دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مناخ الأعمال بالجزائر

THE ROLE OF E-GOVERNMENT TO IMPROVE A BUSINESS CLIMATE IN ALGERIA

LE ROLE DU GOUVERNEMENT ELECTRONIQUE DANS L'AMELIORATION DU CLIMAT DES AFFAIRES EN ALGERIE

بلال غالم [1] *

تاريخ الإرسال: 2019/06/03 **تاريخ القبول:** 2020/06/28 **تاريخ النشر:** 2020/12/30

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الحكومة الإلكترونية كنمط جديد لتخفيض الأعباء الإدارية (تكاليف المعلومات والبيروقراطية) الملقاة على عاتق مؤسسات الأعمال. فكانت البداية مع التساؤل الرئيسي التالي : **هل يمكن للحكومة الإلكترونية أن تساهم في تحسين مناخ الأعمال بالجزائر؟** وللإجابة على هذه الإشكالية، قمنا بالإعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي لما ورد في الأدبيات الإقتصادية والدراسات الحديثة، إضافة إلى التقارير الدولية التي تشير إلى مستويات تطور الحكومة الإلكترونية ومؤشر سهولة ممارسة الأعمال في بعض الدول، مثل سنغافورة تونس، المغرب والجزائر خلال الفترة 2012-2018. وبعد الدراسة والتحليل تم الخروج بنتائج أهمها أن الدول التي قامت بتحسين وتطوير خدماتها الإلكترونية الحكومية كان لها أثر ايجابي على تحسن مؤشرات بيئة ممارسة الأعمال، وذلك على عكس الجزائر التي لازالت تحتل مراتب متأخرة في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية : حكومة إلكترونية؛ مناخ أعمال؛ خدمات إلكترونية حكومية؛ أعباء إدارية.

Abstract : The present study aims to to shed light on the role of e-government as a new mode to reduce the administrative burden (information and bureaucratic costs) on business. This topic was examined by asking the following main question: **Can e-government contribute to improving the business climate in Algeria?** To answer this question, the author followed the descriptive analysis method to review the literature review and the newly published studies, beside the international reports which indicates the levels of development in e-government and easy of doing business index in some countries, such as Singapore, Tunisia, Morocco and Algeria covering the period of 2012-2018. After an analysis of these data, The author concluded that countries which have developed and improved their E-government services, have had a positive impact on business environment unlike Algeria which still occupies low rank in this arena.

Keywords : E-government; Business climate; Government e-services; Administrative burdens;

Résumé : Le but de cette étude est de faire apparaître le rôle du e-gouvernement comme un nouveau mode pour réduire les charges administratives. L'étude s'articule autour de la question suivante: **Le e-gouvernement peut-il contribuer à l'amélioration du climat des affaires en Algérie?** Pour y répondre, la méthode de l'analyse descriptive a été adoptée à travers le quadrillage de la littérature économique et les études récentes, tout en s'appuyant sur les rapports internationaux qui concernent le e-gouvernement et de faires des affaires dans certains pays, comme le Singapour, la Tunisie, le Maroc et l'Algérie durant la période 2012-2018. l'analyse de ces données, a révélé que dans les pays qui ont amélioré et développé les services de e-gouvernement, un impact positif a été observé sur les indices de doing business, contrairement à l'Algérie qui reste mal classée dans ce domaine.

Mots clés: E-Gouvernement; Climat des Affaires; Services du e-gouvernement; Charges administratives.

*المؤلف المراسل

[1] Ghalem billel, University of larbi ben mhidi oum el bouagui, Economics, business and management faculty, Algeria,billel.ghalem25@gmail.com

مقدمة

تعددت الأسباب والظروف الصعبة التي تمر بها بعض الدول النامية مما جعلها تفكر في إيجاد الآليات والميكانيزمات اللازمة للخروج من الصعوبات، والأزمات التي تواجهها نتيجة للتحولات الاقتصادية العالمية الراهنة. فكان التوجه نحو التنويع الاقتصادي 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.

إن الواقع الذي تشهده هذه الدول يحمل في طياته الكثير من السلبيات التي لها آثار كبيرة على اقتصادياتها الوطنية وبالأخص عند تنفيذ برامج وخطط التنويع الاقتصادي المنتهجة لدعم، وتشجيع استثماراتها 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. 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، وأسرع وغير مكلف، ومراقبة وتنظيم نشاطات الأعمال في الوقت الحقيقي إلكترونيا.

إشكالية البحث

لدراسة هذا الموضوع تم بلورة إشكالية الدراسة من خلال السؤال الرئيسي التالي: **هل يمكن للحكومة الإلكترونية أن تساهم في تحسين مناخ الأعمال بالجزائر؟**

وسنحاول في هذا البحث الإجابة عن التساؤلات التالية:

_ ما هي خصائص مناخ الأعمال في الجزائر؟

_هل تم تحسين بيئة ممارسة الأعمال في الجزائر من خلال برامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية ؟

_ما مدى تأثير الخدمات الإلكترونية الحكومية على تقليص الأعباء الإدارية التي تواجه مؤسسات الأعمال بالجزائر ؟

أهمية البحث

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

– حداثة موضوع الحكومة الإلكترونية خاصة وأنها تعد بمثابة الأسلوب أو البديل الأكفأ في مواجهة التعقيدات ومشاكل البيئة العامة لتكاليف الصفقات، أين يتم تنسيق/تنظيم الأنشطة الإقتصادية إلكترونيا وربح الوقت وتخفيض التكاليف.

-تتضح أهمية البحث من تناولنا موضوع يتعلق باستخدام نظام الحكومة الإلكترونية الذي يساعد الشركات على إستخراج تراخيص البناء، وتسجيل الملكية والحصول على الائتمان، والحصول على شهادات التسجيل والتصريح وغيرها بواسطة الشباك الوحيد والمواقع الإلكترونية الحكومية، وحسن أداء المعاملات مع كافة الإدارات العمومية المعنية.

أهداف البحث

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى توضيح أهم العراقيل والصعوبات التي تواجه مؤسسات الأعمال بالجزائر عند إجراء تعاملاتها مع الإدارات العمومية المختلفة مثل طلب، أو تقديم المعلومات والخدمات التي تتطلب ذلك لإنشاء المؤسسة وتوسيع وتنويع أنشطتها الاستغلالية. وإبراز دور الحكومة الإلكترونية كأسلوب للتقليل من هذه الأعباء الإدارية، والتصدي لحالات الفساد الناجمة عنها وتخفيض التكاليف الملقاة على عاتق مؤسسات الأعمال بالإعتماد على كافة أنواع، وأشكال الخدمات الإلكترونية الحكومية لتحسين بيئة ممارسة الأعمال في الدول النامية ومن بينها الجزائر.

منهج الدراسة

نظرا لطبيعة الموضوع، وللإجابة على الأسئلة المطروحة، فقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بغرض تحليل مختلف الجداول والإحصائيات الواردة في الدراسة للوقوف على اتجاهات تطور الحكومة الإلكترونية، وإبراز الدور المتميز للخدمات والتطبيقات الإلكترونية الحكومية، ومن ثم التطرق لواقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر وآفاقها المستقبلية.

هيكل الدراسة

من أجل الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، ارتئينا تناوله في المحاور الثلاثة التالية:

- الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بمناخ الاعمال.
- الحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال بالجزائر.
- أثر الخدمات الإلكترونية الحكومية على مناخ الأعمال في الجزائر.

أولا: الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بمناخ الاعمال

يتوفر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في كافة البلدان على العديد من المزايا التي تعمل على تيسير الحياة الإجتماعية والإقتصادية في ظل عصر الرقمنة والمعلومات. إذ تساهم الحكومة الإلكترونية بشكل كبير في تبسيط الإجراءات الإدارية والحد من البيروقراطية " **الأعباء الإدارية** " التي تلقي بعبئها على الشركات، والسوق (الأعوان الإقتصاديين) وسهولة ممارسة الأعمال والإستثمار، وتحقيق النمو والتنمية الإقتصادية.

