاته بصفة نهائية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.

من خلال تحليل عبارات تسهيل المعاملات البنكية، يمكن القول أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة بالنسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة النشاط في كافة العبارات، وهذا يعني أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة إلى هذا البعد ككل. بعد اختبار الفرضيات الصفرية سنحاول تقديم ملخص عام لنتائج هذه الفرضيات ومدى قبولها أو رفضها وفق ما يوضحه الجدول الموالي.

جدول رقم (05-79): ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الرقم	الفرضيات	مستوى الدلالة (Sig)	نتيجة الاختبار
01	الفرضية الصفريّة الرئيسية الأولى (H0 ₁) لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لخدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال عند مستوى دلالة معنوية (0.05)	0.00	رفض
	الفرضية الصفريّة الرئيسية الثانية (H0 ₂) لا توجد فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة خدمات الحكومة الإلكترونية في تسهيل ممارسة الأعمال في الجزائر بالنسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة نشاط الشركة عند مستوى دلالة ألفا أكبر أو يساوي من (0.05):		
02	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير قنوات اتصال متعددة للتواصل مع مقدمي الخدمة بشكل فعال بالنسبة إلى عامل عدد العمال	0.044	رفض
03	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل المواقع الإلكترونية الحكومية على أنظمة تتبع إلكترونية تمكن المستخدم من مراجعة تعاملاته مع الإدارات العمومية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.		قبول
04	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير روابط ومنصات وتطبيقات إلكترونية تمكن المستخدم من الحصول على المعلومات والخدمات المقدمة من قبل السلطات المسؤولة بالنسبة إلى عامل عدد العمال؛	0.023	رفض
05	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل فضاء المشاركة الإلكترونية للموقع الإلكتروني الحكومي بشكل فعال في التفاعل مع انشغالات المستخدم بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط		قبول
06	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول متغير إمكانية معرفة المستخدم حالة الدعاوي والقرارات والأحكام الصادرة في مسألة ما بواسطة خدمة العملاء التي يقدمها مركز الإتصال الحكومي بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط .		قبول
07	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول متغير عمل البوابة الإلكترونية الحكومية على توفير كافة الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية في مجموعة		قبول

الفصل الخامس

		واحدة مما يسهل الوصول إليها بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول متغير عمل البوابة الإلكترونية لإنشاء الشركات على توفير كافة المعلومات والتوضيحات اللازمة لتأسيس الشركة إلكترونياً دون اللجوء إلى وسائل أخرى بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	08
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول متغير عمل البوابة الإلكترونية للسجل التجاري على توفير كافة إجراءات التسجيل (الدخول) والتسمية التي تمكن المستخدم من القيام بما إلكترونياً وبشكل فعال بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	09
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية لمسح الأراضي على توفير منصة إلكترونية تمكن المستخدم من طلب واستخراج وتحميل الوثائق وكذا المعلومات الأخرى التي تحتاج إليها الشركة بشكل فعال بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط .	10
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل الموقع الإلكتروني للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز على توفير منصة إلكترونية تمكن المستخدم من طلب ومتابعة مراحل التوصيل بالكهرباء والغاز، إلكترونياً بشكل فعال بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	11
رفض	0.035	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل الموقع الإلكتروني للإلكتروني للمديرية العامة للضرائب منصة إلكترونية تمكن الشركات من تحميل وتعبئة الوثائق، وإمكانية الحصول على رقم التعريف الجبائي بشكل فعال بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛	12
رفض	0.040	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل البوابة الإلكترونية للتصريح الجبائي "جبائتك" على توفير إجراءات طلب التسجيل والتصريح الجبائي والدفع الإلكتروني من قبل المستخدم بشكل فعال بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛	13

الفصل الخامس

14	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل الموقع الإلكتروني للتأمينات الإجتماعية فضاء (منصة إلكترونية) تمكن المستخدم من القيام بتصريحات الضمان الإجتماعي والدفع الإلكتروني لهذه التصريحات إلكترونيا بشكل فعال بشكل فعال بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	قبول
15	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول عمل الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للجمارك منصة إلكترونية تسمح للمستخدم بطلب معلومات أو معالجة قضية ما إلكترونيا بشكل فعال أكبر بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	قبول
16	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم كافة إجراءات استخراج نسخة من السجل التجاري بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	قبول
17	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لإجراءات إيداع الحسابات الاجتماعية والحصول على نسخ من الملفات ذات الصلة بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	قبول
18	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لكافة إجراءات إنشاء وتعديل، وحل عقود الشركات التجارية بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛	رفض 0.024
19	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لإجراءات انشاء الشركات لدى الموثقين بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	قبول
20	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لإجراءات انشاء الشركات لدى الموثقين بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	قبول
21	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم للإجراءات القانونية السابقة للتسجيل المتعلقة بتوفير معلومات مفصلة عن النشاط، والوضعية المالية لهذه الشركات التي يقوم بها مدققو الحسابات بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	قبول

الفصل الخامس

قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لإجراءات تسوية التصريحات الجبائية والحصول على الرقم التعريف الجبائي بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	22	
رفض	0.020	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لكافة إجراءات تسجيل الموظفين بالشركة لدى صندوق الضمان الإجتماعي بالنسبة إلى عامل عدد العمال؛	23	
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت استكمال إجراءات التأسيس وإنجازها بصفة نهائية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	24	
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة استكمال إجراءات التأسيس وإنجازها بصفة نهائية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط .	25	
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل إطلاع المستخدم على إجراءات الحصول على تراخيص البناء والمعلومات ذات الصلة بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	26	
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت حصول المستخدم على معرفة الإجراءات والمعلومات المرتبطة بتراخيص البناء بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	27	
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة حصول المستخدم على معلومات حول تراخيص البناء بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	28	
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل اتمام المستخدم لكافة الإجراءات المرتبطة بتقديم كافة الوثائق ذات الصلة من أجل الحصول على موافقات التوصيل والمتطلبات النهائية للحصول على الكهرباء	29	

الفصل الخامس

		بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات التوصيل بالكهرباء بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	30
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات توصيل مقر الشركة بالكهرباء بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	31
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض مدة النشر العقاري بعد اتمام إجراءات نقل الملكية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	32
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في حصول المستخدم على الوثائق وتعبئتها إلكترونياً من قبل محافظة العقار (نسخة من سندات الملكية، دفتر العقار، تسجيل الرهن العقاري...) بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	33
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل إجراءات الحصول على وثائق من إدارة مسح الأراضي (وثيقة CC12 و PR4bis) بصفة نهائية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	34
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات تسجيل الملكية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	35
قبول		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لإجراءات تسجيل الملكية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	36

الفصل الخامس

37	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل إجراءات تقديم تصريح ودفع الضريبة بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛	0.020	رفض
38	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات تقديم التصريح ودفع الضريبة بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛	0.008	رفض
39	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لإجراءات تسوية الضرائب والرسوم بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛	0.026	رفض
40	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل إجراءات حصول المستخدم على كافة الوثائق المتعلقة بتصدير واستيراد السلع (مثل وثائق تخليص جمركية، ووثائق بنكية ومصرفية،..) بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.		قبول
41	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية الحكومية بتخفيض وقت تنفيذ إجراءات حصول المستخدم على الوثائق الضرورية لعملية التصدير والإستيراد بالنسبة إلى عامل عدد العمال؛	0.038	رفض
42	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية الحكومية بتخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لإجراءات التصدير والإستيراد بالنسبة إلى عامل عدد العمال؛	0.027	رفض
43	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية الحكومية للبنوك العمومية بتسهيل تنفيذ المستخدم لإجراءات تسجيل وتسوية كافة تعاملاته بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.		قبول
44	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول قيام الخدمات الإلكترونية الحكومية للبنوك العمومية بتسهيل تنفيذ المستخدم لإجراءات التصريح والدفع الإلكتروني بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.		قبول
45	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات		قبول

الفصل الخامس

		الإلكترونية للبنوك العمومية في تخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات التسوية والحصول على كافة المعلومات الائتمانية الضرورية بالنسبة إلى عامل عدد العمال.		
46		لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية في تخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لكافة إجراءات تعاملاته بصفة نهائية بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط.	قبول	

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

من الجدول السابق، يتبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالخدمات الحكومية الإلكترونية وأثرها على سهولة إجراءات ممارسة الأعمال بالجزائر بالنسبة إلى عامل عدد العمال (عددها الإجمالي 05 فروق منها 03 فروق مرتبطة بقيام الخدمات الإلكترونية الحكومية بتسهيل إجراءات تسجيل الموظفين بالشركة لدى صندوق الضمان الاجتماعي، وتخفيض وقت حصول الشركات على الوثائق الضرورية لعملية التصدير والإستيراد، وتخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات التصدير والإستيراد) وولاية ممارسة النشاط (عددها الإجمالي 06 فروق والمرتبطة بسهولة إجراءات الحصول على رقم التعريف الجبائي وطلب التسجيل والتصريح الجبائي ودفعه إلكترونياً، ومدى انخفاض وقت وتكلفة كافة هذه الإجراءات، وكذا سهولة القيام بإجراءات العقود التجارية). ويبدو أن هذه الفروق الموجودة في آراء أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق باستعمال الخدمات الإلكترونية الحكومية وأثره على سهولة ممارسة الأعمال من حيث حجم الشركات الذي يقاس بعدد العمال وولاية ممارسة الشركة لنشاطها (سطيف، قسنطينة، ميلة، أم البواقي) يدل على أن هناك اختلاف نوعاً ما في مناخ الأعمال داخل الولايات محل الدراسة والتي ترجع إلى أسباب رئيسية عدة نذكر منها:

— اختلاف درجة إهتمام الإدارات والهيئات العمومية المحلية بالولاية من شركة إلى أخرى، والتي تظهر من خلال التسهيلات الإجرائية والتنظيمية المقدمة للشركات الكبيرة والمتوسطة الميسرة لممارسة الأعمال مقارنة بالشركات الصغيرة والمصغرة.

— ضعف شبكات الإتصال المحلية أو الواسعة (شبكة الإنترنت، الإنترنت، الإكسترنات...) وخاصة في المناطق المعزولة في نفس الولاية أو خارجها.

— مستوى الوعي والإدراك بأهمية استخدام تقنيات ووسائل الإتصال والرقمنة من قبل أصحاب الشأن والمصلحة داخل كل إدارة عمومية ضمن إقليم الولاية.

— درجة توجيه وتحفيز العاملين بالإدارة العمومية المحلية لأصحاب الشركات والمستثمرين على استخدامهم للمواقع الإلكترونية الحكومية ذات الصلة دون تحمل عناء التنقل وقيامهم بالإتصال المباشر مع مكاتب الإدارة العمومية ذاتها.

— درجة ثقل وبطء الإجراءات البيروقراطية والوساطة المرتبطة بالإدارة العمومية المعنية داخل الولاية

خلاصة الفصل

يتضح من خلال هذا الفصل، أن عملية تحليل واختبار الفرضيات قد مر بعدة مراحل مختلفة وذلك بعد توظيف أساليب إحصائية وصفية، وأخرى استدلالية تناسب فرضيات الدراسة ومتغيراتها. ففي المرحلة الأولى تم التعرف على الخصائص التعريفية لأفراد عينة الدراسة، وقد تبين أن أغلبية المستجوبين من فئة "المسيرين" بنسبة 56.8%، وتليها فئة "مالك ومسير" بنسبة 23.7% وبعدها فئة "مالك" بنسبة 19.5%، وتواجد عدد كبير من الشركات "المصغرة" و"الشركات الصغيرة" مناصفة بـ 141 شركة وتليها "الشركة المتوسطة" بـ 79 شركة وهذا راجع إلى ظروف وخصوصية البلد في تأسيس وممارسة الإستثمار والأعمال؛ وقد يعود السبب الرئيسي إلى تكلفة الإستثمار وسرعة الإنجاز في حين تبقى الشركات الكبيرة تشكل نسبة ضعيفة جدا مقارنة بالشركات الأخرى.

في مرحلة ثانية كان التركيز يدور أكثر على محاولة تحليل نتائج الاستبيان حيث تم الإعتماد على بعض الأساليب الإحصائية الوصفية (المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري) بهدف تقييم متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة (استعمال الخدمات الإلكترونية الحكومية وسهولة ممارسة الأعمال) داخل ولايات سطيف، قسنطينة، ميلة، وأم البواقي، وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج؛ التي تشير إلى أن كافة الخدمات الإلكترونية الحكومية للمواقع الإلكترونية الحكومية والموجهة للشركات لتيسير ممارسة الأعمال هي غير موجودة أو غير مكتملة في كثير من المواقع الإلكترونية الحكومية ذات الصلة بالإستثمار والأعمال؛ وحتى إن وجدت فهي غير فعالة تماما بإستثناء الخدمات الإلكترونية الحكومية لإدارة الضمان الإجتماعي، أو أن المجيب من مفردات عينة الدراسة لم يستعمل مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية.

يظهر كذلك، أن أغلب الخدمات الإلكترونية الحكومية للمواقع الإلكترونية الحكومية محل الدراسة لا تساعد أصحاب الشركات والمستثمرين في تأسيس الشركة وممارسة النشاط، بواسطة شبكة الإنترنت بل هي تساعده في ذلك بشكل صغير أي أحسن مما كانت عليه بعض الإجراءات الإدارية السابقة إلى حد ما؛ وفي مرحلة أخيرة تم القيام باختبار فرضيات الدراسة عند مستوى دلالة 0.05% اعتمادا على الأساليب الإحصائية الاستدلالية (معاملات الارتباط، الانحدار البسيط، الانحدار المتعدد).

وفي هذا الإطار تشير عملية اختبار الفرضيات إلى مجموعة من النتائج؛ حيث تبين في مرحلة أولى وجود أثر ذو دلالة معنوية لإستعمال خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال الكلي، فإستعمال خدمات الحكومة الإلكترونية مجتمعة لها علاقة قوية مع سهولة ممارسة الأعمال بالنسبة للشركات في كافة الولايات، وهذا ما يؤكد الفرضية الرئيسية الأولى (H_{01}).

وفي مرحلة ثانية اتضح أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بخدمات الحكومة الإلكترونية وأثرها على سهولة إجراءات ممارسة الأعمال بالجزائر بالنسبة إلى عامل عدد العمال ولاية ممارسة النشاط، وهذا ما ينفي الفرضية الرئيسية الثانية (H_{02}).

خاتمة عامة

إن الحكومة الإلكترونية هي بمثابة الأداة الفنية لتسهيل عمليات وإجراءات تحسين مناخ الأعمال المعتمدة من قبل الدولة وزيادة فعالية التنظيمات الحكومية ذات الصلة بتنفيذ السياسات العمومية في هذا السياق، فالحكومة الإلكترونية شرط ضروري للمساهمة في تحسين جودة المؤسسات وإصلاحات القطاع العام وتحقيق النمو والتنمية الاقتصادية، وذلك انطلاقاً من الدور البارز الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية في تطوير أداء الإدارات والهيئات الحكومية اتجاه مؤسسات الأعمال التي تستند على الطرق التقنية الحديثة في تقديم وإيصال المعلومات والخدمات المفيدة، واختزال كل الإجراءات والتعقيدات الإدارية والبيروقراطية والحد من الفساد الذي يواجه مؤسسات الأعمال.

بناء على ما تم تناوله في هذا البحث، اتضح لنا أن موضوع تيسير ممارسة الأعمال والاستثمار مرتبط بشكل وثيق بتطور خدمات الحكومة الإلكترونية التي تساعد مؤسسات الأعمال على تنفيذ إجراءات إلزامية الإمتثال لما تفرضه الإدارات والهيئات الحكومية من جهة والحصول على المعلومات والخدمات الحكومية من جهة أخرى وذلك بسهولة وريح للوقت وتخفيض تكاليف المعاملات، وتبين لنا كذلك أن تحسين مناخ الأعمال هو امر ضروري لرفع حجم أنشطة الأعمال أو الإستثمارات والتي تساهم من دون شك في زيادة الإنتاج ورفع التنافسية وجذب المستثمر الأجنبي وهذا يحدث فقط إذا تم تشجيع وتحفيز مؤسسات الأعمال على الإستثمار وتبني سياسات عمومية تنظيمية فعالة تركز بشكل أساسي على تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

وانطلاقاً من التساؤل الذي قمنا بطرحه في مقدمة هذه الرسالة حول إمكانية مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحسين مناخ الأعمال بالجزائر، تبين لنا الجزائر مازالت تعاني من مساوئ كافة العراقيل الإدارية التي تقف عائقاً للرقى بالاستثمارات وتحسين مناخ الأعمال إضافة إلى عدم إحداث تغييرات في السياسة الاقتصادية ونقص البنى التحتية، وضعف سياسة المنافسة والسياسة التجارية، والضريبة والتي من شأنها أن تنعكس سلباً على نجاح إستراتيجية التنويع الاقتصادي، وذلك على غرار بعض الدول التي عرفت تقدماً ملحوظاً في تسهيل بيئة ممارسة الأعمال، مستغلة في ذلك كل الفرص والإمكانات والخدمات التي تركز عليها الحكومة الإلكترونية.

ويتضح ذلك أكثر بوجود فجوة رقمية في الجزائر بين ما جسد من مشاريع الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع وما هو غير متوفر من الوسائل والتقنيات التكنولوجية والتي تتمثل أساساً 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 الإعتماد فقط على المواقع الإلكترونية الحكومية التي تقدم سوى بعض المعلومات التي يتوقع من أنها غير 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؛

فالقضية لا تنتهي فقط بوضع مواقع إلكترونية حكومية على شبكة الإنترنت وإنما في العمل على تطوير هذه المواقع الإلكترونية بكل ما تتطلبه من بنى تحتية للاتصالات (شبكة إنترنت...) وقوانين وتشريعات وحماية، وأدوات وأجهزة تكنولوجية متطورة، وإنما

يجب بذل المزيد من الجهود لتطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية بطريقة أكثر فعالية من أجل تبسيط وتيسير الإجراءات الإدارية الحكومية وبناء إدارة حكومية كفأة، وغير بيروقراطية وتحسين مناخ الأعمال، وذلك بوضع مشاريع وبرامج مكاملة لدعم أهداف بناء نظام الحكومة الإلكترونية.

وبالرغم من التعديلات التنظيمية والتحسينات التي ادخلت على الإدارات والوكالات الحكومية بالجزائر والتي استندت على الاستخدام المتزايد للخدمات الإلكترونية الحكومية (الشباك الوحيد، الأجهزة الذكية، المواقع الإلكترونية...) لتبسيط 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 تصريح ودفع الضريبة واشتراكات التامين الإجتماعي إلى جانب التعديلات التجارية، والضريبة والمالية، إلغاء بعض الرسوم والضرائب أو تخفيض جزء منها والحد الأدنى لرأس المال المطلوب بالنسبة للشركات، والقانونية مثل إلغاء تقديم نسخ سند الملكية، كل ذلك لم يعط انعكاسات إيجابية على مساعي تحسين مناخ الأعمال والاستثمار.

وبعد اجابتنا على التساؤلات الواردة في هذه الرسالة؛ توصلنا إلى مجموعة من الإستنتاجات التي تعكس واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية ومناخ الاعمال بالجزائر والتي نذكرها في النقاط التالية:

__ معاناة أصحاب الشركات من كثرة الأعباء الإدارية خاصة تلك المتعلقة بطول فترة تكوين ملف انشاء المؤسسة وتأثيرها السلبي على قرارات توطين المشاريع الإستثمارية، وتوسيع أنشطة الأعمال وعلى الأداء الإقتصادي في الجزائر.

__ نقص الإمكانيات التكنولوجية والمتطلبات البشرية والقانونية في تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى جانب، البيروقراطية والفساد الذي يغلب عليه طابع الإستحواذ على المنافع العمومية من جراء تنفيذ مثل هذه المشاريع.

__ لا توجد خدمات إلكترونية حكومية تفاعلية مميزة تسمح للمستثمر بتسوية كافة الإجراءات الإدارية الملقاة على عاتقه وفق نط الكتروني أسرع، سهل وغير مكلف.

__ تأخر مشاريع إنجاز وتفعيل التطبيقات الإلكترونية المدججة للخدمات الحكومية المتطورة التي تندرج ضمن إستراتيجية الحكومة الإلكترونية 2013 وجعلها حيز الخدمة والتي لم تتحقق أغلبها، كالمصارف الرقمية بالجزائر التي لا زالت 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 كم قليل من المعلومات الإعلامية والتفاعلية، طول فترة تحديثها، وتحيينها لجعلها في متناول أصحاب المؤسسات واستعمالها في الوقت المناسب.

__ إحتلال 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 أثر كبير على تحسن بيئة ممارسة الأعمال بها.

كما تشير نتائج التحليل للبيانات ذات الصلة بمناخ الأعمال في بعض ولايات الجزائر بان هناك عراقيل وصعوبات إدارية تواجه الشركات من ثقل وروتين وبطئ الإجراءات الإدارية والبيروقراطية، وربما هي أكثر انتشار وشدة وبأشكال لا يمكن تصورها في كثير من الحالات والتي يمكن الحكم عليها من خلال رداءة وسوء الخدمات الحكومية المقدمة، والتي ترتبط بتأسيس وبداية النشاط، الحصول على العقار وتراخيص التسوية، والحصول على التمويل من البنوك.

ويظهر في بعض الحالات أن هناك بعض الاختلافات المرتبطة بالأداء الحكومي اتجاه الشركات من إدارة حكومية إلى أخرى أو من ولاية إلى أخرى، حتى لو كان ذلك بشكل متفاوت أو صغير، وبالتالي يوجد نوع من عدم تكافؤ الفرص في الوصول إلى الخدمات الحكومية من الشركات وضعف الكفاءة والفعالية في التنظيمات الحكومية وغياب الثقة والشفافية.

استنادا إلى تحليل بيانات الدراسة الميدانية واختبار فرضياته، نقوم فيما يلي بعرض أهم النتائج التي توصلنا إليها في هذه الدراسة، ثم نقدم بعض الإقتراحات التي نرى أن لها أهمية في دعم الحكومة الإلكترونية لتحسين مناخ الاعمال بالجزائر فقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

— تعمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير قنوات اتصال متعددة للتواصل مع مقدمي الخدمة بشكل فعال(العبارة الاولى (01) من المتعير المستقل الاول) وهو ما يقابل أكبر نسبة من آراء الموافقة (قدر المتوسط الحسابي بـ 3,48) لدى مفردات عينة الدراسة لكن هذا ينطبق على بعض المواقع الإلكترونية الحكومية فقط التي تحقق خاصية الإستعمالية والكفاءة والفعالية.

— لا يعمل فضاء المشاركة الإلكترونية للموقع الإلكتروني الحكومي بشكل فعال في التفاعل مع انشغالات المستخدم (العبارة الاولى (01) من المتعير المستقل الثاني)، لأن أغلب الشكاوي والاستفسارات التي يقدمها أصحاب الشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية لا يتم الرد عليها إلكترونيا من قبل الإدارات والوكالات العمومية، وهو ما يقابل أكبر نسبة من آراء عدم الموافقة (قدر المتوسط الحسابي بـ 2.5) لدى مفردات عينة الدراسة.

— بالنظر إلى كافة عبارات متغيرات الدراسة؛ نجد أن المنصة الإلكترونية الموجودة على الموقع الإلكتروني للتأمينات الإجتماعية توفر خدمة القيام بتصريحات الضمان الإجتماعي والدفع الإلكتروني لهذه التصريحات بشكل فعال خاصة بالنسبة للشركات التي تملك بطاقات دفع بيبنيكية تعمل بشكل جيد، أو تلك التي لها تسهيلات إدارية تمكنهم من القيام بعملية الدفع الإلكتروني فورا على هذه المنصة الإلكترونية وهو الحال الذي ينطبق على الشركات الكبيرة.

— تباينت درجة سهولة تأسيس الشركة وبداية النشاط فيما يتعلق باستعمال الخدمات الإلكترونية الحكومية من قبل الشركات التي لم تسهل إتمام كافة إجراءات إنشاء الشركات لدى الموثقين وتعديل وحل عقود الشركات التجارية إلى حد بعيد، والتي لازالت صعبة وتأخذ فترات زمنية طويلة، بالرغم من وجود سهولة مقارنة بما كانت عليه في السابق بعض الإجراءات الإدارية في هذا المجال فهناك دلالة على أن سهولة تأسيس الشركة وبداية النشاط هو أمر ملحوظ ولكن بشكل متفاوت.

يعني أن هناك خدمات إلكترونية حكومية قد قامت بتسهيل إجراءات تأسيس الشركة وبداية النشاط وأخرى غير موجودة تماما تسير وفق الإجراءات الإدارية التقليدية أو أن مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية قد سهلت عملية القيام بذلك بشكل بسيط، أو أن المستخدم لم يستعمل مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية؛ وهو نفس الأمر الذي يمكن الحكم عليه لمدى مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة ووقت تنفيذ إجراءات تأسيس الشركة أي بين أقل تكلفة ووقت مستغرق من ذي قبل وأكبر تكلفة وأطول فترة والتي لازالت موجودة إلى حد الآن، وعلى عكس من ذلك فقد سهلت الخدمات الإلكترونية من اتمام كافة إجراءات تسجيل الموظفين بالشركة لدى صندوق الضمان الاجتماعي

— لم تسهل الخدمات الإلكترونية الحكومية على الشركات من الإطلاع على إجراءات الحصول على تراخيص البناء والمعلومات المرتبط بذلك إلى حد بعيد، نتيجة عدم توفر مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وحتى إن توفرها داخل الإدارات العمومية المعنية فهي غير فعالة تماما أو أن المستخدم لم يستعملها أصلا.

— لم تعمل الخدمات الإلكترونية الحكومية على تسهيل وتخفيض وقت، وتكلفة إجراءات توصيل الكهرباء (قيمة المتوسط الحسابي العام هي 2.45 وتشير إلى عدم الموافقة) وكذا إجراءات الحصول على المعلومات والخدمات التي تحتاج إليها الشركات من أجل تسجيل الملكية إلى حد بعيد (قيمة المتوسط الحسابي العام تسجيل هي 2.63 وتشير إلى عدم الموافقة) وذلك راجع إلى عدم توفر مثل هذه الخدمات الإلكترونية الحكومية وحتى إن توفرها على الموقع الإلكتروني الحكومي بواسطة شبكة الإنترنت فهي غير فعالة تماما أو أن لم يتم استعمال مثل هذه الخدمات الإلكترونية تماما من قبل الشركات، وبالتالي هناك إجراءات صعبة وعمليات تأخذ فترات زمنية طويلة وتكاليف من أجل توصيل الشركة بالكهرباء والتي تحملها الشركات، بسبب الممارسات التقليدية والبيروقراطية التي لازالت موجودة.

