Democratic Arab Center
for Strategic Political and. Economic Studies

الرقمنة كآلية لعصرنة المرافق العامة
الواقع والمأمول

Digitalization as a Mechanism for Modernizing Public Utilities
Reality and Aspirations

إشراف وتحرير:
الدكتورة سمية كامل

كتاب جماعي محكم

2025

الرقمنة كآلية لعصرنة المرافق العامة: الواقع والمأمول

المركز الديمقراطي العربي

يعتبر المرفق العام مظهرا من مظاهر الوظيفة الإدارية في الدولة، وينظر إليه على أنه نشاط يهدف إلى تحقيق المصلحة العامة، ورغم سعيه لتحقيق المصلحة العامة ووجوده لأجلها فإنّ التطورات الحديثة الحاصلة قد حتّمت عليه ضرورة تحقيق الفعالية وذلك من خلال تحقيق الجودة وضمان المردودية، وبالنظر إلى أنّ المرافق العامة تشكل أداة مؤسساتية وقناة خدمية هامة لتلبية احتياجات المواطنين فإنه من الضروري تحديثها وتطويرها لضمان تقديمها للخدمات التي ترقى إلى تطلعاتهم، وفي هذا الإطار سعت مختلف حكومات العالم إلى دمج التكنولوجيات الحديثة في عملية تقديم الخدمات المقدمة من المرافق العامة بغرض تقريب هذه الأخيرة من المرتفقين وتعزيز انفتاحها على الجمهور، وذلك من خلال السعي إلى رقمنة مرافقها. ولا شك أنه في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة أصبح موضوع الرقمنة من بين المواضيع التي تنال اهتمامات الدول في المنظومة العالمية في الوقت الراهن، لما لها من أهمية في تشكيل معالم المستقبل. فالوضع القائم جعل من حتمية التحول نحو الرقمنة ضرورة ومطلبا ليس فقط للدول، بل للمواطنين الذين أصبحوا يطالبون بتحسين الخدمات وتسريعها من خلال الاعتماد على تقنيات التكنولوجيا ومواكبة الدول الرائدة في هذا المجال.

DEMOCRATIC ARABIC CENTER
Germany: Berlin 10315 Gensinger- Str: 112
http://democraticac.de
TEL: 0049-CODE
030-89005468/030-898999419/030-57348845
MOBILTELEFON: 0049174274278717

ISBN 9 783689 291280

DEMOCRATICAC.DE

الرقمنة كآلية لعصرنة المرافق العامة: الواقع والمأمول

Digitalization as a Mechanism for Modernizing Public Utilities: Reality and Aspirations

الرقمنة كآلية لعصرنة المرافق العامة: الواقع والمأمول

Digitalization as a Mechanism for Modernizing Public Utilities: Reality and Aspirations

إشراف وتحرير

الدكتورة سمية كامل

جامعة أحمد درايعية، أدرار - الجزائر

كتاب جماعي دولي محكّم

الرقمنة كآلية لعصرنة المرافق العامة: الواقع والمأمول

إشـــــراف وتحريـــــر

الدكتورة سمية كامل

تأليـــــف

مجموعة من الباحثين

الـــــــــنـــــــــاشـــــــــــر

المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية، الاقتصادية والسياسية، برلين - ألمانيا

Democratic Arab Center For Strategic, Political & Economic Studies, Berlin - Germany

رئيس المركز الديمقراطي العربي، برلين - ألمانيا

أ. عمار شرعان

مدير إدارة النشر، المركز الديمقراطي العربي، برلين - ألمانيا

د. أحمد بوهكو

رقم تسجيل الكتاب

ISBN 9783689291280

الطبعة الأولى _ مارس 2025

جميع حقوق الطبع محفوظة

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال، دون إذن مسبق خطي من الناشر

DEMOCRATIC ARABIC CENTER

Germany: Berlin 10315 Censinger- Str: 112

https://democraticac.de/ book@democraticac.de

Tel: (0049 - code Germany)

030-89005468 / 030-898999419 / 030-57348845

MOBILTELEFON: 0049174274278717

اللجنة العلمية

أ.د. جبار عبد الجبار، جامعة شلف –الجزائر

أ.د. بلخير عمراني، مركز الحضارة الإسلامية بالأغواط-الجزائر

أ.د. عدو عبد القادر، جامعة أدرار- الجزائر

أ.د. يامة إبراهيم، جامعة أدرار –الجزائر

أ.د. كابوية رشيدة، جامعة أدرار –الجزائر

أ.د. محمد علي، جامعة أدرار –الجزائر

أ.د. يوسفات علي هاشم، جامعة أدرار- الجزائر

أ.د. منصوري المبروك، جامعة أدرار- الجزائر

د. أصالة كيوان، جامعة الشام الخاصة، سورية

د. مهند العلي، جامعة الرشيد الخاصة، سورية

د. ساعو حورية، جامعة شلف- الجزائر

د. بن عيشوش عمر، مركز الحضارة الإسلامية بالأغواط-الجزائر

د. خويدمي جميلة، جامعة الجزائر 03- الجزائر

د. بن دراح علي إبراهيم، المركز الجامعي بأفلو-الجزائر

د. العربي هاجر، جامعة شلف- الجزائر

د. بلبالي يمينة، جامعة أدرار- الجزائر

د. ملاح نصيرة، جامعة بومرداس-الجزائر

د. رحلي سعاد، جامعة أدرار- الجزائر

د. بعليشة محمد، جامعة شلف- الجزائر

د. دحمان عبد الحق، جامعة مرمرة- تركيا

د. كامل نادية، جامعة قسنطينة 01- الجزائر

د. حراش شمس الدين، جامعة أدرار-الجزائر

فهرس المضامين

مقدمة الكتاب	10-7
الفصل الأول **التحول الرقمي من الماضي إلى المستقبل في عصر الذكاء الاصطناعي** م.م عمار عواد صالح وزارة التربية، العراق	34-11
الفصل الثاني **الرقمنة في قطاع التربية والتكوين: المدرسة المفتوحة للشغالين، أنموذجا** د. سعاد حسني وزارة التشغيل، تونس	54-35
الفصل الثالث **دور إجراءات تطوير الخدمات الرقمية في القطاع الضريبي في محاربة الغش والتهرب الضريبي.** **-دراسة حالة بعض الدول العربية-** د هبري آسية جامعة مصطفى اسطمبولي، معسكر- الجزائر	92-55
الفصل الرابع **الجمارك الرقمية: التحديات والفرص** العمراني هشام جامعة محمد الخامس، الرباط - المغرب	122-93

تقديم

يعتبر المرفق العام مظهرا من مظاهر الوظيفة الإدارية في الدولة، ويُنظر إليه على أنه نشاط يهدف إلى تحقيق المصلحة العامة، ورغم سعيه لتحقيق المصلحة العامة ووُجوده لأجلها فإن التطورات الحديثة الحاصلة قد حتّمت عليه ضرورة تحقيق الفعالية وذلك من خلال تحقيق الجودة وضمان المردودية، وبالنظر إلى أنّ المرافق العامة تشكل أداة مؤسساتية وقناة خدمية هامة لتلبية احتياجات المواطنين فإنه من الضروري تحديثها وتطويرها لضمان تقديمها للخدمات التي ترقى الى تطلعاتهم، وفي هذا الإطار سعت مختلف حكومات العالم إلى دمج التكنولوجيات الحديثة في عملية تقديم الخدمات المقدمة من المرافق العامة بغرض تقريب هذه الأخيرة من المرتفقين وتعزيز انفتاحها على الجمهور وذلك من خلال السعي إلى رقمنة مرافقها. ولا شك أنه في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة أصبح موضوع الرقمنة من بين المواضيع التي تنال اهتمامات الدول في المنظومة العالمية في الوقت الراهن، لما لها من أهمية في تشكيل معالم المستقبل. فالوضع القائم جعل من حتمية التحوّل نحو الرقمنة ضرورة ومطلبا ليس فقط للدول، بل للمواطنين الذين أصبحوا يطالبون بتحسين الخدمات وتسريعها من خلال الاعتماد على تقنيات التكنولوجيا ومواكبة الدول الرائدة في هذا المجال.

إنّ التحوّل من التنظيم التقليدي إلى النظام الرقمي يعتبر عملية متعددة الجوانب والممارسات؛ فهي ليست عملية بسيطة وتقنية بحتة، بل يجب تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاجتماعية،

الثقافية والتكنولوجية، لذلك فإنّ مشروع المرفق الرقمي يجب أن يراعي عدّة متطلبات، مع العلم بأنّ تجربة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية قد أدت إلى إفراز جملة من التغرات على مستوى المفاهيم الإدارية، وأنظمة الإدارة العامة التقليدية، وكذا علاقة الإدارة بالمواطن، وأسايب وطرق العمل والوظائف. وعلى اعتبار أنّ المرفق العمومي من الأولويات التي اهتمت بها الدولة في مجال الإصلاحات الإدارية؛ كان لزاما أن يتّم توظيف الرقمنة بغية تحسين وتجويد الخدمات العامة المقدّمة للجمهور، ويزداد الأمر أهمية عندما يتعلق الأمر بالمرافق الأساسية في حياة المواطن.

وفي هذا السياق يشكل تسريع التحول الرقمي وتعميم استخدامات التقنيات الرقمية أحد أهم التحديات التي تواجه العديد من الدول في الوقت الحالي، حيث عمدت هذه الدول ولا سيما بعد جائحة كوفيد -19 الى وضع الرقمنة كأحد أهم أولوياتها وتم اعتمادها في العديد القطاعات الأساسية التي ترتبط أساسا بتقديم العديد من الخدمات الضرورية على غرار التعليم والصحة والاقتصاد وغيرها، حيث يتم اتاحة العديد من الخدمات عبر بوابات أو تطبيقات رقمية لتسهيل حصول المواطنين على بعض الخدمات ولكن ومع ذلك فإن تجربة العديد من الدول كانت قاصرة عن تحقيق الأهداف المتوخاة من عملية التحول بالنظر للعديد من الأسباب لعل أهمها غياب استراتيجية حقيقية وفعالة لضمان تحول آمن وناجح وهو ما يمكن أن ينجم عنه العديد من الآثار السلبية على غرار البيروقراطية الرقمية الناجمة عن التفاوت في تملك التكنولوجيا بين المواطنين وغياب التفاعل بينهم وبين الأنظمة الرقمية التي يفترض أنها وضعت لخدمتهم إما لعدم ثقتهم فيها أو حتى بسبب عدم فهمها.

إضافة إلى ما سبق فإنه لا يمن انكار تأثير الأدوات الرقمية في تغيير العلاقة بين المرتفقين والإدارة ولذلك لا يمكن أن يتم استخدامها دون فحص شروط التواصل الهادف. حيث أنه إذا كانت إزالة الطابع المادي تسمح بخلق ديناميكيات التفاعل وتبسيط بعض الإجراءات الإدارية، من خلال تقليل التأخير في إنهاء المعاملات الإدارية على وجه الخصوص، فإنّ تعميم الوساطة الرقمية حساس من الناحية الأخلاقية: إن التقليل من التفاعل وإلغاء الاتصال المباشر يمكن أن يساهم حتى في خلق فجوة حقيقية بين المواطنين والإدارات.

إذن، في الوقت الذي تتجه فيه العديد من الخدمات العامة إلى التحول الرقمي، ما هي التأثيرات المترتبة على المواطنين؟ ويصبح هذا السؤال أكثر إلحاحاً لأنّ هذه الخدمات تؤثر على حقوقهم وواجباتهم: ويعدّ الوصول إليها أمراً أساسياً لضمان المساواة في ممارسة المواطنة. علاوة على ذلك، ما هي آثار هذه الفجوة على نوعية العلاقة التي تربط المرفق العام مع المواطنين؟ هناك قضية أخلاقية مهمة أخرى تثار في هذا الصدد وهي التأكيد على أنه إذا كانت التقنيات الرقمية تعمل على تسريع الوقت، فإن فعل الاتصال نفسه لا يقتصر أبدًا على تبادل بسيط للمعلومات. ولكن كيف يمكننا التعامل مع التحوّل الرقمي بهدوء وبطريقة أكثر أخلاقية ومرغوبة اجتماعيا؟

وعليه ولضمان تحول رقمي ناجح وآمن فلابد من احترام المتطلبات اللازمة لتحقيق هذا التحول ابتداء من وجود الإرادة السياسية داخل الدولة لدعم هذا التحول والتي لا بدّ أن تنعكس في الواقع من خلال تذليل العوائق المرتبطة بهذا التحول و تهيئة الظروف القانونية والواقعية لتحقيق السيادة الرقمية ولا سيما في ظل وجود التحديات التكنلوجية ومخاطر الهجمات

السيبرانية المتزايدة عدا عن تهيئة المواطن لهذا النوع من التحوّل من خلال توعيته بأهمية استخدام الأنظمة الرقمية ودورها في تسهيل وتسريع تقديم الخدمات العمومية، ومن ثم تم إعداد هذا المؤلف الجماعي بغرض إبراز مراحل التطور الرقمي للمرافق العامة مع إعطاء بعض النماذج الناجحة في مجال رقمنة المرافق العامة لبعض الدول.