وهنا يبرز مدى تأثير الإدارة العمومية الإلكترونية كجزء هام من نظام الحكومة الإلكترونية في تخفيض الأعباء الإدارية وتحسين مناخ الأعمال، والذي يمكن أن نجد له تفسير من خلال نظرية "**تكلفة المعالات**" على اعتبار أن الإدارة العمومية هي أحد مكونات المؤسسات التي تحيط بعمل الشركات، وتشكل بيئة ممارسة الأعمال والإستثمار.

وهذا ما يفسر العلاقة الموجودة بين الحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال في ظل المقاربة المؤسساتية، وسنوضح ذلك أكثر في العناصر الموالية من هذا البحث من خلال تناول مصطلح المؤسسات بمفهومه الواسع، وتحديد تكاليف المعاملات التي تندرج ضمن هذا السياق.

1_1_ تعريف المؤسسات

تعرف المؤسسات على انها مجموعة الدساتير، قوانين، حقوق الملكية عادات وتقاليد، قواعد السلوك التي تشكل البنى السياسية والإقتصادية والاجتماعية من أجل انشاء أطر تنظيمية تسمح بتخفيض حالات عدم التأكد، وتخفيض تكاليف الصفقات وإيجاد آليات لدعم التعاون بين الأعوان الاقتصاديين، وكذا توجيه مختلف الجوانب التي من شأنها أن تؤثر على الاداء الاقتصادي في البلد (North.C, 1991) .

ويقصد بالمؤسسات " Institutions " قواعد اللعبة أو الإطار العام الذي يوجه سلوكات الأفراد والمنظمات، ويوفر الحوافز الموجهة للأعوان الاقتصاديين من أجل تخفيض تكاليف المعاملات(Mark C.Casson, 2010) من خلال هذا التعريف يتبين أن أداء المنظمات أو الإدارت العمومية في معاملاتها مع الشركات هو العامل المحفز بالنسبة لهم لممارسة أي نشاط إقتصادي بتكاليف منخفضة، وجعل السوق أكثر تنافسية، وخلق مناخ أعمال ملائم وجذاب ودعم النمو الإقتصادي.

وفي ظل هذه المقاربة المؤسساتية يتضح أن تكاليف المعاملات هي الوسيط في العلاقة التي تربط أداء الإدارات العمومية اتجاه الشركات 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 التنظيمية(Coase.R.H, 1937) .

يعني ذلك أن تدخل مثل هذه التنظيمات الحكومية في معالجة هذه المعاملات قد يخلق أعباء ادارية على الشركات والتي تتمثل في ثقل، وبطء الإجراءات الحكومية والبيروقراطية؛ والتي تعرف بتكاليف الصفقات وهذا ما يصعب من مهمة الأعوان الإقتصاديين في التعامل مع هذه التكاليف لإتخاذ القرارت الإقتصادية وتحقيق الربح.

وفي هذا الشأن برز هناك تيارين، الأول والذي قدمه الإقتصادي Coase,R,1960 تحت فرضية أن ليس هناك داعي لتدخل الدولة من خلال التنظيمات الحكومية المثقلة بالبيروقراطية والتي تصبح قيدا على عمل الشركات والأسواق.

ومبرر ذلك أن يمكن تخفيض تكاليف المعاملات من قبل الشركات والأسواق وقدرتهم على اتمام هذه المعاملات على أساس أنها حقوق للملكية، بمعنى اجراء عملية التفاوض بشأن توزيع حق ملكية استعمال مورد ما بإتفاق كافة أطراف العقد الذي يحكم المعاملة، وإيجاد الحلول التي تعدم أو تخفض هذه التكاليف كلما كانت هناك كفاءة في التفاوض بين أصحاب الشركات.(; Coase.R.H, 1960)

يرى أصحاب التيار الثاني، أن يصعب على السوق انتاج المنافع العمومية والتي تتمثل في المرافق والخدمات العمومية. الأمر الذي يبرر تدخل الدولة من أجل تنسيق وتنظيم المعاملات بين الأعوان الإقتصاديين، وتوفير خدمات عمومية كفأة تعمل على تخفيض تكاليف المعاملات(Colliard, 2007) .

بعد عرض هذه الأفكار التي جاءت في هاذين التيارين يبدو أن هناك حل للتعامل مع هذه المشكلة سواء بتدخل الدولة أو من عدمه بهدف تخفيض تكاليف المعاملات. وفي نفس السياق، ظهر هناك طرح جديد طوره الإقتصادي Williamson.O, 2005 الذي انطلق من المبادئ والأفكار التي ظهرت في هذا الشأن، موضحا أن تشعب تكاليف المعاملات المرتبطة بمختلف الجوانب المؤسساتية، والقانونية، والبدائل المتنوعة، وصعوبة إتخاذ قرار اختيار البديل المناسب لتنظيم المعاملات داخل الإقتصاد؛ هي أمور لا يمكن الإغفال عنها وينبغي التحكم أكثر في العناصر المكونة لتكاليف المعاملات (Oliver.E.Williamson, 2005) .

وهذا يعني أن يجب حوكمة العقود التي تحكم هذه المعاملات من خلال دراسة العلاقة التي تربط الشركات، والأسواق والتنظيمات الحكومية ومدى تأثير حجم التكاليف الناجمة عن تدخل التنظيمات الحكومية في اسناد، ومعالجة المعاملات، من نقص المعلومات، ومنح حق ملكية استعمال مورد معين لطرف ما على حساب آخر، والتحفيز لأغراض أخرى، والتي تندرج في مجملها ضمن تكاليف الإجراءات الحكومية والبيروقراطية.

ويكمن الهدف من دراسة، وتحليل كافة هذه العناصر بشكل متكامل ضمن هذا الطرح الجديد في الحصول على البديل الأكفأ في تنظيم، وتسوية المعاملات وتخفيض التكاليف التي يمكن أن تنتج عنها؛ وبالتالي فإن هذا البديل هو بمثابة الجهاز التنظيمي الذي يمكن من خلاله ضمان تنفيذ العقود لتسوية المعاملات، وتوفير كافة المعلومات للأطراف المعنية.

وفي الأخير يمكن القول أن كفاءة أداء الهيئات والإدارات الحكومية المكونة لنظام الحكومة الإلكترونية هي الجهاز التنظيمي الأكفأ في تخفيض تكاليف المعاملات في ظل المقاربة المؤسساتية لتحسين مناخ الأعمال، وذلك بالنظر إلى ما تتمتع به الحكومة الإلكترونية من إمكانات، ووسائل وأجهزة تكنولوجية متطورة للتنسيق، والتنظيم، والمراقبة، والتواصل والتفاعل مع مختلف الشركات.

1_2_أثر الحكومة الإلكترونية على تكاليف الصفقات

تمنح الحكومة الإلكترونية فرصة استعمال الشركات للمعاملات عن بعد "Online transactions" التي تشتمل على التطبيقات الإلكترونية المتعلقة بتراخيص الأعمال، شهادات وضرائب التسجيل..، لذا يعد الغرض الأساسي من خدمات الصفقات الإلكترونية الحكومية المقدمة عبر شبكة الإنترنت هو تدنية تكاليف الإمتثال لإلزامية تقديم المعلومات للإدارات العمومية (Awan.A.Mahmood, 2008) وتجنب تكاليف البيروقراطية مثل الفساد، الرشوة والنتيجة أن بعض أعمال الوكلاء (البيروقراط) ستحل مكانها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المرتكزة على الإنترنت.