وبصفة عامة تشير أغلب عبارات المتغيرات المستقلة والتابعة الأخرى إلى مستوى متدني لمدى مساهمة الخدمات الإلكترونية الحكومية في تيسير وتخفيض وقت، وتكلفة الإجراءات الإدارية ذات الصلة أو متوسطة في حالات قليلة جدا، وهو ما يعبر عن درجة الحياد في آراء مفردات عينة الدراسة، وذلك راجع إلى عدم كفاية المعلومات والخدمات الإلكترونية الحكومية المتوفرة وعدم اكتمال وفعالية مراحل وأجزاء كبيرة من الخدمات الإلكترونية الحكومية الموجهة للشركات بواسطة شبكة الإنترنت لممارسة الأعمال.

— يتضح من خلال الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 1% بين خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال بالجزائر، وهذا بشكل عام إذا بلغ معامل الارتباط 0.634 وهذا ما يؤكد الفرضية الرئيسية الأولى.

— بينت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي للحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال بالجزائر وذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% حيث بلغ معامل الانحدار 0.634 وهو يدل على وجود علاقة موجبة قوية بين المتغيرين، كما أن المتغيرات المستقلة الثلاثة يمكنها معا تفسير 40.10% من تباين المتغير التابع، أي أن 40.10% من التغيرات في مستويات سهولة ممارسة الأعمال

في الولايات محل الدراسة، ناتجة عن التغيرات في استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية، أما النسبة المتبقية (حوالي 60%) فهي ترجع إلى عوامل أخرى غير معروفة.

فقد كان التأثير متفاوت لكل بعد من أبعاد الخدمات الحكومية الإلكترونية (خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات، ومحتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية والخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية) حيث كان أشد هذه الأبعاد تأثيراً هو بعد الخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية حيث بلغ معامل الانحدار لها 0.424 وبالتالي يزيد مستوى سهولة ممارسة الأعمال بمقدار 0.424 كلما زاد معدل استعمالية ووظيفة ما توفره الخدمات الإلكترونية للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية بمقدار واحد، بينما كان بعد محتوى الخدمات الإلكترونية الحكومية للمواقع الإلكترونية الحكومية الأقل تأثيراً حيث بلغ معامل الانحدار لها 0.071 أين يزيد مستوى سهولة ممارسة الأعمال بمقدار 0.071 فقط كلما زاد معدل استعمالية ووظيفة ما تقدمه الخدمات الإلكترونية الحكومية من سهولة وسرعة وإمكانية الوصول بمقدار واحد.

اتضح أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بخدمات الحكومة الإلكترونية وأثرها على سهولة إجراءات ممارسة الأعمال بالجزائر بالنسبة إلى عامل عدد العمال وولاية ممارسة النشاط والتي نذكرها فيما يلي:

— عمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير قنوات اتصال متعددة للتواصل مع مقدمي الخدمة بشكل فعال بالنسبة إلى عامل عدد العمال

— عمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير روابط ومنصات وتطبيقات إلكترونية تمكن المستخدم من الحصول على المعلومات والخدمات المقدمة من قبل السلطات المسؤولة بالنسبة إلى عامل عدد العمال؛

— عمل الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب على توفير منصة إلكترونية تمكن الشركات من تحميل وتعبئة الوثائق، وإمكانية الحصول على رقم التعريف الجبائي بشكل فعال بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛

— عمل البوابة الإلكترونية للتصريح الجبائي "جبائتك" على توفير إجراءات طلب التسجيل والتصريح الجبائي والدفع الإلكتروني من قبل المستخدم بشكل فعال بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛

— قيام الخدمات الإلكترونية الحكومية بتسهيل إتمام المستخدم لكافة إجراءات إنشاء وتعديل، وحل عقود الشركات التجارية بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛

— قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل إتمام المستخدم لكافة إجراءات تسجيل الموظفين بالشركة لدى صندوق الضمان الاجتماعي بالنسبة إلى عامل عدد العمال؛

— قيام الخدمات الإلكترونية بتسهيل إجراءات تقديم تصريح ودفع الضريبة بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛

— قيام الخدمات الإلكترونية بتخفيض وقت تنفيذ المستخدم لإجراءات تقديم التصريح ودفع الضريبة بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛

— قيام الخدمات الإلكترونية بتخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لإجراءات تسوية الضرائب والرسوم بالنسبة إلى عامل ولاية ممارسة النشاط؛

— قيام الخدمات الإلكترونية الحكومية بتخفيض وقت تنفيذ إجراءات حصول المستخدم على الوثائق الضرورية لعملية التصدير والإستيراد بالنسبة إلى عامل عدد العمال.

— قيام الخدمات الإلكترونية الحكومية بتخفيض تكلفة تنفيذ المستخدم لإجراءات التصدير والإستيراد بالنسبة إلى عامل عدد العمال.

وهذا ما ينفي الفرضية الصفريّة الرئيسية الثانية (H_{02}): لا توجد فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة خدمات الحكومة الإلكترونية في تسهيل ممارسة الأعمال في الجزائر بالنسبة إلى عدد العمال وولاية ممارسة الشركة لنشاطها عند مستوى دلالة 0.05 وقبول الفرضية البديلة وذلك بالنسبة إلى عامل عدد العمال ولاية ممارسة النشاط، يعني أن هناك علاقة إيجابية بين أبعاد خدمات الحكومة الإلكترونية وسهولة ممارسة الأعمال في هذا الجانب، فكلما تزايد حجم مؤسسات الأعمال (عدد العمال) أو إنتقال ممارسة النشاط من ولاية إلى أخرى كلما كانت هناك سهولة أكبر في ممارسة الأعمال نتيجة تحسن وتطور مستوى الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة.

أما نتائج اختبار الفروق للمتغيرات الأخرى فهي تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (مؤسسات الأعمال في الولايات محل الدراسة، سطيف، قسنطينة، ميلة، وأم البواقي) وهذا يعني قبول الفرضية الرئيسية الثانية (H_{02}) ورفض الفرضية البديلة.

وهذا يدل على أن هناك اختلاف في مناخ الأعمال داخل الولايات محل الدراسة، والتي ترجع إلى عدة أسباب منها إختلاف مستوى تعامل الإدارات والهيئات العمومية المحلية مع مؤسسات الأعمال، ضعف شبكات الإتصال المحلية والواسعة، والوعي والإدراك بأهمية استخدام تقنيات ووسائل الإتصال والرقمنة، ومستوى تحفيز الموظفين لمؤسسات الأعمال على استخدامهم للمواقع الإلكترونية الحكومية ذات الصلة دون تحمل عناء التنقل والإتصال المباشر مع مكاتب الإدارة العمومية، وثقل وبطء الإجراءات البيروقراطية والوساطة المرتبطة بالإدارة العمومية المعنية في الولايات محل الدراسة.

ومن الملاحظ أن مشاريع إنجاز وإستغلال وإستخدام هذه التطبيقات والأنظمة التكنولوجية المتطورة التي يتكون منها نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر لم تحقق بعد، وهذا راجع إلى المشاكل العميقة، والمعقدة التي ترتبط بعدم توافق الإجراءات التكنولوجية المتواجدة مع التكنولوجيات المرتكزة على الإنترنت، وفقدان الثقة اللازمة في ضمان أمن وحماية المعلومات والبيانات،.. ونقص البنى التحتية للإتصالات على الرغم من تكلفة تكنولوجيا المعلومات المتجهة نحو التناقص فإن البنية التحتية التكنولوجية المناسبة ضرورية لإستخدام نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح في الدول النامية ومن بينها الجزائر .

وبناء على ما تم التوصل إليه في هذا البحث من نتائج يمكن إدراج بعض الإقتراحات 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.

— يجب تكثيف العمل على خلق مزيج متناسق ومتكامل من السياسات العمومية بشتى أنواعها والحرص على المراقبة والمتابعة لعملية تنفيذ هذه المشاريع والخطط الوطنية ضمن رؤية واحدة، وإرادة وقيادة قوية للدولة تكون ركيزتها الأساسية هو تحقيق فعالية الحكومة في مواجهة هذه التحديات أثناء التنفيذ.

— توفير الدعم والمتابعة والتنسيق وتوحيد العمليات والإجراءات المتبعة من قبل أصحاب المصلحة وذلك في إطار موجه ومنظم مستند على أعمال، ومهام "لجنة الحكومة الإلكترونية" التي تعمل بشكل متواصل مع كافة الوزارات والهيئات الرسمية من أجل تطوير الإدارة العمومية، الأمر الذي سيساعد بشكل أساسي في خلق مناخ ملائم لتحسيد الاستثمارات المحلية وتحفيز أصحاب المؤسسات على التنويع.

— رفع مستوى البنية التحتية للإتصالات ورأس المال البشري المؤهل، لإستخدام التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الإدارة العمومية ومؤسسات الأعمال .

— تطوير شبكات التدفق العالي وفائق السرعة وتأمينها.

— تطوير خدمات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالإعتماد 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 إلكترونيا من أجل ربح الوقت والتكلفة.

— تكثيف حجم المعلومات والخدمات الإعلامية والتفاعلية على المواقع الإلكترونية الحكومية وإنشاء خلايا الاتصال عبر هذه المواقع، للإبلاغ عن التعقيدات الإدارية وحالات الفساد الممكنة.

— إستخدام التطبيقات والنماذج الإلكترونية كالدفع الإلكتروني، والسجل الإلكتروني،... من قبل الإدارات العمومية ومؤسسات الأعمال والهيئات المعنية لتبسيط الإجراءات، العمليات والصفقات وإنجازها في أقرب وقت ممكن.

— إرساء الإجراءات القانونية، الإدارية والتجارية مع وضع تفسير واضح وكامل للنصوص التطبيقية المرافقة لاستخدام التوقيع، والمصادقة الإلكترونية داخل الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار " الشباك الوحيد" من أجل الارتقاء بجودة الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لمؤسسات الأعمال.

وفي الأخير، وبعد دراسة وتقييم مساهمة خدمات الحكومة الإلكترونية في تخفيض الأعباء الإدارية التي تتحملها مؤسسات الأعمال وتحسين مناخ الإستثمار والأعمال في الجزائر، وبصفة عامة هناك مجال واسع من البحث والدراسات التي يمكن القيام بها في هذا الموضوع الجديد الذي له أهمية كبيرة لدى المسؤولين وصناع القرار في البلد، والباحثين والخبراء نظرا للتطورات التكنولوجية السريعة والإقتصادية العالمية التي لها أثر كبير على تحقيق أهداف النمو والتنمية الإقتصادية في البلد.

نذكر أهم المسائل التي يمكن أن تنال إهتمام الباحثين وأصحاب الشأن في المستقبل، والتي تركز أساسا على سبل تطوير حلول الحكومة الإلكترونية من أجل تحسين أداء الإدارات والهيئات الحكومية المعنية بالإستثمار والأعمال، ودراسة مدى استجابة خدمات الحكومة الإلكترونية لحاجيات مؤسسات الأعمال، أو دراسة إشكالية تقييم سياسة الحكومة الإلكترونية لدعم الإقتصاد الوطني في الجزائر، إضافة إلى جدوى دراسة دور الخدمات الإلكترونية الحكومية في تحسين مستوى ثقة والشفافية لدى مؤسسات الأعمال في الجزائر.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية

1- الكتب

- __ أحمد نافع المدادحة، عدنان عبد الكريم الديابات، اقتصاديات المعلومات والمعرفة، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2014
- __ أيمن عودة المعاني، الإدارة العامة الحديثة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2012

2- الرسائل الجامعية

- __ ناجي بن حسين، دراسة تحليلية لمناخ الإستثمار في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في (العلوم الاقتصادية)، جامعة منتوري قسنطينة الجزائر، 2006/2007
- <https://bu.umc.edu.dz/theses/economie/ABEN2266.pdf>
- __ عبده نعمان الشريف، الحكومة الإلكترونية إستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008/2009
- http://biblio.univ-alger.dz/jspui/bitstream/1635/10683/1/ALSHARIF_ABDENOMAN.pdf

3_ المقالات العلمية

- __ شاكر محمد علي قاسمي، معطى الله خير الدين، القطاعات الشبكية بين المنافسة والتعديل الإقتصادي، مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد 04 يونيو 2014
- <https://ust.edu/ojs/index.php/JSS/article/viewDownloads/689-Article%20Text-1337-1-10-20140918.pdf>

4_ التقارير الدولية

- __ تقرير مناخ الإستثمار في الدول العربية، المؤسسة العربية لضمان الإستثمار وإئتمان الصادرات، 2020
- <http://dhaman.net/ar/wp-content/uploads/sites/2/2020/07/Investment-Climate-Report-2020-Arabic.pdf>
- __ تقرير أنشطة ممارسة الأعمال، إجراءات حكومية أكثر ذكاء لمؤسسات الاعمال الصغيرة والمتوسطة، الطبعة العاشرة، البنك الدولي، 2013
- <https://arabic.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/Foreign/DB13-Overview-Arabic.pdf>
- __ منظمة الشفافية الدولية، الإئتلاف العالمي ضد الفساد؛ مؤشر مدركات الفساد في القطاع العام، واشنطن، الولايات المتحدة الامريكية، 2018
- https://www.transparency.org/files/content/pages/CPI_2018_Executive_summary_web_AR.pdf
- __ سهولة ممارسة الاعمال في الجزائر، تقرير البنك الدولي، 2020
- <https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/country/a/algeria/DZA.pdf>
- __ نحو آفاق جديدة: التحول الاقتصادي العربي في غمار التحول السياسي، صندوق النقد الدولي، واشنطن، الولايات المتحدة الامريكية، 2014
- www.imf.org/~media/Websites/IMF/imported-publications-loe_pdfs/external/arabic/pubs/ft/dp/2014/1401mcdapdf

5_ منشورات وطنية

- __ الدفع الإلكتروني من أجل زبائن إتصالات الجزائر، وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والإتصال، 2016 تاريخ الإطلاع 2016/05/028
- www.mptic.dz

__ السجل التجاري الإلكتروني، وزارة التجارة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

<https://www.commerce.gov.dz/ar>

__ الغرفة الجزائرية للصناعة والتجارة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

[/www.caci.dz/ar/Nos%20Services/Commerce%20exterieurs/Pages/Investissement-direct-%C3%A9tranger-\(IDE\).aspx](http://www.caci.dz/ar/Nos%20Services/Commerce%20exterieurs/Pages/Investissement-direct-%C3%A9tranger-(IDE).aspx)

__ الصندوق الوطني للإستثمار، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 2021

<https://fni.dz/notre-histoire>

__ الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، وزارة التشغيل والضمان الإجتماعي، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

www.cnac.dz

__ الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية، وزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

<https://cnas.dz>

__ المديرية العامة للجمارك، وزارة المالية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

<https://douane.gov.dz/spip>

__ المديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

www.mfdgi.gov.dz/index.ph

__ الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار، وزارة الصناعة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

www.andi.dz

__ الوكالة الوطنية لدعم وتطوير المقاولاتية، وزارة المؤسسات الصغيرة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

<https://promoteur.ansej.dz>

__ الوكالة الوطنية لمسح الأراضي، وزارة المالية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

<https://www.an-cadastre.dz/orgreg.html>

__ حصيلة الإستثمارات المصرح بها للفترة 2002-2012، الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار. تاريخ الإطلاع 2018/05/028

<http://www.andi.dz/index.php/fr/bilan-des-investissements2002-2012>

__ حصيلة تصريجات الإستثمار للفترة 2002-2017، الوكالة الوطنية للإستثمار تاريخ الإطلاع 2018/03/31

www.andi.dz/index.php/fr/declaration-d-investissement/bilan-des-declarations-d-investissement-2002-2017

__ وزارة الصناعة والمناجم، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية تاريخ الإطلاع 2017/06/15

www.mdipi.gov.dz

__ وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية؛ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ديسمبر 2008 <http://www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerie.pdf>

6_ القوانين واللوائح

__ المرسوم التنفيذي رقم 13-321 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1434 الموافق 26 سبتمبر سنة 2013 المتعلق بإجراءات الجمركة المبسطة في

شكل تصريجات تقديرية اومبسطة أو إجمالية، الجريدة الرسمية رقم 48 المؤرخة في 29 سبتمبر 2013

<http://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2016/A2016046.pdf>

__ أمر رقم 04-10 مؤرخ 16 رمضان عام 1431 الموافق 26 أوت سنة 2010، المتعلق بالنقد و القرض، المعدل والمتمم للأمر رقم 03-11 مؤرخ

27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 أوت سنة 2003 الجريدة الرسمية عدد 50 والصادر في 01 سبتمبر 2010

https://www.bank-of-algeria.dz/pdf/ord1004_ar.pdf

_الأمر رقم 09-01 المؤرخ في 29 رجب عام 1430 الموافق لـ 22 جويلية سنة 2009 يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2009، الجريدة الرسمية العدد 44 المؤرخ في 4 شعبان سنة 1430 هـ الموافق لـ 26 جويلية سنة 2009م، ص 13

https://www.mf.gov.dz/pdf/texte/lois_finances_complementaire_ar/A2009044.pdf

_ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 48 الصادرة المتضمن قانون رقم 16-09 مؤرخ في 29 شوال عام 1437 هـ الموافق لـ 3 أوت سنة 2016م المتعلق بترقية الإستثمار.

http://www.andi.dz/PDF/legislation_ar/develop_inv/1609%20ar.pdf

_ قانون الإستثمار في الجزائر، الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة، الجزائر، 2015

https://www.caci.dz/fr/Nos%20Services/Information%20juridique/Documents/codeinvest2015_Arb.pdf

_ قانون رقم 16-09 المؤرخ في 29 المؤرخ في جمادى الأولى عام 1437 الموافق 3 أوت 2016 والمتعلق بتطوير الإستثمار، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 46 الصادرة في 3 أوت سنة 2016

http://www.andi.dz/PDF/legislation_ar/autre/decret13-321%20A.pdf2016

_ قانون رقم 20-07 الصادر في 4 جوان 2020 المتعلق بتطوير الإستثمار، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 33 المتضمن قانون رقم 20-07 مؤرخ في 12 شوال عام 1441 هـ الموافق لـ 4 جوان 2020 المتعلق بتطوير الإستثمار تاريخ الإطلاع: 2021/07/02

https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/lois_de_finances_arabe/LFC2020AR.pdf

قائمة المراجع باللغة الأجنبية

1_ الكتب

_ Robert.V, Krejcie, Daryle.W.Morgan, detrermining sample size for research activities, educational and psychological measurement, Volume 30 issue 3(607-610), 1970

_ Sekaran Uma, research methods for managers ,skill building approach, john Wiley and sons edition, new York, 1984

_ Ari-Veikko Anttiroiko, Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications, Published in the United States of America by Information Science Reference, 2008

<https://libgen.pw/item/adv/5a1f048b3a044650f5ff5e01/Electronic-Government-Concepts-Methodologies-Tools-and-Applications.pdf>

_ Barrenechea, Mark J. Jenkins, Tom, e-Government or Out of Government, Printed in Canada, First Edition, , April 2014

https://www.opentext.com/file_source/OpenText/en_US/PDF/e-Gov%20Book.pdf

_ David Evans, Introduction to Computing, Explorations in Language, Logic, and Machines, Charlottesville, VirginiaVersion: August 19, 2011

<https://computingbook.org/FullText.pdf>

_ Guellec Dominique, Ralle Pierre, Les nuvelles théories de la croissance, Cinquième édition, Editions la découverte 9 bis, rue Abel Hovelacque 75013 Paris, 2003

http://library1.org/_Downloads/Dominique%20Guellec%20%20Les%20nouvelles%20th%C3%A9ories%20de%20la%20croissance-LA%20DECOUVERTE.pdf

_ Jean-Philippe Cotis,Comprendre la croissance économique, OCDE, 2004

[http://libgen.io/search.php/Downloads/Collectif%20%20Comprendre%20la%20croissance%20%C3%A9conomi%20\(2004,%20Ocde\).pdf](http://libgen.io/search.php/Downloads/Collectif%20%20Comprendre%20la%20croissance%20%C3%A9conomi%20(2004,%20Ocde).pdf)

_Joseph Deiss ,Philippe Gugler, Politique économique et sociale, Groupe De Boeck, 1re édition, Bruxelles 2012 <https://www.decitre.fr/media/pdf/feuilleter/9/7/8/2/8/0/4/1/9782804166762.pdf>

_Kenneth J. Arrow, F. H. Hahn, general competitive analysis, advanced textbooks in economics, North holland, volume 12, 1971
[http://libgen.io/search.php?req=general+competitive+analysis%2C%20Kenneth%20J.%20Arrow,%20Frank%20H.%20Hahn%20-%20General%20Competitive%20Analysis-North%20Holland%20\(1971\).pdf](http://libgen.io/search.php?req=general+competitive+analysis%2C%20Kenneth%20J.%20Arrow,%20Frank%20H.%20Hahn%20-%20General%20Competitive%20Analysis-North%20Holland%20(1971).pdf)

_Laurent Braquet, David Mourey, Politiques économiques, boeck supérieur, Bruxelles, 2017
https://books.google.dz/books?id=KkAwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=David+Politiques+%C3%A9conomiques&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwiPs4K_rozgAhWGyqQKHW1mAkkQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false

_Mary M. Shirley, institution and development, Handbook of New Institutional Economics, 2008
[https://libgen.is/Downloads/Claude%20M%C3%A9nard,%20Mary%20M.%20Shirley%20-%20Handbook%20of%20new%20institutional%20economics-Springer%20\(2008\).pdf](https://libgen.is/Downloads/Claude%20M%C3%A9nard,%20Mary%20M.%20Shirley%20-%20Handbook%20of%20new%20institutional%20economics-Springer%20(2008).pdf)

_Pete Lunn, Regulatory Policy and Behavioural Economics,Better policies for better Lives, OCDE, 2014
<https://books.google.dz/books?id=YVyJAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=lunn+regulatory+policy+and+behavioural+economics&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwjiOr4vJbgAhUPhaYKHUTBBekQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

_Hector Garcia-Molina,Jeffrey D. Ullman,Jennifer Widom, data base systems The Complete Book,Second Edition Department of Computer Science Stanford University,2009
<https://people.inf.elte.hu/miqaai/elektroModulatorDva.pdf>

_Joseph E. Stiglitz, Making globalization wor, First Edition,2006
http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/atm/LIBROS_2/Stiglitz_Joseph_E_Making_Globalization_WorkBookSee.org.pdf

_Marc Allen Eisner,Jeff Worsham, and Evan J. Ringquist ,Contemporary Regulatory Policy, Lynne Rienner Publishers,Second edition, USA, Boulder, 2006 <https://www.rienner.com/uploads/47e148458e642.pdf>

_Martin Keen,Rafael C, Sylvi L,Salvatore S,Sundaragopal V, Steve B,Henry Cui, Craig Fleming, Developing Web Services Applications, IBM, 2012 <https://www.redbooks.ibm.com/redpapers/pdfs/redp4884.pdf>

2- الرسائل الجامعية والمذكرات

_Anders ostergaard Jensen, Government Enterprise Architecture Adoption: A Systemic Discursive Critique and Reconceptualisation, Master's Thesis for the Degree of Master of Science in Business Administration and Computer Science, Copenhagen Business School,2010
http://studenttheses.cbs.dk/bitstream/handle/10417/1736/anders_oestergaard_jensen.pdf

_Mahsa fallahi, The obstacles and guidelines of establishing e-government in iran, case study ; ministry of commerce, lulea university of technology, departement of business administration and social sciences, master thesis, 2007
<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1026744/FULLTEXT01.pdf>

_Mercy karimi mugambi, Effects of e-government strategy on service delivery in the government ministries in kenya, a research project submitted in partial fulfillment of the requirements for the award of the degree of master in business administration, university of nairobi, 2013
http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/62290/Mugambi_Effects%20of%20Egovernment%20Strategy%20on%20Service%20Delivery%20in%20the%20Government%20Ministries%20in%20Kenya.pdf?