الدكتورة سمية كامل

جامعة أحمد درايعية، أدرار - الجزائر

الفصل الأول

التحول الرقمي من الماضي إلى المستقبل في عصر الذكاء الاصطناعي

Digital transformation Moving from the past to the future in the age of artificial intelligence

م.م عمار عواد صالح
وزارة التربية، العراق

الملخص:

يهدف البحث الحالي التعرف على (**التحول الرقمي من الماضي إلى المستقبل في عصر الذكاء الاصطناعي**) إذ يسعى الإنسان إلى اختراع يمكنهُ أن يحاكي العقل البشري بمختلف مهاراته، في الواقع إن صراع الإنسان ضد الطبيعة بَدأ منذ تواجده على الأرض، وأصبح غرضه الأساسي هو تسخير الطبيعة من أجل تحقيق أهدافه وتوفير احتياجاته الأساسية، فلم ينفك الانسان عن الاستكشاف والابتكار منذ بداية العصر الحجري حتى يومنا هذا، وقد سلط الكثير من العلماء والكتب المتخصصة الضوء على الذكاء الاصطناعي في أعمالهم وطرحوا أفكار خيالية علمية منها ما يزال غير مُكتشف، لذلك سوف نتطرَّق في هذا البحث الى تاريخ وفلسفة ومفهوم الذكاء الاصطناعي بمختلف تعريفاتهِ لدى العلماء والخبراء وكذلك أنواعهِ بالإضافة إلى دوره في مختلف المجالات الطبية والعسكرية والتعليمية مع بعض التوقعات المستقبلية له في عصرنا الحديث في الدول الغربية وكذلك العالم العربي، وفي منتصف القرن العشرين، بدأ عدد

قليل من العلماء استكشاف نهج جديد لبناء آلات ذكية، من خلال الاكتشافات الحديثة في علم الأعصاب، بالإضافة إلى النظريات الحديثة وتطور علم التحكم الآلي، وقبل كل ذلك، عن طريق اختراع الحاسوب الرقمي، أما في القرن الواحد والعشرين، أصبحت أبحاث الذكاء الاصطناعي على درجة عالية من التخصص والتقنية، وانقسمت إلى مجالات فرعية مستقلة، وعمل الباحثين على حل العديد من الخلافات في الرأي والتي نشأت منذ زمن طويل حول كيفية تطوير الذكاء الاصطناعي.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مجالات الذكاء الاصطناعي، الذكاء الاصطناعي في الوطن العربي.

Abstract:

"Since the inception of humanity, man has aspired to an invention that can mimic the human mind in terms of thinking, skill and talent. Man's struggle against nature began from the beginning of his founding on earth, and his primary purpose was to harness and adapt nature in order to achieve his goals. Many scientists and writers have highlighted artificial intelligence in their work which still undetected, which in turn opened the way to knowing artificial intelligence more clearly, so we will touch on the history and philosophy of this research The concept of artificial intelligence in its various definitions among scientists and experts as well as its types in addition to its role in various medical, military and educational fields with some future expectations of it in our modern time in western countries as well as the Arab world.

In the mid-20th century, a few scientists began exploring a new approach to building intelligent machines, based on Recent discoveries in neuroscience, and the mathematical theory of information and before that it depended on the invention of a digital computer.

In the 21st century, AI research became highly specialized Technology, divided into sub-fields, also researchers worked to solve specific problems, and differences of opinion arose a long time ago about the development of artificial intelligence.

Keywords*: Digital transformation, Artificial Intelligence, Applications of Artificial intelligence, fields of artificial intelligence, Artificial intelligence in the Arab world.*

المقدمة:

يبدأ التاريخ الطويل للتحول الرقمي بأول أجهزة كمبيوتر، والتي حولت الملاحظات المكتوبة بخط اليد إلى معلومات محوسبة يمكن معالجتها وتحليلها ومشاركتها. ومع ظهور الشبكات والإنترنت، أصبحت هذه القدرات متقدمة ومجموعات البيانات كبيرة للغاية. تتطلب البيانات الكبيرة عمليات إدارة وتحليل بيانات رقمية أكثر قوة، مدعومة من مراكز البيانات ومستودعات البيانات وحاليًا بحيرات البيانات.

كان تطوير السحابة في جزء منه استجابة لكميات ضخمة بشكل متزايد من البيانات والحاجة إلى قدرات توسعة دائمة لإدارة هذه البيانات وتحليلها ومعالجتها، تقدم الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي خيارات تقنية أكثر تطورًا للمؤسسات التي تسعى إلى تحويل عملياتها لتحقيق نتائج أفضل. الواقع الافتراضي والمعزّز، جنبا إلى جنب مع التقنيات القائمة على تحليلات الفيديو، هي جزء من مزيج من القدرات المبتكرة التي تسهم في التحول الرقمي على نطاق واسع.

مشكلة البحث :

كان للانتشار والاستخدام الكبير للذكاء الاصطناعي في عالمنا اليوم، وكثرة استخدام التكنولوجيا والآلة الأمر الذي أصبح يشكل عامل قلق وتهديد للكثير من الناس الذين أصبحوا متخوفين من هذا التطور القوي، لذلك كان لابد من تسليط الضوء على الذكاء الاصطناعي وأهميته ودوره المهم الذي يمكن الاستفادة منه إذا ما تم توظيفه بالشكل الصحيح.

تساؤلات البحث:

انطلاقاً مما تقدم، تثير الدراسة التساؤلات التالية:

- ما هو التحول الرقمي في ضوء الذكاء الاصطناعي وما أنواعه وخصائصه وأهميته؟
- ما هي تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي يمكن توظيفها في مختلف المجالات الحياتية؟
- كيف يمكن توظيف الذكاء الاصطناعي لخدمة التعليم والتطور والإنسان؟
- وهل حقاً بات الذكاء الاصطناعي اليوم يشكل مصدر مهدد للوجود البشري؟

هدف البحث:

إنّ الهدف من هذا البحث هو تتبع تاريخ نشأة مفهوم التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي وتعريفه، والتعرف على أهم تطبيقاته في المجالات المختلفة، ودراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على التعليم والإنسان في كافة مجالات الحياة، واستشراف مستقبل الذكاء الاصطناعي من حيث التحديات والإيجابيات.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في تسليط الضوء على مجالات تكنولوجيا التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي وإمكانية توظيفها في النظم الإعلامية والتعليمية، وكذلك التعرف على تطبيقاتها المتوافرة في الإعلام والتعليم واستشراف مستقبل المنظومات المختلفة والإعلامية والتعليمية والطبية وكذلك العسكرية

من حيث التأثر بتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بما يساهم في تطورهم من ناحية، ويدعم مجتمع المعرفة من ناحية أخرى.

منهجية البحث:

اعتمدنا في بحثنا على المنهج الوصفي، وذلك من خلال استقراء وتحليل الدراسة والأبحاث والكتب والدوريات التي ترتبط ببحثنا، وذلك للتعرف على الأساس النظري لتطبيقات الذكاء الاصطناعي التي يمكن الاستفادة منها في مختلف استخداماتنا الحياتية.

مصطلحات البحث:

التحول الرقمي: يتضمن استخدام التكنولوجيا لترحيل الأعمال بعيدًا عن الدليل وإلى العمليات الرقمية. إن الانتقال من مسك السجلات الورقية إلى جمع البيانات المحوسبة؛ وتنفيذ الروبوتات والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي؛ وتركيب مستشعرات البيانات التي تنقل المعلومات . (خيري، 2021)

الذكاء الاصطناعي: هو أحد علوم الحاسب الآلي الحديثة التي تبحث عن أساليب متطورة للقيام بأعمال واستنتاجات تشابه ولو في حدود ضيقة تلك الأساليب التي تنسب لذكاء الإنسان.) عبد المجيد، 2009)

الإطار النظري للبحث

التحول الرقمي:

يبدأ التاريخ الطويل للتحول الرقمي بأول أجهزة كمبيوتر، والتي حولت الملاحظات المكتوبة بخط اليد إلى معلومات محوسبة يمكن معالجتها وتحليلها ومشاركتها. ومع ظهور الشبكات والإنترنت، أصبحت هذه القدرات متقدمة ومجموعات البيانات كبيرة للغاية. تتطلب البيانات الكبيرة عمليات إدارة

وتحليل بيانات رقمية أكثر قوة، مدعومة من مراكز البيانات ومستودعات البيانات وحاليًا بحيرات البيانات.

كان تطوير السحابة في جزء منه استجابة لكميات ضخمة بشكل متزايد من البيانات والحاجة إلى قدرات توسعة دائمة لإدارة هذه البيانات وتحليلها ومعالجتها، تقدم الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي خيارات تقنية أكثر تطورًا للمؤسسات التي تسعى إلى تحويل عملياتها لتحقيق نتائج أفضل. الواقع الافتراضي والمعزّز، جنبا إلى جنب مع التقنيات القائمة على تحليلات الفيديو، هي جزء من مزيج من القدرات المبتكرة التي تسهم في التحول الرقمي على نطاق واسع.

ثلاثة عناصر رئيسية في التحول الرقمي:

فالتحول الرقمي أكثر بكثير من مجرد توصيل التكنولوجيا الجديدة. وهو يتطلب نهجا استراتيجيا يعالج ثلاثة عناصر أساسية.

1 – فعلي: يُعد التحول الرقمي فعليًا حيث يتضمن استخدام التكنولوجيا لترحيل الأعمال بعيدًا عن الدليل وإلى العمليات الرقمية. إن الانتقال من مسك السجلات الورقية إلى جمع البيانات المحوسبة؛ وتنفيذ الروبوتات والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي؛ وتركيب مستشعرات البيانات التي تنقل المعلومات كلها أمثلة على التحول المادي.

2 –الإدراك: يُعد التحول الرقمي إدراكي في ذلك التحول الرقمي، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، تمكين تحليل بيانات متطور حيث تقوم

الآلات بتحليل متقدم يشبه التفكير. تعمل هذه القدرات على تغيير أدوار علماء البيانات ومحلليها ودفع الحاجة إلى عمال المعرفة على مستوى الخبراء.

3 –ثقافي: التحول الرقمي ثقافيا لأنه يتضمن كائنات بشرية تستخدم للعمل والتفاعل بطريقة معينة في بيئتها (العمل أو المنزل، على سبيل المثال). في العالم الرقمي، يعمل العمال جنبًا إلى جنب مع الآلات "الذكية". تتغير أدوار العمال لاستيعاب العمليات والإمكانات الجديدة التي تدعم التكنولوجيا. ضمان أن الجميع يفهم قيمة التحول ومجهزة لجعل التغيير يساعد على خلق أساس قوي للنجاح.

فوائد التحول الرقمي:

1-رؤى قابلة للتنفيذ أكثر عُمقًا على أساس التحليلات.

2-عمليات أسرع وأكثر كفاءة.

3-زيادة القدرات.

4-خفض التكاليف.

5-تحسين السلامة والجودة والإنتاجية.

دور السحابة في التحول الرقمي:

تتطلب المشاركة الرقمية الثورية المرونة. تلعب تكنولوجيا الحوسبة السحابية دورًا قيّمًا في توفير هذا النوع من المرونة وقد يقطع شوطاً طويلاً نحو معالجة بعض التحديات الشائعة للتحول الرقمي، بما في ذلك تكامل البنية

الأساسية وعوامل التكلفة. يمكن للسحابة تقديم السرعة والمرونة اللذين تحتاج إليهما لتسريع تحوّلك وتجاوز المنافسة، مع الحفاظ في الوقت نفسه ضمن النطاق والميزانية.

ست خطوات للتحول الرقمي:

لديك العديد من الأشياء التي يجب وضعها في الاعتبار عندما تكون على وشك البدء في التحول الرقمي. يعتمد النجاح على خطة استراتيجية قوية. مع الخطة الصحيحة، سيستفيد العملاء والموظفين عند تبسيط العمليات وتبسيطها: تمكينهم من إتمام الخطوات بشكل مستقل؛ تسعدهم بتجارب إيجابية؛ وأتمتة أكبر قدر ممكن لتحريرهم من المهام. يمكن أن تساعدك الخطوات التالية على تطوير مثل هذه الخطة:

1 - تحديد رؤيتك الرقمية: خطوتك الأولى هي الاكتشاف، حيث تحدد سبب تحويلك وما تأمل في تحقيقه. هذا هو العنصر التأسيسي الذي سوف يوجه بقية الخطوات الخاصة بك.

2 - تخطيط رحلتك الرقمية: سواء أكنت تقوم بتحويل عمليات التصنيع أو تسعى إلى ابتكار تجربة أفضل للعملاء، فلا بد من تطوير رؤية حول كيفية ارتباط التحول الرقمي بالعمليات ومواطن الاختلاف في تحقيق النتائج المنشودة.