وأكثر من ذلك فالصفقات عن بعد يمكنها أن تخفض تكاليف النقل والتواصل خلال فترة التفاوض حول التعاقد والتي ترجع أساسا إلى كافة عمليات المراقبة والتنظيم لنشاطات الأعمال بشكل إلكتروني، وإعطاء شفافية أكثر فيما يخص إجراءات الحكومة التي تعزز ثقة مؤسسات اللأعمال في الحكومة (Jooho Lee, 2011) . وهو ما يعكس أهمية وقدرة الحكومة الإلكترونية على تخفض الأعباء الإدارية التي تندرج ضمن تكاليف المعاملات التي يتحملها المستثمرين، ورجال أعمال محليين أم اجانب.

1-2-1- تعريف الحكومة الإلكترونية

يشير العديد من الباحثين إلى أن الحكومة الإلكترونية هي استخدام الحكومة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وخاصة الإنترنت في تقديم الخدمات للعملاء والتي تنطوي على استخدام الإنترنت في تقديم المعلومات، والخدمات الحكومية للمواطنين (UN & ASPA، 2002) كما تعني الحكومة الإلكترونية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة الإنترنت لتحسين تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، والشركات والوكالات الحكومية الأخرى (Kachwamba, 2011, p. 286). وفي هذا الصدد يعني أن استخدام الحكومة الإلكترونية في ظل العلاقة الموجودة بين الحكومة والأعمال (G to B) هو تقديم المعلومات والخدمات الحكومية من خلال شبكة الإنترنت أو غيرها من الوسائل الإلكترونية ومنصات الحكومة الإلكترونية التي يمكن أن تساعد على تحسين مناخ الأعمال (Gustavo De Oliveeira Almeida, 2016) .

ويمكن القول أن **الحكومة الإلكترونية** هي عبارة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير المعلومات ذات الصلة وخدمات المعاملات لمؤسسات الأعمال بغية تخفيض الأعباء الإدارية مثل تكاليف المعلومات، والإجراءات البيروقراطية، والفساد، وجذب المستثمرين وتوفير بيئة ملائمة لممارسة الأعمال.

وفي إطار مبادرة قياس التقدم المستمر في اعتماد الحكومات على حلول الحكومة الإلكترونية وضعت المنظمة الدولية مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) والذي يوضح مستوى رغبة وقدرة الإدارات العمومية على استخدام تكنولوجيا

الإنترنت، والهاتف المحمول في تنفيذ الوظائف الحكومية ويقيم أداء الحكومات الوطنية مقارنة مع بعضها البعض، وتتراوح قيمته بين واحد وصفر كحد ادنى وهو متوسط مرجح لثلاث مؤشرات فرعية هي (UNe-government, 2010) :

_ مؤشر الخدمات الإلكترونية

وهو مؤشر يقيس مستوى الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة من خلال حصر عدد المواقع الإلكترونية الحكومية المتوفرة وحجم المعلومات والخدمات المتاحة وجودة 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 للإتصالات

يتكون مؤشر البنية التحتية للاتصالات من خمسة مؤشرات أساسية تشير في مجملها إلى عدد كل 100 شخص من حيث امتلاك 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 الالتحاق الإجمالي بالطور الابتدائي، والثانوي والجامعي.

يمكن القول أن مؤشر الخدمات الإلكترونية هو بمثابة الواجهة الرئيسية التي تعكس مستوى نضج، وتطور الحكومة الإلكترونية ومدى قدرتها على تقديم الخدمات العمومية 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 من أجل معرفة مستوى تقدم الدول في مجال مناخ الأعمال في ظل عصر الرقمنة والتكنولوجيا الحديثة للإتصال والمعلومات، والأسباب التي تقف وراء ذلك لذا سنحاول التطرق إلى مناخ الأعمال ومؤشراته الرئيسية.

1-2-2- مناخ الأعمال

يعتبر موضوع الأعمال أو الإستثمار من بين أهم المواضيع التي تطرقت إليها العديد من الأبحاث والدراسات وحازت على اهتمام كبير من قبل حكومات الدول في محاولة منها لتحسين مناخ الأعمال، وتشجيع المستثمرين من خلال تيسير ممارسة الأعمال. وفي هذا الشأن يستعمل السياسيين ورجال الأعمال مصطلح **مناخ الأعمال** للإشارة إلى الكثير من الخصائص التي تؤثر على ربحية مؤسسات الأعمال. (Christopher Wiko, 2005)

ويعرف 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 التي لا يمكن تغييرها بواسطة السياسة فقط، ولكن من خلال تنظيم السوق، الضرائب، تعليم وتدريب القوى العاملة والبنية التحتية، والتمويل وتنفيذ العقود وكافة العوامل المرتبطة بمختلف مميزات الحوكمة، مثل التي تشير إلى مستوى التعقيدات الإدارية (Murkus loewe, 2008) .

وحسب " اللجنة الاقتصادية الافريقية "التابعة لمنظمة الأمم المتحدة ينظر إلى مناخ الأعمال على أنه البيئة السياسية والاقتصادية، والمؤسساتية، والسلوكية، والمالية والمستقبلية التي تؤثر على الربحية والمخاطر المرتبطة بالاستثمارات والتي تتضمن كافة تكاليف ومخاطر صفقة معينة فضلا عن القوى التنافسية داخل الاقتصاد (Mohamed chakroun, 2011) .

من خلال هذا التعريف فإن مناخ الاعمال هو بمثابة القرارات الاقتصادية التي تقوم بها الشركات المحلية او الأجنبية من أجل ممارسة الأعمال في بلد معين والمرتبط بشكل كبير بحجم تكاليف الصفقات الناجمة عن التعقيدات الإدارية والتنظيمية التي تؤثر على تنافسية وربحية الشركات، فقد أصبحت أهمية وجود نظام قانوني وتنظيمي يعمل بشكل جيد في خلق اقتصاد سوق فعال قضية جوهرية واسعة النطاق ويمكن لبيئة تعاقدية وتنظيمية رديئة أن ترفع من تكلفة ممارسة الأعمال؛

ويعني ذلك ارتفاع تكاليف الصفقات التي تواجه الشركات بسبب العراقيل الإدارية والبيروقراطية مع تأثيراتها غير المباشرة على العمالة والإنتاج، والاستثمار، والإنتاجية، ومستويات المعيشة. وهي المقاربة التي استندت إليها دراسة وإعداد تقرير ممارسة الأعمال للبنك الدولي من أجل قياس مناخ الأعمال الذي تعمل فيه الشركات في كافة بلدان العالم وذلك وفق مجموعة من المؤشرات التي يمكن ذكرها فيما يلي:

_**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.

_**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 ويقيس الدرجة التي تحمي بها قوانين الضمانات العينية والإفلاس حقوق المقترضين، والمقرضين وعمق مؤشر معلومات الائتمان الذي يقيس تبادل المعلومات الائتمانية.

_**حماية المستثمرين** يقيس مدى الإفصاح، ومسؤولية المدير وسهولة متابعة الدعاوى القضائية.

_**دفع الضرائب** يقيس عدد الضرائب المدفوعة وساعات كل سنة تقضيها الشركات 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 الاسترداد 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.

فالسؤال اللذي يطرح حول الوقت الذي يستغرق لبدء نشاط الأعمال ليس هو الذي يطرح فيما يتعلق باللوائح والجداول المنصوص عليها للتنفيذ في قوانين محددة (besley, 2015) ويمكن أن يكون بمثابة قياس حقيقي عن ما يحدث بشكل عام، فكلما كانت هناك سرعة كبيرة في تنفيذ القوانين وتطبيق الأطر التنظيمية باستخدام تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية كلما كانت هناك أنشطة وإجراءات، وعمليات ادارية غير معقدة، وبسيطة، وسهلة، وغير مكلفة مع زيادة بسط الكثير من الشفافية والثقة بالنسبة لأصحاب الشركات في تعاملاتهم مع الإدارات العمومية، ورفع قدراتهم من حيث امكانية الوصول السريع، والآني للمعلومات واستعمالها بدقة في الوظائف المنوطة بها.