_Julia Maunola, the impact or electronic data interchange and e-invoicing on buyer-seller relationships in business to business market, Master's Thesis in Information Systems Science,Helsinki school of economics,2009
<https://pdfs.semanticscholar.org/dbfe/ff3e30de91b793f0dd50acc55d5354fb848f.pdf>

_M. Petr Korzun, Le processus de la modernisation d'Etat en France et en Russie dans le contexte du développement de l'administration électronique, Master en Administration Publique , Ecole Nationale d'Administration, Février 2007

<https://www.ena.fr/content/download/2787/45143/version/1/file/Korzun.pdf>

_Narith Chan, Institution et Investissement Impact de l'environnement institutionnel sur l'entrée d'IDE au Cambodge, thèse pour le doctorat en sciences économiques, Université Lumière Lyon 2, Le 17 Mai 2011

http://theses.univ-lyon2.fr/documents/lyon2/2011/chan_n/pdfAmont/chan_n_these.pdf

3_ القواميس

_Charles C. Hinnant, Electronic Government Strategies and Research in the U.S. Encyclopedia of information science and technology / Mehdi Khosrow-Pour editor, Published in the United States of America by Idea Group Reference, 2005

<https://libgen.pw/item/adv/5a1f046d3a044650f5fa97cc/Encyclopedia-of-information-science-and-technology.pdf>

_ J. Ramon Gil-Garcia, Natalie Helbig Exploring E-Government Benefits and Success Factors, encyclopedia of digital government, volum 1, Published in the United States of America by Idea Group Reference, 2007

<https://libgen.pw/item/adv/5a1f04723a044650f5fb817f/Encyclopedia-of-Digital-Government.pdf>

_James B. D. Joshi, Saubhagya R. Joshi, Suroop M. Chandran, Information Security Issues and Challenges, encyclopedia of digital government, volum 1, Published in the United States of America by Idea Group Reference, 2007

<https://libgen.pw/item/adv/5a1f04723a044650f5fb817f/Encyclopedia-of-Digital-Government.pdf>

_Karl W. Sandberg, Pan Yan, Human Factors in Public Information Systems, encyclopedia of digital government, volum 1, Published in the United States of America by Idea Group Reference, 2007

<https://libgen.pw/item/adv/5a1f04723a044650f5fb817f/Encyclopedia-of-Digital-Government.pdf>

_P.H. Collin, Dictionary of politics and government, third edition, 2004

http://www.untagsmd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_2/POLITICS%20AND%20GOVERNMENT%20Dictionary%20of%20politics%20and%20government.pdf

_Thomas Langenberg, Matthias Finger, Electronic Governance, encyclopedia of digital government, volum 1, Published in the United States of America by Idea Group Reference, 2007

<https://libgen.pw/item/adv/5a1f04723a044650f5fb817f/Encyclopedia-of-Digital-Government.pdf>

4_ المقالات العلمية

_AbdAlhamid Khattab, Alsayed Algergawy, Amany Sarhan, MAG: A performance evaluation framework for database systems, Knowledge-Based Systems 85, 2015

https://ac-els-cdn-com.www.snd11.arn.dz/S0950705115001859/1-s2.0-S0950705115001859-main.pdf?_tid=b3f64b70-8c67

_Abdelbaset Rabaiah and Eddy Vandijck, A Strategic Framework of e Government: Generic and Best Practice, Electronic Journal of e-Government Volume 7 Issue 3, 2009

<http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=196>

_Abdoulhah Fath-Allah1, Laila Cheikhi1, Rafa E. Al-Qutaish, Ali Idri, E-Government Portals Maturity Models: A Best Practices' Coverage Perspective, Journal of Software Volume 10, Number 7, July 2015

<https://pdfs.semanticscholar.org/6f66/8720b71d15a42775f0fd8b969971ef214cfc.pdf>

_Abdulelah Almishal and Majed Almashari Alsaud, Implementing ERP Systems in Government: Case Study of Saudi Organization, Lecture Notes on Software Engineering, Vol. 3, No. 2, 2015
<http://www.inse.org/vol3/177-A2007.pdf>

_Aderonke A Oni¹, Adekunle Okunoye, Victor W Mbarika, Evaluation of E-Government Implementation: The Case of State Government Websites in Nigeria, The Electronic Journal of e-Government Volume 14 Issue 1, 2016 <http://eprints.covenantuniversity.edu.ng/7225/2/Oni%20Okunoye%20n%20Mbarika.pdf>

_Ahmad AL-Hussaini, Naser N. M. AL-Mutairi, Shebiab Fahad T, The Impact of Adopting E-Government on Reduce Administrative Corruption: Empirical Evidence from Kuwait's Public Sector, Academy of Contemporary Research Journal, Resource Mentors (Pvt) Ltd (Publisher), 2013
<https://pdfs.semanticscholar.org/d0cc/edf23316fba46e12ca51fda954aed576a44.pdf>

_Ahmed. F Sheikh, public key infrastructures, chapter 16, CompTIA Security+ Certification Study Guide, network security essentials, Apress, Berkeley, CA, 2019
https://link-springer-com.www.snd11.arn.dz/chapter/10.1007/978-1-4842-6234-4_16pdf

_Anders Persson, Göran Goldkuhl, Government Value Paradigms—Bureaucracy, New Public Management, and E-Government Communications of the Association for Information Systems Volume 27, Number 1 article 4 (2010) <https://pdfs.semanticscholar.org/280f/3c0c74227a09bf2fde905d4e5be39f8e1d84.pdf>

Andrea Bardelli Danieli, Why Have An eGovernment Website? eGovernment for Development, 2008,
<http://www.egov4dev.org/websites/basics/why.shtml#functions>

_Antonio Cordella, E-government: towards the e-bureaucratic form? Department of Management, Information Systems and Innovation Group, London School of Economics, London, UK Journal of Information Technology 2007

https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cordella/publication/31982439_EGovernment_Towards_the_E-Bureaucratic_Form/links/02e7e52677188aade5000000/E-Government-Towards-the-E-Bureaucratic-Form.pdf

_A. Vitola, M. Senfelde. The role of institutions in economic performance, Business: Theory and Practice, 16(3), 2015 https://btp.press.vgtu.lt/BTP_article_14456_en_1.pdf

_Abderrauof Mtiraoui, Corruption between economic institutional aspect and social aspect through governance, Munich Personal RePEc Archive, 2015
https://mpra.ub.uni-muenchen.de/61122/1/MPPA_paper_61122.pdf

_Abdoul' Ganiou Mijiyawa, institution et développement ; analyse des effets macroéconomiques des institutions et des réformes dans les pays en développements, thèse nouveau régime pour le doctorat en sciences économiques, 2010 <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00484905/document>

_Abdulsalam Dauda, Mustapha Yusuf Ismaila, Influence of Technological Environmental Factors on the Strategic Choice of Quoted Manufacturing Firms in Nigeria's Food and Beverage Industry, International Journal of Business, Humanities and Technology Vol. 3 No. 8; December, 2013
http://www.ijbhtnet.com/journals/Vol_3_No_8_December_2013/19.pdf

_Adeoye, Abayomi Olarewaju, Impacts of External Business Environment on Organisational Performance in the Food and Beverage Industry in Nigeria, British Journal of Arts and Social Sciences, Vol. 6 No. 2, 2012
<http://www.academia.edu/download/36809779/international.pdf>

_Adu emanuel akrofi, The impact of external business environment factors on business performance of small and medium sized enterprises in the pharmaceutical industry in Kumasi metropolis, A thesis submitted to Department of Marketing and Corporate Strategy Kwame Nkrumah, University of Science and Technology School of Business, 2016
<http://ir.knust.edu.gh/bitstream/123456789/10259/1/ADU%20EMMANUEL%20AKROFI.pdf> _Ajayi Adeola, Impact of External Business Environment on Organisational Performance of Small and Medium Scale Enterprises in Osun State, Nigeria, Scholedge International Journal of Business Policy & Governance, Vol. 03, Issue 10 (2016)
[https://thescholedge.org/index.php/sijbpg/article/download/346-711-1-SM%20\(1\).pdf](https://thescholedge.org/index.php/sijbpg/article/download/346-711-1-SM%20(1).pdf)

_Alessandro Stanziani, Comment mesurer l'efficacité des institutions ? Histoire & mesure, Cairn, 2015
https://www.cairn.info/resultats_recherche.php?searchTerm=comment+mesurer+l'efficacite+des+institutions+/histoiremesure-5135.pdf

- _Ahmet Faruk Aysan, How Do Political and Governance Institutions Affect Private Investment Decisions? An Application to the Middle East and North Africa, arastirma raporu research papers,2007
www.researchgate.net/publication/255620451/How_Do_Political_and_Governance_Institutions_Affect.pdf
- _ Alina Voiculet, Nicoleta Belu, Denisa Elena, Parpandel Ionela Carmen Rizea, The impact of external environment on organizational development strategy, Munich Personal RePEc Archive, 2010
https://mpra.ub.uni-muenchen.de/26303/1/Impact_of_external_environment_in_develop
- _Annie Royer, Analyse économique néo-institutionnelle de la mise en marché collective. Application au secteur laitier du Québec, Economies et finances. Université Panthéon-Sorbonne - Paris I, 2009
<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00402464/document>
- _Avinash Dixit, Governance Institutions and Economic Activity, The American Economic Review, Vol. 99, No. 1, Mar, 2009
https://bwl.univie.ac.at/fileadmin/user_upload/lehrstuhl_ind_en_uw/lehre/ss10/Sem/Governance_Institutions.pdf
- _Administrative Simplification and e-Government, Chapter 4; E-Government for Simplification, OECD, 2008
https://www.oecd-ilibrary.org/governance/making-life-easy-for-citizens-and-businesses-in-portugal/e-government-for-simplification_9789264048263-7-en.pdf
- Ala'a Al-Azzam, Emad Abu-Shanab, E-government: The Gate for Attracting Foreign Investments, 6th International Conference on CSIT, IEEE Computer Society, 2014
[http://www.researchgate.net/publication/269308681_Downloads/AlAzzamAbuShanab2014%20\(1\).pdf](http://www.researchgate.net/publication/269308681_Downloads/AlAzzamAbuShanab2014%20(1).pdf)
- _Awan, M. A, Dubai e-Government An Evaluation of G2B Websites, Journal of Internet Commerce, No.6(3),2008
http://dx.doi.org/10.1300/J179v06n03_06.pdf
- _Axel Dreher, Martin Gassebner, Greasing the wheels? The impact of regulations and corruption on firm entry, Public Choice, 2013
<https://link.springer.com/www.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2Fs11127-011-9871-2.pdf>
- _Abdelouahab Makhloufi, Matouk Belattaf, le commerce électronique en Algérie : vers des nouvelles formes de ventes en ligne, Studia Ekonomiczne, vol 150, 2013
www.snd11.arn.dz/Downloads/18_A.Makhloufi_M.Belattaf_Le_commerce_electronique.pdf
- _Ala'a Al-Azzam, Emad Abu-Shanab, E-government: The Gate for Attracting Foreign Investments, 6th International Conference on CSIT, IEEE Computer Society, 2014
[https://www.researchgate.net/publication/269308681_Downloads/AlAzzamAbuShanab2014%20\(1\).pdf](https://www.researchgate.net/publication/269308681_Downloads/AlAzzamAbuShanab2014%20(1).pdf)
- _Arne Bigsten, The Development of Development Economics, School of Business, Economics and Law at University of Gothenburg Vasagatan Working papers in economics, No 653, April 2016
https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/42411/1/gupea_2077_42411_1.pdf
- _Boualem Aliouat, L'entrepreneuriat algérien confronté à un manque de gouvernance inclusive : une approche conventionnaliste pour expliquer l'action de l'entrepreneur en milieu hostile, Maghreb – Machrek, 2013 vol 3 N° 217
https://www-cairn-info.www.snd11.arn.dz/Downloads/MACHR_217_0009.pdf
- _Benmoussa Mohammed, Marhaiza binti Ibrahim, (2018), Factors Affecting the Adoption of Electronic Government in Algeria: A Proposed Framework, Journal of Advanced Research in Business and Management Studies, vol 10, No(1), 2018
http://www.akademiabaru.com/doc/ARBMSV10_N1_P52_64.pdf
- _Bhuiyan, M.S.H, Public Sector eService Development in Bangladesh: Status, Prospects and Challenges” Electronic Journal of e-Government Volume 9 Issue 1, 2011
<https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/541/504>
- _Barry M. Leiner et al, A brief History of the Internet, ACM SIGCOMM Computer Communication Review, Volume 39 Number 5, October 2009
<https://www.cs.ucsb.edu/~almeroth/classes/F10.176A/papers/internet-history-09.pdf>
- _Bernd W. Wirtz, Peter Daiser, Strategy Process Instruments, German University of Administrative Sciences Speyer, 1st edition, 2015
<https://www.worldcat.org/title/e-government-strategy-process-instruments/oclc/923660833pdf>

_Banjo. R, Doren. C, Pacoy. E, Effects of formal institutions on business performance in the Philippines: An exploratory study South East Asia Research, Vol. 21, No.(1)2013
https://www.researchgate.net/profile/Hernan_banjo_Roxas/publication/272144456_Effects_of_formal_institutions_on_business_performance_in_the_Philippines_An_exploratory_study/links/56a81bda08aeded22e37201a/Effects-of-formal-institutions-on-business-performance-in-the-Philippines-An-exploratory-study.pdf

_Bengi. A, Fikret. A, Yahya M. Madra, The Decimation and Displacement of Development Economics, wiley online library, 2015 http://www.econ.boun.edu.tr/content/wp/EC2015_01.pdf

_Carl B. McGowan, Susan E. Moeller A Model for Making Foreign Direct Investment Decisions Using Real Variables for Political and Economic Risk Analysis, Managing Global Transitions 7 (1), 2009
https://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1581-6311/7_027-044.pdf

_Chapter 1; Introduction to Computers and Programming, New York University, 2008
<https://www.pearsonhighered.com/assets/samplechapter/0/3/2/1/0321537114.pdf>

_Christopher G. Reddick, Citizen interaction with e-government: From the streets to servers? Government Information Quarterly, 22, 2005
https://www.sciencedirect.com/www.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0740624X0400067X/pdf4_Coase

H, The Problem of Social Cost, Journal of Law and Economics, Vol. 3, 1960
<http://datacolada.org/wp-content/uploads/2014/02/coase.pdf>

_Coase, R. H, The nature of the firm. Economica No (4), 1937
<https://msuweb.montclair.edu/~lebelp/CoaseNatFirmEc1937.pdf>

_Czernich, Nina; Falck, Oliver; Kretschmer, Tobias; Woessmann, Ludger, Broadband infrastructure and economic growth, 2009 <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/30590/1/615363539.pdf>

_Dara G. Schniederjans, Douglas N. Hales, Cloud computing and its impact on economic and environmental performance: A transaction cost economics perspective, Elsevier B.V, Decision Support Systems 86, 2016
<https://ac-els-cdn-com.www.snd11.arn.dz/S0167923616300434/1-s2.0-S0167923616300434-main.pdf?>

_Doing business, world bank Group Flagship report, Washington, 2004
<http://www.doingbusiness.org/content/doingBusiness/media/Annual-Reports/DB-FullReport2004.pdf>

_Djilali Idoughi, Djeddi Abdelhakim, (2013), Towards An algerian e-government strategy an achievements, International journal of e-business and e-government studies, Vol 5, No(1)
[www.researchgate.net/publication/Downloads/IdoughiandDjeddi%20\(2\).pdf](http://www.researchgate.net/publication/Downloads/IdoughiandDjeddi%20(2).pdf)

_Daniel. Belanche, Luis V. Casalo b, Carlos.f, Jeroen Schepers, Trust transfer in the continued usage of public e-services, Information & Management 51, 2014
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378720614000767pdf>

_Deloitte, Citizen advantage ; enhancing economic competitiveness through e-government, Deloitte Research public sector study, 2004
<http://www.deloitte.com/dtt/research/0,1015,sid%253D2230%2526cid%253D26333unpan022639pdf>

_Doina. D, Camelia M., Luminița H, Adela Suzana Artene, Electronic services for business environment, Published by Elsevier Ltd, 2014
<https://www.sciencedirect.com/science/Downloads/1-s2.0-S1877042814020448-main.pdf>

_Dae-Young Kim, Seokhoon Kim, Data Transmission Using K-Means Clustering in Low Power Wide Area Networks with Mobile Edge Cloud, Springer Science+Business Media, LLC, 2018
<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs11277-018-5742-1.pdf>

_Daniel Belanche a, Luis V. C, Carlos F, Jeroen Schepers, Trust transfer in the continued usage of public e-services, Information & Management 51, 2014 <https://pure.tue.nl/ws/files/4002058/448610500542596.pdf>

_Darrell M. West, E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes, Brown University, 2004
https://www.jstor.org/www.snd11.arn.dz/stable/pdf/3542623.pdf?5187_SYC-5188%2Fcontrol

_David Griffin, Philippa Trevorow, Edward Halpin, Developments in e-Government A Critical Analysis Innovation and the Public Sector, Publisher IOS Press, 2007
http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_1/E-GOVERNMENT%20Developments%20in%20e-Government%20A%20Critical%20Analysis.pdf

_Davide Arduinia, Mario Dennib , Matteo Lucchesea,c, Alessandra Nurrac,Antonello Zanfei,The role of technology, organization and contextual factors inthe development of e-Government services: An empiricalanalysis on Italian Local Public Administrations, Structural Change and Economic Dynamics 27,2013 <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0954349X13000465pdf>

_Donald F. Norris and M. Jae Moon,Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare? Source: Public Administration Review, Vol. 65, No, 2005 <https://www-jstor-org.www.snd11.arn.dz/stable/pdf/3542582.pdf?>

_Dani Rodrik , Institutions, integration, and geography ; in search of the deep determinants of economic growth, In Search of Prosperity: Analytic Country Studies on Growth, Princeton University Press, Princeton, NJ.2002 http://projects.iq.harvard.edu/files/wcfia/files/530_rodrik6.pdf

_Dani rodrik, Arvind. S,La primauté des institutions:ce que cela veut dire et ce que cela ne veut pas dire, Finances & Développement, world bank,2003 <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/fre/2003/06/pdf/rodrik.pdf>

_Dani rodrik, What do we learn from country narratives ?In search of prosperity ;Analytic narratives on economic Growth,,2003 <http://assets.press.princeton.edu/chapters/s7518.pdf>

_Daron Acemoglu, James Robinson, The Role of Institutions in Growth and Development, The International Bank for Reconstruction and Development, 2008 https://siteresources.worldbank.org/EXTPREMNET/Resources/4899601338997241035/Growth_Commission_Working_Paper_10_Role_Institutions_Growth_Development.pdf

_Dasa Dragnic,Impact of internal and external factors on the performance of fast-growing small and meduim businesses, This paper has been accepted for publication in management journal of contemporary management issues within the cooperation with the challenges of europe conference, Vol. 19, 2014 https://hrcak.srce.hr/Downloads/6_Dragnic_print.pdf

_Elias L. Khalil, Organizations Versus Institutions, Journal of Institutional and Theoretical Economics (JITE) / Zeitschrift für diegesamte Staatswissenschaft, Vol. 151, No. 3 /Sept. 1995 <https://www-jstor-org.www.snd11.arn.dz/tc/accept?origin=%2Fstable%2Fpdf%2F40751821.pdf>

_Eric Berr et François Combarnous, L'impact du consensus de Washington sur les pays en développement :une évaluation empirique, CED / IFReDE-GRES – Université Montesquieu Bordeaux IV,2004 http://www.cadtm.org/IMG/pdf/ICW4_cadtm.pdf

_Eric Brousseau, L'approche néoinstitutionnelle des coûts de transaction, Revue française d'économie, volume 4, n°4,1989 https://www.persee.fr/doc/rfec0_0769-0479_1989_num_4_4_1236

_Ewa Ziemba, Katowice, Iwona Obląk, Critical Success Factors for ERP Systems Implementation in Public Administration, Interdisciplinary Journal of Information Knowledge and Management Volume 8, 2013 https://www.learntechlib.org/p/114634/proceedings_114634.pdf

_Edwin Lau,E-Government and the Drive for Growth and Equity Organization for Economic Cooperation and Development E-Government Project This,2005 <https://www.belfercenter.org/sites/default/files/legacy/files/lau-wp.pdf>

_Egidijus Ostasius and Zivile Petraviciute, Applying e-Service Model in Assessment and Comparison of Services, International Federation for Information Processing, 2010 https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-15961-9_53pdf

_Edwin Lau, E-Government and the Drive for Growth and Equity, Organization for Economic Cooperation and Development E-Government Project, OECD, 2005 <https://www.belfercenter.org/sites/default/files/legacy/files/lau-wp.pdf>

_Florina Popa,Aspects regarding the role and functions of the state in economy, Challenges of the Knowledge Society Economics, Institute of National Economy, Romania, 2016 [cks.univnt.ro/.../index.php/Downloads/CKS_2017_economics_007%20\(1\).pdf](cks.univnt.ro/.../index.php/Downloads/CKS_2017_economics_007%20(1).pdf)

_Fulvio Castellacci, Evolutionary and new growth theories: are they converging?, Munich Personal RePEc Archive, Paper No. 27602, posted 21, 2006 <https://core.ac.uk/download/pdf/6531300.pdf>

Filipe Sa, alvaro R, Manuel Perez.C, From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review, Government Information Quarterly, 2015 [www.researchgate.net/publication/281237499/ArtigoFilipeGovernmentInformationQuarterly2015.pdf](http://www.researchgate.net/publication/281237499_/ArtigoFilipeGovernmentInformationQuarterly2015.pdf)

_G. Dang and L. Sui Pheng,Theories of Economic Development, Chapter 2,Infrastructure Investments in Developing Economies: The Case of Vietnam, Springer Science, 2015 http://www.vedegyvet.hu/fejkrit/szvggyujt/Tabellini_state_econ_development.pdf

_Gerald M. Meier Joseph E. Stiglitz, *Frontiers of Development Economics the future in perspective*, world bank, Published by Oxford University Press, 2001
<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/13842pdf>

_Gérard Tchouassi, *Private Capital and Investment Climate for Economic Growth: Empirical Lessons based on ARDL bound test technique*, *European Journal of Sustainable Development*, 2014
<https://www.researchgate.net/profile/Gerard-Tchouassi/publication/2720701-s2.0-S0740624X18X00069/1-s2.0-S0740624X17304239/main.pdf>

_Guido Tabellini, *The Role of the State in Economic Development*, *KYKLOS*, Vol. 58, No. (2), 2005
http://www.vedegylet.hu/fejkr/szvgyujt/Tabellini_state_econ_development.pdf

_Gundars Bērzihs, *Leonardo da Vinci Programme Project 'Development and Appropriation of Applied Courses Based on the Transfer of Teaching Innovations in Finance and Management for Further Education of Entrepreneurs and Specialists in Latvia, Lithuania and Bulgaria'*, *Strategic Planning university of Latvia*, 2018
Télécharger le ;05/02/2019
<https://www.coursehero.com/file/29084953/9-Strategiska-planosana-GALA-GB-ENpdf/>

_Geethanjali Nataraj, Ashwani Bishnoi, *Role of Credible Data in Economic Decision Making*, Springer Nature Singapore Pte Ltd, 2018 https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-10-7515-5_16pdf

_Gwenaëlle otando, *institutions, gouvernance et développement économiques : problèmes, réformes et orientation de l'économie gabonaise*, *L'Harmattan Marché et organisations*, 2011
https://www.cairn.info/revue-marche-et-organisations/s/MAORG_014_0129.pdf

_Gabriel Marcuzzo do Canto C, Luiz Antonio J, *Towards a heuristic frame for transferring e-government technology*, *Government Information Quarterly* 31, 2014
<https://www.sciencedirect.com/www.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0740624X13001263/pdf?md5=dd084761778e9007cf5878ace9d418bd&pid=1-s2.0-S0740624X13001263-main.pdf>

_Guoxian Bao, Xuejun Wang, Gary L. Larsen and Douglas F. Morgan , *Beyond New Public Governance: A Value-Based Global Framework for Performance Management, Governance, and Leadership*, *Administration & Society* 2013 45: 443 originally published online 29 November, 2012
<https://www.pdx.edu/cps/sites/www.pdx.edu/cps/files/Bao,%20G.,%20Wang,%20X.,%20Larsen,%20G.,%20%26%20Morgan,%20D..pdf>

_Gustavo De Oliveira Almeida, Deborah Moraes Zouain, *e-government readiness, business environment and entrepreneurship : the effect depends on the income level of the country?* *IADIS International Journal* Vol. 14, No. 1, 2016 <http://www.iadisportal.org/ijwi/papers/2016141107.pdf>

_George R. G. Clarke and Scott J. Wallsten. *Has the Internet Increased Trade? Evidence from Industrial and Developing Countries*, *World Bank Policy Research Working Paper* 3215, February, 2004
http://documents.worldbank.org/curated/en/666781468778206389/108508322_20041117151016/additional/wps3215internet.pdf

_George R.G. Clarke, *Does over-regulation lead to corruption?* *Texas A&M International University, Evidence from multi- country firm survey, Accounting, Finance, Economics*, 2014
<http://www.aabri.com/LV2014Manuscripts/LV14025.pdf>

_Hamamda Mohamed Tahar, *Privatisation des entreprises publiques en Algérie*, *Editions Choiseul, Géoeconomie*, vol 1, n° 56, 2011
[https://www-cairn.info/www.snd11.arn.dz/resultats_recherche/GEOEC_056_0133%20\(2\).pdf](https://www-cairn.info/www.snd11.arn.dz/resultats_recherche/GEOEC_056_0133%20(2).pdf)

_Hendrik Scholtaa, Willem Mertensb , Marek Kowalkiewicz, Jörg Becker, *From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model*, *Government Information Quarterly* 36, 2019
<https://pdf.sciencedirectassets.com/272070/1-s2.0-S0740624X18X00069/1-s2.0-S0740624X17304239/main.pdf>

_Ibrahim A. Alghamdi, *E-Government Readiness Assessment for Government Organizations in Developing Countries*, *Computer and Information Science* Vol. 4, No. 3 May 2011
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.659.4322&rep=rep1&type=pdf>

_Idrees. Kh, Sajawal. Kh, *Reforming Institutions: Where to Begin?* *The Pakistan Development Review*, Vol. 48, No. 3 Autumn, 2009
https://www.researchgate.net/Download/Reforming_Institutions_Where_to_Begin.pdf

_Indian business environment, *Institute of information technology and management*
[http://ssmengg.edu.in/weos/weos/upload/EStudyMaterial/BBA/BBAMDU%205/IBEFinal\(full%20per missionpdf](http://ssmengg.edu.in/weos/weos/upload/EStudyMaterial/BBA/BBAMDU%205/IBEFinal(full%20per missionpdf)

_International Finance Institutions and Development Through the Private Sector, *International Finance Corporation*. Washington, D.C. (20433), 2011
<https://www.adb.org/sites/default/files/publication/29108/ifi-development-private-sector.pdf>

_Ida Lindgren, Gabriella Jansson, Electronic services in the public sector: A conceptual framework, Government Information Quarterly 30 (2013)
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X13000026pdf>

_Investing in the SDGs: An action Plan, UNCTAD, 2014
<https://www.imf.org/external/pubs/ft/bop/2014/pdf/14-27.pdf>

_Indicator of good governance, World bank groupe
<https://databank.worldbank.org/reports.aspx?source=worldwide-governance-indicators#>

_Jean-Édouard Colliard, la justification économique des services publics La Découverte, Regards croisés sur l'économie, No (2), cairn, 2007
<https://www.cairn.info/revue-regards-croises-sur-l-economie-2007-2-page-44.htm?contenu=resum>

_Jeongwon Yoon and James Hanna, Korea's experience in promoting e-business adoption among micro and small enterprises, paper No. 58, world Bank, 2004
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/10344/311190ENGLISH0no1580Ebiz.pdf?sequence=1>

_Jeremy Grace, Charles Kenny Christine Zhen-Wei Qiang, Jia Liu, Taylor Reynolds, Information and Communication Technologies and Broad-Based Development, 2003
<http://documents.worldbank.org/curated/en/998881468780319383/pdf/>

_Jesper B. Berger Kommune, Göran Goldkuhl, Arild Jansen, First Choice, Free Choice or no choice Differences in secure Digital Post in the Scandinavian countries, university of oslo (UiO), 2016
https://www.jus.uio.no/ifp/personer/vit/arildj/sweg2016_first-choice_submission_29012016.pdf

_Jooho Lee, Hyun Joon Kim, Michael J. Ahn, The willingness of e-Government service adoption by business users: The role of offline service quality and trust in technology Science Direct, Government Information Quarterly 28, 2011
<http://ac.els-cdn.com/S0740624X10001346/1-s2.0-S0740624X10001346-main.pdf>

_John T. Snead a, Elisabeth Wright, E-government research in the United States, Government Information Quarterly 31, 2014
<https://pdf.sciencedirectassets.com/272070/1-s2.0-S0740624X14X0002X/1-s2.0-S0740624X13001172/main.pdf>