3 - تحديد نضجك الرقمي: ومن خلال إجراء تقييم للنضج الرقمي، ستتمكن من معرفة مدى بُعد شركتك بالفعل في الاستفادة من الإمكانات

الرقمية وأين تحتاج إلى تحسينات في التكنولوجيا والعمليات. سيساعدك هذا التقييم أيضًا على تحديد وتيرة التحول.

4 - مراجعة قدراتك الرقمية: هذه هي النقطة التي تحدد فيها أي ثغرات حالية في بنيتك الأساسية الرقمية بحيث يمكنك اختيار التكنولوجيا التي تملأ هذه الفجوات. يتمثل هدفك في تطوير نموذج يعمل فيه الأشخاص والعمليات والبيانات والأدوات على نظام أساسي متكامل واحد يُمكّن الجميع من تنفيذ النتائج بسرعة وسرعة.

5 - إعداد مخطط إرشادي للتطور: تشكل الخطوات من 1 إلى 4 الأساس لخريطة طريق لتحقيق التحول الذي تقوم به. يجب أن تكون خارطة الطريق هذه واضحة وقابلة للتنفيذ وأن تحدد الهيكل الذي تحتاج إليه لزيادة القيمة إلى أقصى حد مع تقليل المخاطر والتكلفة لأي من مبادراتك التحويلية. كما يجب أن تتيح المرونة للتكيف مع الأولويات المتغيرة والتكنولوجيا الجديدة عند ظهورها.

6 - استخدام التطبيقات السحابية لتسريع رؤيتك الرقمية: لمساعدتك على التفوق على التغيير، استخدم تطبيقات سحابية مع عمليات أعمال جاهزة للمستقبل ومدمجة وشاملة تحدد لك العمليات التحويلية الكاملة وتساعدك على تسريع نمو الأعمال.

أسرار نجوم التحول الرقمي:

يعتمد التحول الرقمي الناجح على فهم عميق لاحتياجات العملاء والمستخدمين. ويوضح هذا الفهم ما يجب تحويله وكيف. اتبع هذه النصائح من

أولئك الذين نجحوا في القيام بالرحلة للمساعدة في ضمان إجراء التغييرات الصحيحة لتلبية تلك الاحتياجات.

طلب ملاحظات من موظفيك وعملائك. المشاركة المستمرة مع العملاء والموظفين هي الطريقة الوحيدة لفهم كيفية تلبية احتياجاتهم.

استنادًا إلى تلك الملاحظات، حدد المشكلات التي يجب حلها. بمجرد فهمك لتوقعات عملائك والموظفين، يمكنك تقييم ما تحتاج إلى القيام به بشكل مختلف.

تصميم إستراتيجية تقوم بتحويل المشكلات إلى تجارب استثنائية. بمجرد تحديد التحديات التي تواجهها، قم بتطوير إستراتيجية تقوم بتبسيط التجارب التي تقدمها وتتيح لعملائك وموظفيك، وترفع مستوى الخدمات التي تقدمها.

استفد من تقنية السحابة لمواكبة احتياجات ورغبات العملاء والموظفين المتغيرة. ابحث عن تقنية تمكّنك من إعادة تصور شركتك من البداية إلى النهاية فحسب، بل لتتفوق على التغيير أيضًا. باستخدام تقنية السحابة، يمكنك البقاء متقدمًا على احتياجات العملاء والموظفين والاستفادة من أحدث التقنيات كما تم تقديمها.

تحقيق الاهداف يعتمد على أربعة عناصر:

1-تفويض تنفيذي قوي ومتسق ومستمر للتحول.

2-تركيز موحد لا مثيل له على اللعبة التنظيمية التي تحل محل العقلية المنعزلة.

3-شعور لا لبس فيه بالحاجة الملحة الذي يحفز وتيرة سريعة للتغيير.

4-الإشراف التنفيذي من قبل رئيس رفيع المستوى ذو رؤية لا يرتبط بعمل أو وظيفة محددة.

الذكاء الاصطناعي:

تاريخ دراسة الذكاء الاصطناعي:

كان هناك القليل من العلماء الذين يطمحون في استكشاف النمط الجديد والطفرة الرهيبة من منظورهم "الآلات الذكية". وقد قاموا في دراستهم بالاستناد على علم الأعصاب البشري وعلم التحكم الآلي بالإضافة الى بعض النظريات الرياضية، وبذلك توصلوا عن طريق الحاسوب الرقمي أخيراً إلى صنع آلة يمكنها التفكير في الحسابِ كما هو عند الإنسان. لقد كان ذلك في منتصف القرن العشرين تقريباً. بعد أن تم الإعلان عن ذلك في مؤتمر خاص عام 1956 حول البحوث المختصّة بالذكاء الآلي لزمنٍ لا يمكن أن ندعوه قصيراً. (سباع، 2018)

في عام 1974، تم قطع التمويل الخاص بالأبحاث العلمية غير الموجهة المتعلقة بالذكاء الاصطناعي من قبل الحكومتين البريطانية والأمريكية وذلك بعد فشل تلك الأبحاث في حصل المشكلات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي، وقد كانت تلك بمثابة الانتكاسة الأولى التي شهدتها الأبحاث الخاصة بالذكاءِ الاصطناعي. (عبد القادر، مرجع سابق)

أمَّا الحقبة التسعينية، فقد شهدت غير ما كان قد حصل في الثمانينات، إذ حقَّق الذكاء الاصطناعي نجاح في مجالات العمل في اللوجستية، استخراج

البيانات، التشخيص الطبي بالإضافة الى الفحوصات المختبرية. (حسن، مرجع سابق).

ومن ناحية أخرى، هناك الكثير من الباحثين والعلماء الآخرين كانوا يُعرِّفون الذكاء البشري بأنه القدرة الذهنية أو الإدراك الحسي الذي ينتج عن الوعي الذاتي والعزيمة التلقائية أو الإرادة لدى الإنسان العاقل. ويجب القول أنه بدون الذكاء الذي يعمل على تنمية القدرات لدى الإنسان فلن يستطيع تحقيق أهدافه المنشودة.

سوف نتطرق إلى أربعة تعريفات للذكاء الاصطناعي حسب حقبة طرحِه الزمنية:

1. (1970-1979) هو فترة العمل على الحواسيب قادرة على التفكر، لتصبح آلات لها عقول، وهو محاكاة الآلة الذكية للأنشطة التي تربط الذكاء البشري بالفعلِ مثل صناعة القرارات وحل المسائل والتعلم.) عبد القادر، (2021

2. (1980-1989) هو دراسة القدرات الذهنية من خلال استخدام النماذج الحسابية، وهو أيضاً يعني دراسة الحوسبة التي تجعل من الممكن الإدراك والقيام والفعل.

3. (1990-1999) هو حقبة معنية بدراسة كيفية محاكاة السلوك الذكي بشكل عمليات حسابية، وهو فرع من فروع علم الحاسوب الذي يهتم بالسلوك البشري الذكي.(محمد، 2015)

الشكل (١): تقنيات الذكاء الاصطناعي تحاكي العقل البشري

من العمليات التي يعتمد عليها الذكاء الاصطناعي:

لتعليم اكتساب المعلومات والقواعد التي تستخدم هذه المعلومات، التصحيح التلقائي أو الذاتي، تعليل القواعد للوصول إلى استنتاجات تقريبية أو ثابتة.

وقد عرَّف المفكر "روبرت سترن بيرغ" الذكاء البشري في نص من نصوصه وقال حرفياً "مهاراتك الخاصة لتحقيق ما تُريد تحقيقه في حياتك ضمن السياق الاجتماعي والثقافي من خلال الاستفادة مِن نقاط القوّة والتعويض عن نقاط الضعف وتصحيحها".(طاهر، 2021)

في حين أن "جو دارد" يعتقد أن الذكاء البشري هو المقدرة على الاستفادة من التجارب السابقة للإنسان من قبل الإنسان نفسهِ أو من قبل الآخرين أيضاً في حل المعوقات التي تحصل في حاضرهِ أو حاضرهم، وهو كذلك الملكة في تنبُّؤ ما قد يحصل في المستقبل.

-تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

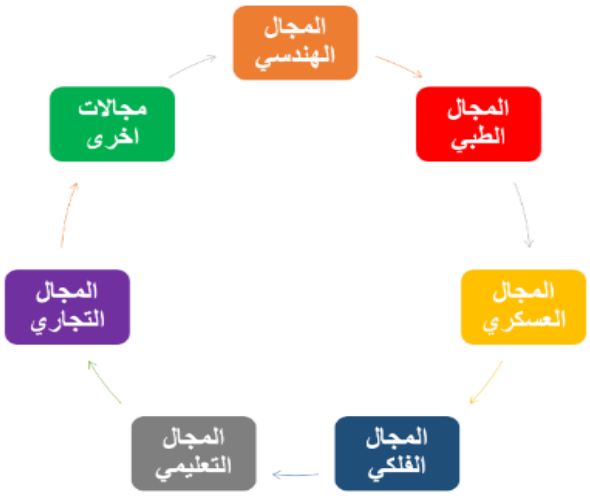
كما تم استخدام برامج الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات كتحليل البيانات الاقتصادية كالبورصة، وفي مجالات أخرى بإمكان هذه البرامج توقع

حالة الطقس بناءً على المعلومات التاريخية في قاعدة البيانات، لذلك يمكن القول ان للذكاء الاصطناعي عدة مواضيع يطبق فيها أهمها:

- تصميم النظم الخبيرة.
- الاستدلال المنطقي.
- الألعاب.
- تمثيل المعرفة.
- التعلم.
- الروبوتات، الرؤية، الصورة.
- التعرف على الكلام والكتابة.
- التفاعل بين الأشخاص والآلة.
- الشبكات العصبية.
- التخطيط.

-مجالات الذكاء الاصطناعي:

في الوقت الحالي تستفيد العديد من أماكن العمل حول العالم من الذكاء الاصطناعي وذلك بهدف التحسين من المُنتجات والحصول على الإيرادات بالإضافة لجني أرباح أعلى، وتختلف مجالات الذكاء الاصطناعي المُستخدمة بشكلٍ كبيرٍ، وفيما يأتي ذكر لمجالات الذكاء الاصطناعي الأكثر استخدامًا:



الشكل (1): مجالات تطور الذكاء الاصطناعي

أهداف الذكاء الاصطناعي:

أهداف الذكاء الاصطناعي كثيرة ومتنوعة، ويمكن حصرها في النقطتين التاليتين:

- تمكين الآلات دون معالجة المعلومات بشكل أقرب لطريقة الانسان في حل المسائل بمعنى اخر المعالجة المتوازية حيث يتم تنفيذ عدة أوامر في وقت واحد.
- فهم أفضل لماهية الذكاء البشري عن طريق فك اغوار الدماغ حتى يمكن محاكاته. (عفيفي، 2014)

- الذكاء الاصطناعي في العالم العربي:

على الصعيد العربي، من حيث مقياس مؤشر الذكاء الاصطناعي "TORTOISE INTELLIGENCE"، احتلت المملكة العربية السعودية سنة 2020

المرتبة الأولى عربياً، في حين بلغت بالمرتبة 22 عالمياً. طمحت وحققت وعملت المملكة على إنشاء دراسة جدوى تمكنها من وضعها في مقدمة الدول العربية والعالمية التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي، حيث أنها قامت بتأسيس المعهد الحكومي سدايا الذي يقدم عدداً كبيراً من الخدمات الإلكترونية التي تربط بين الحكومة والمواطنين. أبرز ما وصلت إليهِ المملكة العربية السعودية في مجال التواصل الاجتماعي هو التحوِّل الرقمي.

تطبيق "ناجز" في الهاتف النقَّال: ومنهُ يمارس المواطن السعودي عملية البيع أو الشراء ونقل الأموال وتُحَوَّل الملكيّات من المنزل إلى المشتري خلال مدة أقصاها ساعتين، عندها تأتي لهُ رسالة SMS بالصك والملكية وتنتهي العملية بأكملها بتلك السهولة.

تطبيق "أبْشِر": تمكن اليوم المواطن السعودي من إصدار أو تجديد جواز سفره واستلامه رسمياً بالبريد خلال ثلاث أيام فقط. (هاني، 2020)

تطبيق "توكلنا" في الهاتف النقَّال: هي إحدى الإنجازات الرائعة في المملكة العربية السعودية، فهي تغنيه عن المحفظة التقليدية، حيث لن يكون المواطن السعودي بحاجة الى حمل محفظة تقليدية أبداً، وذلك لأنّ المحفظة الإلكترونية تحتوي على بطاقة الهوية والرخصة والاستمارة، وهي رسمية جداً ومقبولة في جميع مفاصل الدولة كالمطار والمستشفى والسيطرة الحكومية في الطرق والوزارات وكل الدوائر الحكومية.(أحمد، 2020)

تطوّر آخر حدث في المملكة العربية السعودية في مجال الذكاء الإصطناعي، وهو سرعة الإنترنت لـ مزاولة الرقمنة. فهي الخامس عالمياً وفقًا لإحصائية مؤشر

"سبيد تيست" حيث كشف المؤشر خلال الربع الأول من عام 2021 على أنهُ يوجد هنالك ثلاث دول عربية ضمن قائمة أسرِع خدمات الإنترنت الخلوي ضمن (Top 5) متفوقة على بلدان عظمى مثل أمريكا وإنجلترا وألمانيا من حيث سرعة الإنترنت، وهي كل من الإمارات(في المركز الأول عالمياً متفوقة على كوريا الجنوبية) وقطر(المركز الثالث عالمياً متفوقة على الصين) والسعوديّة(في المركز الخامس متفوقة على الدول الإسكندنافية كالنرويج).