ولهذا السبب عملت أغلب حكومات الدول ومن بينها الجزائر على تبني مبادرات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ضمن استراتيجية وطنية شاملة تسعى نحو بناء نظام حكومة إلكترونية قادر على تقديم خدمات إلكترونية حكومية فعالة لتبسيط الإجراءات الإدارية، وتوفير كافة المعلومات، ورفع جودة الخدمات الحكومية المقدمة التي تساعد الشركات على توسيع طاقتها الإنتاجية وتحقيق التنافسية والأرباح، وتحسين الظروف الملائمة لممارسة الأعمال.

ثانيا: الحكومة الإلكترونية ومناخ الأعمال بالجزائر

إن مزايا تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية لا يكمن فقط في فك التعقيدات والعراقيل التي ترتبط بالإجراءات الإدارية التي تلقي بعبئها على الشركات، وإنما في تحقيق فوائد اقتصادية تتجسد أساسا في دعم تطور النمو الإقتصادي من خلال المساهمة في خلق مناخ أعمال ملائم وجذاب وآمن، وحصول الشركات على المعلومات المفيدة حول عمليات الاستيراد والتصدير ومعلومات عن السوق، والدول وحماية الملكية الفكرية، ومخاطر صرف العملات، والتأمين، وقواعد تنظيم التراخيص، وتنفيذ العقود، فكافة هذه الروابط هي أكثر وضوحا في تفسير العلاقة التي تربط نظام الحكومة الإلكترونية بالقدرة التنافسية للبلد من الناحية العملية، وكلما انخفضت تكاليف التعاملات مع الحكومة كلما إرتفعت معدلات النمو الاقتصادي (lau, 2007).

فالبلدان التي تتيح امكانية الولوج إلى كافة المعلومات الحكومية ولها إدارات عمومية فعالة هي أفضل معيار يدل على وجود مناخ أعمال جيد، والذي يتوفر على كفاءة تطبيق القواعد التنظيمية وشفافية الإجراءات الحكومية، وفساد منخفض (Kachwamba, 2011, p. 287) وهذا سيؤدى بدوره إلى تخفيض حالات عدم اليقين وتكاليف المعاملات التي تواجه المستثمرين.

لذلك فإن الدول التي بلغت مستويات عالية في تطوير أنظمة الحكومة الإلكترونية لها قدرة أكبر على تخفيض تكاليف المعاملات وعدم اليقين، وهذا يرجع إلى جودة البيئة المؤسساتية التي تعمل في ظلها اقتصاديات هذه الدول وقدرتها على جذب الاستثمارات الأجنبية وتحقيق التنافسية الإقتصادية؛ (Ala'a Alazzam, 2014)

وعليه يمكن الإعتماد على تحليل مؤشرات بيئة الأعمال ومقارنتها بمستوى تطور الحكومة الإلكترونية للحكم على مدى جاذبية الإستثمارات للبلد. وهو ما سيتم التطرق إليه بالتفصيل بالنسبة لوضعية الجزائر في مراحل متقدمة من هذا البحث وذلك بعد أن يتم التعرف على أهم "**الأعباء الإدارية**" التي تواجه المستثمر في الجزائر، ومدى جاهزية الإدارة الحكومية في تبني واستعمال تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية من أجل تخفيض هذه الأعباء.

2_1_ الأعباء الإدارية ومؤسسات الأعمال

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(Office, 2006) والتي يمكن ان 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 وتجسيد أفكارهم الطموحة، نحو بناء مشاريع متوسطة وكبيرة، وتوسيع عمليات التنويع والابتكار والمنافسة. 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 الاستثمار 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.

جدول رقم(01): صعوبات تأسيس واستمرار نشاط مؤسسات الأعمال في الجزائر

المكونات	نسب(%) المؤسسات المعبرة عن الصعوبات الموجودة	
	الأعباء الأولية لبداية النشاط	الأعباء الإدارية
الوسائل المالية	59	-
الهياكل القاعدية	46.3	-
الحصول على العقار	27	11
الطاقة	50	10.3
متطلبات تكوين الملف	-	44
مدة إنشاء المؤسسة	-	40

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 وبطئ الإجراءات الإدارية التي تقف خلفها الأنظمة البيروقراطية.

وبالتأكيد على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحديث وعصرنة الإدارة العمومية والتخلص من مساوئ بطئ الإجراءات، والروتين والبيروقراطية، قامت السلطات العمومية بوضع برامج ومشاريع تندرج في اطار تنفيذ مخطط بناء "**نظام الحكومة الإلكترونية**" والذي يهدف أساسا إلى إعادة هندسة أساليب التنظيم والتشغيل المرتبطة بالإدارة العمومية ووضع مختلف الخدمات الحكومية على الإنترنت للمواطنين، والشركات، إنجاز شبكات الإتصال ذات النطاق الواسع وشبكات الإتصال المحلية وشبكات الإنترانت، ورفع المهارات البشرية والمعرفة، وتطوير الخدمات الإلكترونية الموجهة للمواطنين ومؤسسات الأعمال والموظفين والأقسام الحكومية الأخرى(Djilali Idoughi, 2013) .

إضافة إلى العديد من الأهداف الرئيسية والفرعية التي جاءت في وثيقة مشروع "**الجزائر الإلكترونية**" (الإلكترونية، 2008) وذلك ضمن خطة عمل تحتوي على ثلاثة عشر محور رئيسيا، والتي لها مزايا هامة في تطوير أداء المؤسسات والهيئات التابعة للدولة من أجل دعم الإستثمار وتحفيز مؤسسات الأعمال على توسيع المشاريع والإبتكار، وفي هذا الصدد يطرح هنا السؤال حول الدور الجديد الذي يجب أن تقوم به الإدارة العمومية من أجل تقليص حجم العراقيل التي تواجه مؤسسات الأعمال ؟

2_2_ دور الإدارة العمومية الإلكترونية في تخفيض الأعباء الإدارية

قدمت السلطات العمومية بالجزائر لفائدة الإدارات العمومية ومؤسسات الأعمال بعض الإعانات المالية المخصصة لإقتناء التجهيزات والمعدات التكنولوجية المتطورة خلال سنة 2003-2007 فكانت بمثابة المرحلة التمهيدية للشروع في

تنفيذ "مشروع الجزائر الإلكترونية"، وتطوير أساليب عمل وتفاعل الإدارات العمومية مع مؤسسات الأعمال لتخفيض تكاليف المعاملات من خلال نشر ودعم واستعمال كافة تطبيقات وأنظمة تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية.

2_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 العمومية، وتحسين أدائها اتجاه مؤسسات الأعمال، وانشاء "المنظمة الإلكترونية" "e-organisation" وزيادة عدد الخدمات الإلكترونية التفاعلية عن طريق خدمة الدفع الإلكتروني" e-payment" (الجزائر، صفحة 2016) التي انطلق العمل بها في الجزائر للمرة الأولى من قبل زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر في إطار الاتفاقية المبرمة بين مؤسسة الاتصالات وبريد 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.