_Jean-Jacques .D, Maximilian. H, Stephane.S, Explaining Enterprise Performance in Developing Countries with Business Climate Survey Data, Published by Oxford University Press on behalf of the International Bank for Reconstruction and Development, 2010
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/6295/WPS4792.pdf>

_Jed Kolko, David Neumark, and Marisol Cuellar Mejia, What Do Business Climate Indexes Teach Us About State Policy and Economic Growth? NBER Working Paper No. 16968, Cambridge, 2011
<https://www.nber.org/papers/w16968.pdf>

_Joilson. D, Edinaldo. T, Institutions, human capital, and growth: The institutional mechanism, Structural Change and Economic Dynamics 23, Elsevier, 2012
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/43966293/Institutions_human_capital_and_growth_Th20160321-31111-1wdy6g0.pdf?response_h

_Jörg Mayer, Implications of new trade and endogenous growth theories for diversification policies of commodity-dependent countries, UNCTAD Review, OSG/DP/122 No. 122, December 1996
<https://core.ac.uk/download/pdf/7043238.pdf>

_Joseph Boniface Ajefu, Faith Barde, Market Efficiency and Government Intervention Revisited: What Do recent Evidence Tell Us? Journal of International Business and Economics, Vol. 3, No. 1, 2015
http://jibe-net.com/journals/jibe/Vol_3_No_1_June_2015/3.pdf

_Joseph E. Stiglitz, Towards a New Paradigm for Development: Strategies, Policies, and Processes, Prebisch Lecture at UNCTAD, Geneva, October 19, 1998
<https://academiccommons.columbia.edu/Downloads/10440.pdf>

_Joseph. K. Massil, Institutions, théories du changement institutionnel et déterminant de la qualité des institutions: les enseignements de la littérature économique, Document de Travail Working Paper, Université de Paris Ouest, 2016
https://economix.fr/pdf/dt/2016/WP_EcoX_2016-04.pdf

_J. C. Bertot, P. Jaeger, User-centered e-government : Challenges and benefits for government Web sites, Science Direct, Government Information Quarterly 23, 2006
<https://www.sciencedirect.com/www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X06000153pdf>

_John C. B, Paul T. J, Justin M. Grimes, Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies, *Government Information Quarterly* 27, 2010
<https://www.sciencedirect.com/www.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0740624X10000201/pdf>

_Katarina. M , Ana U, Ivana. N, institutional as factor of regional growth and development, *entreprise*, University of Osijek, Faculty of Economics, Croatia, vol.(3), 2014
<://www.efos.unios.hr/repec/osi/eecytt/PDF/EconomyofeasternCroatiaYesterdayTodayTomorrow03/eecyt0364.pdf>

_Katarina. M, Zvonimir. J, impact of informal institutions on economic growth and development, *Interdisciplinary Management Research*, 2013
<https://pdfs.semanticscholar.org/6d01/167c29eb9df2bf86991ae543ebc9828f3f22.pdf>

_Kowos.S.A, Sabitu Olalekan. O, impact of external business environment on organisational performance, *International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*, Vol-4 Issue-3, 2018
http://ijariie.com/AdminUploadPdf/IMPACT_OF_EXTERNAL_BUSINESS_ENVIRONMENT_ON_ORGANIZATIONAL_PERFORMANCE_ijariie8444.pdf

_Kaja J. Fietkiewicz, Agnes Mainka, Wolfgang G. Stock, eGovernment in cities of the knowledge society. An empirical investigation of Smart Cities' governmental websites, *Government Information Quarterly* 34 ,2017
<https://www.sciencedirect.com/www.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0740624X16301356/pdf?md5=ba62d5f0208d90c2a2f75d6efb6325bd&pid=1-s2.0-S0740624X16301356-main.pdf>

_Karin Furuli, Sigrun Kongsrud, My page and Borger.dk - A Case Study of Two Government Service Web Portals, *The Electronic Journal of e-Government* Volume 5 Issue 2, 2007
<https://silo.tips/download/mypage-and-borgerdk-a-case-study-of-two-government-service-web-portals>

_Kim Viborg Andersen, Helle Zinner Henriksen, E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model, *Government Information Quarterly* 23, 2006
<http://www.egov.ee/media/1307/egovernment-maturity-modelsextension-of-the-layne-and-lee-modeljan2006.pdf>

_Lucio. F, Consuelo. G, Juan P. M, Formal institutions and opportunity entrepreneurship. The contingent role of informal institutions, *BRQ Business Research Quarterly*, Elsevier (2018)
www.researchgate.net/publication/328111111_Formal_institutions_and_opportunity_entrepreneurship_The_contingent_role_of_informal_institutions

_Lutfi Erden, Randall G. Holcombe, The linkage between public and private investment :A co-integration analysis of a panel developing countries, *Eastern economic journal*, Vol. 32, No. (3) 2006
http://web.holycross.edu/RePEC/eej/Archive/Volume32/V32N3P479_492.pdf

_Leo G. Anthopoulos, Panagiotis Siozos, Ioannis A. Tsoukalas, Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-Government services, *Government Information Quarterly* 24, 2007, p.371
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X06001705/pdf>

_Lipsa Sadath, Madhuri V. Joseph, Silpa Sagheer, Application of Knowledge Management in E-Governance: A Case Study on Internet based Data Base Management System from India, *International Journal of Computer Applications*, Volume 61– No.12, January 2013
<https://pdfs.semanticscholar.org/40e2/cefa21c7b1cddc24e9b924bc9283629f443b.pdf>

_Liu Yuan, Chen Xi, Wang Xiaoyi, Evaluating the readiness of government portal websites in China to adopt contemporary public administration principles, *Government Information Quarterly* 29, 2012
<https://www.sciencedirect.com/www.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0740624X12000354/pdf?md5=>

_Lourdes Torres, Vicente Pina, Sonia Royo, E-government and the transformation of public administrations in EU countries: Beyond NPM or just a second wave of reforms? *Documento de Trabajo Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, Universidad de Zaragoza, 2005, p.5
<http://www.dteconz.unizar.es/DT2005-01.pdf>

_Laura Alcaide Muñoz and Manuel Pedro Rodríguez Bolívar, Learning from the Experience. Systemic Thinking for e-Government Development in Developing Countries: A Question Unsolved, Springer International Publishing Switzerland, 2014
https://link.springer.com/www.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-3-319-05951-8_30.pdf

_Mariangela Contenti, Alessandro Termini, Massimo .M, Roberto. B, An E-service Based Framework for Inter-administration Cooperation, , M.A. Wimmer (Ed.): *KMGov*, LNAI 2645, 2003
https://link.springer.com/www.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F3-540-44836-5_2.pdf

_Mark C. Casson, Marina della. G , Uma S. K , Formal and Informal Institutions and Development, *World Development* Vol. 38, No. 2, Elsevier Science Direct, 2010
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46545909/Formal_and_Informal_Institutions_of_Deve2160616-12325_pfgpgga.pdf

- _Muhajir Kachwamba, Impact of E-Government on Transaction Cost and FDI Inflows A Proposed Conceptual Framework, International Journal of Business and Management, Vol. 6, No. (11), 2011
<https://pdfs.semanticscholar.org/a6ad/3409baf4061bb9d34ef326bf8fd23fbc3559.pdf>
- _Muhammad Shahanoor Alam, Laurence Brooks, Identifying a Public Sector Information Systems (PSIS) for E-service: A Case of Land Records E-service in Bangladesh, International Federation for Information Processing 2014
https://link-springer-com.www.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-3-662-44426-9_9.pdf
- _Muhammad Tariq majeed,, Amna mlik, E-government, Economic Growth and Trade: A Simultaneous Equation Approach , The Pakistan Development Review, 2016
<http://www.pide.org.pk/pdf/PDR/2016/Volume4/499-519.pdf>
- _M. Jae Moon Eric W. Welch, Same Bed, Different Dreams?: A Comparative Analysis of Citizen and Bureaucrat Perspectives on E-Government, Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.109.1074&rep=rep1&type=pdf>
- _M. Jae Moon, The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? Public Administration Review , Vol. 62, No. 4, July/August, 2002
<http://catedras.fsoc.uba.ar/rusailh/Unidad%203/Moon%202002,%20Evolution%20of%20E-gov%20among%20municipalities.pdf>
- _M. Shamsul Haque, E-governance in India: its impacts on relations among citizens, politicians and public servants, International Review of Administrative Sciences SAGE Publications (London, Thousand Oaks, CA and New Delhi), Vol. 68, 2002 <http://profile.nus.edu.sg/fass/polhaque/iras-egov.pdf>
- _M.N.O. Sadiku and S.M. Musa, Chapter 8 Wide Area Networks, Performance Analysis of Computer Networks, Springer International Publishing Switzerland , 2013
https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-1-4471-4357-4_5.pdf
- _M.Suresh, R.Parthasarathy, M.Prabakaran, S.Raja, Big Data Challenges for E-governess System in Distributing Systems, International Journal of Soft Computing and Engineering (IJSCE) ISSN: 2231-2307, Volume-3, Issue-5, 2013
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.649.7401&rep=rep1&type=pdf>
- _Mahesh Kumar Yadav, Subarna Shakya, Database and Data Warehouse Status for e-Government System in Different Ministries of Nepal, International Journal of Computer Science and Mobile Computing, IJCSMC, Vol. 5, Issue 1, 2016 <https://www.ijcsmc.com/docs/papers/January2016/V5I1201627.pdf>
- _Mahmoud Moussa, Internet, Intranets and Extranets in Organizations: An Integrative Literature Review, SIU Journal of Management, Vol.6, No.1 June, 2016
<http://researchbank.rmit.edu.au/view/rmit:40167/n2006070986.pdf>
- _Marijn Janssen, Yannis Charalabidis, George Kuk, Tony Cresswell, E-government Interoperability, Infrastructure and Architecture: State of the art and Challenges, Journal of theoretical and applied electronic commerce research vol 6, 2011
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/jtaer/v6n1/art01.pdf>
- _Mark Pallen, Introducing The Internet , Department of Medical Microbiology, St Bartholomew's Hospital Medical College, London EC1A7BE, volume 311 n 25, 1995
<https://www-jstor-org.www.snd11.arn.dz/stable/pdf/i29729605pdf>
- _Mehdi Asgarkhani, The Effectiveness of e-Service in Local Government: A Case Study, The Electronic Journal of e- Government Volume 3 Issue 4, 2005
<http://ejeg.com/issue/download.html?idArticle=68/ejeg-volume3-issue4-article68.pdf>
- _Meredith Edwards, John Halligan, Bryan Horrigan and Geoffrey Nicoll , Public Governance: Challenges and Issues in an Age of Uncertainty , Public Sector Governance in Australia Published by: ANU Press, 2012
<https://www-jstor-org.www.snd11.arn.dz/stable/pdf/j.ctt24h92b.15.pdf?>
- _Mete Yildiz, E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward, Government Information Quarterly 24, 2007
<https://pdf.sciencedirectassets.com/272070/1-s2.0-S0740624X07X00923/1-s2.0-S0740624X07000056/main.pdf?>
- _Mila Gasco, Approaching E-Government Interoperability, Social Science Computer Review published online, 12 December 2010 <http://itemsweb.esade.edu/idgp/Gasco3.pdf>

- _Mose S.M, e-government architecture model for government to government deployment of interoperable systems :A case study of country and national government in kenya, International Journal of Innovative Research in Technology & Science(IJIRTS) volume 3,2016
<http://ijirts.org/volume3issue3/IJIRTSV3I3048.pdf>
- _Maarten.B, Harry .G, Economic development and the geography of institutions,Journal of Economic Geography, available on JSTOR, Vol. 9, No. 3 May, 2009 <https://doi.org/10.1093/jeg/lbn047>
- _Marcos V. W. Junior, Hsia H. Sheng, William Eid. J, transaction costs :An empirical analysis of their relationship with investment and foreign direct investment, Revista de Administração de Empresas Sao Paulo,v. 51 n. 2 /2011
 www.researchgate/Downloads /Transaction costs An empirical analysis of their r.pdf
- _Mark C.Casson, Marina Della Guista, UMA. S kambhampati, Formal and Informal Institutions and Development, World Development Vol. 38, No. 2, Elsevier,2010
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46545909/Formal_and_Informal_Institutions_of_Deve20160616-12325-pfgpga.pdf?
- _Marko Janković, Milan Mihajlović, Tamara Cvetković, influence of external factors on business of companies in Serbia, journal for economic theory and practice and social issues, 2016
<https://www.ekonomika.org.rs/sr/PDF/ekonomika/2016/clanci16-4/3.pdf>
- _Markus Loewe, Jonas Blume and Johanna Speer, How Favoritism Affects the Business Climate: Empirical Evidence from Jordan Source: Middle East Journal, Vol. 62, No. 2 (Spring, 2008)
<https://www-jstor-org.www.snd11.arn.dz/stable/pdf/25482509.pdf?>
- _Michaela Bruothová, František Hurný, selected characteristics of business environment in visegrad region central european journal of management,volume3.n1,2016
<https://journals.muni.cz/cejm/article/viewFile/6166/5802>
- _Nemit Shroff, Rodrigo S. Verdi, Gwen Yu, Information Environment and the Investment Decisions of Multinational Corporations, Accounting Review 89, no. 2, 2014
https://dash.harvard.edu/bitstream/handle/1/16388192/shroff.verdi.yu_info-environment_SSRNid1939494.pdf?jsessionid=9A56EAED9EA5DE669ABB4756361E52E8?sequence=1
- _Nnamani E, meka, Ajagu Helen Eyuche, Environmental Factors and Organizational Performance in Nigeria (A Study of Juhel Company) World Engineering & Applied Sciences Journal 5 (3) 2014
[https://idosi.org/weasj/5\(3\)14/3.pdf](https://idosi.org/weasj/5(3)14/3.pdf)
- _Njoroge J. K, Ongeti W. J., Kinuu D., Kasomi, F. M,Does External Environment Influence Organizational Performance? The Case of Kenyan State Corporations, Management and Organizational Studies, Published by Sciedu Press, Vol. 3, No. 3, 2016
<https://pdfs.semanticscholar.org/89de/f7e46dd42fa695a727103efbdb99ea865017.pdf>
- _N. S. Siddharthan, Business Environment, Investment Climate and FDI: Chinese and Indian Experiences, Economic and Political Weekly, Vol. 39, No. 36,Sep. 4-10, 2004
<http://www.jstor.org/stable/www.snd11.arn.dz/stable/4415496pdf>
- _Noel D. Johnson, Mark Koyama, States and economic growth: Capacity and constraints, Explorations in Economic History, ScienceDirect,2016
https://mason.gmu.edu/~mkoyama2/About_files/StateCapacitySurvey.pdf
- _North douglass.C , institutions, organizations and market competition, Washington university, ST. Louis, 1997 <https://econwpa.ub.uni-muenchen.de/econ-wp/eh/papers/9612/9612005.pdf>
- _North Douglass.C,(1991),Institutions, The journal of economic perspectives, volume. 5, Issue (1), jstoror, pp.97-98
[www.jstororg.www.snd11.arn.dz/stable/pdf/1942704.pdf](http://www.jstor.org/stable/www.snd11.arn.dz/stable/pdf/1942704.pdf)
- _Nilay Yavuz , Eric W. Welch, Factors affecting openness of local government websites: Examining the differences across planning, finance and police departments, Government Information Quarterly 31,2014
<https://ac-els-cdn-com.www.snd11.arn.dz/S0740624X14001233/1-s2.0-S0740624X14001233-main.pdf?>
- _Norman E. Youngblood, Jo Mackiewicz, A usability analysis of municipal government website home pages in Alabama, Government Information Quarterly 29,2012
<https://ac-els-cdn-com.www.snd11.arn.dz/S0740624X12000706/1-s2.0S0740624X12000706main.pdf?3>
- _Nikolaïdo.M, G. LaskaridisA. Panayiotaki, and D. Anagnostopoulos Renovating Information Technology Infrastructure to Effectively Provide EServices, International Federation for Information Processing, Volume 205,2006
https://link.springer.com/chapter/10.1007/0-387-34456-X_35

- _Orla O'Donnell, Richard Boyle and Virpi Timonen, Electronic Journal of e-Government Volume 1 Issue 1, 2003
[http://ejeg.com/issue/download.html?idArticle/ejeg-volume3-issue4-article68%20\(1\).pdf](http://ejeg.com/issue/download.html?idArticle/ejeg-volume3-issue4-article68%20(1).pdf)
- _Oliver E. Williamson, Transaction Cost Economics and Organization Theory, Industrial and Corporate Change, January 1993
https://www.researchgate.net/profile/Oliver_Williamson3/publication/31462357_Transaction_Cost_Economics_and_Organization_Theory/links/5655fd8c08ae1ef92979be1e.pdf
- _Ovidiu nicolescu, Ciprian nicolescu, entrepreneurs perceptions of the state implications of the in the business environment modelling in romania, Transylvanian Review of Administrative Sciences, No. 38 E/2013,p.107
<https://www.rtsa.ro/tras/index.php/tras/article/viewFile/115/111pdf>
- _Oliver E. Williamson, Transaction cost economics and business administration, Scandinavian Journal of Management, Volume 21, Issue 1, Elsevier Science Direct, 2005
<https://www.sciencedirect.com/www.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0956522105000138/pdf?>
- _Omar Amir, Institutions et organisation ;Quelle articulation dans une problematique de l'entrepreneuriat en algérie ? L'Harmattan « Marché et organisations » 2018/3 n° 33
www.cairn.info/www.snd11.arn.dz/resultats_recherche.php?searchTerm=INSTITUTIONSfile/MAORG_033_0173.pdf
- _Peter Nijkamp, Jacques Poot, Spatial perspectives on new theories of economic growth, Springer-Verlag, Ann Reg Sci, 1998
<http://dare.ubvu.vu.nl/bitstream/handle/1871/49036/Nijkamp?sequence=1>
- _P.H. Hsieh, C.S. Huang, David C. Yen, Assessing web services of emerging economies in an Eastern country Taiwan's e-government, Government Information Quarterly 30, 2013
<https://www.sciencedirect.com/www.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0740624X13000397/pdf>
- _Park kyung hye and favrel joel, Virtual enterprise information system and networking solution, computers industriel engineering 37, 1999
<https://pdf.sciencedirectassets.com/271420/1-s2.0-S0360835200X00277/1-s2.0-S0360835299001138/main.pdf?>
- _Princely Ifinedo, E-business: Applications and Global, Acceptance, Edited by Princely Ifinedo, Published by InTech, 2012.
https://www.researchgate.net/publication/272091108_E-business_Applications_and_Global_Acceptance_links/54da6e2f0cf261ce15cd3f14/E-business-Applications-and-Global-Acceptance.pdf
- _Prof. K.KailasaRao, Sravanthi, E-Governance web services for web seniors, International Journal Of Computational Engineering Research (ijceronline.com) Vol. 2 Issue. 5, 2012.
http://www.ijceronline.com/papers/Vol2_issue5/CD02516561659.pdf
- _Raphael Kunis, Gudula Rünger , Michael Schwind, A new Model for Document Management in e-Government Systems Based on Hierarchical Process Folders, The 7th European Conference on e-Government, The Electronic Journal of e-Government Volume 5 Issue 2, 2007.
www.ejeg.com/issue/Downloads/ejeg-volume5-issue2-article101.pdf
- _Reyan Abdalaziz Ahmed1 and Tarig Mohamed Ahmed, Generating data warehouse schema, International Journal in Foundations of Computer Science & Technology Vol.4, No.1, 2014
<https://wireilla.com/papers/ijfcst/V4N1/4114ijfcst01.pdf>
- _Robert Kelemen, Renata Mekovec , Electronic Document Management as the asis for E-government Services, 2007 <https://bib.irb.hr/datoteka/345627.IIS2007.pdf>
- _Rodrigo Bonacin, Amanda M. Melo, Carlos A. C. Simoni, M. Ceci'lia C. Baranauskas Accessibility and interoperability in e-government systems: outlining an inclusive development process, Springer-Verlag 2009.
https://www.researchgate.net/profile/Rodrigo_Bonacin/publication/225321898_/links/573d9d3e08aea45ee842cda4/Accessibility-and-interoperability-in-e-government-systems-Outlining-an-inclusive-development-process.pdf
- _Rosario G. Garroppo, Maria Grazia. S, Fabio Andreagiovanni, Robust green Wireless Local Area Networks: A matheuristic approach, Journal of Network and Computer Applications, 2019
<https://pdf.sciencedirectassets.com/272436/1-s2.0-S1084804520X00129/1-s2.0S1084804520301314/main.pdf?X>
- _Rael W. Gichara, Samuel Mutuka, Evans Ogoti, Impact of External Business Environment on Training in Nurses at a Referral Hospital in Kenya, international journal of human resource studies, Vol. 6, No. 2, 2016
<https://pdfs.semanticscholar.org/5c57/e93080930bca44c3aef9e23983ddcaee0b2.pdf>

- _Ramunas casas, Monika Kavaliauskė, Vilma Dambrauskaitė, The impact of external business environment factors to internationalization of "Born Global" companies by promoting entrepreneurship, Transformations in Business and Economics, 2011
www.researchgate.net/publication/2486028
www.snd11.arn.dz/stable/pdf/2486028.pdf
- _Richard L. Daft, Juhani Sormunen, Don Parks, Chief Executive Scanning, Environmental Characteristics, and Company Performance: An Empirical Study, Strategic Management Journal, Vol. 9, No. 2 (Mar. - Apr., 1988)
<http://www.jstor-org.www.snd11.arn.dz/stable/pdf/2486028.pdf>
- _Robert B. Duncan, Characteristics of Organizational Environments and Perceived Environmental Uncertainty, Administrative Science Quarterly, Vol. 17, No. 3 (Sep., 1972)
<http://www.jstor-org.www.snd11.arn.dz/stable/pdf/2392145.pdf?>
- _Ram Mudambi, Pietro Navarra, Andrew Delios, Government regulation, corruption, and FDI, Government regulation, corruption, and FDI, Asia Pac J Manag, 2013
<http://link.springer-com.www.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2Fs10490-012-9311-y.pdf>
- Rex.A, Oscar .P, Marc T, Jan van, Does e-government reduce the administrative burden of businesses? An assessment of business-to-government systems usage in the Netherlands, [Volume 31, Issue 1](#), science direct, 2014
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.09.002pdf>
- Rim Jallouli, et al, Digital Economy, Emerging Technologies, and Business Innovation, Second International Conference, Sidi Bou Said, May 4–6, Tunisia, Springer, 2017
https://www.researchgate.net/profile/Anis_Ben_Ahmed_Lachiheb2/publication/322138488_Digital_Economy_Emerging_Technologies_and_Business_Innovation/links.pdf
- _Rex.A, Oscar .P, Marc T, Jan van. D, Does e-government reduce the administrative burden of businesses? An assessment of business-to-government systems usage in the Netherlands, [Volume 31, Issue 1](#), science direct, 2014
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.09.002pdf>
- _Sami.L, Lassassi. M, L'environnement institutionnel des entreprises en Algérie, International Journal Economics & Strategic Management of Business Process 2nd International Conference on Business, 2015
<http://ipco-co.com/ESMB/BEMM%202014-papers/5.pdf>
- _Shirish C. Srivastava, E-Government, E-Business, and National Economic Performance, Communications of the Association for Information Systems Volume 26, Article 14, 2010
<https://pdfs.semanticscholar.org/420d/9d0f38a3d956c297e828fe7ea524fc96fab0.pdf>
- _Shirish C. Srivastava, Thompson S.H. Teo, The Relationship between E-Government and National Competitiveness: The Moderating Influence of Environmental Factors, Communications of the Association for Information Systems, Volume 23 Article, 2008
<https://core.ac.uk/download/pdf/301377094.pdf>
- _Saima Nawaz, Growth effects of institutions: A disaggregated analysis, Economic Modelling 45, Elsevier, 2015
<https://www.cerist.snd11.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0264999314004556pdf>
- _Saima. N, Nasir. I, Arshad Khan. M, The Impact of Institutional Quality on Economic Growth: Panel Evidence, The Pakistan Development Review, Vol. 53, No. (1) Spring 2014
<http://www.pide.org.pk/pdf/PDR/2014/Volume1/15-31.pdf>
- _Seglaro Abel Somé, économie des institutions et performances économiques nationales, centre d'analyse des politiques économiques et sociales, Burkina Faso, 2003
<https://www.capes.bf/IMG/pdf/eco-institutions.pdf>
- _Senei Molapo, Moeti Damane, Determinants of private investment in Lesotho, European Scientific Journal December, edition vol.11, No.34, 2015
<https://www.researchgate.net/publication/2486028>
<http://www.snd11.arn.dz/stable/pdf/2486028.pdf>
- _Simon Commander and Jan Svejnar, business environment ownership, and firm performance, The Review of Economics and Statistics, February, 93(1), 2011
https://academiccommons.columbia.edu/download/fedora_content/download/ac:169705/content/commander_svejnar_business_environment.pdf
- _Seongcheol Kim, Hyun Jeong .k, Heejin Lee, An institutional analysis of an e-government system for anti-corruption: The case of OPEN, Government Information Quarterly 26, 2009
<https://www.sciencedirectcom.www.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0740624X08001172/pdf>

_Shin Young-Jin, E-Government Concepts, Measures, and Best Practices /Latif Al-Hakim editor, Global E-Government:Theory, Applications and Benchmarking University of Southern Queensland, Australia, Idea Group 2007 <https://pdfs.semanticscholar.org/55c9/3973788cc0bc67771707c229b1494e07b7c0.pdf>

_Stamatios A. Theocharis and George A. Tsihrintzis, Knowledge Management Systems in the Public Sector:Critical Issues, Lecture Notes on Software Engineering, Vol. 4, No. 1, February 2016 <http://www.inse.org/vol4/224-SE025.pdf>

_Stephen P. Osborne, The New Public Governance? Public Management Review, Vol. 8 Issue 3,2006 <https://paulallen.ca/documents/2015/07/osborne-sp-the-new-public-governance-2006.pdf/>

_Subhajit Basu, E-Government and Developing Countries: An Overview,international review of law and technology, volume 18, No.1, 2004 <http://catedras.fsoc.uba.ar/rusailh/Unidad%202/Basu,%20Mar%202004,%20Egov%20&%20developing%20countries.pdf>

_Surmonter les obstacles à la mise en oeuvre des stratégies de simplification administrative orientations destinées aux décideurs, OCDE, 2009 <https://www.oecd.org/fr/gov/politique-reglementaire/42304258.pdf>