في الماضي، كان المواطن السعودي يعاني من الزحام عند الذهاب لإكمال المعاملات في الدوائر الحكومية، فيقضي فيها وقتاً طويلاً ومالاً كثيراً لإكمال الإجراءات، على سبيل المثال إجراءات الزواج، إلا أن هذهِ الأزمة قد انتهت اليوم، حيث أصبح هنالك ما يدعى بالزواج الإلكتروني. والزواج الإلكتروني عبارة عن عقد إلكتروني يتم العمل بهِ عن طريق تطبيق "ناجز" الرسمي من خلال اختيار "الزواج" ومن ثم يتم الانتقال الى خانة إدخال البيانات، فـ تتم إرسال إيعاز أو رسالة الى المأذون من أجل تنبيهه على أنهُ قد تم حجز موعد عقد الزواج. بالإضافة إلى ذلك، سوف يتم بعث رسائل تذكيرية على البريد الإلكتروني قبل الموعد المحدد للمأذون. وبمجرد أن يبصم الزوج والزوجة والولي والشهود تصل رسالة إليهم مفادها أن وثيقة الزواج قد تمَّت بنجاح. (منصور، 2021)

ومن الدول العربية الأخرى الرائدة في مجال الذكاء الإصطناعي والثانية عربياً لسنة 2020 هي دولة الإمارات العربية المتحدة، إذ إنها منافس قوي في هذا المجال مع قرينتها المملكة العربية السعودية وبقية الدول العربية والأخرى في العالم الغربي.

إن الجدية الكبيرة عند دولة الإمارات في هذا الأمر جعلها تطلق وزارة خاصة تحت عنوان "وزارة الذكاء الإصطناعي" ضمن التشكيلة الوزارية لحكومتها منذ العام 2017، وقد باشرت كثيراً في تطوير الذكاء الإصطناعي على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي.

نتائج وتوصيات البحث

توصلنا في دراستنا الى اهم النقاط التي توضح أهمية الذكاء الاصطناعي بصورة عامّة:

- حفظ خبرة الإنسان المتراكمة عن طريق نقلها الى الآلة الذكية.
- استخدام لغة يستخدمها الجميع، وهي لغة الإنسان وليس أي لغة برمجية أخرى مما يسهل على الجميع أن يقتنيها والتواصل معها دون التعرض إلى قلق عدم فهم اللغة.
- المعاونة في معرفة وفحص وتشخيص الأمراض، وصف الأدوية والتعليم.
- التخفيف من الضغوطات التي يتعرض لها الإنسان سواء كانت نفسية أو جسدية، فيصبح لديهِ الفراغ، فيتم تركيزه على أمور أخرى قد تكون مهمة في حياتهِ، فتبدأ حياتهِ في مسيرتها نحو طريق أسلس.
- اثناء حدوث الكوارث الطبيعية، يقوم الذكاء الاصطناعي بالمساعدة في عمليات الإنقاذ بالإضافة إلى تحديد الأماكن المجهولة.

اما من حيث التحديات والصعوبات التي تواجه الذكاء الاصطناعي:

➢ الصعوبات المنهجية التي تتمثل بعدم انسجام البيانات المستخدمة في أنظمة الذكاء الاصطناعي مع الواقع مثل الكثير من برامج الترجمة، حيث تكون البيانات المخرجة عنها متناقضة مع معنى البيانات المدخلة فيها.

➢ الصعوبات الاجتماعية والتي تتمثل بالحاجة للمعرفة بالتبعات التكنولوجية، إذ أن المختصين بعلوم البرمجيات وتطويرها كثيراً ما يطمحون بتقديم حلول مطورة لمختلف المجالات المؤثرة على حياة الناس إلّا إن ما يُعرقل سعيهم على الأغلب هو عدم إِمتلاكهم الخلفية العلمية المناسبة في العلوم الاخرى، غير علوم الحاسوب؛ وهذا غالباً ما يؤدي إلى الوقوع في مشاكل عديدة كأن تكون نفسية أو أخلاقية أو اجتماعية.

➢ الصعوبة الثالثة هي حالة انقلاب القيم الموجودة في تقنيات الذكاء الاصطناعي، حيث أن نوايا كلّ من مطورين برامج الذكاء الاصطناعي سوف تقبع وتسكت في الواقع البشري الوجودي بكل الأحوال بطريقة أو بأخرى، وهذا قد يؤدي الى خلق خوارزميات متأثرة بثقافاتهم وظروف التنشئة الاجتماعية، بالتالي سوف تكون بعض تطبيقات الذكاء الإصطناعي متأثرة ببعض مشاكل حياتهم الاجتماعية. وهذا يعني ظهور تساؤلات عديدة عن طبيعة الخوارزميات من حيث العدالة والميول والمساواة والتحيُّز.

من خلال الدراسات المستفيضة والعميقة من قبل العلماء والمفكرين في شتَّى المجالات لا سيّما المختصين في العلوم التقنية، يتوقع العالم أن يحصل فيهِ الكثير من الإنجازات عن طريق الذكاء الاصطناعي. ومن تلك الإنجازات:

1-المساعدة على التنبؤ بالحوادث والكوارث الطبيعية بالإضافة إلى محاربة الشيخوخة وحالات الوفاة بصورة عامة.

2-أن يصبح الإنسان بمثابة وحدة واحدة مع الكومبيوتر، أي مثل الصديق الوفي تستخدمهُ في عقلك من غير الحاجة الى جهاز أو موصلات خارجية وفقاً إلى دستور الأستاذ المعلوماتي "SHIMON WHITESON"في جامعة أمستردام.

3-تحسين الحياة البشرية مثل ربط أطراف صناعية ذكية لمن قُطِعت أطرافهم بالحروب أو الحوادث المفاجئة، وهذا الرأي كان مستنداً وفقاً الى دستور نائب الرئيس في شركة "نيست" للتكنولوجيا ."YOKE"

4-أن يكون الإنسان خارق الذكاء الطبيعي، وقد يوفر ذلك قدرات حسية أقوى للسمع والنظر والمشي أيضاً لمن يفتقدون لتلك القدرات "الهبات". وقد صرَّح بهذا الرأي "THOMAS DIETTERICH" ، الرئيس العام في جمعية "من أجل النهوض بالذكاءِ الاصطناعي".

خاتمة:

كان للذكاء الاصطناعي خلال التاريخ الطويل الحافل أهمية كبيرة في النهوض بالبشرية والعمل النافع في كل مجالات الحياة، وأصبح مع الوقت يشكل سلاح ذو حدين في وجه العالم؛ لذلك يوصي الباحث العمل على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وادواته بشكل جيد وبما يعود بالنفع على الانسان، لأنه إذا ما تم توظيفه بالشكل الصحيح فسيكون عامل في نهوض الأمم والحضارات، وسيعمل على تحقيق مصالح جمّة.

نلخص من هذا أنهُ في ظل عصرنا الحديث داهم الذكاء الاصطناعي حياة الإنسان في العالمين العربيّ والغربيّ، وأصبح جزءاً لا يتجزأ من حياتنا العامة. أصبحت الدول الأوروبية والآسيوية تتنافس وتتسابق في إنجاز الأفضل في مجال

الذكاء الاصطناعي بصرفِ ملايين الدولارات وملايين الساعات من أجل توفير الأفضل، وللذكاء الاصطناعي مستقبل واعد وعظيم جداً، حيث ينتظر العالم الكثير من الاختراعات التي سوف تساهم خلق حياة كريمة ومريحة للإنسان.

المراجع:

1. إبراهيم، (2016)،" الطباعة ثلاثية الأبعاد"، المجلة الدولية للتعليم بالأنترنت.
2. أحمد، سارة، (2020). "تطبيق توكلنا".
3. إمام، أماني، (2020). " الذكاء الاصطناعي معلومات أساسية".
4. بلحمو، فاطمة الزهراء. (2017)، "دور نماذج الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار"، **مجلة العلوم الإنسانية**، المجلد 1، العدد 1، المركز الجامعي. الجزائر.
5. جاد، عزمي، وآخرون، (2014). " فاعلية بيئة تعلم إلكترونية قائمة على الذكاء الاصطناعي لحل مشكلات صيانة شبكات الحاسب وتنمية اتجاهات طلاب شعبة تكنولوجيا التعليم نحو التعلم من بعد"، (ج1، ع22، ص 235-279) القاهرة، دار شمعة.
6. جباري، لطيفة، (2017)." دور نماذج الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار"، **مجلة العلوم الإنسانية**، المجلد 1، العدد 1، المركز الجامعي تندوف، الجزائر.
7. جوشي، نافين، (2019). "7 أنواع من الذكاء الاصطناعي"، (ج19، ص 168-525)، منظمة العفو الدولية.
8. جيمس، أندرسن وآخرون، (2016)،" تقنية المركبات المستقلة (ذاتية القيادة) دليل لصانعي السياسات"، (ص2) مؤسسة RAND كاليفورنيا.
9. حسن، حسام، (2012). "تاريخ الذكاء الاصطناعي"، دار النشر.
10. خالد، أبو بكر، وآخرون، (2019)." تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال"، برلين، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية.
11. خطاب، جود، (2019). "الذكاء الاصطناعي والطريق إلى الذكاء الفائق"، (ج1، ص 501 -503).
12. خوالد، أبو بكر، وثلايجية، نوة، (2012). " أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي بين المفاهيم النظرية والتطبيقات العملية في المؤسسة الاقتصادية"، (ص15)، الملتقى الوطني العاشر حول

أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي ودورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، جامعة سكيكدة، الجزائر.

13. خيري، محمد، (2021)." الذكاء الاصطناعي" رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، مصر.

14. الدعاس، جهان، (2020). " ما هو الذكاء الاصطناعي وما أنواعه؟"

15. الدهشان، جمال، 2019. "الإنسانية بحاجة الى مدونة أخلاقية لتطبيقات الثورة الصناعية الرابعة الذكاء الاصطناعي نموذجاً".

16. سباع، عمر، وآخرون، (2018)،" تطبيق استراتيجيات الذكاء الاصطناعي على المستوى الدولي: الإمارات العربية المتحدة نموذجاً"، مجلة الميادين الاقتصادية.

17. الشيشي، مازن، (2020). " استراتيجية التحول الرقمي في الدولة المصرية وسُبل تعزيز تطبيقات الذكاء الاصطناعي"، رسالة ماجستير، جامعة السويس، القاهرة.

18. صلاح، حسن، (2019). " تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات هندسة البترول والطاقة"، مجلة انبي للبترول.

19. طاهر، ياسر، (2021)." دراسة في أنواع الذكاء المتعدد"، جامعة كركوك، بغداد.

20. عبد القادر، أمل، (2021)." تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتعزيز تنافسية سوق العمل بمؤسسات المعلومات الأكاديمية"، المجلة المصرية لعلوم المعلومات.

21. عبد المجيد، مازن، (2009)." استخدامات الذكاء الاصطناعي في تطبيقات الهندسة الكهربائية "،رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية، الدنمارك.

22. عرفة، سيد سالم، (2021). "اتجاهات حديثة في إدارة التغيير"، (ص 99 وما بعدها)، دار الراية للنشر والتوزيع.

23. عفيفي، جهاد أحمد، (2014)." الذكاء الاصطناعي والأنظمة الخبيرة"، الطبعة الأولى، (ص31)، دار أمجد للنشر والتوزيع، الأردن.

24. علي، حسان، (2021). "روبوتات الدردشة".

25. اللوزي، موسى، (2012)." بحث قدم لمؤتمر السنوي الحادي عشر ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة"، كلية الاقتصاد، جامعة الزيتونة، الأردن.

26. ماجد، احمد، (2018). "الذكاء الاصطناعي بدولة الإمارات العربية المتحدة"، إدارة الدراسات والسياسات الاقتصادية مبادرات الربع الأول، وزارة الاقتصاد، الإمارات.

27. محمد اسماعيل، عبد الرؤوف، 2015. "فاعلية بيئة تعلم إلكترونية قائمة على الذكاء الاصطناعي لحل مشكلات صيانة شبكات الحاسب وتنمية اتجاهات طلاب شعبة تكنولوجيا التعليم نحو التعلم من بعد".

28. المري، موزة، (نوفمبر 2017). "التاكسي الجوَي يخلق في سماء دبي"، (العدد 113)، ص 8-9.