جدول رقم(02): الخدمات الحكومية الإلكترونية الموجهة لمؤسسات الأعمال بالجزائر

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

المصدر: مشروع الجزائر الإلكترونية، (2013)، ملخص ديسمبر 2008، ص ص 18- http://www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-21 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 خمسة سنوات من انتهاء المدة المحددة لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية تبقى عملية استعمال 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 والإستمارات المعدة للتعبأة، والإطلاع على الوثائق المطلوبة لمتابعة إجراءات التسجيل والحسابات الإجتماعية للشركات 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 العمومية 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. في الواقع ومن الناحية العملية هناك تأخر كبير في مجال التجارة الإلكترونية بالجزائر وذلك من حيث استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية (المصرف الإلكتروني، السجل التجاري الإلكتروني) وخدمات الدفع الإلكتروني المرتبطة بالأنشطة التجارية بيع وشراء، فهناك نسبة 17% فقط من مستخدمي الإنترنت لديهم بطاقة دفع الكترونية وما نسبته 47% منهم ليست لديهم هذه البطاقة وما تبقى بحوالي 36% من يرغبون في الحصول على بطاقة الدفع الإلكترونية ولم يستفيدوا منها بعد، كما ان الأقلية التي تملك بطاقة الدفع الإلكترونية منهم حوالي 87.2% من يستعملونها من أجل سحب النقود و 15% فقط لدفع الفواتير (Abdelouahab makhloufi, 2013) .وهذا يدل على المستوى المنخفض جدا لاستخدام البطاقة الإلكترونية من أجل تسوية عمليات البيع والشراء؛ وبالتالي هناك علاقة ضعيفة بين مستخدمي الإنترنت وتطور تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

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، والإستثمار 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 اهم الوسائل التكنولوجية الأخرى التي ترتكز عليها التطبيقات الإلكترونية الحكومية كالمصادقة الإلكترونية والتي من شأنها أن تدعم عملية إجراء التعاملات الإلكترونية بين الإدارات العمومية والشركات؛

وبالتالي فإن الأمر لا يرتبط فقط بوضع مواقع إلكترونية حكومية على شبكة الإنترنت وإنما في العمل على تطوير هذه المواقع الإلكترونية بكل ما تتطلبه من بنى تحتية للإتصالات (شبكة إنترنت...) وقوانين وتشريعات وحماية، وأدوات وأجهزة تكنولوجية متطورة. ويسند سبب هذا التأخير إلى العديد من الحواجز التي تعرقل تمكن قطاع الأعمال من استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والإستثمار في هذا المجال إلى جانب نقص المسيريين المدربين بشكل كفأ، إذ يتفق الخبراء في هذا الشأن إلى أن هناك فجوات تنظيمية وقانونية وتكنولوجية يجب تجاوزها للإستفادة من مكاسب الإقتصاد الرقمي (Rim jallouli, 2017).

وبالنظر إلى مجمل أهداف التحول الحكومي الإلكتروني" مشروع الجزائر الإلكترونية" في الجزائر يبرز الدور الهام الذي يمكن أن تقوم به الحكومة الإلكترونية في سبيل تحسين مستوى أداء الإدارة العمومية وتجسيدا لما أصبح يعرف بـ "**الإدارة العمومية الإلكترونية**" وجعلها أكثر إستجابة لمتطلبات واحتياجات مؤسسات الأعمال، وتوسعة محيط نشاط مؤسساتهم في ظل بيئة خالية من الأعباء الإدارية المثقلة بإلتزامات المعلومات(Rex.A, 2014) تارة ونقص المعلومات غير المفصح عنها تارة أخرى.

وفي هذا الصدد قامت السلطات العمومية بإدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتيسير إمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات العمومية التي يحتاج إليها المستثمر، اين تم انشاء " **الشباك الوحيد**" الذي له دور هام في تخفيض الصعوبات الإدارية التي تواجه المستثمر باعتباره أحد المقومات الرئيسية للإدارة العمومية الإلكترونية.

2_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 إطارات ورؤساء مصالح الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار ذاتها، وممثلين عن الإدارات المحلية الأخرى (إدارة الضرائب، الجمارك، السجل التجاري، العقار، البناء، والبيئة، والعمل، والتأمينات الإجتماعية، المجلس الشعبي البلدي،..) والتي تعمل على استقبال وتسليم شهادات التسجيل، الموافقات والتراخيص، والتوجيه، وحسن إنهاء هذه المعاملات باستخدام تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية لتخفيض الصعوبات المحتملة التي تواجه المستثمرين؛

كما يعتبر الشباك الوحيد أحد مؤسسات الإستثمار المنصوص عليها ضمن القانون رقم 16-09 سنة 2016 وله مهمة تسهيل ومرافقة، وتشجيع، وتطوير الإستثمار في الجزائر من خلال توفير كافة الخدمات الإلكترونية الحكومية التي يحتاج إليها المستثمر ورجال الأعمال، وجمعها في موضع واحد "One- stop shop " وهو ما يميز الشباك الوحيد عن باقى الإدارات العمومية الأخرى في مجال الإستثمار والأعمال (2016، صفحة قانون متعلق بالإستثمار).

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؛

إضافة إلى ضعف الجاهزية الإلكترونية للإدرات العمومية المتعلقة بالسجل التجاري، الضرائب، والعقار،... والذي يظهر في عدم قدرتها على تقديم خدمات إلكترونية حكومية فعالة لأصحاب الشركات بشكل مباشر، وتدنى 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.

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 كافية(FMI, 2016) خلال الفترة 2010_2015 وذلك بمعدل سلبي قدر بحوالي 8% وهذا راجع إلى عدم الإستغلال الجيد والفعال لإمكانات 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 للاتصالات-(E-government report,2014 2016) وبالنظر الى 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.

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 ناجحة (Benmoussa mohammed, 2018)جزئيا، وبالتالي فإن دور الإدارات العمومية في تخفيض الأعباء الإدارية اتجاه مؤسسات الأعمال بالجزائر من خلال

تبسيط الإجراءات الإدارية غير كافي، الأمر الذي يتطلب توفير البنى التحتية للإتصالات اللازمة وتحسين الخدمات الإلكترونية الحكومية بدرجة أولى من أجل تحسين جودة البيئة المؤسساتية لمناخ الأعمال.

ثالثا: اثر الخدمات الإلكترونية الحكومية على مناخ الأعمال في الجزائر

لقد تم الإشارة في السابق إلى أن مستوى الخدمات الإلكترونية هو بمثابة معيار أو قياس لتقييم سرعة وبساطة وسهولة تنفيذ الإجراءات الإدارية والتنظيمية الحكومية المرتبطة بأنشطة ممارسة الاعمال من قبل أصحاب الشركات، فارتفاع مؤشر الخدمات الإلكترونية هو أيضا بمثابة دليل على ان 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 الاعمال.

بينت دراسة البنك الدولي أن هناك علاقة إيجابية بين عدد اجراءات انطلاق 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 التسجيل (Understanding regilation, 2004) حيث يوفر الموقع الإلكتروني الحكومي كافة المعلومات الضرورية لعمليات وإجراءات التسجيل وتبادل المعلومات والوثائق إلكترونيا،.. 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 الأعمال(Gustavo De Oliveeira Almeida, 2016, p. 146) .

وبشكل عام تميل الدول التي تحتل مكانة متقدمة من حيث الإنفتاح، والكفاءة في أداءها الحكومي على غرار مستوى تطور الحكومة الإلكترونية إلى كسبها أعلى درجات الأداء الاقتصادي ومقدرتها التنافسية، فقد أثبتت نتائج دراسة مجموعة بيانات 63 مقاطعة وبلدية في الفيتنام خلال الفترة 2013-2014 صحة هذا التقييم (Thanh Hoa, 2016) عند دراسة مدى هذا التأثير الإيجابي في دولة منفردة. لذا سنحاول في العنصر الموالي دراسة وتحليل العلاقة بين الخدمات الإلكترونية الحكومية ومؤشرات سهولة ممارسة الأعمال في الجزائر وبعض الدول.