_Theresa A. Pardo, Taewoo Nam, and G. Brian Burke, E-Government Interoperability: Interaction of Policy, Management, and Technology Dimensions, Social Science Computer Review 30 (1) 2012 https://www.researchgate.net/publication/288952574/_Downloads/Pardoetal_SSCR_301.pdf

_Thomas Ching-peng Peng, One Country, One E-Government Portal, Institute of European and American Studies, Academia Sinica, 2007 <http://www.ea.sinica.edu.tw/file/Image/E-Govenment%20Portal.pdf>

_Thomas Kohlborn, Quality assessment of service bundles for governmental one-stop portals: A literature review, Government Information Quarterly 31,2014 <https://ac-els-cdn-com.www.snd11.arn.dz/S0740624X14000033/1-s2.0-S0740624X14000033main.pdf?>

_Tri kuntoro. p, Uzayisenga v, tatang.I and devi. V , A comprehensive Review of e-government security, Asian journal of information technology 16(2-5), 2017 <http://docsdrive.com/pdfs/medwelljournals/ajit/2017/282-286.pdf>

_Taisira Hazeem AlBalushi ,Saqib Ali, Evaluation Of The Quality Of E-Government Services: Quality Trend Analysis,International conference on Information and Communication Technology Research,2015 <https://ieeexplore-ieee-org.www.snd11.arn.dz/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=7156463>

_Thompson S.H. Teo,Shirish C. Srivastava,The Relationship between E-Government and National Competitiveness: The Moderating Influence of Environmental Factors, Communications of the Association for Information Systems Volume 23, Article 5,2008 <https://pdfs.semanticscholar.org/c2bd/d7d741586323b52c78e1edf354b45bbb9b65.pdf>

_Thanh, Hoa Thai Thi ,Pan Suk Kim,The Impact of E-Government on Competitiveness-based Economic Growth in Vietnam, department of globale public administration, younsei university,2016 www.The%Impactof%20EGovernment%20onCompetitivenessbasedEconomic%20GrowthinVietnam.pdf

_Timothy Besley, Law, Regulation, and the Business Climate: The Nature and Influence of the World Bank Doing Business Project, Journal of Economic Perspectives,Vol 29, N 3, 2015 http://eprints.lse.ac.uk/66000/1/Besley_Law%20regualtion_2016.pdf

_Tamara Almarabeh,Yousef Kh. Majdalawi, Hiba Mohammad, Cloud Computing of E-Government, Communications and Network, No(8),Scientific Research Publishing,2016 www.researchgate.net/publication/295090956/Cloud_Computing_of_E-Government.pdf

_Uwem essia, Business environment and competitiveness in nigeria considerations for nigeria's vision 2020, International Research Journal of Finance and economics, 2012 [/www.paidafrika.org/paidwa/images/data/Business_Environment_and_Competitiveness_in_Nigeria.pdf](http://www.paidafrika.org/paidwa/images/data/Business_Environment_and_Competitiveness_in_Nigeria.pdf)

_Venkata Vijay K Durbhakula, Dan J. Kim, E-business for Nations: A Study of National Level E-business Adoption Factors Using Country Characteristics-Business-Technology-Government Framework, Proceedings of the Second Annual SIG GlobDev Workshop, Phoenix, USA December 14,2009 [http://www.researchgate.net/Downloads/Ebusiness_for_Nations_A_Study_of_National_Level_E%20\(1\).pdf](http://www.researchgate.net/Downloads/Ebusiness_for_Nations_A_Study_of_National_Level_E%20(1).pdf)

_Wendy Carlin, Paul Seabright, Apportez-moi un rayon de soleil : quelles parties du climat des affaires les politiques publiques devraient-elles essayer de corriger ? De Boeck Supérieur, Revue d'économie du développement , Vol4. 16, 2008 www-cairn-info.www.snd11.arn.dz/resultats_recherche.php Downloads/EDD_224_0031.pdf

_Wetende ernest chithechi, external environment factors affecting the performance of the export of services sector in kenya, school of business, university of nairobi, 2014
<http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/76181/Watenof%20services.pdf?>

_Xiufeng Liu, & Xiaofeng Luo, A Data Warehouse Solution for E-Government, IJRRAS 4 (1),2010
http://orbit.dtu.dk/files/110626016/IJRRAS_4_1_12.pdf

_Yanina Welp & Ferran Urgell & Eduard Aibar, From Bureaucratic Administration to Network Administration? An Empirical Study on E-Government Focus on Catalonia, Public Organiz Rev (2007)
http://doc.rero.ch/record/311180/files/11115_2007_Article_38.pdf

_Yannis Charalabidis, Fenareti Lampathak, ,Dimitris Askounis, Antonis Stassis, Shifting to Second Generation E-Government Interoperability Frameworks, 2007
https://www.researchgate.net/publication/265000325_/SHIFTING_TO_SECOND_GENERATION_E-GOVERNMENT_INTEROP.pdf

_Yucel Ogurlu, E-government Portal and E-services in Turkey, Epiphany Journal of Transdisciplinary Studies Vol 7, N 2, 2014
https://www.researchgate.net/publication/301956924_E-government_Portal_and_E-Services_in_Turkey.pdf

_Ylvije Borici Kraja, Elez Osmani, importance of external and internal environment in creation of competitive advantage to SME, case of SME in the northern region of albania, European Scientific Journal vol.11, No.13, 2015
[https://www.researchgate.net/publication/328175658/Downloads/5641-16511-1-PB%20\(1\).pdf](https://www.researchgate.net/publication/328175658/Downloads/5641-16511-1-PB%20(1).pdf)

_Yury Kabanov,Alexander Sungurov E-Government Development Factors: Evidence from the Russian Regions, Springer International Publishing AG, 2016
https://link-springer-com.www.snd11.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F978-3-319-49700-6_10.pdf

5_ الملتقيات العلمية

_Alshehri, Mohammed, Drew, Steve, E-Government Fundamentals, Proceedings of the IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings, 2010
https://research-repository.griffith.edu.au/bitstream/handle/10072/37709/67525_1.pdf

_Brahim El morchid, La qualité des institutions constitue-t-elle une barrière à la relance économique ? Application à un échantillon de pays africains, Conférence Guy Mhone Thème: La renaissance et la relance des économies africaines, Dar es Salaam, Tanzanie, 20 – 21, Décembre, 2010
<http://www.codesria.org/IMG/pdf/papers2.pdf>

_Developing Administrative Simplification: Selected experiences from recent administrative reforms in EU Institutions and Member States./ Jacques Ziller, Seminar On Administrative Simplification, Ankara, 8-9 May 2008
<http://www.sigmaweb.org/publications/41327209.pdf>

_Diego D. Navarra, Tony Cornford, ICT, Innovation and Public Management: Governance, Models & Alternatives for e-Government Infrastructures, European Conference on Information Systems Proceedings ,2005
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.896.5099&rep=rep1&type=pdf>

_Emmanuel Innocents, Edoun, ,Impact of knowledge management in public sector economy in africa, proceedings of the 10th international management conference "Challenges of Modern Management", November 3rd-4th, 2016, Bucharest, p.109
http://conferinta.management.ase.ro/archives/2016/PDF/2_1.pdf

_Fatih Güllü, Rein Kuusik, customer relationship management for e-government system usage, 8th Research/Expert Conference with International Participations quality2013, Neum, B&H, June 06 – 08, 2013
<http://www.quality.unze.ba/zbornici/QUALITY%202013/093-Q13-095.pdf>

_Ida Lindgren, and Ulf Melin,Time to Refuel the Conceptual Discussion on Public e-Services Revisiting How e-Services Are Manifested in Practice , 16th IFIP WG 8.5 International Conference, EGO , St. Petersburg, Russia, September 4-7, 2017
https://www.researchgate.net/publication/318881554/Downloads/LindgrenMelin_egov2017.pdf

_Joseph M. Woodside, Shahram Amiri, Brianne Boldrin,The Impact of ICT and Big Data on e-Government, International Conference on Advances in Big Data Analytics, (15),2015
www.researchgate.net/publication/Downloads/ABD2837_Article.pdf

_J. Ramon Gil-Garcia, Enacting State Websites: A Mixed Method Study Exploring E-Government Success in Multi-Organizational Settings, Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences, 2006, https://www.ctg.albany.edu/media/pubs/pdfs/hicss_2006_enacting.pdf

_Proceedings of The 14th International Conference e-Society 2016 Vilamoura, Algarve, Portugal April 9-11, 2016 [https://www.researchgate.net%20Ghanem/Downloads/ES2016%20\(1\).pdf](https://www.researchgate.net%20Ghanem/Downloads/ES2016%20(1).pdf)

_Patrick Dunleavy, Helen Margetts, the advent of digital government : public bureaucracies and the state in the internet age, Paper to the Annual Conference of the American Political Science Association, Omni Shoreham Hotel, Washington, 4 September, 2000
[www.researchgate.net/publication/228791061_The_advent_of_digital_government_Public_bureaucrac%20\(2\).pdf](http://www.researchgate.net/publication/228791061_The_advent_of_digital_government_Public_bureaucrac%20(2).pdf)

_Linda Veiga, Tomasz Janowski, Luís Soares Barbosa, Digital Government and Administrative Burden Reduction, Proceedings of the 9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, ACM,2016 <https://repositorio.inesctec.pt/bitstream/123456789/6828/1/P-00K-G8A.pdf>

_Shun-Yao Tseng, Chyan Yang, Influence of Risk Aversion on Distinct Risky Investment Preference: The Mediating Role of Information Search, International Conference on Information and Financial Engineering, 2009 <https://ir.nctu.edu.tw/bitstream/11536/17978/1/000277446700009.pdf>

6_ التقارير والمنشورات الدولية

_ Annual report to congress : e-government act implementation of management and budget, U.S.A, 2016
https://www.whitehouse.gov/sites/whitehouse.gov/files/omb/assets/egov_docs/egov_implementation_report_6_17_16.pdf

_Algérie, Document de Stratégie Pays Intérimaire (DSP – I) 2016-2018, Banque africaine de développement, 2016
http://www.afdb.org/fr/documents/document/algeria-interim-country-strategy-paper-icsp_dsp_-_i_.pdf

_Algérie :rapport de suivi de la situation économique, World bank, 2017
<http://documents.worldbank.org/curated/en/496761499968921052/pdf/117451-FRENCH-WP-Algeria-Eco-Monitoring-pub-6-22-17web.pdf>

_Agence Nationale de Développement de l'Investissement, Entretien avec Mr Mohamed-Salah MENAA, Wali d'Oum El Bouaghi, 2014, pp. 1-2
www.andi.dz/PDF/Opportunit%20locales%20FR/Interview%20wali_Oum%20El%20Bouaghi.pdf
_Algérie, Perspectives économiques en Afrique, BafD, 2018
[://www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/GenericDocuments/country_notes/Algerie_note_pays.pdf](http://www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/GenericDocuments/country_notes/Algerie_note_pays.pdf)

_Businesses' Views on Red Tape, Administrative and Regulatory Burdens on Small and Medium-sized Enterprises, OCDE, 2001
<https://www-oecd-ilibrary-org.www.snd11.arn.dz/docserver/9789264193468-en.pdf?e>

_Carlos Lopes, Economic Growth and Inequality : The New Post-Washington Consensus, United Nations Institute for Training and Research, 2011
https://www.uneca.org/sites/default/files/LopesWritings/post_washington_consensus_rccs_version.pdf

_Cabinet office, Administrative Burdens – Routes to Reduction,, Better Regulation Executive, 2006
www.betterregulation.gov.uk

_Commission of the european communities, i2010 eGovernment Action Plan : Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All, 2006
<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0173:FIN:EN:PDF>

_Christian Deblock, Bernard Élie, Nicolas Marceau, Les interventions de l'État dans l'économie et l'encadrement des marchés, Ce texte a été réalisé dans le cadre du Groupe de discussion économique du Protocole UQAM-CSN-CSQ-FTQ, à l'hiver 2003-2004
http://www.assoune.eu/documents/pol_intervention.pdf

_Cadre de politique commerciale : Algérie – Politiques Commerciales et Diversification, CNUCED, 2017
https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditctncd2015d7_fr.pdf

_Corruption perceptions index, Transparency International

<https://www.transparency.org/en/countries/afghanistan?redirected=1>

_Données des bulletins d'informations statistiques de l'entreprise/PME, ministère de l'industrie, la République Algérienne Démocratique et Populaire, 2013-2020 <https://www.industrie.gov.dz/?Bulletin-de-veille-statistique>

_Doing business, world bank Group Flagship report, Washington, 2004

<http://www.doingbusiness.org/content/doingBusiness/media/Annual-Reports/DB-FullReport2004.pdf>

_Denmark : Efficient e-Government for Smarter Service Delivery, OECD Publishing, 2010

<https://www.oecd-ilibrary.org/www.snd11.arn.dz/docserver/9789264087118-en.pdf?>

_Does Doing Business matter for foreign direct investment ? world bank, 2013

<https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/English/DB13-Chapters/DB13-CS-Doing-Business-matter-for-FDI.pdf>

_Doing business, Understanding Regulation, 2004

<https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/English/DB04-FullReport.pdf>

_Doing business, (2012-2020), world bank Group Flagship report, Washington.

<http://www.doingbusiness.org/content/doingBusiness/media/Annual-Reports/DB-FullReport>

_E-Government for the People, United Nations E-Government Survey, 2012

<https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/unpan048065.pdf>

_E-government in support sustainable development, Department of Economic and Social Affairs, UN report, 2016

<https://www.egov.ch/files/3414/7031/5638/UN-eGov-Survey-2016.pdf>

_E-Government Readiness Assessment Framework, international Telecommunication union e-Government Implementation Toolkit, ITU 2009

<https://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/eGovernment%20toolkitFINAL.pdf>

_Electronic Government for Developing Countries, ICT Applications and Cybersecurity Division Policies and Strategies Department ITU Telecommunication Development Sector, August, 2008

<https://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/e-gov-for-dev-countries-report.pdf>

_Electronic Government toolkit for Developing Countries, Ministry of Communication & IT, published by UNESCO, New Delhi, 2005 <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139418e.pdf>

_E-government project, US. Senate Committee on Homeland Security & Governmental Affairs, Office Building, Washington, 2000

<https://www.hsgac.senate.gov/media/e-government-project-launched>

_E-Gov Masterplans 2011-2015, singapore, 2016

<https://www.tech.gov.sg/files/media/corporatepublications/2016/01/eGovBOOK1115.pdf>

_E-Government Report, (2012-2020), Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York.

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey>

_From integrating services to integrating government, Report by the iGov2010, Project steering committee, singapore, 2015

www.ida.gov.sg/~media/Files/Infocomm%20Landscape/iN2015/Reports/07_iGov2010.pdf

_L'Algérie : les consultations de 2016 au titre de l'article IV - communiqué de presse, Rapport du FMI, n°16/127, 2016 www.imf.org/external/french/pubs/ft/scr/2016/cr16127f.pdf

_Maximizing potential benefits of FDI for competitiveness and sustainable development : World Bank Group report on investment policy and promotion diagnostics and tools, 2017

<http://documents.worldbank.org/curated/en/736501494499554704/pdf/114863-WP-PUBLIC-9-5-2017-17-30-2-FINALIPPAIMFDIREPORT.pdf>

_ Making Life Easy for Citizens and Businesses in Portugal; Administrative Simplification and e-Government, OECD, 2008

https://www.oecd-ilibrary.org/governance/making-life-easy-for-citizens-and-businesses-in-portugal/e-government-for-simplification_9789264048263-7-enpdf

_ Ngotta Celaine & Becho Isabelle, Climat des Affaires et Performance des Entreprises Ivoiriennes, bulletin de Politique Economique et Développement N°14/2012 de la CAPEC, 2012

https://www.izf.net/sites/default/files/buped_14.2012_becho_ngotta.pdf

_ Perspectives économiques en Afrique, rapport Algérie, OCDE, 2017

<https://www-oecd-ilibrary-org.www.snd11.arn.dz/docserver/aeo-2017-13-fr.pdf>

_ Politiques en faveur des PME Afrique du Nord et Moyen-Orient : evaluation sur la base du small business act pour leurope, OCDE? 2014

<https://www-oecd-ilibrary-org.www.snd11.arn.dz/docserver/9789264221864-fr.pdf>

_ Politiques en faveur des PME Moyen-Orient méditerranéen et Afrique du Nord: evaluation intermédiaires des principales réformes en faveur des PME, 2018

https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264307612_fr.pdf?e4071F2

_ Rapport sur l'amélioration du climat des affaires en Afrique centrale, nations unies commission économique pour l'Afrique, 2014

https://www.uneca.org/sites/default/files/uploadeddocuments/SROs/CentralAfrica/rapport_final_sur_lamelioration_du_climat_des_affaires_en_afrique_centrale_cea_nov_2014.pdf

_ UN-E-Government Survey, 2016

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>

_ UN-E-Government Survey, 2018

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>

_ World Development Report ,Infrastructure for Development, 1994

http://www.caribbeanelections.com/eDocs/development_reports/wdr_1994.pdf

_ World Investment Report : Investment and New Industrial Policies UNCTAD, 2018

https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/wir2018_en.pdf

_ Jeffrey W. Seifert, Glenn J. McLoughlin, State E-Government Strategies: Identifying Best Practices and Applications, This report was prepared for the Congressional Research Service by the Lyndon Baines Johnson School of Public Policy at the University of Texas at Austin July 23, 2007

<https://fas.org/sgp/crs/secrecy/RL34104.pdf>

_ Liens entre la politique économique et la croissance: constatations au niveau international, Perspectives économiques de l'OCDE 68, 2000

<https://www.oecd.org/fr/eco/perspectives/2086092.pdf>

_ Marc Novakousk, Grace A. Lewis, Interoperability in the e-Government Context, Carnegie Mellon University, January 2012

https://resources.sei.cmu.edu/asset_files/TechnicalNote/2012_004_001_15365.pdf

_ Mohamed Chakroun, Abdelkader Chaabane, Institut Arabe des Chefs d'Entreprises Le climat des affaires en Tunisie: Le rôle vital de l'Administration Publique, 2011

<http://www.iace.tn/wp-content/uploads/2017/10/LE-CLIMAT-DES-AFFAIRES-EN-TUNISIE-Le-Role-Vital-De-L-Administration-Publique.pdf>

_ Nag Yeon Lee, e-Government Applications United Nations Asian and Pacific Training Centre for Information and Communication Technology for Development, 2010

<http://www.unapcict.org/ecohub/briefing-note-series/BN3.pdf>

_ Overcoming Barriers to Administrative Simplification Strategies: Guidance for Policy Makers, OECD, 2009

<https://www.oecd.org/regreform/42112628.pdf>

_Ozols,G, [M Meyerhoff Nielsen,Connected Government Approach for Customer-centric Public Service Delivery: Comparing strategic, governance and technological aspects in Latvia, Denmark,](#) collections.unu.e-gov,2018
[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)

_Regulatory Policy and Governance: Supporting Economic Growth and Serving the Public, Interest, OECD Publishing, 2011

http://www.congreso.es/docu/docum/ddocum/dosieres/sleg/legislatura_10/spl_101/pdfs/59.pdf

_Simplification of administrative procedures Reduction of administrative burdens,european public administraiton network,2011

https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/informat/2014/simplification_en.pdf

_SahaEA, As Platform for Connected Government, Understanding the Impact of Enterprise Architecture on Connected Government A Qualitative Analysis, Phase 1 Report, Institute of Systems Science, 2010

[http://siteresources.worldbank.org/INFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/Resources/EA-as-Platform-for-Connected-Government\[Phase1Report\].pdf](http://siteresources.worldbank.org/INFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/Resources/EA-as-Platform-for-Connected-Government[Phase1Report].pdf)

_Thomas Helbling, [Qu’entend-on par externalités?](#) Ce qui se produit quand les prix n’intègrent pas complètement les coûts,international monetary fund, 2010

<https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/fre/2010/12/pdf/basics.pdf>

_The New Economy: Beyond the Hype ;final report on the OCDE growth project, Executive Summary,meeting of the OCDE Council at ministerial level, 2001

<http://www.oecd.org/economy/growth/2380634.pdf>

_Yves Croissant, Patricia Vornetti, État, marché et concurrence; Les motifs de l’intervention publique, La Documentation Française, n° 313, 2003

http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/libris/3303330403136/3303330403136_EX.pdf

7_التقارير والمنشورات الوطنية

_Des procédures en ligne pour améliorer l’environnement des affaires, Le Comité national à l’amélioration de l’environnement des affaires en Algérie(CNAEA),Ministre de l’industrie, 2020

<http://www.climatdesaffaires.dz/spip.php?article196>

_Commune de sétif, la cellule de communication et relations publiques et jumelage, secrétariat générale,Republique algérienne démocratique et populaire,Algérie,2016

<https://interieur.gov.dz/images/pdf/setif2016.pdf>

_Guide d’investir en Algérie, KPMG, 2019 <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/dz/pdf/2019/kpmg--guide-investir-2019/KPMG-GUIDE-INVESTIR-2019.pdf>

_La force de l’expérience et l’esprit du changement, Rapports annuels de La banque Ntionale d’algérie,2018 télécharger le :30/07/2021 <https://www.bna.dz/images/pdf/rapport-2018.pdf>

_La Willaya De Milla; Agence National de Promotion de l’investissement, Republique algérienne démocratique et populaire,Algérie, 2014 <http://www.andi.dz/PDF/monographies/Mila.pdf>

_Mounir Khaled Berrah, Les Répertoires des agents économiques sociaux,personnes morales, Numéro d’Identification Statistique,rapport n855,ONS, 2019 http://www.ons.dz/IMG/pdf/R.PMS1_2019.pdf

- Missions de L’ANIREF,ministre de L’industrie <http://www.aniref.dz/index.php/about-us/missions-de-l-aniref>

_Ministre de l’Industrie et des Mines, la République Algérienne Démocratique et Populaire, Newsletter n°2 ,2014 Téléchargé le :30/12/2015

www.Industrie-des-mines-gov.dz-newsletter_NL_No2_2014_VFpdf

_Note de conjoncture du foncier industriel, Exercice, ANIREF,2018

<http://www.aniref.dz/DocumentsPDF/Observatoire/Note%20de%20conjoncture2018.pdf>

_Rapport d'Evaluation Nationale et le Programme National d'Action de la République Algérienne Démocratique et Populaire, MAEP, 2007

https://www.eisa.org.za/aprm/pdf/Countries_Algeria_APRM_report_french.pdf

8_ منشورات على صفحات الإنترنت

_Linking data to uncover business value, 22 january 2015

<http://www.ida.gov.sg/blog/insg/ict-enterprises/linking-data-to-uncover-business-value>

_ Sharing singapore's e-Government expertise in Portugal, 01 November, 2007

<http://www.ida.gov.sg/blog/insg/egov-sectors/page/15>

_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, 2016

<https://www.gov.sg/news/content/today-online-spore-ecommerce-market-will-grow-to-s75b-in-10-y>

9_ القوانين واللوائح

_ Décret exécutif n°06-357 du 16 Ramadhan 1427 correspondant au 9 octobre 2006 portant composition, Organisation et fonctionnement de la commission de recours compétente en matière d'investissement, Journal officiel n°64 Du mercredi le18 Ramadhan 1427 Correspondant au 11 octobre 2006

<http://www.aniref.dz/DocumentsPDF/textes/F2006064.pdf>

_ Décret exécutif n° 06-356 du 16 Ramadhan 1427 correspondant au 9 octobre 2006 portant attributions L'organisation et fonctionnement de l'Agence nationale de développement de L' investissement, Journal officiel n°64 Du mercredi le18 Ramadhan 1427 Correspondant au 11 octobre 2006

<http://www.aniref.dz/DocumentsPDF/textes/F2006064.pdf>

الملاحق

الملحق رقم (05-01): الخدمات الإلكترونية للوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار

[illegible]

الملحق رقم (05-02): الوثائق الإلكترونية المطلوبة لتأسيس الأعمال لدى الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار

ox

Importés depuis Fir...

الوثائق المطلوبة

(تحديث قريل 2017)

المنظومة 09-16 ل 03 أغسطس 2016 - مشاريع الإستثمار التي أقيمت منذ 28 مارس 2017-

ملف إنشاء جديد

ملف توسيع قدرات الإنتاج

المنظومة 03-01 المعمل والمنعم - مشاريع الإستثمار السابقة المتحصلة علي الامتيازات-

طلب تمديد مرحلة إنجاز الإستثمار

طلب تغيير المقر الإجتماعي و/أو موقع المشروع

طلب تغيير التسمية الإجتماعية و/أو الشكل القانوني

طلب تغيير مدير الشركة

طلب إلغاء مقرر منح مزايا مرحلة الإنجاز

طلب نسخة من مقرر منح المزايا أو/و قائمة السلع و الخدمات

طلب قائمة إضافية للسلع و الخدمات / تغيير فقرة من قائمة / تغيير فقرة من قائمة السلع و الخدمات

طلب التنازل عن الإستثمار

صندوق الإستثمار

الإطار القانوني

الوثائق المطلوبة

الإستثمارات للملا

بورصة الشراكة

الشبابيك الموحدة

سجل الشكاوي

393

الملحق رقم (05-03): التأسيس الإلكتروني لمؤسسات الأعمال في الجزائر

jecreemontreprise.dz/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=226&Itemid=

refox Importés depuis Fir...

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

البوابة الجزائرية لإنشاء المؤسسات

عربي Français

الصفحة الرئيسية الإجراءات الاستثمار في الجزائر الضرائب التشغيل والضمان الاجتماعي من نحن ؟ اتصل بنا إبحث ...

أنت هنا: / مؤسسة مع شركاء / م د ش و م / مراحل الإنشاء / حجز التسمية

حجز التسمية

مراحل الإنشاء

- 1 حجز التسمية
- 2 استخراج نسخة من شهادة الميلاد
- 3 القوانين الأساسية للشركة وعقد الإيجار
- 4 الإشهار القانوني
- 5 دفع رسوم الدفعة
- 6 دفع رسوم التسجيل للمركز الوطني للسجل التجاري
- 7 القيد في السجل التجاري
- 8 إعلان عن الوجود للضرائب
- 9 الإعلان عن النشاط في صندوق الضمان الاجتماعي لفهال الغير إجراء

المؤسسة ذات الشخص الوحيد وذات المسؤولية المحدودة (م د ش و م)

المؤسسة ذات الشخص الوحيد ذات المسؤولية المحدودة (ش.ذ.ش.و.د.م.): هي مؤسسة مكونة من شخص واحد، يحدد رأسمالها الإجتماعي بحرية من طرف الشريك في القانون الأساسي للمؤسسة ، تكون الأملاك الشخصية لمستحدث المؤسسة منفصلة عن أملاك مؤسسته ولا يلتزم إثر ذلك بديون المؤسسة إلا في حدود الرأسمال الإجتماعي، يمنح القيد في السجل التجاري الشخصية المعنوية و صفة التاجر لمسيرها.(أحكام القانون رقم 15-20 المؤرخ في 30/12/2015، يعدل و يتمم المواد 566، 567، 567 مكرر و 590 مكررا، 590 من القانون التجاري).