29. مطاي، عبد القادر، (2012). "تحديات ومتطلبات استخدام الذكاء الاصطناعي في التطبيقات الحديثة لعملية إدارة المعرفة"، الملتقى الوطني العاشر حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي. جامعة سكيكدة، الجزائر.

30. منصور، عزام، (2021). "الذكاء الاصطناعي بين الواقع والحقيقة والخيال في العملية التعليمية"، مجلة القراءة والمعرفة، ص 15-48.

31. النجار، فايز جمعة، (2010). " نظم المعلومات الادارية منظور اداري"، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

التحول الرقمي من الماضي إلى المستقبل في عصر الذكاء الاصطناعي ـــــــ

الفصل الثاني

الرقمنة في قطاع التربية والتكوين: المدرسة المفتوحة للشغالين، أنموذجا

Digitalization in the Education and Training Sector: The Open School for Workers as a Model

د. سعاد حسني

وزارة التشغيل، تونس

الملخص:

تعتمد الدولة التونسية مواكبة للعصر على توظيف مستحدثات التكنولوجيا وادماجها ضمن استراتيجيات التعليم بالمؤسسات التربوية والتكوينية. هذا الاتجاه التربوي جديد واستراتيجية التعلم النشط لأجل اثارة دافعية المتعلم للتعلم والمتكون لاكتساب المزيد من المهارات تم الاستفادة منه للتكوين عن بعد في إطار المدرسة المفتوحة. إنّ طرح قضية رقمنة المرافق العمومية وشبه عمومية من خلال تحليل مفهوم الفرصة الثانية التي اتاحتها الرقمنة وما مكنته من فرص منافسة عادلة بين أبناء نفس الوطن تعتبر أداة قياس عادلة نقيس بها نجاعة الحكومات ودور الفاعل التربوي في تحسين جودة التعليم واستمرارية التعلم للجميع .

الكلمات المفتاحية: تثمين المهارات، ديمومة المؤسسة، مقاربة تشاركية، النمو الاقتصادي التعلم الذاتي.

Abstract *:*

The Tunisian state, in keeping up with the times, relies on employing technological innovations and integrating them into education strategies in educational and training institutions. This new educational trend and active learning strategy to motivate the learner to learn and the trainee to acquire more skills have been used for distance education within the framework of the open school. Raising the issue of digitizing public and semi-public facilities by analyzing the concept of the second chance provided by digitization and the opportunities it has enabled for fair competition between the sons of the same nation is considered a fair measuring tool by which we measure the effectiveness of governments and the role of the educational actor in improving the quality of education and the continuity of learning for all.

Keywords*: Skills valuation, organizational sustainability, participatory approach, economic growth, self-learning.*

المقدمة:

ما من شك أنّ التكنولوجيا المستعملة اليوم وتعقيدها المتواصل يجعل التأهيل المهني ضروري بدرجة لم يسبق لها مثيل. فالتعلم مدى الحياة وإن كان مبدا له دلالاته الثقافية المتمثلة في الاعتراف بالحق في الفرصة وتمكين الإنسانية من التمتع بحق المساواة فإنّ أبعاده الاقتصادية صارت ملحة أيضا فالدولة لم تعد مطالبة بتوفير الشغل فقط وإنما بضمان استمراره وذلك بالاستعداد المسبق لمجابهة الأزمات. ونذكر في هذا الصدد ما دعت إليه منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية من ضرورة التدريب مدى الحياة وهو ما يضمن القدرة على التكيف، المسؤولية والحرية. ومن هنا تتنزل أهمية موضوع دور

مدارس التكوين المستمر انطلاقا من طرح مسالة المفارقة الصعبة التي أدخلتها ديناميكية العولمة على المنظومة الاقتصادية والانعكاسات الاجتماعية لآثارها. إذ وجدت المؤسسة الاقتصادية نفسها في مأزق بين التوجه الحمائي والمحافظة على حقوق العمال وقيمة الاجر في علاقته بالمعيش اليومي وكرامة العامل من ناحية وحتمية ضمان النجاعة الاقتصادية للمؤسسة (الرحمان، 1998).

ومنه سنتناول بالدراسة المنظومة المعيارية والقيمية أو ما اتفق على تسميتها عند علماء الاقتصاد بـ"ثقافة المؤسسة" حيث يعتبر العنصر البشري أثمن مورد لدى الإدارة لارتباطه المباشر بالإنتاجية لذلك تحظى إدارة وتسيير الموارد البشرية بمكانة كبيرة عند أغلب المنظمات اذ تسعى الى تعزيز القدرات التنظيمية من اجل تحقيق الربح والكفاءة اللازمة. وتبرز جدوى الموارد البشرية عند التسويق ومهارات الاتصال وإدارة المخاطر... نعتقد أنّ مجابهة ظاهرة تناغم جودة الموارد البشرية مع تقلبات وتغيرات حاجات المؤسسات في ظل العولمة يتطلب مقاربة معرفية متعددة الاختصاصات للفاعلين في إدارة وتسيير الموارد البشرية. فبقراءة مستعجلة للتاريخ نجد ان ظاهرة البطالة في المجتمع ما قبل الرأسمالي او ما يسمى بـ"اللانشاط" الذي استهدف الفلاحين نتيجة ارتباط نشاطهم بالطبيعة وتقلباتها. لكن الأمر كان مختلفا في النظام الرأسمالي حيث برزت البطالة الجماهيرية وهذه الظاهرة هيكلية ومرتبطة بالأزمات الاقتصادية والاجتماعية ونذكر أزمة الثلاثينات.

ومع ظهور العولمة كمعطى حقيقي مهيمن وقد يقلب جميع المعايير ويكون تصور جديد للمجتمع. وقد عرّفها آلان توران:"... ليست في عرفنا

عولمة الانتاج والتبادلات فحسب بل هي شكل متطرف من أشكال الرأس مالية" (توران.، 2011) وما ترتب عنها من تغيرات اجتماعية وثقافية وتشكل مجتمع المعلومات والاتصالات والشبكات المالية والتوجيه الاعلامي بتصوره الجديد للمجتمع.

وفي المقابل يعتبر قطاع التكوين المهني مظهرا من مظاهر المرافق شبه العمومية التي تقدم خدمات في تكوين الناشئة حضوريا وكذلك الموظفين تكوينا مستمرا وعن بعد لأجل تحقيق المردودية وتحسين الكفاءة. ساهمت الرقمنة في تحديث هذه القناة الخدمية لتلبية احتياجات المؤسسات الاقتصادية والاستجابة الى تطلعاتهم وتحفيز العمال والموظفين على مواصلة التعلم الفردي وفي هذا الإطار سعت الحكومة التونسية إلى وضع الرقمنة كأحد أهم أولوياتها ودمج التكنولوجيات الحديثة في عملية تقديم الخدمات وتعميم استخدامات التقنية الرقمية وتذليل العوائق.

أهمية الموضوع: تتنزل أهمية الطرح السوسيولوجي لموضوع دور المؤسسة التكوينية في اصلاح منظومة الموارد البشرية بماهي رؤية معرفية تحليلية قادرة عن استكناه تمثلات الفاعلين لبعضهم (المؤسسة الاقتصادية والمؤسسة التكوينية) من ناحية و(الإطار التكويني ومحتوى التكوين برامج وتقييم وفضاءات..) من ناحية اخرى عبر الية فهم دلالات السوسيولوجية للمكون "موارد بشرية" في علاقته بالاقتصاد الرقمي والثقافي والجغرافي. من خلال قراءة في تنقيح قانون التكوين المهني.

وفي هذا السياق نقدم أهمية الوسائل التعليمية المعاصرة في تعزيز التعليم والتكوين كفرص جديدة تترجم الاعتراف بحق التعليم للكبار حيث نطرح مفهوم التعليم الالكتروني الذي يترجم عصرنة التعليم والتكوين ودور المنصات الإلكترونية الافتراضية في تسهيل عملية التعليم وتجاوز تعقيدات الطرق التقليدية التي حالت دون ولوج العديد ممن لم تسعفهم ظروفهم الاقتصادية أو مواقعهم الجغرافية في استكمال مساراتهم التعليمية .

فالمدرسة المفتوحة للشغالين تؤسس لبناء علاقة أفقية بين المتعلم والمعلم أساسها التشارك والتفاعل باستعمال أدوات رقمية تكنولوجية معاصرة تجعل من التعليم تعلما نشط.

الهدف من الدراسة: نهدف من خلال هذه الدراسة إلى عرض التجربة التونسية في مجال رقمنة مرفق التكوين المهني والتكوين المستمر من خلال التعريف بالمدرسة المفتوحة للشغالين. إبراز أهمية الرقمنة ودورها في تحفيز الكهول من العمال والموظفين لمواصلة تعلمه وتكوينهم ومن هنا نبرز تأثير الرقمنة على جودة العلاقة بين المؤسسة المشغلة والعمال.

الإشكالية: إلى أيّ مدى يمكن اعتبار رقمنة المرافق العمومية خطوة نحو الاعتراف بحق التعلم والتكوين للجميع ؟

وللإجابة على هذه الإشكالية سنتناول المخطط التالي: دور الرقمنة في تحقيق العدالة الاجتماعية، وتداعيات الفقر الرقمي على استمرار المرفق العمومي وشبه العمومي.

ا – دور الرقمنة في تحقيق العدالة الاجتماعية: تعتبر نظرية جون راولز من أحدث النظريات الخاصة والحديثة بالعدالة الاجتماعية , والتي ظهرت كمصطلح علمي في أواخر القرن التاسع عشر ومع أوائل القرن العشرين حيث، وضع فيلسوف السياسة الأمريكي جون رولز (1921 – 2002) معياراً يتم على أساسه وضع مبادئ ومعايير مجتمع عادل، بناء على عقد اجتماعي بين أناس أحرار ومتساوين افترض رولز أن العقد الاجتماعي الذي يؤسس المجتمع العادل يتم في حالة أطلق عليها "الوضع الأصلي The Original " Position، وافترض أن عملية تأسيس مبادئ العدالة في هذا الوضع الأصلي تتم في ظل ما أسماه "حجاب الجهل. The Veil of Ignorance "ويعني "حجاب الجهل" التغاضي عن كل ما يميز الناس عن بعضهم البعض من ثروة أو مكانة أو عرق أو جنس، وتنحية الامتيازات التي يتمتعون بها تماماً من أجل تركيز الانتباه على المبدأ الواحد الذي يجمعهم وهو المساواة، وهو أحد أسس أي نظرية في العدالة. يضع رولز نظريته في تأسيس مبادئ العدالة باعتبار أن من شروط هذا التأسيس أن يتم كما لو كان من وراء حجاب الجهل هذا، وهو تجربة فكرية افتراضية thought experiment، يجب أن يقوم بها كل من أراد تأسيس مجتمع عادل.

يقول رولز: "... إنّ القوانين والمؤسسات غير العادلة يجب إصلاحها أو إزالتها مهما كانت تعمل بكفاءة وجيدة التنظيم". الإصلاح أو الإزالة reformed or abolished إن المبادئ التي يقدمها رولز للعدالة هي للعدالة الاجتماعية، ويقول عنها إنها "تمدنا بطريقة لتعيين الحقوق والواجبات في المؤسسات الأساسية للمجتمع، وتحدد التوزيع الأنسب لمزايا وأعباء التعاون

الاجتماعي"؛ الكلمات المفتاحية هنا هي "العدالة الاجتماعية social justice " و"التعاون الاجتماعي .social cooperation "والملاحظ تكرار كلمة social وكلمة social justice عبر كتابه .

تعتبر المؤسسة التكوينية احدى أهم مجالات التنمية البشرية بمساهمتها الفعالة في تكوين راس مال فكري اجتماعي وثقافي وقد أشارت عدة دراسات إلى العلاقة الترابطية القوية بين نوعية التعليم والمكاسب الاقتصادية التي تعود على الدولة وأهمية الفرد المتعلم في مجابهة عقلية التخلف وبقية الانحرافات الناتجة عنه. فجودة الموارد البشرية سيشكل مجالا من أهم مجالات التنافس بين الشركات المتصارعة من أجل احتلال المواقع الفاعلة في العولمة وخلق قادة رواد وتذليل التحديات الاقتصادية والثقافية إذ يقول جون ميرشايمير واصفا النظام الدولي من وجهة نظر واقعية هجومية: "مجال وحشي تبحث فيه الدول عن فرص للاستفادة بعضها من بعض، ما يؤدي الى غياب ما يبرر الثقة فيما بينها". (John J. Mearsheimer, 1994/1995)

كما يؤكد الدكتور علي وطفة: "المناخ الاقتصادي الصناعي والتكنولوجي قد تحول الى مناخ متغير غير مستقر وسديمي بصورة لم يسبق لها مثيل في تاريخ الحياة الاقتصادية، حيث تقلصت القدرة على التنبؤ الى حدودها الدنيا " (وطفة، 2011)

ومن هنا نستنتج أن رهانات كل دولة ترغب في الحفاظ على سيادتها مع التواصل الإيجابي مع بقية الدول عليها أن تعي وتدرك خطورة سمات الحياة الاقتصادية الحالية وهي:

-ارتباط الاقتصاد بالتكنولوجيا.