3_1_ أهمية وتطور الخدمات الإلكترونية الحكومية في الجزائر

تنسب اهمية 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 الاعمال (Brown, 2009, Lau, 2000, Morisset,Lumenga- Neso, 2002; Saidi, Yared, 2004). فقد عرفت بعض

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

بالرغم من الجهود التي بذلتها السلطات العمومية في سبيل رفع مستوى البنية التحتية للاتصالات وتكوين رأس المال البشري المؤهل إلا أن ذلك لم يقل أهمية فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية العمومية، بإتخاذ قرار تنفيذ إجراءات تحسين مستوى الخدمات الإلكترونية العمومية، إذ يتوجب على جميع الهيئات والدوائر الوزارية توفير 66 خدمة إلكترونية اتجاه مؤسسات الأعمال منها 24 خدمة إعلامية و42 خدمة تفاعلية (الإلكترونية، 2008، الصفحات 18-19)

وفي الواقع اشتمل ظهور الخدمات الإلكترونية للمواقع الحكومية الموجهة للشركات 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، والجدول الموالي يوضح مستوى تطور الخدمات الإلكترونية الحكومية في الجزائر مقارنة ببعض الدول.

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

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

المصدر: اعتمادا على بيانات تقارير المنظمة الدولية حول تطور الحكومة الإلكترونية وسهولة ممارسة الأعمال(2012-2018)
_www.worldbank.org & https://publicadministration.un.org/egov

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 الإختلاف بين هذه الدول في مستوى تقدم التعديلات التنظيمية "الإجرائية" الحكومية والتي تعتمد في جوهرها على الخدمات الإلكترونية الحكومية الموجهة لتيسير ممارسة الأعمال، وعلى سبيل المثال تخفيض إجراءات بداية النشاط، والوقت والتكلفة.

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

ويظهر أن أغلب الإجراءات التنظيمية الحكومية في سنغافورة أصبحت تمارس إلكترونيا من أجل سهولة ممارسة الأعمال وذلك بفضل جهودها المستمرة في تطوير نظام الحكومة الإلكترونية، وتوجيه استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية وما توفره من مزايا في تخفيض عدد الإجراءات والوقت، والتكلفة الازمة لممارسة الاعمال.

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.

كما عملت الحكومة التونسية على ربط مختلف التسجيلات الإدارية الازمة 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 ان التعديلات الإجرائية الحكومية في تونس هي أقل من المغرب وسنغافورة. (report W. b., 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؛

وبالرغم من ذلك تم تبسيط الإجراءات الشكلية للتسجيل من أجل سهولة بدء النشاط (النشر القانوني، التوثيق، تحقيق المفتشية العامة ومتطلبات أخرى) وتخفيض وقت الحصول على تراخيص البناء من خلال وسائل الإتصال الإلكترونية الداخلية للإدارت العمومية، وإجراءات الحصول على رقم التعريف الضريبي بواسطة شبكة الإنترنت www.mfdgi.gov.dz وتصريح الضريبة www.jibayatic.dz واشتراكات التامين الإجتماعي www.cnas.com.dz. التي لم تفعل بعد من الناحية العملية.

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

الملكية، التي ساهمت أيضا في تخفيض تكاليف الإنجاز كنسبة مؤوية من الدخل الفردي إلى جانب نصيب التعديلات الإجرائية الحكومية التي استندت على الإستخدام المتزايد للخدمات الإلكترونية الحكومية.

وبالتالي فإن الدول التي حققت تقدما أكثر في تطوير خدماتها الإلكترونية الحكومية كان لها أثر كبير على تحسن بيئة ممارسة الأعمال. ولمزيد من التوضيح والتفصيل سنتناول بعض مؤشرات سهولة ممارسة الأعمال بالنسبة لهذه الدول.

3_2_ تحليل مؤشرات بيئة ممارسة الأعمال في الجزائر

فيما سبق تبين أن أصحاب الشركات في الجزائر يعانون من كثرة الأعباء الإدارية المتعلقة بمتطلبات تكوين ملف المؤسسة وطول فترة تأسيسها إضافة إلى أعباء الحصول على الوسائل المالية، وغيرها. وفي دراسة استقصائية لمنظمة التنمية والتعاون (OCDE,2001) بينت أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تنفق في المتوسط ما يعادل **4%** من رقم الأعمال السنوي نظير إمتثالها لإلزامية تنفيذ المتطلبات التنطيمية الحكومية(lau, 2007, p. 03) .

جدول– 4–:مؤشر انطلاق النشاط

البلد	ترتيب عالمي 2018	عدد الإجراءات				المدة(أيام)				تكلفة الإنجاز% من الدخل الوطني للفرد			
		2012	2014	2016	2018	2012	2014	2016	2018	2012	2014	2016	2018
الجزائر	145	14	13	12	12	24	22	20	20	12.1	11	11.1	11.1
تونس	100	10	10	9	9	11	11	11	11	4.1	4.2	4.7	4.6
المغرب	35	6	5	4	4	12	11	9	9.5	15.5	9.2	7.9	8
سنغافورة	6	3	3	3	3	3	2.5	2.5	2.5	0.6	0.6	0.6	0.5

المصدر: إعتمادا على بيانات تقارير البنك الدولي www.worldbank.org Doing business reports 2012-2018, world bank

يتبين من الجدول السابق، أن عدد إجراءات انطلاق النشاط في الجزائر هو أكثر مما عليه في كل من تونس، والمغرب وسنغافورة (18 إجراء مقارنة بـ9 و4 و3 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 اسم 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 وتخفيض تكلفة الإنجاز بـ 0.1 % من الدخل الفردي.

في حين قامت المغرب بتخفيض عدد إجراءات بداية النشاط باختزال (02) إجرائين حكوميين؛ نتيجة استخدام وسائل وانظمة الحكومة الإلكترونية، وتيسير إجراء الحصول على شهادة تسمية "الشركة" بواسطة شبكة الإنترنت ww.dierctopmpic.ma في اقل من يوم، تسجيل العاملين لدى صندوق التأمين اجتماعي إلكترونيا www.damancom.ma في 0.5 يوم، وتيسير إجراء التسجيل لدى الإدارات العمومية الاخرى، 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).

وبشأن الإجراءات المطبقة في كل من تونس والجزائر ظلت تقريبا على حالها، إذ تم إلغاء إجراء أو إجرائين من الإجراءات الحكومية التقليدية، كإلغاء شرط الحد الأدنى لراس المال والحصول على السجل الجنائي الخاص بالمسيريين في الجزائر.

كما تم تيسير إجراء طلب التسجيل لدى الإدارات العمومية المختلفة فقط وذلك عن طريق الشباك الوحيد، وأحد المواقع الإلكترونية الحكومية التي تقدم خدمات حكومية جد محدودة او كونها غير فعالة من الناحية العملية، وعلى سبيل المثال يمكن لأصحاب الشركات 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 قد لا يشجع على إقامة مشروعات متوسطة وصغيرة في الجزائر.

جدول–5–:مؤشر إستخراج تراخيص البناء

البلد	ترتيب عالمي 2018	عدد الإجراءات				المدة(أيام)				تكلفة الإنجاز			
										% من الدخل الفردي		% من العقار	
		2012	2014	2016	2018	2012	2014	2016	2018	2012	2014	2016	2018
الجزائر	146	19	19	17	19	281	241	204	146	23.1	60.1	0.9	8.1
تونس	95	17	17	17	18	88	93	93	96	26.06	25.56	2.5	6.2
المغرب	17	15	12	13	13	97	94	88.5	88.5	21.82	23.46	3.5	3.5
سنغافورة	16	11	11	9	9	26	26	26	48.5	18.1	15.7	6.1	6.2

المصدر: إعتمادا على بيانات تقارير البنك الدولي Doing business reports 2012-2018, world bank www.worldbank.org

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 اجراء الحصول على نتائج اختبار التربة من خلال المنصة الإلكترونية" لمعلومات الأراضي المتكاملة " على الموقع الإلكتروني www.sla.gov.sg والذي يستغرق 0.5 يوم، وطلب موافقة على إذن اقامة أعمال الصرف الصحي والحصول على شهادة تمام انجازها بواسطة شبكة الإنترنت www.sla.gov.sg في يوم واحد، وهكذا بالنسبة لبقية الإجراءات؛

ماعدا إجرائين الأول والمتعلق بالحصول على إذن كتابي من قبل هيئة اعادة 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 إنجازهما 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 أصحاب الشركات، والموكلة لهم مهام تقديم خطط معمارية، واقتراحات لإدارة البناء والتطوير الحضري مما أدى إلى ارتفاع المدة الإجمالية لإنجاز الإجراءات.