المادة 564 وما يليها من القانون التجاري ، المعدل والمتمم

اين يجب الذهاب ؟

الشخص المسؤول :
عون مسؤول عن تسجيل التسميات.

المصلحة المسؤولة :
شباك البحث عن الأسبقية الموجود على مستوى الفرع المحلي مفتوح

الجهة المسؤولة:
المركز الوطني للسجل التجاري (الفروع المحلية)

الملحق رقم (05-04): الخدمات الإلكترونية الحكومية لإدارة السجل التجاري

sidjilcom.cnrc.dz/services-offerts

Applications Débuter avec Firefox Importés depuis Fir... Liste d

المركز الوطني للسجل التجاري

استقبال لتصبح عضوا فيما يخص المركز الخدمات المقدمة دليل الإجراءات التسعيرة الاشتراك الإتصال بنا تحديثات

إيداع اسم النطاق الخاص بكم على مستوى المركز الوطني للسجل التجاري سيفتح لكم الباب لـ

- الظهور في قائمة الموردين الإلكترونيين

- إضفاء الطابع القانوني على وضعيتكم

- تطوير نشاط التجارة الإلكترونية الخاص بكم

العربية English Français

لائحة البحوث

إيجاد تاجر

مونة نشاطكم

تسمية نشاطكم التجاري

الوضعية المالية للشركات

النشرة الرسمية للإعلانات القانونية

تحميل

News

20/06/2021

إعلان عن استشارة رقم 02 بتاريخ 02/06/2021

يعلن المركز الوطني للسجل التجاري عن إطلاق استشارة مفتوحة للتسجيل في الفروع التجارية من أجل احتياطات مقر المركز الوطني للسجل التجاري. يتضمن موضوع هذه الاستشارة المخصص التالية: الصلة رقم 01: التزاد المكتبة الحصة رقم 02: على أرشيف الحصة رقم 03: الفرقة الحصة رقم 04: وثيقة

اقرأ المزيد

عرض المزيد

Lecteur RCE

تحميل قارئ السجل التجاري الإلكتروني لتتمكن من المصادقة و مراقبة معطيات المؤسسات التجارية على الخط

تصويت

Le CNRC propose un service d'inscription en ligne

الخدمات المقدمة

يضع المركز الوطني للسجل التجاري في متناول المستخدمين، مجموعة خدمات على مستوى بوابته لإنترنت وذلك من أجل إتاحتها بدرجة كإدارة عصرية موائمة لنهج التقدم.

خدمات مجانية

خدمات بمقابل

خدمات موجهة للمهنيين

الملحق رقم (05- 05): الخدمات الإلكترونية الحكومية لإدارة مسح الأراضي

AGENCE NATIONALE DU CADASTRE (ANC)

ACCUEIL | MISSION | E-SERVICE | GUIDE | FORMULAIRE DE CONTACT | OU BOITE-MAIL DÉDIEE

ACCES AUX GRAND PUBLICS
ACCES AUX PROFESSIONNELS
FORMATION

Le Projet de modernisation engagé par l'Agence Nationale du Cadastre (ANC), vise, d'une part, l'amélioration de ses prestations de service, éliminer la bureaucratie, Assurer la Traçabilité et la Transparence, et réduire le temps de réponse aux demandes de ses usagers.

D'autre part, il contribue à l'amélioration du climat des affaires en Algérie, et particulièrement, pour l'indicateur « **Transfert de propriété** ».

- Délivrance En Ligne:

cette opération, concerne la demande et le retrait des documents cadastraux en ligne sous format numérique. Dans un premier temps, cette solution est dédiée aux professionnels, rédacteurs d'acte, à savoir, les Directions des domaines et les notaires de la région centre, leur permettant la consultation des documents cadastraux, la délivrance en ligne du Document PR4Bis, en plus de la demande et le retrait du Documents CC12 et CC6

Le Bilan réalisé par cette opération est présenté dans le tableau ci-après : Situation arrêtée le : 2021-09-22 13:56:59

WebCada

0:25

Les Données affichées pendant le déroulement de cette vidéo, sont fictives.

الملحق رقم (05- 06): الخدمات الإلكترونية الحكومية للشركة الوطنية للكهرباء والغاز

Sonelgaz

sonelgaz.dz/fr/category/espace-clients

Applications | Débuter avec Firefox | Importés depuis Fir...

ESPACE CLIENTS

Découvrez le Groupe

Nos services

Nos projets

Notre engagement sociétal

Notre actualité Presse

FAQ

Fr

Facebook

YouTube

Twitter

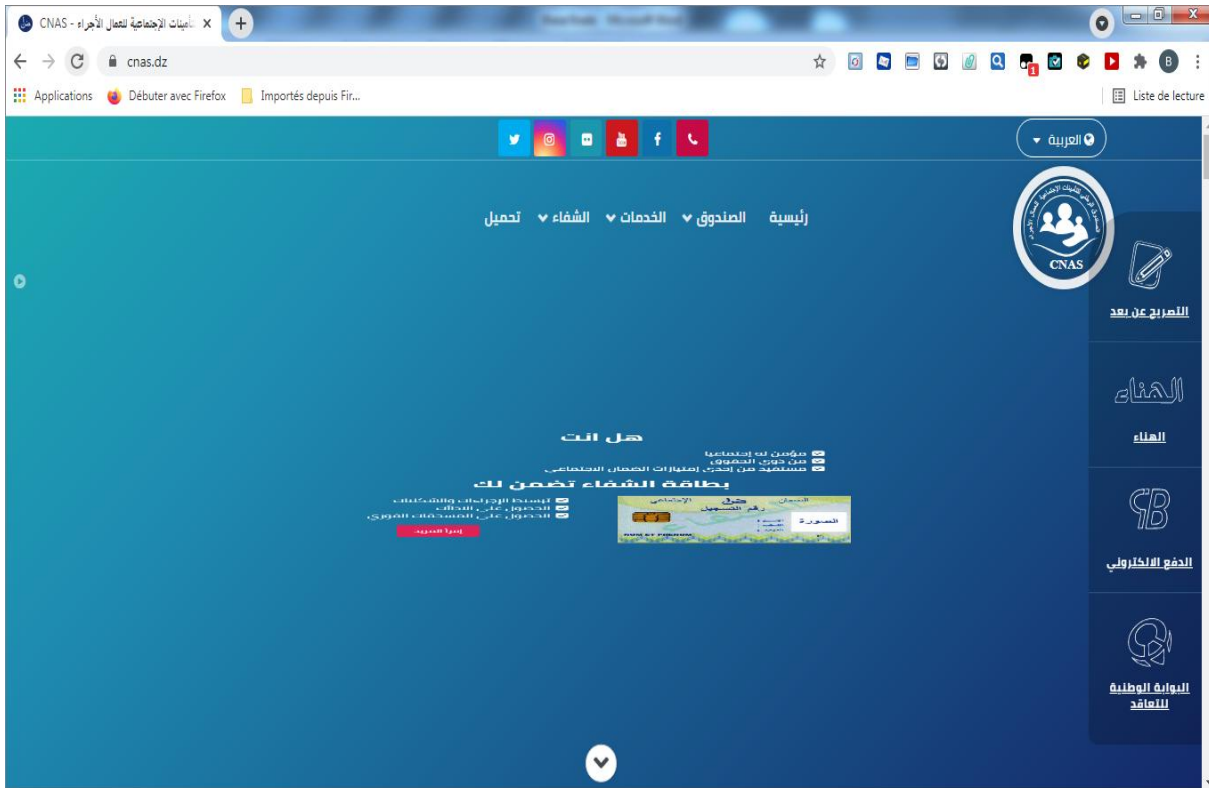
Hand holding a smartphone displaying a document.

Hand holding a smartphone displaying a document.

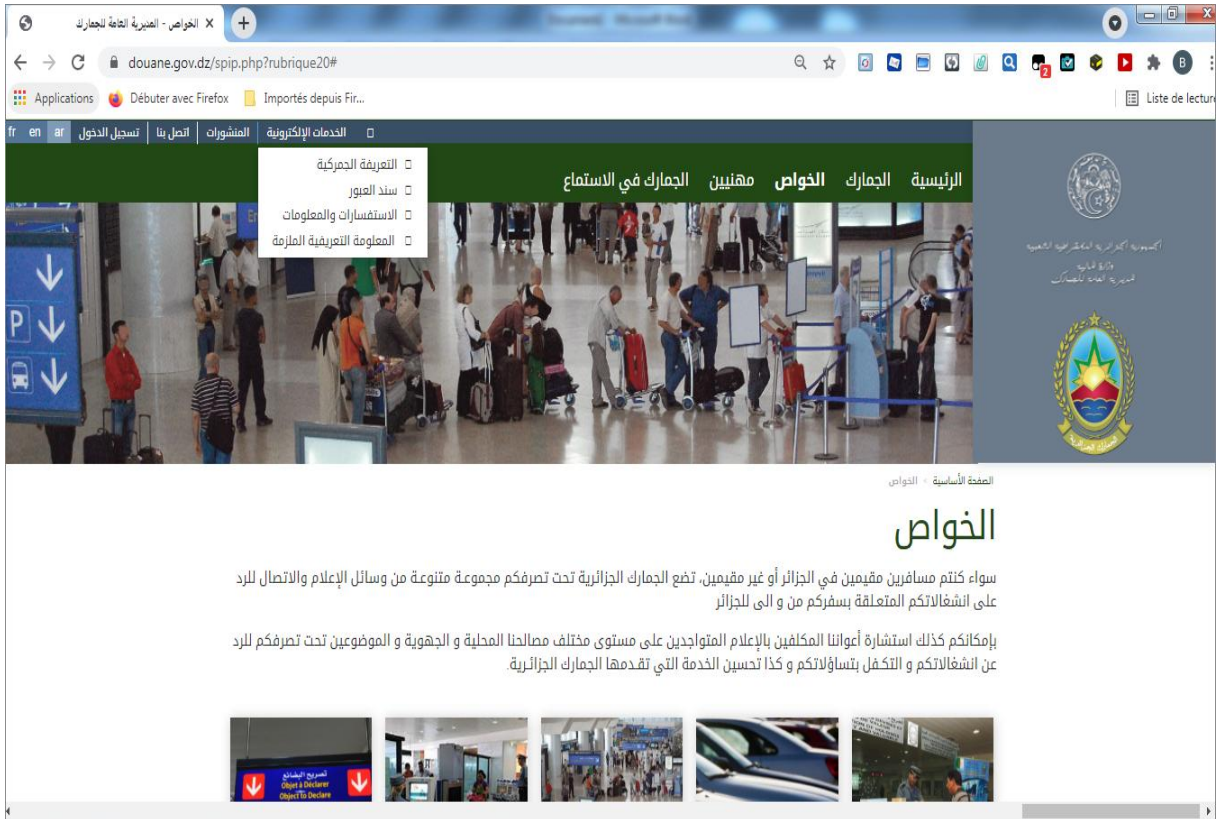
الملحق رقم (05-07): الخدمات الإلكترونية الحكومية للإدارة العامة للضرائب

[illegible]

الملحق رقم (05-08): الخدمات الإلكترونية الحكومية للإدارة الضمان الاجتماعي



الملحق رقم (05-09): الخدمات الإلكترونية الحكومية للإدارة العامة للجمارك



الخواص - المصلحة العامة للجمارك

douane.gov.dz/spip.php?rubrique20#

Applications Débuter avec Firefox Importés depuis Fir...

Liste de lectur

fr en ar تسجيل الدخول اتصل بنا المنشورات الخدمات الإلكترونية

الرئيسية الجمارك الخواص مهنيين الجمارك في الاستماع

التعريفية الجمركية
سند العبور
الاستفسارات والمعلومات
المعلومة التعريفية الملممة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة المالية
مديرية المصلحة العامة للجمارك

الصفحة الأساسية - الخواص

الخواص

سواء كنتم مسافرين مقيمين في الجزائر أو غير مقيمين، تضع الجمارك الجزائرية تحت تصرفكم مجموعة متنوعة من وسائل الإعلام والاتصال للرد على انشغالاتكم المتعلقة بـ سفركم من و الى للجزائر

بإمكانكم كذلك استشارة أعاوننا المكلفين بالإعلام المتواجدين على مستوى مختلف مصالحنا المحلية و الجهوية و الموضوعين تحت تصرفكم للرد عن انشغالاتكم و التكفل بتساؤلاتكم و كذا تحسين الخدمة التي تقدمها الجمارك الجزائرية.

تسريع العبور
Oupit La Douane
Oupit La Douane

الملحق رقم (05-10): الخدمات الإلكترونية الحكومية للبنك الوطني الجزائري

الصفحة الرئيسية | عربي | FR | Q

البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie BNA

الصفحة الرئيسية | عن البنك الوطني الجزائري | منتجاتنا وخدماتنا | المصارف الإسلامية | بنك على بنك | الخدمات الائتمانية | خدمات التأمين البنكي | فضاء الصحافة والإعلام

قم بالفتح المسبق لحسابك المصرفي من حيثما كنت
على تطبيق BNAtic أو على : www.ebanking.bna.dz

كل بساطة 1
1. املأ استمارة المعلومات
2. حمل وثائق الهوية
3. اختر الوكالة، تاريخ ونوعية الموعد
4. أتمم عملية فتح و تفعيل حسابك على مستوى الوكالة

أمان 7/24h
وفرة
أرباحية
للوقت
متوفر على
App Store
Google play

www.bna.dz
021 426 426
البنك الوطني الجزائري
قوة الخبرة و روح التغيير

الاعلانات الخاصة بالبنك | اطلعوا على رصيدكم | مختلف الحالات الافتراضية | مركز الاتصالات | فضاء المهنيين | فضاء الأفراد

الملحق رقم (05-11): إجراءات تأسيس وبداية نشاط ممارسة الأعمال في الجزائر

الرقم	تأسيس الشركة وبداية النشاط		
	الإجراءات	الوقت (يوم)	التكلفة (دج)
01	الحصول على شهادة تفرد اسم الشركة (المركز الوطني للسجل التجاري)	01	800
02	إيداع رأس المال المبدئي لدى البنك (مكتب الموثق)	01	-
03	الحصول على شهادة ميلاد مسير الشركة (الجماعة البلدية)	01	-
04	تدوين عقد الشركة وتقديم عينة من توقيعات المسير وعقد الإنجاز لدى وكالة التسجيل (مكتب الموثق)	05	-
05	نشر إشعار بتأسيس الشركة في الجريدة القانونية "BOAL" (المركز الوطني للسجل التجاري)	01	6055
06	طلب تسجيل الشركة في السجل التجاري (المركز الوطني للسجل التجاري)	02	-
07	دفع رسوم الدمغة والحصول على إيصال (إدارة الضرائب والمركز الوطني للسجل التجاري)	01	4000
08	تسجيل دفع ضريبة الدخل وضريبة على أرباح الشركات وضريبة القيمة المضافة لدى مفتشية الضرائب المحلية	02	-
09	التسجيل في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	01	-
10	تسجيل العمال في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الغير أجراء	01	-
11	الحصول على ختم الشركة الوكالة (وكالة خاصة)	02	1800
12	ختم دفاتر المحاسبية للشركة في المحكمة (إدارة المحكمة)	01	8000
	المجموع	19	20655

المصدر: _ بيانات مؤشر سهولة ممارسة الأعمال في الجزائر، 2020

<https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/country/a/algeria/DZA.pdf>

الملحق رقم (05-12): إجراءات استخراج تراخيص البناء في الجزائر

الرقم	استخراج تراخيص البناء		
	الإجراءات	الوقت (يوم)	التكلفة (دج)
01	الحصول على دراسة جيوتقنية / اختبار وضعية التربة (وكالة خاصة)	14	1175000
02	الحصول على الشهادة الحضرية (الجماعة البلدية)	14	3000
03	الحصول على الكشف طبوغرافي (وكالة خاصة)	03	125000
04	الحصول على رخصة البناء (الجماعة البلدية)	60	224021
05	إبلاغ الجماعة البلدية ببدء العمل	01	-
06	استقبال فرقة التفتيش عن أول أعمال الحفر (الوكالة التقنية لمراقبة البناء)	01	-
07	استقبال فرقة التفتيش على الحفر (الوكالة التقنية لمراقبة البناء)	01	-
08	استقبال فرقة التفتيش لفحص خطوات التأسيس	01	-
09	استقبال فرقة التفتيش لفحص عملية صب الخرسانة (الوكالة التقنية لمراقبة البناء)	01	-
10	استقبال فرقة التفتيش لفحص عملية صب الخرسانة الثانية (الوكالة التقنية لمراقبة البناء)	01	-
11	إخطار البلدية بإتمام عملية البناء (الوكالة التقنية لمراقبة البناء)	01	-
12	طلب واستلام الفحص النهائي للحصول على شهادة المطابقة (الوكالة التقنية لمراقبة البناء)	01	-
13	الحصول على شهادة وكالة المطابقة (المدرية الحضرية التابعة للجماعة البلدية)	23	19000
14	تسجيل المبنى لدى إدارة مسح الأراضي	01	-
15	التقدم بطلب التوصيل بشبكة المياه والصرف الصحي (شركة توزيع المياه والتطهير)	01	-
16	إخطار الجماعة البلدية بطلب التوصيل بشبكة الصرف الصحي	01	15000
17	الحصول على فحص لتقدير تكلفة توصيل المياه	01	-
18	الحصول على توصيل الصرف الصحي	21	13000
19	الحصول على توصيل المياه (شركة توزيع المياه والتطهير)	18	25000
	المجموع	165	1599021

المصدر: _ بيانات مؤشر سهولة ممارسة الاعمال في الجزائر، 2020

الملحق رقم(05-13): إجراءات التوصيل بالكهرباء في الجزائر

الرقم	التوصيل بالكهرباء		
	الإجراءات	الوقت(يوم)	التكلفة(دج)
01	بتقديم الطلب إلى الشركة الوطنية للكهرباء والغاز وانتظار الفحص الخارجي للموقع	25	-
02	الحصول على الفحص الخارجي للموقع من قبل الهيئة لاستلام التقرير الفني والتقدير	10	-
03	شراء معدات كهربائية وبناء المحولات والمحطات الفرعية	10	4000000
04	انتظار الأعمال الخارجية وتركيب العداد من قبل الهيئة وتوقيع عقد التوريد	40	729896485
05	الحصول على فحص داخلي للأسلاك الكهربائية يتبعه تشغيل الكهرباء	8	-
	المجموع	93	733896485

المصدر: __ بيانات مؤشر سهولة ممارسة الاعمال في الجزائر، 2020

<https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/country/a/algeria/DZA.pdf>

الملحق رقم(05-14): إجراءات تسجيل الملكية في الجزائر

الرقم	تسجيل الملكية		
	الإجراءات	الوقت(يوم)	التكلفة(دج)
01	الحصول على وثيقة مساحية تحدد قطعة الأرض وصاحبها (إدارة مسح الأراضي)	15	54
02	الحصول على شهادة الرهن من وكالة السجل العقاري (إدارة المحافظة العقارية)	07	500
03	تقديم الوثائق ذات الصلة للموثق والحصول على أمر بالدفع (مكتب الموثق)	03	25956084
04	دفع مشتري العقار رسوم التسجيل والنشر لحساب الموثق لدى الإيرادات العامة (إدارة الخزينة العمومية)	01	146736502
05	حضور أطراف توقيع العقد لدى الموثق (مكتب الموثق)	01	-
06	دفع الموثق لرسوم التسجيل إلى المصالح الضريبة (إدارة الضرائب: مصلحة الإيرادات العامة)	01	-
07	يودع الموثق العقد الأصلي والمستندات لدى مصلحة الضرائب (مصلحة التسجيل والطابع)	03	-
08	إيداع التصريح الضريبي وإثبات الدفع في مكتب الضرائب المحلي (مديرية التحصيل الضريبي)	01	-
09	إرجاع الموثق مبلغ الإيداع إلى الطرف المعني	30	-
10	إصدار الموثق لمسألة دفع رسوم النشر إلى السجل العقاري المحلي من أجل نشر وإصدار العقد الجديد (إدارة المحافظة العقارية)	18	-
	المجموع	80	172693140

المصدر: __ بيانات مؤشر سهولة ممارسة الاعمال في الجزائر، 2020

<https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/country/a/algeria/DZA.pdf>

الملحق رقم (05-15): إجراءات ممارسة التجارة عبر الحدود في الجزائر

الرقم	ممارسة التجارة عبر الحدود		
	التكلفة (دج)	الوقت (يوم)	الإجراءات
01	7884528	03	الامتثال الحدودية للتصدير
02	4972704	06	الامتثال الوثائقي للتصدير
03	5438064	09	الامتثال الحدودية للإستيراد
04	5318400	04	الامتثال الوثائقي للإستيراد
05	16154640	01	إجراء التخليص والتفتيش المطلوب عند التصدير (سلطات الجمارك)
06	8150448	03	إجراء التخليص والتفتيش المطلوب عند التصدير (وكالات غير الجمارك)
07	54513600	02	إجراء المعاملات على الميناء أو الحدود عند التصدير
08	27389760	04	إجراء التخليص والتفتيش المطلوبة عند الإستيراد (سلطات الجمارك)
09	00	01	إجراء التخليص والتفتيش المطلوبة عند الإستيراد (وكالات غير الجمارك)
10	26964288	05	إجراء المعاملات على الميناء أو الحدود عند الإستيراد
	313572864	40	المجموع

المصدر: __ بيانات مؤشر سهولة ممارسة الأعمال في الجزائر، 2020

<https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/country/a/algeria/DZA.pdf>

الملحق رقم (05-16) : نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (كولموغوروف -سميرنوف)

توزيع البيانات	كولموغوروف -سميرنوف-Kolmogorov-smirno (القيمة الإحصائية)				توزيع البيانات	كولموغوروف -سميرنوف-Kolmogorov-smirno (القيمة الإحصائية)				عبارات المتغير
	ميلة	ام البواقي	قسنطينة	سطيف		250 فاكثر	من 50 إلى 250	من 10 إلى 49	من 1 إلى 9	
طبيعي	00	00	00	00	طبيعي	00	00	00	00	$X_{1,2,3}$
طبيعي	00	00	00	00	طبيعي	00	00	00	00	Y_1
طبيعي	00	00	00	0.00	طبيعي	00.0	0.00	0.00	0.00	Y_2
طبيعي	00	00	00	00	طبيعي	00	00	00	00	Y_3
طبيعي	00	00	00	00	طبيعي	00	00	00	00	Y_4
طبيعي	00	00	00	00	طبيعي	00	00	00	00	Y_5
طبيعي	00	00	00	00	طبيعي	00	00	00	00	Y_6
طبيعي	00	00	00	00	طبيعي	00	00	00	00	Y_7

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

إستبيان الدراسة

ملحق رقم (05-17): إستبيان الدراسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أم البواقي _ العربي بن مهيدي _

تحية وتقدير.....

يقوم الباحث بإعداد دراسة علمية تندرج ضمن مشروع إنجاز رسالة الدكتوراه في الإقتصاد والتسيير العمومي

بعنوان:

"دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مناخ الأعمال بالجزائر"

يقدم لكم الطالب: بلال غالم جامعة قسنطينة 02 هذا الإستبيان والذي يهدف إلى دراسة "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مناخ الأعمال بالجزائر". أرجو الإجابة على الأسئلة المطروحة وتزويد الباحث بأرائكم القيمة التي ترونها ملائمة، ونحيطكم علما أن جميع الأسئلة المطروحة ضمن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي وأن إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة.

شكرا لتعاونكم وحسن استجابتكم.....

الباحث

بلال غالم

1- معلومات عامة

1-1- يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات عامة بوضع إشارة (X)

- **وضعية المجيب :** مالك ☐ مسير ☐ مالك ومسير ☐
- **عدد العمال :** شركة مصغرة من 1 إلى 9 ☐ شركة صغيرة 10 إلى 49 ☐
شركة متوسطة 50 إلى 250 ☐ شركة كبيرة 250 فأكثر ☐
- **طبيعة النشاط الممارس :** صناعة ☐ تجارة ☐ زراعة ☐ خدمات ☐
- **طبيعة الملكية :** خاصة ☐ عمومية ☐ اجنبية ☐ مختلطة ☐
- **ممارسة النشاط تابع لولاية :** سطيف ☐ قسنطينة ☐ ام البواقي ☐ ميلة ☐

يرجى اختيار الإجابة المناسبة بعد قراءة العبارات التالية :

1-2- استخدام للخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة

- **ماهي الوسيلة التي تستعملها للاتصال مع الإدارات العمومية المحلية ؟**
هاتف ثابت ☐ هاتف نقال ☐ بريد إلكتروني ☐ موقع إلكتروني ☐ اتصال مباشر ☐
- **هل قمت بالتعامل مع أي موقع الكتروني حكومي من قبل ؟**
نعم ☐ لا ☐

2- الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية					
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الفقرات
					خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، الأدوات، والتقنيات
					01-2- تعمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير قنوات اتصال متعددة (هاتف، فاكس، بريد إلكتروني،...) للتواصل مع مقدمي الخدمة بشكل فعال
					02-2- تعمل المواقع الإلكترونية الحكومية على أنظمة تتبع إلكترونية تمكن المستخدم من مراجعة تعاملاته مع الإدارات العمومية
					03-2- تعمل المواقع الإلكترونية الحكومية على توفير روابط ومنصات وتطبيقات إلكترونية تمكن المستخدم من الحصول على المعلومات والخدمات المقدمة من قبل السلطات المسؤولة.
					محتوى الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية الحكومية
					04-2- يعمل فضاء المشاركة الإلكترونية للموقع الإلكتروني الحكومي (مثل تقديم شكاوي، حصول على استفسارات...) بشكل فعال في التفاعل مع انشغالات المستخدم.
					05-2- يمكن للمستخدم معرفة حالة الدعاوي والقرارات والأحكام الصادرة في مسألة ما بواسطة خدمة العملاء التي يقدمها مركز الاتصال الحكومي (مثل الرقم الوطني 3303 الخاص بتوزيع الكهرباء والغاز).
					06-2- تعمل البوابة الإلكترونية الحكومية على توفير كافة الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية في مجموعة واحدة مما يسهل الوصول إليها.
					الخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية
					07-2- توفر البوابة الإلكترونية لإنشاء الشركات، كافة المعلومات والتوضيحات اللازمة لتأسيس الشركة إلكترونيا دون اللجوء إلى وسائل أخرى.
					08-2- تعمل البوابة الإلكترونية للسجل التجاري على توفير كافة إجراءات التسجيل (الدخول) والتسمية التي تمكن المستخدم من القيام بما إلكترونيا وبشكل فعال.
					09-2- يوفر الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية لمسح الأراضي منصة إلكترونية تمكن المستخدم من طلب واستخراج وتحميل الوثائق وكذا المعلومات الأخرى التي تحتاج إليها الشركة بشكل فعال.