-عدم استقرار سوق الشغل، اجبارية تغيير العمال لوظائفهم باستمرار فالتقدم التقني يمكن أن يؤدي الى تعميم البطالة. إذ نلاحظ أنّ التقدم التكنولوجي لم يتوقف عند هدف البحث عن الربح وتخفيض كلفة الإنتاج والتنقيص من عدد العمال بل تجاوز ذلك الى استعباد العامل من طرف الآلة. إذ أصبحت الآلة تشتغل لوحدها ويقتصر دوره فقط على المراقبة والتعديل.

إنّ فهم الدولة التونسية ممثلة في وزارة التشغيل والتكوين المهني لخطورة العولمة من ناحية وخاصة الثورة التكنولوجية وحتميتها من ناحية أخرى مع ظهور الشركات ما فوق القومية وما أدى إليه من إعادة تشكيل الصناعات وبروز عقود المقاولة الباطنية إذ نجد أنّ الشركة الأم تهتم بالنشاط الأساسي وتكلف الشركات الصغرى بإنجاز الباقي بهدف التحكم في التكلفة وبذلك برزت أنواع جديدة من العقود كالعقد المحدد المدة والعمل بالقطعة. جعلها تسرع بالتفكير في حلول استباقية لتفادي انعكاساتها على البطالة خاصة بعد الأزمة التي شهدتها إثر ارتفاع عدد العاطلين عن الشغل من أصحاب الشهادات العليا من ناحية وارتفاع عدد المسرحين من الشغل إثر تعويضهم بالآلات.

فرغم اعتراف الدستور التونسي بالعمل كحق وتكريس مجلة الشغل وعدة قوانين أخرى لأجل تنظيم العلاقة الشغلية بين العمال والأعراف والحد من ظاهرة الاستغلال والطرد التعسفي فإنّ من الآثار السلبية للعولمة تسريح العديد من العمال في القطاعين العام والخاص كخيار استراتيجي للتحكم في التكلفة.

النظام الاقتصادي الاجتماعي الحديث في ظل تطور التقنية لا يستجيب للمقدرة الشرائية للمستهلك لان التطور التكنولوجي يقود إلى زيادة في الإنتاج والإنتاجية ولكنه في المقابل يفضي حتما إلى تراجع فرص العمل وبالتالي نقص في القيمة الاستهلاكية.

فقدان العمل لا يؤدي فقط إلى فقدان الأجر وما يتبعه من متطلبات المعيش اليومي وإنما يتجاوز ذلك إلى فقدان هوية الشخص ومعنى الحياة. العمل والحرية متلازمان العمل حرر الانسان من المرحلة الحيوانية.

تأثير سلبي على الفرد والمجتمع وصعود مؤشرات الجريمة والتفكك الأخلاقي والاجتماعي التوتر العنف والعنف المجاني.

ردود فعل العمال ضحايا التقدم التقني كانت متعددة (كحرق المصانع، الاعتداء على الآلات والمعدات الانتحار...) لكنها تصب كلها عن علاقة عدائية بالتكنولوجيا ليطرح التساؤل حول تجريم التقدم التقني أو تجريم العامل.

- بروز قطاع الخدمات وتطوره مع الثورة الصناعية الثالثة وحتمية إعادة تكوين موارد بشرية.

وللأسباب السابقة أدركت الدولة التونسية مشخصة في وزارة التكوين المهني والتشغيل ضرورة التكوين المستمر الرسكلة وذلك بإعداد الأعوان لخطط جديدة مدعوين للقيام بهاو تمكينهم من اكتساب مهارات وكفاءات جديدة مستجيبة بذلك إلى مبادئ العقد الاجتماعي وهو اتفاق بين الشركاء الاجتماعيين الثلاث وهم :(الحكومة التونسية، الاتحاد العام التونسي للشغل

والاتحاد التونسي للصناعة والتجارة والصناعات التقليدية). ولقد تضمن محاور تخص النمو الاقتصادي والتنمية الجهوية، سياسات التشغيل والتكوين المهني, العلاقات المهنية والعمل اللائق ,الحماية الاجتماعية ... وإبراز أهدافه:

-إعادة بلورة مفهوم شامل لمنوال التنمية الذي يجب اعتماده وبعث مؤسسات اقتصادية مستدامة ذات قيمة مضافة وقدرة تنافسية عالية وتحقيق نمو ادماجي.

-تطوير اقتصاد أكثر نجاعة وأكثر تنافسية مبني على المعرفة والابتكار

-تجذير ثقافة التضامن بين كل الفئات بما يساهم في تحقيق الوئام الاجتماعي، وضمان الحقوق الأساسية كالشغل والتعليم والصحة.

-مقاومة الفقر والتمييز والاقصاء والتهميش ودعم حرية النشاط الاقتصادي وروح المبادرة.

-معالجة اخلالات ارتفاع نسب التضخم والبطالة وتباطؤ نسق النمو في الجهات الداخلية.

-تحقيق تنمية مستديمة تنتفع بها الأجيال الحالية والقادمة.

إذ يقوم المركز الوطني للتكوين المستمر والترقية المهنية هو مؤسسة عمومية تحت اشراف وزارة التكوين المهني والتشغيل يقوم بتشخيص الحاجيات التكوينية وتقديم خدماته لصاحب مؤسسة او عامل أو مسؤول عن إدارة موارد بشرية أو مسؤول عن تكوين او مستشار تكوين. كما يؤمن

للشغالين مراحل تكوين مستمر مفضية إلى شهادات معترف بها ويقوم على فلسفة التعلم مدى الحياة.

فلقد ورد بالفصل 139 من النظام الأساسي الخاص بأعوان الوكالة التونسية للتكوين المهني: ما يلي:" تتولى الوكالة اتخاذ جميع التدابير اللازمة لتنظيم حلقات مسترسلة ودورية خاصة بتكوين ورسكلة ورفع كفاءة كافة أعوانها. تهدف هذه الدورات بالخصوص إلى استكمال وتحسين المعارف العامة والتقنية والتكنولوجية للأعوان حسب المهمات المناطة بعهدتهم. أعداد الأعوان لخطط جديدة مدعوين للقيام بها. تمكينهم من اكتساب مهارات وكفاءات جديدة. (القانون عدد11 لسنة 1993 المؤرخ في 17فيفري1993)

هذا وقد تم إحداث لجنة قارة بالتكوين بمقتضى الفصل 142 جديد تتولى ضبط مخطط التكوين والسهر على إنجاز البرمجة ومتابعتها. ولتقريب هذه الخدمة من المنتفعين حرص المركز على تنويع جدولة التكوين للاستجابة لظروفهم إذ ورد بالفصل 143: يمكن تنظيم دورات التكوين المستمر ورفع الكفاءات والرسكلة بالحضور أو عن بعد أو كامل وقت العمل أو لجزء منه وفق وحدات قيمية قابلة للتجميع.

وينقسم التكوين المستمر إلى مجالين إثنين: مجال الرسكلة المهنية للعاملين لتطوير كفاءاتهم لمواكبة التطورات التكنولوجية التي تعرفها القطاعات الاقتصادية ومجال الترقية المهنية لتمكين الأفراد من الرفع من مؤهلاتهم ترسيخا لمبدأ التعلم مدى الحياة.

تكوين ذاتي على موقع الواب "المدرسة المفتوحة للشغالين".

حصص تأطير يؤمنها المؤطرون عن بعد.

حصص التجميع والأشغال التطبيقية: حصص حضورية يتم تأمينها أيام الآحاد.

التقييم : يعتمد التقييم على النظام المعمول به بالتكوين الحضوري.

كما توجد منصة للإجابة على أسئلة الشغالين (https://www.cnfcpp.tn/ar/faq-travailleur-/) وقد أفادت وزيرة التكوين المهني والتشغيل بتصريح صادر بمناسبة تدشين مركز تكوين جديد بسوسة بتاريخ 2019/7/17 أنّ الوزارة ترصد 75 مليون دينار سنة 2019 لتمويل التكوين المستمر والترقية المهنية. مع اتخاذ جملة من الإجراءات لأجل تشجيع المؤسسات على الانخراط في منظومة التكوين المستمر بهدف تطوير الموارد البشرية. والحفاظ على ديمومة المؤسسة ومواكبة سرعة التحولات التكنولوجية. نذكر مثلا تكفل مركز التكوين المستمر الموجه للمؤسسات بتمويل عمليات التكوين المستمر لفائدة أعوان الكثير من المؤسسات الاقتصادية بمختلف أنواعها سواء كان ذلك عن طريق العائدات من الاداء على التكوين المهني أو عن طريق البرنامج الوطني للتكوين المستمر أو عن طريق تكفل الدولة بمصاريف التكوين المرتبطة باستثمارات التكنولوجيا.

وكذلك إجراء آخر يمكن ذكره خاص بالأفراد يتمثل في تحسين وضعياتهم المهنية والاجتماعية وقد شهد عدد المؤسسات المنتفعة بالحوافز قفزة نوعية ففي حين اقتصر العدد سنة 2002 على 2949 مؤسسة فإنّه تطور ليبلغ سنة 2007 ما يزيد عن 3833 وذلك بنسبة تطوّر تقدر بـ 30.

كما حرصت الوزارة على الرفع من نسبة التأطير داخل المؤسسات الاقتصادية وتثبيت مواطن الشغل.

ولمدرسة التكوين المستمر عدة أدوار نذكر منها:

-المساندة في اعداد وانجاز مخطط تكويني.

-المساندة في تقييم العمليات التكوينية.

-تكوين مسؤولي التكوين بالمؤسسة.

-المساندة في عملية تدقيق منظومة التكوين داخل المؤسسة.

-الإحاطة والمساندة في تشخيص الحاجيات التكوينية وإعداد المخططات التكوينية وإنجاز العمليات التكوينية وتقييمها

-تعمل على أهمية التطوير النوعي للموارد البشرية ومواكبة النظام الاقتصادي بمواصفاته الجديدة.

-تدريب المتكون على تطوير نفسه والتكيف مع المتغيرات الاقتصادية باستمرار. فالحقل الصناعي يتسم بتغير متسارع وهو ما يجعل الوظائف غير مستقرة ويحتم الاستثمار الدائم في إعادة تأهيل وتدريب الموارد البشرية.

-تدريب المتكون على مجابهة التدفق المعرفي وحسن توظيف التكنولوجيا لخدمة الابداع والابتكار.

II- تداعيات الفقر الرقمي على استمرار المرفق العمومي وشبه عمومي

عدة تحديات تواجه تطبيق الرقمنة منها المالية والتكنولوجية ورغم اعتراف المشرع بالحق في الاستخدام الرقمي وشبكات الانترنت فإنه توجد فجوة رقمية بين التونسيين إذ كشف تقرير دولي حديث عن معطيات هامة بشأن علاقة التونسيين بالإنترنت و الذي جاء بعنوان "Digital 2019" أرقامًا مفصلة و دقيقة عن حجم استخدام التونسيون للأنترنت، التي يلج إليها أكثر من 7.90 مليون تونسي، و هو ما يمثل نسبة 67 في المئة من عدد السكان الذي يبلغ 11.72 مليون نسمة وتونس مصنفة مرتبة 167 عالميا في التمتع بالانترنت وتطوير أنظمة رقمية أمنة وحماية البيانات.

أما عن مسألة التعلم عن بعد فلقد كشفت أزمة كورونا المستور إذ ذكرت الباحثة ليليا الحسيني يفتقر أكثر من نصف التلاميذ والطلبة في تونس لأجهزة التعلم عن بعد في الوقت الذي فرضت فيه جائحة كوفيد 19 التحدي الجديد في إطار الإجراءات الاحترازية للحد من انتشار الفيروس أوضحت الأرقام المسجلة، وفقا لاستطلاع للرأي أنجزته وزارة التربية في البلاد، أنّ واحدا وخمسين بالمائة من تلاميذ التعليم الإعدادي والثانوي في مدارس تونس لا يمتلكون أجهزة هواتف ذكية أو حواسيب متصلة بشبكة الإنترنت تسمح لهم بمتابعة الدروس عن بعد.كما أنّ النسبة ترتفع إلى سبعين بالمائة في صفوف تلاميذ المرحلة الابتدائية وفق الاستطلاع الذي أطلقته الوزارة على موقعها الرسمي، وأجاب عنه مليون وتسعمائة ألف تلميذ من إجمالي مليونين و 215 ألف تلميذ في تونس.