تمكنت المغرب من إختزال (02)إجرائين 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 اكمال البناء يقدم المهندس طلب الحصول على شهادة المطابقة إلكترونيا في 07 أيام (بيانات البنك الدولي).

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 ارفاق ذلك بمستندات داعمة وتقديم نسخ مطبوعة.

وفي المقابل لم تشهد تونس والجزائر أي تحسن في تطبيق الإجراءات الحكومية الإلكترونية وارتفاع المدة والتكلفة في بعض الحالات، وفيما يخص الجزائر فقد سجلت 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.

جدول –6–:مؤشر تسجيل الملكية

البلد	ترتيب عالمي 2018	عدد الإجراءات				المدة(أيام)				تكلفة الإنجاز % من قيمة الملكية			
		2012	2014	2016	2018	2012	2014	2016	2018	2012	2014	2016	2018
الجزائر	163	10	10	10	10	63	55	55	55	7.1	7.1	7.1	7.1
تونس	93	4	4	4	4	39	39	39	39	6.1	6.1	6.1	6.1
المغرب	86	8	8	6	6	75	40	22	22	5.9	5.9	5.9	6.4
سنغافورة	19	5	5	6	6	3	5.5	4.5	4.5	2.9	2.9	2.9	2.9

المصدر: إعتمادا على بيانات تقارير البنك الدولي Doing business reports 2012-2018, world bank www.worldbank.org

يتضح من الجدول السابق، أن عدد إجراءات تسجيل ملكية الأصل "العقار" في الجزائر هي ضعف أو أكثر من تونس والمغرب وسنغافورة، وأكبر 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 تؤدي في النهاية إلى إحداث أي تخفيض في المدة والتكلفة الإجمالية لإنجازها.

كما شهدت المغرب بعض التعديلات الإجرائية فيما يخص هذا المؤشر، فقد تم إختزال (02) إجرائين 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 بـ18 يوم، في حين زادت المغرب من رسوم تسجيل الملكية مما أدى إلى ارتفاع التكلفة بـ 0.5% من قيمة الملكية.

وعلى غرار ذلك سجلت سنغافورة زيادة في عدد إجراءات تسجيل الملكية بإضافة إجراء حكومي إلكتروني آخر، بغية الإسجابة للمتطلبات التنظيمية الجديدة، وربح 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 لملكية الأصول المتنازل عنها وغيرها من الأمور ذات الصلة، بواسطة شبكة الإنترنت 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 يوم نتيجة إلغاء ضريبة الأرباح الرأسمالية المرتبطة بإجراء ملف التصريح الضريبي وعملية الدفع من قبل كاتب 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 "الإنترانت" وتوفير بعض الخدمات الإلكترونية الحكومية بواسطة شبكة الإنترنت www.an-cadastre.dz مثل إمكانية طلب استخراج بعض الوثائق الإدارية إلكترونيا بواسطة هذا الموقع الإلكتروني الحكومي، ومع ذلك لازالت تصدر في شكل ورقي .

جدول–7–:مؤشر الحصول على الإئتمان

البلد	ترتيب عالمي 2018	عمق المعلومات الائتمانية				تغطية السجلات العامة للمعلومات الائتمانية % من عدد السكان الراشدين				تغطية المكاتب الخاصة للمعلومات الائتمانية % من عدد السكان الراشدين			
		2012	2014	2016	2018	2012	2014	2016	2018	2012	2014	2016	2018
الجزائر	177	4	0	0	0	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	2	3	2.9
تونس	105	5	5	6	6	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0	30.2	27.5	26.9
المغرب	105	5	6	7	7	0.0	21.1	24.6	25.6	17.2	0.0	0.0	0.0
سنغافورة	29	4	7	7	7	0.0	50.8	65.7	67.8	58.3	0.0	0.0	0.0

المصدر: إعتمادا على بيانات تقارير البنك الدولي www.worldbank.org Doing business reports 2012-2018, world bank

يتبين من الجدول السابق، أن عدد النقاط التي تدل على مدى عمق المعلومات الإئتمانية بالجزائر أقل من كافة هذه الدول وعدم قدرة مكاتب البنك المركزي على توفيرها لأصحاب الشركات (المقترضين). وفي هذا الصدد قامت سنغافورة والمغرب بتحسين نظام معلومات الائتمان من خلال جمع المعلومات وتوزيعها على الشركات، وفحص بياناتهم الشخصية، مما أدى إلى ارتفاع في درجة توفر المعلومات الإئتمانية بـ 02 نقطة وتحسن نسب تغطيتها من قبل المكاتب العامة للإئتمان.

وبالرغم من ذلك قامت الجزائر خلال سنة 2012 بتحسين نظام المعلومات الإئتمانية 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 للمستثمرين بالجزائر، كما يبدوا أن المشكلة اعمق 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 المال(besley, 2015, p. 111) .

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 الدولة(FMI, 2016, p. 52) 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 البلد(Ala'a Alazzam, 2014, p. 163) . 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 للإلتزامات ذات الصلة وسهولة الوصول إليها بواسطة الإنترنت، اضافة 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.

وفي هذا الصدد يجب على السلطات العمومية بذل المزيد من الجهود لتحسين وتطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية بطريقة أكثر فعالية إستجابة لمتطلبات وتطلعات المستثمرين الأجانب والمحليين، وذلك بوضع مشاريع وبرامج مكملة لدعم أهداف بناء نظام الحكومة الإلكترونية.

3_3_ حتمية تحسين الخدمات الإلكترونية الحكومية

إن مستوى تدني 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 بالمصادقة على مشروع القانون رقم 04/15 سنة 2015 الذي يحدد القواعد العامة

المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكتروني لإتمام المبادلات الإلكترونية، ووضع إستراتيجية وطنية للتدفق العالي والسريع وهي تكنولوجيا مكملة 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 الالكترونية 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 الشركات 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 أنظمة (Dara G.Shniederjans, 2016). وبالتالي، فهي تعتبر من بين أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تقوم عليها أنظمة الحكومة الإلكترونية لرفع الحواجز التي تعرقل المستثمرين وتحسين مناخ الأعمال.

_ وضع إطار عام للثقة الرقمية لتشجيع التبادلات الإلكترونية إذ يتوقف تنفيذ هذا الإطار على تفعيل ثلاث مبادرات رئيسية هي: (الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والإقتصاد الرقمي في المغرب 2009-2013، 2008)

1_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.

2_وضع الهياكل التنظيمية الملائمة

إحداث لجنة مكلفة بأمن أنظمة المعلومات لتتولى على الخصوص إعداد السياسة الخاصة بحماية البنيات التحتية الحساسة، وتأسيس مركز وطني للتنسيق والإستجابة لحوادث أمن المعلومات.

3_ 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 بالمهن 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 الإستخدام الفعال للموارد(Tamara Almarabeh, 2016) .

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 الاكتشاف في العلوم والهندسة، تعزيز الأمن القومي وتحويل التعليم والتعلم (Joseph M.Woodside, 2015) .

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 " **التوصيل2022**" في ظل تأخر تنفيذ مشاريع الإدارة الإلكترونية، المنظمة الإلكترونية، وتطوير شبكات التدفق العالي خدمات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي كان من الضروري إنجازها لمواصلة التقدم في بناء نظام الحكومة الإلكترونية.