					10-2- يوفر الموقع الإلكتروني للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز منصة إلكترونية تمكن المستخدم من طلب ومتابعة مراحل التوصيل بالكهرباء والغاز، إلكترونيا بشكل فعال.	10
					11-2- يوفر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب منصة إلكترونية تمكن الشركات من تحميل وتعبئة الوثائق، وإمكانية الحصول على رقم التعريف الجبائي بشكل فعال.	11
					12-2- تعمل البوابة الإلكترونية للتصريح الجبائي "جبائتك" على توفير إجراءات طلب التسجيل والتصريح الجبائي والدفع الإلكتروني من قبل المستخدم بشكل فعال.	12
					13-2- يوفر الموقع الإلكتروني للتأمينات الإجتماعية فضاء (منصة إلكترونية) تمكن المستخدم من القيام بتصريحات الضمان الإجتماعي والدفع الإلكتروني لهذه التصريحات إلكترونيا بشكل فعال.	13
					14-2- يوفر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للجمارك منصة إلكترونية تسمح للمستخدم بطلب معلومات أو معالجة قضية ما إلكترونيا بشكل فعال.	14
3-تقييم الخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات على المواقع الإلكترونية الحكومية						
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الفقرات	
					تسهيل تأسيس الشركة وبداية النشاط	
					15-1- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام كافة إجراءات استخراج نسخة من السجل التجاري.	15
					16-2- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام إجراءات إيداع الحسابات الاجتماعية والحصول على نسخ من الملفات ذات الصلة.	16
					17-3- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام كافة إجراءات وإنشاء وتعديل، وحل عقود الشركات التجارية.	17
					18-4- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام إجراءات إنشاء الشركات لدى الموثقين.	18
					19-5- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام الإجراءات القانونية السابقة للتسجيل المتعلقة بتوفير معلومات مفصلة عن النشاط، والوضعية المالية لهذه الشركات التي يقوم بها مدققو الحسابات	19

					3-6- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام إجراءات القيام بالتصريحات الجبائية والحصول على الرقم التعريف الجبائي	20
					3-7- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام كافة إجراءات تسجيل الموظفين بالشركة لدى صندوق الضمان الإجتماعي	21
					3-8- ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت استكمال إجراءات التأسيس وانجازها بصفة نهائية	22
					3-9- ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات تأسيس الشركة	23
تسهيل استخراج تراخيص البناء						
					3-10- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من الإطلاع على إجراءات الحصول على تراخيص البناء والمعلومات المرتبط بذلك	24
					3-11- ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت حصولك على معرفة الإجراءات والمعلومات المرتبطة بتراخيص البناء	25
					3-12- ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة حصولك على معلومات حول تراخيص البناء	26
تسهيل توصيل الكهرباء						
					3-13- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام كافة الإجراءات المرتبطة بتقديم كافة الوثائق ذات الصلة للحصول على موافقات التوصيل والمتطلبات النهائية للحصول على الكهرباء	27
					3-14- ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ إجراءات التوصيل بالكهرباء	28
					3-15- ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات توصيل مقر الشركة بالكهرباء	29
تسهيل تسجيل الملكية						
					3-16- ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض مدة النشر العقاري بعد اتمام اجراءات نقل الملكية.	30
					3-17- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية الحصول على الوثائق وتعبئتها إلكترونيا من قبل محافظة العقار	31
					3-18- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام اجراءات الحصول على وثائق من إدارة مسح الأراضي (وثيقة CC12 و PR4bis) بصفة نهائية.	32

					3-19- ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ الإجراءات تسجيل الملكية	33
					3-20- ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ الإجراءات المرتبطة بتسجيل الملكية.	34
تسهيل دفع الضرائب						
					3-21- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من إتمام إجراءات تقديم تصريح ودفع الضريبة	35
					3-22- ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ إجراءات تقديم التصريح ودفع الضريبة (مثل الوقت المستغرق لجمع معلومات حول كيفية حساب الضريبة، واعداد دفاتر وسجلات محاسبة لإيداعها لدى إدارة الضرائب)	36
					3-23- ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات تسوية الضرائب والرسوم	37
تسهيل التجارة عبر الحدود						
					3-24- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية من اتمام اجراءات الحصول على كافة الوثائق المتعلقة بتصدير واستيراد السلع	38
					3-25- ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض وقت تنفيذ اجراءات الحصول على الوثائق الضرورية لعملية التصدير والإستيراد.	39
					3-26- ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيض تكلفة تنفيذ إجراءات التصدير والإستيراد.	40
تسهيل المعاملات البنكية						
					3-27- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية من اتمام اجراءات تسجيل وتسوية كافة تعاملاتك.	41
					3-28- سهلت عليك الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية من اتمام اجراءات التصريح والدفع الإلكتروني	42
					3-29- ساهمت الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية في تخفيض وقت تنفيذ اجراءات التسوية والحصول على كافة المعلومات الائتمانية الضرورية	43
					3-30- ساهمت الخدمات الإلكترونية للبنوك العمومية في تخفيض تكلفة تنفيذ كافة إجراءات تعاملاتك بصفة نهائية	44

الملحق رقم (05-18)): قائمة محكمي الإستبيان

- 1- الدكتور ناجي بن حسين، أستاذ التعليم العالي، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسطنطينة2.
- 2_ الدكتور محمد دهان، أستاذ التعليم العالي، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسطنطينة2.
- 3_ الدكتور محمد الصالح قريشي، أستاذ التعليم العالي، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسطنطينة2.
- 4_ الدكتور لزهرة العابد، أستاذ محاضر قسم أ، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسطنطينة2 .
- 5_ الدكتور منصف شرفي، أستاذ محاضر قسم أ، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسطنطينة2 .
- 6_ الدكتور عبد الكريم زهيو، أستاذ محاضر قسم أ، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسطنطينة2 .
- 7_ الدكتور محمد الأمين فيلاي، أستاذ محاضر قسم ب، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسطنطينة2.

الملحق رقم (05-19): عينة المؤسسات

N°	Raison social des sociétés de la wilaya de Sétif	E-mail / N° téléphone
1.	SETIF PIPE, transformation de matière plastique de base -Fabrication, commercialisation et fourniture de canalisations en PEHD et PVC tubes et couronnes,Eurl	setifpipe@yahoo.fr
2.	LM machinery, fournisseur machines, matériel (importation, exportation), Eurl	sacmachin@gmail.com
3.	SAFSEM, fabrication d'emballage flexible et tous type d'emballage alimentaire, Sarl	Moulinfhamoudi@hotmail.com
4.	Dermosa,Design Etude Réalisation de Moule & Outillage,Sarl	dermosa_nr@yahoo.fr
5.	Industrie Générale Bitumes Sétifien,Sarl	igbf@groupkaplast.com
6.	Computer Equipement Corporation, Exportateur,Sarl	Aminaseci2019@gmail.com
7.	BCR Groupe / Production de Boulonnerie,Spa	imfo@bcr.dz
8.	SENSUS, Compteurs fabrication, installation,Spa	Rouabchi.abderraouf@xylminc.com
9.	ZABAR, Véhicules Divers Concessionnaires , ETS	zabar@yahoo.fr
10.	EL AZIM, Travaux Publics, Sarl	el-azima@hotmail.com
11.	MICRO Expert , conseil en sécurité de l'information gérée par une équipe d'experts, Sarl	microexpertsetif@gmail.com
12.	Techno Star Tools , Import-export, commerce international, Eurl	Ghanou-b@hotmail.com
13.	GBS MÉDIC, vente produits parapharmaceutiques	gbsmedic19@gmail.com
14.	Dous Plastique, Fournisseur des produits Plastiques - pour le bâtiment beton plastique, Eurl	plomb.algerie@yahoo.fr

15.	SETIF Bouteilles, Import Export, Prise en charge des malades souffrants des insuffisances respiratoires à domicile Ventes <i>bouteilles</i> à gaz comprimé et accessoires, Eurl	oxy-dom@yahoo.fr
16.	Herrada Metal Steel Importation De Tous Matériels- <i>Machines-</i> Matieres Premieres- Pieces Detachees Et Accessoires, Sarl	herradamachine@yahoo.fr
17.	Mini Prix Computer, import export Matériel Informatique Bureautique, Eurl	setif@captor-dz.com
18.	BACHA Mobilier, import & export d'articles et mobiliers a usage domestique et de bureaux,Sarl	bachamobilier@yahoo.fr
19.	<i>G K M C Import Export</i> , Sarl	gkmc19000@gmail.com
20.	BM Equipements Est, vente De Machines Et Film D'emballage,Sarl.	froidazel@gmail.com
21.	Mediterranean Shipping Company, Prestataire de services,sarl	ibtissem.hamadou@msc.com
22.	Bouadjil Et CI,exploitation, production, transformation, exportation, SNC	bc_bouadjil@yahoo.fr
23.	Groupe agoune, Carrelages, dallages (fabrication).Sarl	groupe.agoune@gmail.com
24.	Clinique chawky et achwak, Prestataire de services,sarl	mebarkiclinique@gmail.com
25.	Messaili Freres, Construction De Carrosseries Automobiles De Remorques Et Bennes, Sarl	sarlmessaili@gmail.com
26.	Agrissem SABA, Import Export, Agriculture, Biens, Sarl	agrosaba.dz@gmail.com

27.	GSB bureautique, vente gros/détail matériels <i>bureautiques, Sarl</i>	gsb.bureautique@gmail.com
28.	SARA Dent, Matériel & instruments médico-chirurgicaux (Fabrication, commerce) Matériel et fournitures pour dentistes, Ets	saradentcommercial@gmail.com
29.	<u>Ultime Plast,sarl</u> , Transformation de plastique P.E.H.D et P.E.T pour la production des bouteilles. Sarl	soloplast.dz@gmail.com
30.	<u>El wifak</u> , Production des Biscuiteries et biscotteries, Sarl	sarlelwiffak@hotmail.com
31.	KAZELEC,Fabrication des postes électriques en béton armé,. <i>Sarl</i>	sarlsodimfel@gmail.com
32.	La SETS, bureau d' <i>études</i> , pluridisciplinaire offre des services ,SPA	setsetif@yahoo.fr
33.	Setifis Bottling Company (SBC) industrie agroalimentaire, Sarl	k.mecibah@fbc-dz.com
34.	L.A.P, Stockage Et Distribution En Gros Des Lubrifiants, Sarl	adjirihocine@yahoo.fr
35.	BCR Groupe, <i>Production de Boulonnerie, Coutellerie et Robinetterie.</i> ,SPA	dir_commerciale@bcr.dz
36.	Centre d'Etudes & de Réalisations en Urbanisme de Sétif,Spa	urbasetif@gmail.com
37.	Techno Stationery est la première chaine de distribution algérienne en libre-service, <i>Sarl</i>	techno.setif@techno-dz.com
38.	Cuisinox, Fabricant d'inox au service de la restauration et de l'agroalimentaire, <i>Sarl</i>	info@cuisinox-algerie.com
39.	SERTRA,Fournitures et matériel industriels Import-Export, Sarl	sarlsertra@yahoo.fr
40.	Edition El Wafaa Electronique, la production et la distribution des produits audiovisuels	edition_elwafaa@ yahoo.fr

41.	<i>Ines Electricité</i> , Distributeur de matériel <i>électrique en gros</i> , Sarl	contact@ines-electricite.com
42.	<i>Agro Plast</i> , , les activités Grossistes, Vente en gros de produits chimiques, <i>Eurl</i>	benzilarabzaki@gmail.com
43.	Equipement de laboratoire et materiel medical en algerie, maintel importateur distributeur en algerie de <i>matériel de laboratoire</i> , Sarl	Direction@equilab-dz.com
44.	<i>Abri Services</i> : boutique en ligne spécialisée dans le matériel de camping, <i>Sarl</i>	Contact_abri@yahoo.fr
45.	OMAZZI, Secteur Emballages en plastique, <i>Eurl</i>	Info.omazzi@yahoo.com
46.	Creative World, Agence d'architecture, design, communication et évènementiel, Sarl	Creative.world.setif@gmail.com
47.	Algérienne des Recouvrements, Renseignements <i>commerciaux et recouvrements de créances</i> , Sarl	Capeleulma1@hotmail.com
48.	Promind, Division Montage & Maintenance Industrielle, Industrielle Charpentes métalliques, Spa	promind@encc-dz.com
49.	BOURAHLA Smail & Frères, <i>SNC</i> . -Travaux publics, bâtiments, hydrauliques et promotion immobilière. -Vente béton près a l'emploi, <i>SNC</i>	Snc_bourahla@yahoo.fr
50.	El-Djazairia messagerie, groupe praistatire de services :Express, courrier, colis transport, course urbaine, retrait et dépôt, Sarl	rapidedz@gmail.com
51.	LITIM Aissa, industrie métallurgique et mécanique, Ets	Alitim_99@yahoo.fr
52.	Divindus DMC, Distribution Matériaux de Construction, Distribution <i>des</i> Matériaux de Construction, Spa.	dmc.unite.setif@gmail.com
53.	ATROUS Metal, Distribution <i>des Métaux</i> , produits métalliques, produits sidérurgiques, Sarl	atrousmetal@gmail.com
54.	Boumaza Milloud, Fabrication D'Appareils De Levage Et De Manutention- De Materiel Pour Industries Lourdes Et Pour Chemins De Fer, <i>Eurl</i>	Boumazayacine5@gmail.com
55.	Service & Solutions Automobiles, Contrôle & installation de clim et électricité au Automobiles,	contact@2sautomobile.com

	<i>Eurl</i>	
56.	SOSEMAC, la fabrication de carrelage granito, carrelage marbre, carrelage, Sarl	contact@groupebouhadra.com
57.	Nassim essabkha Imp-exp des pneus, Sarl	Habib71@yahoo.fr
58.	SAFCER, Briqueteries et tuileries Céramiques (Fabrication, commerce), Sarl	screh@safcergroup.com
59.	El FERDOUS Décors & Importation, matériels et fournitures Revêtements d'intérieur (gros) Revêtements de sols Plafonds, faux plafonds..., Eurl	Meguellati_abdelaziz@yahoo.fr
60.	<i>Isolation T.P.A</i> , travaux seconde œuvre et finitions, Eurl	contact@isolation-tpa.com
61.	FMELEC, <i>Produit et services</i> , solution électrique et basse tension, <i>Sarl</i>	Tabet.soumia@yahoo.fr
62.	<i>POLY AGRO</i> , Produits agricoles, <i>Sarl</i>	racimtabhirt@gmail.com
63.	SOSETEL, Câbles et fils électriques (Fabrication, gros), Informatique : Mini et gros systèmes (Vente, installation), Eurl	Commercial1@sosetel.com
64.	INVEST MEDIC, Importation & Distribution Du Matériels Medico-Chirurgicales, Instrumentation laparoscopie, Eurl	Invest02.contact@gmail.com
65.	Fouara 8 Mai 1945, Importation De Pneumatiques, Matériels- Pièces Détachées Et Accessoires Lies Au Domaine Mécanique, De Tous Matériels De Travaux, <i>Sarl</i>	sarlfouaracom@yahoo.fr
66.	SITCERAM, Commerce de gros de matériaux de construction, céramique sanitaire verre plat, <i>Sarl</i>	recrutement@sitceram.com
67.	MADANI DENTAL, mport-export des produits parapharmaceutiques, matériel et instruments médico-chirurgicaux, pièces détachées, Eurl	madanidental@yahoo.com

68.	GMA trading,Vendeur De Meubles En Gros, Eurl	eurlgma@yahoo.com
69.	SATB,Société Algérienne du Traitement du Bois,Sarl	ggmbois@gmail.com
70.	HERRADA Nadhir ,Bureaux technique recherches essais	herradamachine@yahoo.fr
71.	Sagrodev, la production de semence de pomme de terre, <i>Spa</i>	sagrodev@gmail.com
72.	Maprotube Plastique, Produits: Extrusion-soufflage, Tubes rigides, Tuyaux et tubes, .. <i>Sarl</i>	maprotubes@yahoo.fr
73.	MOFVET <i>Sarl</i> , Alimentation animale Import-Export, société de commerce international Produits vétérinaires (Fabrication, commerce) <i>Sarl</i>	Mofvet19@gmail.com
74.	El Rached Plast, industrie chimique plastique,Sarl	elrachedplast@gmail.com
75.	Groupe Industriel ENPC, fabrication de plastique, <i>Spa</i>	comenpc@yahoo.fr
76.	Céréales Hauts Plateaux, <i>la</i> transformation des <i>céréales</i> et la production et la commercialisation, <i>Spa</i>	filialecerealeshp@gmail.com
77.	Safana Fabrication Nutrition Animale, <i>Sarl</i> .	comsafana@gmail.com
78.	Calandrage Plastique,Fabrication et commercialisation de feuilles souples et semi rigides en PVC, <i>Spa</i>	Cplast2000@Cplast.com
79.	<i>Snc boulegane freres</i> , Produits: Dalles de sols, Faïences, Plinthes en bois, Robinetteries,. <i>Snc</i>	sncboulegane@yahoo.fr
80.	HIMAPLAST <i>Sarl</i> , Fabrication De Peintures-Vernis-Pigments Et Encres D'Imprimerie, De Matieres Colorantes De Synthese,Premiere Transformation De La Matiere, <i>Sarl</i>	Sarlhimatrading@gmail.com
81.	Imprimerie Mistral,(Imprimerie Moussaoui),Eurl	Imp.moussaouiazb@gmail.com

82.	Atreben, Carrelages, dallages (fabrication) <i>Sarl</i>	Atreben.19600@hotmail.com
83.	<i>GRANITO Sétifs</i> , Carrelages, dallages (fabrication), <i>Sarl</i>	cabinetchouderilyes@gmail.com
84.	FICD Bouital Smal ET CIE, Carrelages, dallages (fabrication) Snc	groupebouital@gmail.com
85.	Général Emballage, fournisseur des emballages en carton ondulé, Spa	contact@Généralemballage.com
86.	<i>Kharchi Industrielle</i> , Ascenseurs et monte - charge (Installation, ..)	Mecanium19@gmail.com
87.	Arabian Star Metal, industrie métallurgique et mécanique, <i>sarl</i>	Nacirarab22@gmail.com
88.	Vet.Stors, <i>Stores</i> (fabrication), <i>Sarl</i>	Vetstors@gmail.com
89.	Boubaker Trading, Outillage pneumatique Import Export, Eurl	Boubakeurtrading@gmail.com
90.	Bramontal, Fabrication, Importation et vente de matériels et produits d'étanchéité industrielles pour tous, <i>Sarl</i>	Ste.Bois@yahoo.fr
91.	Rymaya pvc, fabrication des portes et fenêtres, <i>Sarl</i>	Sarl.rymaya@gmail.com
92.	AFEEE. Export de poivron bio, <i>sarl</i>	maximoor@gmail.com
93.	EST STAR, commerces de gros de Biens de consommation, <i>Sarl</i>	sarlstarsite@gmail.com
94.	Tissagerie Samira, Fabrication de rubans, bolducs, étiquettes, lacets tresses et autres articles de passementerie, <i>Sarl</i>	Tissage.Samira@yahoo.fr
95.	Ascenseurs Trading, Réparation et entretien, <i>Sarl</i>	sarltraidingascenceur@hotmail.com
96.	Vitrosac, transformation de verre et fournitures de Pare-brise, toits ouvrants, .. <i>sarl</i>	Z.tayeb@vitrosac.com
97.	Tiziri motor hyundai, Construction équipement succursale, <i>Sarl</i>	raatar@tizirimotor.c8l
98.	Marhaba Menage, Commerce de gros de la verrerie, vaisselle, articles de <i>ménage</i> et ustensiles de cuisine, <i>Sarl</i>	Imfo.kfilem@groupekplast.com
99.	Groupe eskema, fabrication des carreaux	Groupeeskema@gmail.com

	céramiques,Spa	
100.	Venato frontek, revetement facade produit espagnol de marque <i>frontek</i> ,Eurl	0664.73.22.80
Raison social des sociétés de la wilaya de Constantine		
101.	Sidi bouanab, production,Sarl	guermache@gmail.com
102.	Electrique motor, Vente Achat,Eurl	bendahmamine101@gmail.com
103.	Agromize, société d'agriculture& commerce ...Sarl	bilelrogai@gmail.com
104.	Safser groupea, fabrication de brique Sarl	com-s05@safcergroup.com
105.	BG dis, Distribution des produits pharmaceutiques, Sarl	k.bouberbara@big-dis.com
106.	Globale flexible packaging,Transformation et production en plastnique, Sarl	anisconstantine@gmail.com
107.	GCA,Fabrication des articles en caoutchouc, Sarl	
108.	Chorfia, Vente en gros,Ets	yacine.4.ever@live.fr
109.	Epe/TVE, Services de transporte, Spa	Dce_tve@yahoo.fr
110.	FCC , Filiale Céréales Constantine Production, commercialisation de semoule et farine.	smidedpf@yahoo.fr
111.	Anep messagerie express, Services, Spa	sadmamec@gmail.com
112.	zedpharme, Importateur et distributeur de produits pharmaceutiques, Sarl	alilizedpharm@gmail.com
113.	bendjabala, Fabrication de charpente métallique, Eurl	eurl.fabmerep@gmail.com
114.	TFM STEEL, Vente treillis soudé rouleaux et panneaux, Sarl	sts_ks@yahoo.fr
115.	Gica, Le Groupe Industriel des Ciments, Spa	dcpt.sme.gica@gmail.com herida_amina@outlook.fr
116.	Melamine el wafa, Producteur De Ferronnerie Industrielle, Eurl	melamine25wafa@gmail.com
117.	Adara, la fabrication des articles de plomberie en PPRC, Sarl	Mahfoudi65@yahoo.fr
118.	Sanadid, Cosmétiques et hygiène corporelle produits (importation, exportation),Sarl	
119.	Gamma meuble, industrie des bois et des meubles	

	& commerce, sarl	
120.	Kia, motor, Concessionnaire,Sarl	
121.	Gaya medicdistribution des produits para &pharmaceutiques, Sarl	
122.	Grande Vinaigrie constantinoise, a production du vinaigre, pour la conservation,Sarl	
123.	Cirta brosse, Fabrication produits d'entretien,Sarl	
124.	LTP, Laboratoire des Travaux Publics de l'Est /EST, Spa	
125.	Agence Algérienne de L'expertise (EXAL),Service,Spa	
126.	Divindus IGZIA,Service, Spa	
127.	Maco, Magasin d'ameublement et de décoration, sarl	
128.	Palma meuble, Mobilier de bureau (fabrication) Eurl	
129.	Ideco, Ameublement (équipements et articles) fabrication,import et distribution, Ets	
130.	Memo rex, Papeterie, Vente, Eurl	
131.	Entreprise publique Des Travaux Publics de Constantine, EPTP, Spa	
132.	Oscar médical , e Distribution de Matériel Médical, Sarl	abderrahman@gmail.com
133.	GPM, importation &Fabrication De Produits Pharmaceutiques A Usage Veterinaire. Sarl	
134.	Complexe Moteurs Tracteurs,fabrcation <i>tracteur</i> et moteur, EPE/Spa	Bouchaib.billel@gmail.com
135.	VCMBATH, Production d'étanchéité, Sarl	
136.	Enasel, Production et la commercialisation de sel alimentaire et industriel,Spa	
137.	CCLS Coopératives de céréales et légumes secs, CCLS. Agriculture, Constantine Spa	
138.	SOVAC, Concessionnaire de voiture, Sarl	
139.	SNVI, Entreprise National des Véhicules	

	Industriels,Spa	
140.	INACTA Constantine,Spa	
141.	Lind GAZE, production et de conditionnement des gaz industriels et médicaux,Spa	
142.	Magreb financial leasing Algerie,services,Spa	
143.	BADR bank,services, Spa	
144.	Hup Pharma Distribution, Sarl	
145.	EL Mefrouchet, Production des meubles scolaires, Eurl	
146.	Algerian animal health product, Produits vétérinaires, sarl	
147.	Etablissement de Transport urbain de Constantine,EPIC	
148.	La Société Algérienne d'Expertise et de Contrôle Technique Automobiles	
149.	Société D.A.L.I, mportation/exportation de tous matériels électriques a usage du batiments et l'industries, Sarl	
150.	Hupp Pharma, Laboratoires de production pharmaceutique,Sarl	
151.	Suilait Palma Nova, Produits laitiers, Sarl	
152.	kahrif - direction regionale, Travaux d'Électrification est,Spa	
153.	Lina Hanin Import Export, Sarl	
154.	EPE Granu-est, production et commercialisation des granulats, gypse, ajouts et tuf, Béton Prêt à l'emploi ET Produits Agglomérés, Spa	
155.	Societe algerienne des travaux routiers,Spa	
156.	Biogalenic pharma, Laboratoire pharmaceutique, Sarl	
157.	Mont Delice, Production de chocolat, Eurl	
158.	GBTIC Hydrocarbures (études et engineering), Construction D'Ouvrages Destinés A La Production, La Transformation,Sarl	

159.	Rhumel isolation, fabrique hourdis et polystyrène expansé H.D, Snc	rhumelisolacion@yahoo.fr
160.	Bitumes Méditerranée, Transformation Et Distribution De Bitume. Sarl	
161.	Minoterie Bousbaa, Épicerie et supermarchés, Production,Eurl	
162.	Incaplast, Chaussures classiques en plastique,sarl	
163.	RAF Plastique-e Chaussures en plastique et en caoutchouc, Sarl	
164.	STIDEST, la Collecte, le traitement, la valorisation et l'incinération déchets, Sarl	
165.	Cirta Spirale, Tuberie et buserie métallique Cuves, citernes, réservoirs (fabrication), Sarl	
166.	Deco Mur, Articles neufs et d'occasion dans la catégorie Déco murale en vente,Sarl	
167.	AAHP, Algerian Animal Health Product - Produits vétérinaires, Sarl	
168.	CTC EST, CTC Est / Organisme National de Contrôle Technique,Spa	
169.	Double Eitch Solar power, installation et maintenance des systèmes photovoltaïques et thermiques (Energie Solaire), électricité du bâtiment,Eurl	
170.	ALUM K CIRTa,Menuiserie métallique, Eurl	
171.	Nord <i>Africain</i> , Travaux public et rural, Eurl	
172.	Deco porte import export Sarl	
173.	ECRC, Climatisation de Réfrigération & de l'air conditionné, Aération & ventilation (Installation de matériels)Sarl	
174.	SGTB, Entreprises de travaux publics et hydrauliques,Sarl	
175.	Pharm Eminence, Commerce De Gros Des Produits Pharmaceutiques, Eurl	
176.	<i>Global distrimed</i> , Commerce De Gros Des Produits Parapharmaceutiques, <i>Sarl</i>	
177.	Tout Beton, Concessionnaire / distributeur. Eurl	