من جهته أوضح مدير المركز الوطني للتكوين والتطوير بالوزارة كمال الحجام في تصريح لموقع سكاي نيوز عربية أن هناك إشكاليات في توفر الأدوات الرقمية للتلاميذ خاصة من هم في المرحلة الابتدائية؛ فضلا عن صعوبات متعلقة بالبنية التحتية وخدمات الإنترنت

وأكدت رئيسة جمعية "تلاميذنا" في تصريح للموقع أن تكافؤ الفرص في علاقة بالاشتراك بشبكة الإنترنت وامتلاك هذه التجهيزات مفقود بين المدن والأرياف، مشيرة إلى أنّ نتائج الامتحانات الوطنية تبين تفاوت كبير في نتائج النجاح ونسب التفوق بين المحافظات الداخلية ومدن العاصمة وذلك بسبب ضعف الإمكانيات لقد بينت العديد من الدراسات حول الجغرافيا الاقتصادية للبلاد التونسية سوء الحوكمة وانحياز صاحب القرار إلى المناطق الساحلية والمدن الكبرى وتهميش المناطق الداخلية والريفية هذا ما جعل الاقتصاد التونسي يعاني العديد من العوائق البنيوية و من الاثار السلبية لسوء حوكمة السياسات المناطقية التي تسببت في استمرار المشكلات التنموية المحلية بقراءة لتاريخ المركز يمكن تقديم الملاحظات التالية:

*منذ أحداث المركز الوطني للتكوين المستمر 1993 دأبت المؤسسات على النظر لهذا الهيكل العمومي على أنه مجرد مؤسسة مكلفة برصد الأموال اللازمة لتنفيذ برامج التكوين المستمر مما حجب الوظيفة الاصلية للمركز وبقي العنصر البشري مهمشا.

يعتبر تأهيل المؤسسة الاقتصادية بالاستثمار المادي في المعدات والتقنيات التكنولوجية أمرا ضروريا لاستمرار القدرة التنافسية لها إلا أنّ الاستثمار غير

المادي أيضا له دلالاته الاقتصادية وذلك بتحسين تكوين وتطوير خبرة الموارد البشرية. فالاقتصاد المعولم كما وصفه سالم لبيض يهدف إلى تعديل كيفية اشتغال المؤسسات بما يستجيب الى كونية هذه الأخيرة. (لبيض، 2022)

*ضعف أداء العاملين في مجال اللامركزية والتي لا تتماشى ونقل المهارات

* تشكو عدة مؤسسات اقتصادية من غياب مسؤول عن التكوين المستمر يتكفل بمتابعة وتكوين داخل فضائها ويقوم بتشخيص حاجيات الموارد البشرية.

*تدني مستوى ثقافة التكوين المستمر.

*ثقل المنظومة البيروقراطية التونسية. مما أدى إلى تأخر ملحوظ في معالجة ملفات المؤسسات وقد تصل إلى 8 سنوات حسب ما ورد في الندوة التي ذكرناها سابقا.

*تدخل مراكز أو جهات تجارية في التكوين.

*غياب أو نقص في ثقافة التكوين المستمر. عدم تناغم مبدأ التكوين مدى الحياة مع واقعية الاعتراف بمكتسبات الخبرة نظرا لان اغلب المترشحين للتكوين لديهم خبرة ويعوزهم المستوى العلمي.

*"العدد المتواضع لمعاهد الترقية حيث يقتصر على خمسة في كامل الجمهورية". (وطفة، 2011)

*فرص الالتحاق بالمعهد تشترط مستوى الباكالوريا مما يقصي بقية الفئات.

*لا يحتوي التكوين الحالي على مراحل تكوينية ذات طابع مهني تفضي الى شهادات معترف بها. ضرورة بعث شهادة معترف بها على غرار شهادة الباكالوريا المهنية.

إذ تؤكد سعيدة بوهلال "حصول هجرة ملحوظة من منظومة الترقية المهنية إلى مراكز التكوين المهني وذلك بعد أنّ أصبح دخول الجامعات ومدرجاتها حكرا على حاملي شهادة الباكالوريا" (س، 2009)

إذ بعثت المدرسة المفتوحة للشغالين منذ 2003 بهدف تكوين الشغالين غير المتحصلين على شهادة الباكالوريا يدرسون سنتين ويلتحقون عبر مناظرات بالتعليم العالي كالتكوين عن بعد بالمدرسة العليا للتجارة او المعاهد العليا للدراسات التكنولوجية او متابعة التكوين بمراكز التكوين المهني للحصول على شهادة تقني سامي.

كما أنّ صدور قانون عدد 19 لسنة 2008 إذ تضمن الفصل السادس منه" يخول الالتحاق بالتعليم العالي للمتحصلين على شهادة الباكالوريا أو على شهادة أجنبية معترف على معادلتها لها"

وبذلك تكون منظومة التكوين في إطار الترقية المهنية قد تلقت ضربة قاضية. خاصة وانه كان من المفترض ارتفاع نسبة المنتفعين م 550 سنة 2008 الى حوالي ألف سنة 2011.

التوصيات:

-تأهيل البنية التحتية لدعم استخدام التكنولوجيا الرقمية وتمكين كافة المتعلمين (أطفال /شباب/كهول) من الوصول الى الخدمات التكنولوجية بشكل عادل.

-أهمية رقمنه خدمات المركز الوطني للتكوين المستمر والترقية المهنية لجذب واستقطاب مزيد من العمال.

-إثراء النظام المعلوماتي لخدمة ناجعة للمؤسسة الاقتصادية.

-التسريع في إجابة المؤسسة الاقتصادية عند عزمها إسداء خدمة لها.

-ضرورة دعم اللامركزية. وتوعية المنقطعين عن الدراسة والعمال على مواصلة التعلم الرقمي.

-التقييم المستمر لكفاءة العامل ورسكلته.

خاتمة: مما لا شك فيه أنّ التطور التكنولوجي في عالم الرقمنة للمرافق العمومية وشبه عمومية أصبح أمرا حتميا وضروريا وهذا لطبيعة التغيرات السريعة التي تفرض التكوين المستمر للموارد البشرية عبر برمجيات الاتصالات الحديثة التي سهلت عملية التعلم الذاتي إضافة إلى ربح الوقت وتخفيض التكاليف. إلاّ هذه الأهداف تواجه تحديات أهمها مسالة التفاوت الرقمي بين الجهات بسبب البنية التحتية فرغم المجهودات التي قامت بها الدولة التونسية كدولة نامية تسعى الى التطلعات الحديثة في مجال الاتصال لكنها لم تصل بعد إلى الأهداف المرجوة.

المراجع:

- بسام سلطاني, (2009,7,29) "مدارس الترقية المهنية تفقد مكانتها" محمد مولهي, (2008,7,29) المركز الوطني للتكوين المستمر والترقية المهنية في مواجهة تحديات العولمة" الشعب.
- قانون عدد11 لسنة 1993 المؤرخ في 17 فيفري 1993.
- John J. Mearsheimer. (1994/1995). the False promise of international institutions. *" International Security*, *vol. 19, no. 3*, p. p. 10.
- عبد الرحمان بسباس (1998), الأبعاد الاجتماعية لتأهيل المؤسسات الصناعية في تونس بنزرت نموذجا "شهادة الدراسات المعمقة ,كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تونس ص44.
- الان توران (2011) "براديغما جديدة لفهم عالم اليوم" المنظمة العربية للنشر ,ترجمة جورج سليمان
- سالم لبيض (2022,3,22) ثقافة المؤسسة وأثر العولمة في المغرب العربي , مثال تونس. انسانيات.
- ع,د,وطفة (2011) "رأسمالية المدرسة في عالم متغير الوظيفة الاستلابية للعنف الرمزي والمناهج الخفية ,"سلسلة دراسات منشورات اتحاد الكتاب العرب.

الرقمنة في قطاع التربية والتكوين: المدرسة المفتوحة للشغالين، أنموذجا ـــــــ

الفصل الثالث

دور إجراءات تطوير الخدمات الرقمية في القطاع الضريبي في محاربة الغش والتهرب الضريبي
-دراسة حالة بعض الدول العربية-

The role of procedures for developing digital services in the tax sector in combating fraud and tax evasion.
a case study of some Arab countries

د هبري آسية

جامعة مصطفى اسطمبولي، معسكر- الجزائر

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التفصيل في إجراءات تطوير الخدمات الرقمية في القطاع الضريبي في بعض الدول العربية وما يمكن أن تقدمه لضمان الشفافية والوضوح في المعاملات الضريبية المختلفة للقطاع العام والخاص في الدولة. خلصت الدراسة إلى أنّ رقمنة النظام الضريبي في الدول العربية محل الدراسة (الجزائر، السعودية، الإمارات، الأردن مصر والكويت)، قد ساهمت وبقوة في تحقيق نتائج جيدة فيما يتعلق بالتحصيل الضريبي ومحاربة الغش والتهرب الضريبي منذ البدء بالعمل بالنظام الضريبي الإلكتروني، بشرط العمل على التطوير المستمر لأساليب الحفظ والحماية وأمن المعلومات الضريبية لمتعاملي القطاع من شركات و هيئات وأفراد.

الكلمات المفتاحية: رقمنة النظام الضريبي، التهرب الضريبي، الإجراءات، الخدمات الرقمية، الدول العربية.

Abstract

This study aimed to detail the procedures for developing digital services in the tax sector in some Arab countries and what they can provide to ensure transparency and clarity in the various tax transactions of the public and private sectors in the country.The study concluded that the digitization of the tax system in the Arab countries under study (Algeria, Saudi Arabia, UAE, Jordan, Egypt and Kuwait)has strongly contributed to achieving good results with regard to tax collection and combating fraud and tax evasion since the start of the electronic tax system,provided that work on the continuous development of methods of preservation, protection and security of tax information for the sector's customers from companies, bodies and individuals.

Keywords: *digitization of the tax system, tax evasion, procedures, digital services, Arab countries.*

المقدمة:

إنّ عملية التحول الرقمي في المجال الضريبي، ليست مجرد إتجاه طبيعي لتعميم استخدام التكنولوجيا الحديثة، بما يؤدي إلى رقمنة العمليات الضريبية، بل تعتبر تحولا متعمدا وعمليا، لتحقيق أهداف محددة، وتوقع نتائج محددة. فمن خلال البيانات، يمكن للإدارات الضريبية استخدام النمذجة التنبؤية وتحليل الاتجاهات الاقتصادية وتأثيرات التغييرات في السياسات، وفي إطار الرؤية المستمدة من كل هذه المعلومات الجديدة، يمكن الحديث عن تحسينات كبيرة لدافعي الضرائب والهيئات الضريبية على حد سواء.

تلعب الرقمنة دورا رئيسيا في مساعدة السلطات الضريبية على خفض تكاليف الامتثال والتكاليف الإدارية، وجمع المزيد من الإيرادات بشكل أكثر

كفاءة، وتعزيز الشفافية والخدمة لدافعي الضرائب، واستيعاب تدفقات البيانات الضخمة. تستكشف هذه الدراسة، كيفية استخدام التكنولوجيا في الإدارات الضريبية وكيف يمكن تحديد المخاطر والحد منها من تهرب وغش ضريبي...، ما يوفر إطارا للتقييم العام للوضع الضريبي في الدولة لدعم صناعة القرار بالنسبة لمصممي السياسات العامة، عند بدء عملية التخطيط ويحدد الاعتبارات الخاصة بالتنفيذ الفعال للإدارة الضريبية في المستقبل.

- **إشكالية الدراسة:**

تعمل الأنظمة الإلكترونية في إطار التحول الرقمي للخدمات الحكومية في شتى المجالات، على الربط بين الخدمات في مختلف القطاعات، إلاّ أنّ هناك تحديات تواجه هذا التحول. تشمل قضايا الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية، بالإضافة إلى الحاجة إلى تدريب وتأهيل العاملين على استخدام التكنولوجيا الجديدة، إضافة إلى استثمارات كبيرة في البنية التحتية التكنولوجية. بالنسبة للإدارة الضريبية في الدولة، تعدّ الرقمنة أداة قوية وفعّالة للحد من التهرب الضريبي وتعزيز الكفاءة والشفافية في النظام الضريبي ومنه يمكن طرح التساؤلات التالية: **ما هي شروط تصور إجراءات تطوير الخدمات الضريبية في إطار محاربة الغش والتهرب الضريبي؟ كيف تحقق رقمنة العمليات الضريبية هذا الهدف في إطار الإجراءات المتخذة من طرف الدول العربية مجال الدراسة؟**

- **فرضيات الدراسة:**

للإجابة عن الإشكالية السابقة، يمكن طرح الفرضيات التالية:

1. تقوم عملية الرقمنة في المجال الضريبي على فهم السياسات الضريبية الفعالة، القائمة على تبسيط الضريبة و سهولة المعاملات الإلكترونية المختلفة التي تدعم الشفافية و الوضوح في إطار محاربة الغش والتهرب الضريبي.

2. تعمل إجراءات تطوير الخدمات الضريبية في الدول العربية المدروسة، على دعم عمليات التحصيل الضريبية و تقوية الرقابة الجبائية، بشرط الاستجابة لمتطلبات أمن المعلومات و أنظمة الحماية الإلكترونية، ومتطلبات الذكاء الإصطناعي ومتطلبات الصيانة الشبكية والبرمجيات الحديثة، للوصول إلى تحقيق الرضا عن هذه الخدمات بالنسبة لجميع المتعاملين بها.