خاتمة

في الأخير نخلص إلى أن الحكومة الإلكترونية هي بمثابة الأداة الفنية لتسهيل عمليات وإجراءات تحسين مناخ الأعمال وتنفيذ خطط وبرامج التنويع الاقتصادي المعتمدة من قبل الدولة، هذا من جهة وتحقيق الأهداف المسطرة في هذا الإطار من جهة أخرى، وذلك انطلاقا من الدور البارز الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية في تطوير أداء الإدارة العمومية اتجاه مؤسسات الأعمال التي تستند على الطرق التقنية الحديثة في تقديم وإيصال المعلومات والخدمات المفيدة، واختزال كل الإجراءات والتعقيدات الإدارية التي تواجه أصحاب المؤسسات.

وكما تم توضيحه فالجزائر مازالت تعاني من مساوئ كافة العراقيل الإدارية التي تقف عائقا للرقي بالاستثمارات وتحسين مناخ الأعمال إضافة إلى عدم إحداث تغييرات في السياسة الاقتصادية ونقص البني التحتية، وضعف سياسة المنافسة والسياسة التجارية، والضريبية والتي من شأنها أن تنعكس سلبا على نجاح إستراتيجية التنويع الاقتصادي. وذلك على غرار بعض الدول التي عرفت تقدما ملحوظا في تسهيل بيئة ممارسة الأعمال، مستغلة في ذلك كل الفرص والإمكانات والخدمات التي ترتكز عليها الحكومة الإلكترونية. ومن خلال دراستنا لواقع تطبيق الحكومة الإلكترونية ومناخ الاعمال بالجزائر توصلنا إلى النتائج التالية:

ـ 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.

ـ 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 نمط الكتروني أسرع، سهل وغير مكلف.

_ تأخر مشاريع إنجاز وتفعيل التطبيقات الإلكترونية المدمجة 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.

وبناء على ما تم التوصل اليه في هذا البحث من نتائج يمكن إدراج بعض التوصيات الهامة نذكرها فيما يلي:

_ تفعيل الإرادة السياسية للسلطات العامة لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية والتنويع الاقتصادي من خلال عقلنة سير القرارات العمومية داخل الإدارات الحكومية فيما يخص استعمال وتطوير التقنيات التكنولوجية.

_ توفير الدعم والمتابعة والتنسيق وتوحيد العمليات والإجراءات المتبعة من قبل أصحاب المصلحة "Stakeholders " 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 لتجسيد 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 ترتكز 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.

ـ إستخدام التطبيقات والنماذج الإلكترونية كالدفع الإلكتروني، والسجل الإلكتروني،...من قبل الإدارات العمومية ومؤسسات الأعمال والهيئات المعنية لتبسيط الإجراءات، العمليات والصفقات وانجازها في أقرب وقت ممكن.

ـ 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.

قائمة المراجع باللغة العربية

1. اتصالات الجزائر. (2014). الدفع الإلكتروني من اجل زبائن اتصالات الجزائر.
2. الجزائر الإلكترونية. (2008). الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية. الجزائر: وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والإتصال.
3. قانون متعلق بالإستثمار. (2016). الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 48 الصادر في 3 أوت 2016 المتضمن قانون رقم 16-09 مؤرخ في 29 شوال سنة 1437هـ الموافق لـ 3 اوت سنة 2016 المتعلق بالإستثمار.
4. وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيا الحديثة بالمغرب. (2008). الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والإقتصاد الرقمي في المغرب 2009-2013.

قائمة المراجع باللغة الاجنبية

1. Abdelouahab makhloufi, M. b. (2013). Le commerce électronique en algéri; vers des nuvelles formes de ventes en ligne. Studia Ekonomiczne , 150, 223-227.
2. Ala'a Alazzam, E. A.-s. (2014). E-government; The Gate for attracting foreign investments 6th International conference on CSIT. IEEE computer Society , 163.
3. Awan.A.Mahmood. (2008). Dubai e-government An evaluation of G to B websites. Journal of internet and commerce , 6 (3), 121.
4. Benmoussa mohammed, M. b. (2018). Factors affecting the adoption of electronic government in Algeria; A proposed framework. journal of Advanced Research in Business and Management Studies , 10 (1), 53-54.
5. besley, T. (2015). law regulation and the business climate;the nature and influence of thr world bank doing business project. journal of economic perspectives , 29 (3), 99-102.
6. besley, T. (2015). Law,Regulation and the business Climte: the natural and influence of the world bank doing business project. journal of economic perspectives , 29 (3), 99-102.
7. Christopher Wiko, S. A. (2005). business mobilisation and public policy in the US.states. Social science quarterly , 86 (2), 360.
8. Coase.R.H. (1937). The nature of the firm. Economica , 386-393.
9. Coase.R.H. (1960). The problem of social cost. Journal of law and economic , 3, 1-44.
10. Colliard, J.-é. (2007). la justification économique des services publiques la découverte regards croisés sur L'économie. Cairn , 44-46.
11. Dara G.Shniederjans, D. N. (2016). Cloud computing and its impact on economic and environmental performance;A transaction cost economics perspective. Elsevier B.V, decision support systems , 86, 73-75.

12. Djilali Idoughi, D. A. (2013). Towards An algerian e-government strategy an achievements. International journal of e-business and e-government studies , 5 (1), 90.
13. FMI, R. d. (2016). L'algérie; les consultation de 2016 au titre de l'article IV communiqué du presse.
14. Gustavo De Oliveeira Almeida, D. m. (2016). e-government readiness, business environment and entreprenership; the effect depends on the income level of the country. IADIS International journal , 14 (1), 86.
15. Jooho Lee, H. J. (2011). 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, 1.
16. Joseph M.Woodside, S. A. (2015). The impact of ICT and Big Data on e-government. International Conference on Advances in Big Data Analytics , 117.
17. Kachwamba, M. (2011). Impact of E-government on Transaction cost and FDI Inflows A proposed conceptual framework . International journal of business and management , 6 (11), 289.
18. lau, E. (2007). E-government and the drive of growth and equity. OCDE project , 9-10.
19. Mark C.Casson, M. D. (2010). Formal and informal institutions and development. World development,Elsevier Science direct , 38 (2), 137.
20. Mohamed chakroun, A. C. (2011, 11 20). Institut Arabe des Chefs d'entreprises le climat des affaires en tunisie; le role vital de l'administration publique, p.03. Récupéré sur Institut Arabe des Chefs d'entreprises: http://www.iace.tn/wp-content/uploads/2017/10/LE-CLIMAT-DES-AFFAIRES-EN-TUNISIE-Le-Role-Vital-De-L-Administration-Publique.pdf
21. Murkus loewe, J. B. (2008). How favoritisme Affects the business Climate;Empirical evidence from jordan source . Middle east journa,Springer , 62 (2), 260.
22. North.C, D. (1991). Institutions. Thejournal of economic perspectives , 97-98.
23. Office, U. C. (2006). Better regulation executive. Cabinet Office UK,Administration burdens routes to reduction. london: Cabinet Office UK.
24. Oliver.E.Williamson. (2005). Transaction cost economics and business administration. Scandinavian journal of management , 5 (1), 26.
25. report, d. b. (2004). Understanding regilation.
26. report, W. b. (2008-2019). Business Reforms in Middle East and North africa. New york.
27. Rex.A, O. T. (2014). Does e-government reduce the administartive burden of business?An assessement of business to government systems usage in the netherlands. Science direct , 31 (1), 161.
28. Rim jallouli, e. a. (2017). Digital economy;Emerging Technololgies and business innovation. second international conference sidi bou said , 55.
29. Tamara Almarabeh, Y. K. (2016). Cloud computing of e-government. Communications and Network, (8), 4-5.
30. Thanh Hoa, T. t. (2016). the impact of e-government on competitiveness-based economic Growth in Vietnam. Department of globale public administation,younsei university , 03-28.
31. UNe-government. (2010). leveraging e-government at a time of financial and economic crisis. UN report publishing dection , 109-113.