178.	Plomberie&Chaufage, Vente en gros, Sarl	
179.	MCE,(matériellesBTP,coffrage,echafaudage) Importation, vente, location, réalisation sarl	
180.	Agence de promotion et du développement immobilier,sarl	
181.	AGS, fournisseur de matériel pour le BTP, Eurl	
182.	Assas promotion immobiliere, Sarl	
183.	SIFAR , Fabrication d'Articles Tubulaires ,Sarl	
184.	Polymers system, Entreprise de construction, Sarl	
185.	Proclim Air conditioning, Distribution et fabrication des équipements de climatisation, ventilation et de désenfumage. Sarl	
186.	Cirta Placo,Revêtements d'intérieur,fourniture et pose,Sarl	
187.	Somo Dal, fabricant, Promoteurs immobilier, Menuisier,Sarl	
188.	AL Froid,climatisation services Sarl	
189.	AGS Eurl, Société de Construction, D'Agencement et D'Aménagement D'espaces Commerciaux Et Administratifs.	
190.	BAIS /LGP construction & travaux services Sarl	
191.	MCEBTP, Importation d'équipements de bâtiment et de travaux publics échafaudage -coffrage - matériel BTP,Sarl	
192.	MCE, Importation d'équipements de bâtiment et de travaux publics échafaudage -coffrage -matériel BTP,Eurl	
193.	Normedic, importation et Distribution des produits pharmaceutiques,Sarl	
194.	Safilait - Production laitiers, sarl	
195.	Attiryak pharm, groupe de distributions en gros des produits pharmaceutiques et parapharmaceutiques,Sarl	
196.	Belabiod,Eurorepar Car Service, Ets	
197.	Inova Design, Architectural Designer,Eurl	

198.	Soal Tubi, Produits de la biscuiterie, Sarl	
199.	Mondial Chaussures, Fabrication des Articles En Plastique N.D.A. SarL	
200.	Conbimed Confiseries Biscuiteries Méditerranéenne,production,SarL	
Raison social des sociétés de la wilaya de mila		
201.	Fabrication mobilier métallique bureautique, SARL	oulmimobilier@gmail.com
202.	EL sanaoubar, Production des pates alimentaire, Sarl	
203.	Frères bedjaoui, Fabrication, Snc	Memdouh.bdjaoui@yahoo.fr
204.	Groupe beldi, Fabrication Sarl	p.groupebeldi@gmail.com
205.	EL djaziratextils, Fabrication de tissus, Sarl	eLdjaziratextils@yahoo.fr
206.	Cirta steel, Fabricationde Treillis Soudé, Sarl	Sarlcirtasteel.wafik@yahoo.fr
207.	Milaveta, Production des aliments eurl	milavetacel@yahoo.fr
208.	FBEB,fabrication carreaux granito monocouche,Sarl	sarlfbeb@hotmail.com
209.	Coopératives de céréales et légumes secs, CCLS. Agriculture SPa	
210.	Baghdadi, Industrie du bois et meubles,Sarl	
211.	Etterkib,Société de Montage Industriel, Spa	Salahadjo5@yahoo.fr
212.	CLB Technology,Service,Sarl	
213.	IPE Bouard, Entreprise Industrielle De Transformation Du Bois, Snc	benffaaelhafid@gmail.com
214.	Unité Radiateurs Domestiques – EPE- SONARIC, Fabrication Spa	
215.	Complexe Industriel & Commercial De BENI HAROUN, Production des aliments Spa (CIC)	
216.	Usine Henkel ALGERIE, Fabrication, Spa	
217.	Imprimerie Nir, service,Eurl	Nircolor.ltd@gmail.com
218.	Etablissement d'Installation des Réseaux et Centres Electriques et Téléphoniques, service ,Sarl	eircet@yahoo.fr
219.	GROUZ TEX, import/export Eurl	egtpi@hotmail.com

220.	SABA GLASS, Fabrication et transformation des verres plat. -Réalisation et montage. -Vitrage porte en verre.Sarl	Glasslight43@gmail.com
221.	Production premiers soins , Coton hydrophile dans différents emballage,Sarl	cotonpps@gmail.com
222.	PMAT, Commercialisation de matériels et d'équipements agricole,Spa	Mecheri.abdelghani1234@gmail.com
223.	Boussouf Sofiane, Alimentation animale Import-Export, Eurl	Eurlboussouf.imp_ex@yahoo.fr
224.	Conpicam, Importation De Tous Materiels De Transport, Eurl	conpicam@yahoo.fr
225.	Chronoflex, (fabrication, et Vente en gros des Produits et matériels pour le nettoyage et lubrification industrielle.).Sarl	chronoflexoffice@yahoo.com
226.	MGTBH Sekhri, service commerciaux, immobiliers, Sarl	0560006680
227.	Organisme National de Contrôle Technique de la construction EST,Spa	agencemila@ctc-dz.org
228.	MBA textiles, Fabrication de tissus Eurl	hammadi.samir1992@gmail.com
229.	Moulins Sanabil Essalam, Fabrication de produits en argile non réfractaire, Sarl	Sanabilsalem@yahoo.fr
230.	Grouz benhacine, Production De Laits Et Produits Laitiers ,Eurl	Grouzlait@yahoo.fr
231.	Elmoubadala, import/export Eurl	Eurl_elmoubadala@hotmail.com
232.	SEBTEX, Fabrication De Fibres Synthétiques, Eurl	sebtex@70hotmail.com
233.	Organisation Planification & Gestion des Entreprises,Eurl	031 50 59 15
234.	Laggoun Djamel,Gainerie (Fabrication) ETS	0772 84 60 30
235.	FBVM Frères Bouhedjar, le commerce et la transformation du verre, ...Sarl	0555 03 69 75
236.	Wonderful homes,Transformation du Marbre & Granite, Sarl	
237.	Boussouf sofiane Imp/exp,EURL	Eurlboussouf.imp_ex@yahoo.fr
238.	Protan elmark , Tentes et chapiteaux (Fabrication,	Design.render86@gmail.co

	vente),Sarl	m
239.	Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance,Spa	Caarmila504@gmail.com
240.	BMDT - Distributeur Matériel,Eurl	0550.85.94.70
241.	GMEF, Importation des Matériaux de construction,sarl	0661.625.621
242.	Elite Forest Product, Sarl	0561.61.77.02
243.	Ktia,service,Sarl	0550.76.76.33
244.	Sono Bois IMP/EXP Sarl	0697.64.68.01
245.	Alaa Construction Et Travaux Publics, Sarl	0.550.32.08.07
246.	Primum Wood, Electrical, Plumbing & Hardware Wholesalers Industry,Sarl	0672.36.10.61
247.	Reg Wood Trading,Importation de bois,Sarl	
248.	BBLMH Bois, IMP/EXP, Sarl	0783.901.232
249.	Bouaouiche, Importation des équipements,Matérielles,Produits de BTPH , Eurl	0540.15.79.08
250.	Boisson Spring, Production,Eurl	
251.	Omega timber import export,Eurl	0560.07.16.36
252.	Fromagerie Regal mohamed omar,Sarl	0671.47.3563
253.	TEPLG,Protection de l'environnement,servixes,Sarl	0771.63.16.59
254.	Briquèterie Frères bouzid,Sarl	0550.16.55.44
255.	SUMEC Wood, Import Export,Sarl	0772.74.29.78
256.	SACOMS.Form, Import Export, Sarl	0550.21.44.93
257.	Bouzidi abderrazzak, Import Export, Eurl	0558.21.90.02
258.	Bouguerra Bois de L'est,Sarl	0551.37.90.40
259.	SAGIO FORM Production De Préforme, Sarl	0782.68.51.57
260.	TAIPEI, Service, Sarl	Kaouache30@gmail.com
261.	El Hadjcom, , Import Sarl	Alaa.maestro@hotmail.com
262.	IRO MEN,vente en gros de matériaux de construction,Fabrication et transformation de métaux, Sarl	Sarliromen@yahoo.fr

263.	BHTI, Import,Sarl	0550775125
264.	TRIVET, Vente en gros des produits veterinaire,Sarl	0676.13.09.46
265.	SAVI EST V - Renault Truck, concessionnaire,Sarl	0561.63.64.14
266.	Exter export logistic, service,sarl	
267.	AFC, Arghib .M, Fabrication De Carlages,Eurl	
268.	MONTIKO-Mantooj.net, Nourriture/Boisson, Eurl	eurl.montiko@hotmail.com
269.	Bourouag Aluminium & Verre, Menuiserie aluminium,Production,Snc	
270.	L'EPE, filiale du Groupe Industries locales Divindus, SPA	
271.	Grouze Lait, Production de lait et ses dirivers ,Sarl	
272.	Sappec Peintures, Import-Export,Sarl	
273.	Faconfort , vente des matérielles Electroménagers et Meubles, Sarl	
274.	PPS Algérie, Distribution En Gros De Tous Produits Phytosanitaires,Sarl	
275.	BKRC Traiding Impo Eexpo,Sarl	031 40 30 50
276.	Zed El Adjir, Impo Eexpo, Sarl	0550 77 51 25
277.	Metaux, Transformation Des Aciers Fins Et Speciaux,sarl	
278.	Minoterie EL TADJ, Fabrication, commerce,Sarl	03148.50.35
279.	BELO Fabrica impo /expot, Sarl	eurlblofabrica@gmail.com
280.	Abadi Hamza Emport Export,eurl	
281.	TCE guendouz, ETB,Sarl	0550 47 55 23
282.	Allouache Amar, Conserves de légumes,fruits et de confitures (Fabrication, gros) Dattes (Conditionnement, exportations),eurl	
283.	TCE Bouzid mohamed, ETB, <i>eurl</i>	
284.	KEHEL Brahim, impo /expot Fruits et légumes frais ., Sarl..	
285.	Souyadi, Produits agroalimentaires (importation, exportation).Sarl .	

286.	Glasson Algerie vente en gros de matériaux & équipement, Sarl	
287.	<i>Jetflair Peinture</i> , importation des peintures décoratives et bâtiments ,nous avons la marque Italia colour (décor) et la marque barpimo,eurl	
288.	Guessimex Bois (Transformation, importation des Matériaux de construction (Gros, détail), Sarl	
289.	Edayaa Transport, Transport De Marchandises Eurl	
Raison social des sociétés de la wilaya de oum elbouagui		
290.	Oryx plast, SecteurAccessoires et pièces détachées pour automobiles (fabrication)Sarl	
291.	boudraa Farida Pharmacies, vente,Sarl	
292.	PLAST Tubes plastiques, fabrication de: Tube PVC.. ,Sarl	
293.	Tourch frères, Vente en gros,Ets	
294.	Barrche frères, impo expo pièces de rechange,Sarl	
295.	AL SAFA Filtres EL Itifak,fabrication,Sarl	Alsafafiltres2002@yahoo.fr
296.	El Kharik Import Export, Sarl	
297.	Sohyzo, vente en gros des produits chimiques, fabrication, sarl	
298.	PROLIPOS,Production des Corps Gras, sarl	Nabil.dib@prolipos-dz.com
299.	Divindus DMC , Unité oum elbouagui production des Matériaux de construction EPE/SPA-APMC	
300.	El manar, Restauration Rapide (Fast Food),Garages,Stations Services.Sarl	
301.	FRABIC , Import Export Matériel et engins, Sarl	
302.	Unité de trasformation khentouche des plastiques,sarl	
303.	Divindus CAPREF Unité Ain M'lila Ex:CABAM,fabrication, Spa	oladpnaama@gmail.com
304.	Alliance Assurances, SPA	Sadjemi_aga04742@alliance

		assurances.com.dz
305.	Groupe Avicole EST, Production des Aliments pour animaux,SPA	gaeoravie2020@gmail.com
306.	Imprimerie Dar El Houda,services,Sarl	
307.	Complexe Industriel & Commercial De Moulins SIDI R'GHIS,Spa	Smide_filialeob@yahoo.fr
308.	OAIC EPIC- Office Algérien Interprofessionnel des Céréales,services,EPIC	ccls04@hotmail.com
309.	RAMOS, Fabrication d'Emballages et arts graphiques,Sarl	
310.	SATO Société d'Architecture & Technique,Spa	
311.	Sopel Electronet, Algeria Global Markets AGM,Services, Sarl	
312.	FABCOM, Battery Manufacturing,Sarl	fabcom51@hotmail.fr
313.	Groupe Les Frères Mecheri,distribution exclusive de lubrifiants et additifs auto. Sarl	commercial@gfmecheri.com
314.	Complex DOGGLO Béton, Production,Sarl	0778.02.44.26
315.	Pioneer Of Industrial Investments, Trading And Manufacturing, Sarl	0667 60 60 13
316.	Adyam Panel Service,Sarl	Norcibond@gmail.com
317.	Plast Djellili, fabrication d'articles en plastique, Sarl	0550 51 96 68
318.	SANI PLAST production d'emballages en plastique, Sarl	contavt@saniplast.net
319.	Renault - AUTO MERSIK, Concessionnaire,Sarl	0561 67 20 31
320.	SARAMA Fabrication Fil D'attache et Treills A Soud, Sarl	0661 37 91 16
321.	Etanfast, Traitement de surface & étanchéité, Travaux ,sarl	0555 22 89 90
322.	EL chafek fabrication du batterie,Sarl	
323.	El Fadhila Medical, d'importation et de	Elfadhila.medical@gmail.co

	Distribution. de Matériels,Eurl	m
324.	EAS OEB Entreprise des Agrégats & Sable, Spa	Entreprise-eas- oeb@yahoo.fr
325.	Laribi lemoui, Réparation mécanique,Ets	
326.	AGALAROMES.Produits agroalimentaires (impo expot, Eurl	Pagalaromes@yahoo.fr
327.	Groupe climateco, Distribution et Installation,Sarl	climatecoalgerie@climateco. fr
328.	Maxibeton,fabrication de produits en béton et dérivés,Ets	riadhhamla@hotmail.com
329.	Expresspharm, Société de distribution de produits pharmaceutiques, Sarl	06.61.37.82.19.
330.	L'Algérienne des Assurances,Spa	Aa0401@aa.dz
331.	Kemmache & Cie, Travaux publics,Sarl,	sarlkemmache@hotmail.com
332.	TP HAMAC Travaux publics,Sarl	Sarltphamac04@gmail.com
333.	Viti Pharm Distributeur, Sarl	Zakariakhelifi@gmail.com
334.	El hadj babay Import/Export Eurl	
335.	CAAT Compagnie Algérienne des Assurance, Spa	Caat4160@yahoo.fr
336.	Laboratoire National de l'Habitat & de la Construction,Spa	Lnhcoeb@gmail.com
337.	Frères Akachat Import Export, Sarl	
338.	Plancher chauffant,Service,Sarl	Mohammed.kerris@gmail.c om
339.	Attia AA. Import Export, Sarl	Sarlattia-aa@yahoo.fr
340.	Immosakarya Real Estate Company, Entreprise de construction&Promoteur immobilier	Immo.sakarya@gmail.com
341.	BATICIM Société de Construction de Structures Métalliques Industrialisées, Spa	Baticimoeb@gmail.com
342.	Pioneer Of Industrial Investments, Fabrication des plateaux d'lvéoles pour les œufs, Sarl	0667 60 60 13
343.	Benzouai Lyes, Import & Export, Sarl	
344.	EL IKRAMIA Import Export, Sarl	
345.	Pneus Ain M'lila, Vente des pneus,Sarl	0550 55 55 11

346.	Bsf sanitaire import- export, des articles de bain, de cuisine, et autres, Sarl	0770393037
347.	Bonbons et Biscuits Frères Bareche, Vente en gros, Sarl	
348.	S.B auto Hyundai, Concessionnaires de Voitures Sarl	
349.	LAZOPlast TUBE PVC, Fabrication et Vente tube pvc	
350.	ZIABBES - TECH Ventes au détail de matériel informatique,Ets	Ziabbes12@yahoo.fr
351.	Azouz Salah Import Export	0550.03.31.33
352.	Mlili kamel , Vente pièces de automobiles,Ets	0658.31.97.76
353.	AgriRemo, Distribution Pièces de Rechange,Eurl	0550.27.7606
354.	EDIDA Import Export, Sarl	0772.75.96.94
355.	Sahbi Auto Import/Export – Global NPO, Sarl	0770.74.84.77
356.	El hassad, Import/Export Eurl	0554.05.50.04
357.	Frères tourech, Vente pièces de automobiles,Ets	0662.33.76.33
358.	El assala, El Horra Import Export, Eurl	0559.67.40.25
359.	DFT Company, Importation , Sarl	0779.39.91.92
360.	Visca, Import/Export Sarl	0553.95.97.32
361.	elhadj laarbi pneumatiques(SHLP) Import-Export, Sarl	0659.05.78.92
362.	CORSMA, Import/Export,	0670.03.44.44
363.	Général manager,services,Sarl	0770.80.83.56
364.	Orex plast.fabrication, Sarl	0540033209
365.	Sarl Frères Benbott, Impor,Sarl	0661.51.52.93
366.	Moussa Mucal,Vente en gros,Eurl	Samigx444@gmil.com
367.	Cirta start, Importation et vente en gros,Sarl	
368.	Nedjmedinne, Impor,Sarl	
369.	EL Kbir wassim, vente en gros, Eurl	
370.	El Anwar Production, Fabrication d'articles en	

	plastique Eurl	
371.	Laser B M, Fabrication de ferrures et d'articles de ferronnerie, Sarl	
372.	Rival Color. la production de peinture et dérivés, Sarl	
373.	ADB Motor, Vente en gros, sarl	
374.	Wight rose, Vente en gros, sarl	Hbw_oeb@yahoo.com
375.	Fatcila, import et export, Sarl	0550.30.21.00
376.	SAFEM, Fabrication d'Emballage, Sarl	
377.	Soda, Production De Boissons Diverses Non Alcoolisées, Eurl	
378.	Berhail halim, Production de marbre et granite, sarl	
379.	EMAB, Menuiserie Aluminium & Bois, Spa	
380.	CAB.TRIA, Industrie de Shopping, Sarl	
381.	SOVIMMAC Multi Prod, fabrication des Accumulateurs et batteries, Sarl	
382.	<i>Afric</i> , Fabrication des Cables, Sarl	
383.	Amoune Industrie, Fabrication De Savon Et Savonnettes Transformation Industrielle Du Papier Et Fabrication des Articles Divers En Papier, Sarl	
384.	IMGSA groupe, Industrie médicale, Sarl	

دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مناخ الأعمال بالجزائر

__دراسة حالة بعض الولايات__

إعداد الطالب

تحت إشراف

بلال غالم

الأستاذ الدكتور ناجي بن حسين

ملخص

تهدف الدراسة إلى تحديد مدى قدرة الحكومة الإلكترونية على تحسين مناخ الأعمال بالجزائر، والوقوف على عوائق وفرص تبني مشاريع التحول الإلكتروني الحكومي، والصعوبات التي تواجه مؤسسات الأعمال عند الإقبال لإلزامية تقديم المعلومات وتنفيذ الإجراءات الحكومية لتأسيس وبداية النشاط، وتقييم مدى مساهمة خدمات الحكومة الإلكترونية في تيسير وتخفيض وقت، وتكلفة تنفيذ الإجراءات الحكومية.

قصد تحقيق هذا الهدف، تم الاعتماد في الجانب النظري من البحث على الأسلوب التحليلي لما ورد في الأدبيات النظرية والدراسات التطبيقية التي ترتبط بتبسيط الإجراءات الإدارية وأثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تخفيض الأعباء الإدارية وسهولة ممارسة الأعمال، أما الجانب التطبيقي من الدراسة فقد خصص لعرض سيورة الإستثمار وممارسة الأعمال في الجزائر والتسهيلات التنظيمية والإجرائية التي تستند على استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية في الولايات محل الدراسة، حيث تم الاعتماد على الاستبيان الذي وجه لمسيري أو ملاك 384 مؤسسة اقتصادية من أجل جمع البيانات في أربع ولايات (قسنطينة، سطيف، أم البواقي، ميلة) ثم القيام بمعالجتها وتحليلها والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

بينت نتائج الدراسة الميدانية، تدني مستوى مساهمة الخدمات الإلكترونية الحكومية في تيسير وتخفيض وقت، وتكلفة تنفيذ الإجراءات الإدارية من قبل مؤسسات الأعمال، وإختلاف مناخ الإستثمار داخل الولايات محل الدراسة نتيجة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالخدمات الحكومية الإلكترونية وأثرها على سهولة إجراءات ممارسة الأعمال في الجزائر بالنسبة إلى حجم مؤسسات الأعمال وولاية ممارسة النشاط؛ وعلى غرار ذلك ساهمت بعض خدمات الحكومة الإلكترونية في تيسير ممارسة الأعمال في الجزائر من خلال تعزيز شبكات الإتصال، تحفيز الموظفين لمؤسسات الأعمال على استخدامهم للمواقع الإلكترونية الحكومية، وحسن تعامل الإدارات الحكومية المحلية مع مؤسسات الأعمال، وتبسيط الإجراءات الإدارية المرتبطة بالإدارة الحكومية المعنية، والتي شكلت أهم الوسائل التي استندت عليها الحكومة الإلكترونية في تحسين مناخ الإستثمار والأعمال والتي كانت أحد الأسباب الرئيسية في ظهور الأثر الإيجابي للحكومة الإلكترونية على سهولة ممارسة الأعمال بالجزائر.

الكلمات المفتاحية : الحكومة الإلكترونية؛ مناخ الأعمال؛ الخدمات الإلكترونية الحكومية؛ الأعباء الإدارية؛ الجزائر.

Le Rôle du gouvernement électronique dans l'amélioration du climat des affaires en Algérie : cas de quelques Wilayas

Présenté par :

Billel GHALEM

Sous la direction de :

Pr Nadji BENHASSINE

Résumé :

L'étude vise à déterminer dans quelle mesure l'e-gouvernement contribue à l'amélioration du climat des affaires en Algérie. Elle tend également à identifier les obstacles qui se dressent devant les projets e-gouvernementaux ainsi que les opportunités qui s'en dégagent tout en mettant en exergue les difficultés auxquelles les entreprises sont confrontées pour se conformer à l'obligation d'information et mettre en œuvre les procédures gouvernementales dans le but de créer une activité et la concrétiser, ainsi que la mesure dans laquelle les services gouvernementaux électroniques contribuent à faciliter et à réduire le temps et le coût de mise en œuvre des procédures gouvernementales ont été étudié.

Pour atteindre les objectifs escomptés, l'étude a adopté une méthode descriptive-analytique qui s'est appuyée sur une littérature théorique et des études appliquées liées à la simplification des procédures administratives et à l'impact de l'e-gouvernement sur la réduction des charges administratives et la facilité de faire des affaires.

Le volet pratique de l'étude a été consacré à la présentation du processus d'investissement, à la pratique des affaires en Algérie et aux facilités organisationnelles et procédurales qui reposent sur l'utilisation des services e-gouvernementaux, notamment dans les Wilayas étudiés, en se basant sur un questionnaire destiné aux propriétaires et gérants de 384 entreprises pour collecter, traiter et analyser les différentes données qui nous ont permis de répondre à la problématique de l'étude et d'examiner ses hypothèses à travers l'utilisation du programme statistique (SPSS).

Les résultats de la présente étude indiquent un faible niveau des services e-gouvernementaux en termes de faciliter et de réduire le temps et du coût de la mise en œuvre des procédures administratives par le secteur des entreprises, cependant, une différence avérée dans le climat d'investissement, cela est dû à la raison de l'hétérogénéité dans les opinions de l'échantillon concernant les services e-gouvernementaux et leur impact sur la facilité de faire des affaires en Algérie, en fonction de la taille de l'entreprise et son emplacement. En outre, certains des services e-gouvernementaux ont contribué à faciliter de faire des affaires par le biais des réseaux de la communication, la motivation du secteur des affaires pour utiliser les sites Web du gouvernement, le bon comportement des autorités locales face aux entreprises, procédures bureaucratiques simplifiées, Ce sont des facteurs les plus importants qui expliquent l'impact positif de l'e-gouvernement sur la facilité de faire des affaires en Algérie.

Mots-clés : e-gouvernement; climat des affaires; services électroniques gouvernementaux; charges administratives; Algérie.

the role of e-gouvernement to improve Business climat in Algeria

Cas study of some states

PhD student :

Billel Ghalem

Thesis Director :

Pr. Nadji Benhassine

Abstract :

The present study aims to determine to which extent the E-government contribute to improve the business climate in Algeria. It also tends to identify the obstacles faced by E-government projects, as well as the opportunities that emerge from them while highlighting the difficulties that companies face in complying with the obligation of information disclosure, and implementing government procedures when launching business, and the extent to which e-government services help to facilitate and reduce the time and the cost of implementing government procedures.

In order to achieve the expected goals, the present study adopted the descriptive and analytical method, and survey was conducted on the theoretical literature and applied studies related to the simplification of administrative procedures and the impact of e-government on reduction of administrative burdens and easiness of doing business. The practical part of the study was devoted to present the process of investment and doing business in Algeria and the easiness of administrative procedures based on implementing e-government services in four provinces (Wilayas of Constantine, Setif, Oum Elbaouagi, and Mila) where a questionnaire was sent to CEOs of 384 firms to collect, and analyse data in order to test the hypotheses and come up to some conclusions by using the statistical software SPSS.

The results of the present study point out to low level of e-government services in term of facilitating and reducing the time and the cost of implementing administrative procedures by the business sector. Beside it turned out that there exist a difference in investment climate among these four provinces as a result of the heterogeneity of opinions expressed by the sample studied i.e 384 CEOs regarding e-government and its impacts on the easiness of doing business in Algeria which is related to the size of the firms and their location. Furthermore, some e-government services contributed to ease doing business through improving network, motivating firms' personnel to use government's websites, good treatment of firms' by local authorities, simplifying bureaucratic procedures associated with the public administration concerned. These among others are among the most important factors that explain the positive impacts of e-government on the easiness of doing business in Algeria.

Keywords: e-government; business climate; e-government services; administrative burden; Algeria.