- **أهداف الدراسة:**

يمكننا تحديد الأهداف التالية للدراسة:

1. بيان أهمية تصور الإجراءات الضريبية المناسبة لهدف محاربة التهرب والغش الضريبي.

2. شرح مدى تأثير الإجراءات الضريبية المتخذة من طرف الدول العربية المدروسة على نتائج عملية محاربة الغش و التهرب الضريبي.

3. بيان مدى أهمية التحديث المستمر لإجراءات الرقمنة الخاصة بالقطاع الضريبي بما يتماشى مع التطورات الإقتصادية والإجتماعية للدول ومتطلبات الأمن السبيراني والحماية الرقمية للمعلومات.

- **منهج الدراسة:**

من خلال الأهداف المحددة لهذه الدراسة، تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي المناسب للطرح الخاص بالإجراءات المتخذة من طرف الدول المدروسة في إطار رقمنة الأنظمة الضريبية و مدى مساهمة ذلك في تطوير مستوى الخدمات الضريبية المقدمة.

- **هيكل الدراسة:**

في إطار التفصيل في الإجراءات الخاصة برقمنة الخدمات الضريبية، في الدول العربية المدروسة، تم الإعتماد على ثلاثة محاور أساسية: المحور الأول تمثل في المفاهيم الأساسية للدراسة، أما المحور الثاني فيضم الإجراءات الضريبية المتخذة في إطار رقمنة العمليات الضريبية في الدول العربية المدروسة والمحور الثالث تمثل في شروط نجاح عملية رقمنة العمليات الضريبية في دمج القطاع غير الرسمي في الإقتصاد الرسمي.

2. المحور الأول: المفاهيم النظرية الأساسية:

في إطار الحديث عن الرقمنة في المجال الضريبي، يمكن التطرق للعناصر والعلاقات الاساسية التالية:

1.2 الأهمية التطبيقية لتطوير ورقمنة الإجراءات الضريبية:

يمكن للرقمنة بمفهومها التطبيقي أن تطور السياسة المالية بطرق عديدة كالتالي:

1. في مجال المدفوعات الحكومية للأفراد: يمكن للحكومة تحسين كفاءة المدفوعات المالية المقدمة للمواطنين والمقيمين في إطار برامج مختلفة ويمكنها تحسين فعالية هذه المخططات من خلال تحديد المستفيدين بشكل أفضل، مما قد يقلل من استخدام طرق المصادقة الرقمية. إنّ استخدام قواعد البيانات الرقمية لتحديد المستفيدين من المخططات الحكومية يمكن أن يساعد في تحسين فعاليتها.

2. فيما يتعلق بالمشتريات العامة: يمكن للحكومة تحسين كفاءة ونزاهة المشتريات العامة من خلال الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية التي تعمل على تحسين الشفافية والمنافسة.

3. في مجال الإيرادات غير الضريبية: يمكن للحكومة تحسين كفاءة تحصيل الإيرادات غير الضريبية (مثل الرسوم المختلفة) من خلال الدفع الرقمي، قد تؤدي هذه الأساليب إلى تقليل التكاليف المرتبطة بالتعامل مع النقد والموارد البشرية لتحصيل هذه الإيرادات.

4. في مجال تحصيل الضرائب: يمكن للحكومة تحسين كفاءة تحصيل الضرائب بالطرق الرقمية، مما يؤدي إلى تقليل تكاليف التحصيل والموارد التي يتطلبها.

5. الإحصائيات الضريبية وتوظيفها: يمكن أن يساعد الوصول إلى المعلومات في الوقت الفعلي للمعاملات المالية في تحسين عملية تحصيل الضرائب من قبل الحكومة، ومع اندماج الأفراد والشركات مع الاقتصاد الرقمي وقبولهم للمدفوعات الرقمية وتسديدها، يصبح من الأسهل إنشاء مسارات المعاملات التي يمكن أن تكشف عن تجنب الضرائب أو التهرب منها.

6. الحوكمة الالكترونية: يمكن للحكومة استخدام الرقمنة لتحسين كفاءة الحوكمة، قد يشمل ذلك رقمنة الإجراءات وتحسين وصول المواطنين والمقيمين إلى المعلومات.
(https://www.elibrary.imf.org/display/book/9781484315224/ch011.xml)

2.2 التطبيقات الحديثة في مجال الرقمنة للنظام الضريبي:

في ظل وجود التغييرات الإلكترونية في المجال الضريبي، يمكن تحقيق التطبيقات التالية:

1. بدلا من تخزين كميات هائلة من بيانات دافعي الضرائب، سيتاح للإدارات إمكانية الوصول إلى الدفاتر المشفرة الموزعة التي تمكنها من رصد المعلومات عن الضرائب بسلاسة وبصورة آنية. ولهذا الأمر فائدة إضافية تتمثل في جعل إدارات الضرائب "أقل وضوحاً" للعامة.

2. سيتزايد دعم قرارات إدارات الضرائب وتعزيزها بواسطة الذكاء الاصطناعي. إلا أنه يجب مراقبة النظام لاكتشاف الأخطاء بصفة دورية.

3. يمكن أن تصبح إدارات الضرائب مستودعات لمزيد من البيانات الحكومية، مما يمنحها دوراً مركزياً في صياغة السياسات الاقتصادية، وهذا يؤدي إلى تمكين واضعي السياسات من مراجعة المعاملات التي تتم في الاقتصاد وإتاحة إمكانية التنبؤ على نحو أفضل.

4. من الممكن أن يصبح النظام الضريبي أكثر سهولة من حيث الاستخدام، وقد تشمل الخدمات الإقرارات الضريبية التي تستوفى مسبقاً، وتمكين دافعي الضرائب من الاطلاع على معلومات تقديم الإقرارات الخاصة

بهم ومشاركة البيانات مع البنوك لتسريع الموافقات على الائتمان، إلى جانب استفسارات الباحثين والمجتمعات المحلية عن الملفات الضريبية التي تراعي المحافظة على الخصوصية.

5. تعمل إدارات الضرائب على تبسيط التعامل بين دافعي الضرائب ومسؤولي الضرائب،عن طريق ربط أنظمة المحاسبة للشركات بالمنصات التي تتيحها إدارات الضرائب لتقديم الإقرارات الضريبية إلكترونياً وخدمات الدفع الإلكتروني.

(https://blogs.worldbank.org/ar/voices/lmadha-ttbny-adarat-aldrayb-althwl-alrqmy)

3.2 الفوائد التطبيقية لرقمنة الإجراءات الضريبية المختلفة:

اعتمدت الرقمنة على مجموعة من الآليات التي تساعد على تحديث نظم العمل بالضرائب بكافة أنواعها وتمثلت فيما يلي:

1. الإقرارات الضريبية الإلكترونية.
2. ميكنة نظم التحصيل والسداد والدفع الإلكتروني.
3. إصدار البطاقات الضريبية المؤمنة.
4. الفاتورة الضريبية الإلكترونية.
5. تقارير العمل الذكية للفحص الضريبي.

تلعب الرقمنة دورا هاما في تحسين ورفع كفاءة منظومة الإيرادات الضريبية، للحد من التهرب الضريبي ودمج الإقتصاد غير الرسمي في الإقتصاد الرسمي، فعلى سبيل المثال خلال تطبيق نظام الإقرارات الإلكترونية يمكن تحقيق عدد من الأهداف أهمها:

1. إنهاء حالات التكدس وأيضا تخفيض عدد مرات التردد للمكلفين على هيئات الضرائب.

2. الربط المعلوماتي للبيانات المالية المتشابكة بين المكلفين.

3. وضع آلية للفوترة الضريبية الإلكترونية وهي تحويل عمليات الفاتورة الورقية إلى نسخة رقمية بأحدث تقنيات مع وجود شكل موحد للفاتورة الإلكترونية.

4. إمكانية ربط الفاتورة الرقمية ببرامج تخطيط وتنظيم وربط الإقرار الإلكتروني.

5. إنشاء ملف رقمي للممولين يتم التعامل من خلاله مع المصلحة.

6. سرعة ودقة عمليات الفحص والمراجعة والحد من استخراج فواتير وهمية والحد من التلاعب والغش في بيانات الفواتير المقدمة للمصلحة.

7. متابعة الموقف الضريبي للممول بدقة طول العام.

8. القضاء عن الأسواق الموازية والاقتصاديات غير الرسمية، الأمر الذي يحد من ممارسات التهرب الضريبي وتقليل الفجوة الضريبية ودعم حصيلة الإيرادات الضريبية ويمكن من خلال ذلك تسهيل الإجراءات الضريبية والمتابعة الوقتية لكافة التعاملات التجارية بين الأفراد والشركات.

9. توفير التطوير المستمر لبناء بنية تحتية إلكترونية قادرة على التحول الرقمي مع توفير أجهزة الحواسب الآلية لكل موظفي المصلحة.

10. توفير كوادر فنية لديها الخبرة مع وجود دعم حكومي وتخصيص موارد مالية كافية مع وضع معايير للتحول الرقمي داخل كل الإدارات الضريبية.

11. توفير تشريعات وقوانين تدعم التحول الرقمي وسن قوانين ملزمة تكون واقعية و شاملة . (عميرة، 2023، ص 373-374) .

4.2 دور الرقمنة في مكافحة التهرب و الغش الضريبي:

إنّ غياب إحصاء للوعاء الضريبي الصحيح يؤدي لوجود عدم الرغبة في دفع الضرائب، بسبب البيروقراطية على مستوى هذه الضرائب وعدم وجود التصريح الإجباري لرقم الأعمال أو الأرباح والثروة والممتلكات، مما يساهم في التهرب الضريبي، لذا يجب إعتماد الرقمنة لتسهيل الإجراءات الإدارية، حيث يقوم المكلف بالضريبة بالدفع بالتوجه إلى مصلحة الضرائب بصفة مباشرة، حيث يتم التحصيل الجبائي من حسابه البنكي أو البريدي وذلك بالتعاون مع وزارة البريد والبنوك من خلال التعاملات الإلكترونية وبشفافية وبعيدة عن أي بيروقراطية إدارية.

- في إطار محاربة الغش الضريبي وتضخيم الفواتير، تعد عملية رقمنة قطاع الجمارك ضرورية للقضاء على تضخيم الفواتير وهذا ما سيضفي الشفافية والواقعية على التعاملات المتعلقة بتصريح المصنع أو المستورد عن طبيعة السلع المستوردة وكذا المبلغ الذي سيتم بيعها به.
- تعتبر الرقمنة ضرورية كذلك لاستقطاب الاستثمار وإرساء الثقة لدى المستثمرين والمتعاملين الاقتصاديين وخطوة مهمة لتحويل مناخ الاستثمار إلى مناخ مناسب بعيدا كل البعد عن التلاعبات الإدارية لذا يجب توفير الأرضية اللازمة للاتجاه نحو رقمنة كل القطاعات الاقتصادية من خلال تكوين العمال المتواجدين في مختلف المديريات و وضع قوانين إلزامية لرقمنة قطاع المالية، مما يتطلب وجود رقابة و صرامة في التنفيذ من أجل إطلاق فعال وناجع للرقمنة

والخروج من التنظير إلى التطبيق (محمد، 2022، ص246) وتتضمن كيفية محاربة الغش و التهرب الضريبي العناصر التالية:

1. سهولة وبساطة إستخدام رقمنة النظام الجبائي ساعدت على تسهيل التعاملات بين الطرفين للوصول إلى الأهداف بسرعة.

2. تولي الحكومات أهمية بالغة لرقمنة الإدارة الجبائية كونها آلية فعالة لجمع الأموال وإنفاقها في الأوجه الصحيحة والمحددة.

3. تعتمد الدولة على الضرائب كأهم مصدر للإيرادات العامة لتحقيق أهدافها السياسية والمالية.

4. تحد الرقمنة بشكل كبير من الغش والتهرب الضريبي، بحيث تساعد التصريحات الالكترونية على توفير الجهد والوقت وتخفيض التكاليف وبالتالي التقليل من معاناة المكلفين.

5. تساعد الرقمنة على معالجة المزيد المعلومات المتعلقة بأنشطة المكلفين بالضريبة.

6. سهولة وبساطة استخدام رقمنة النظام الجبائي سهلت التعاملات بين الطرفين للوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة (محرز ودبايلية، 2022، ص 53).

5.2 أثر رقمنة العمليات الضريبية على الاقتصاد الموازي:

إنّ القيام برقمنة الأعمال غير الرسمية يساهم في فهم الديناميكيات المحيطة برقمنة الشركات غير الرسمية، إلا أنها ظاهرة متعددة الأوجه تدعو إلى استكشاف دقيق للتأثير وفي هذا المجال، يمكن أن يكون للرقمنة داخل الأعمال التجارية غير الرسمية تأثيرات واسعة النطاق كالتالي:

1. إزالة الوسطاء أو تغييرهم، وزيادة المعرفة الرقمية، وإدخال التكنولوجيا الرقمية إلى الأعمال التجارية غير الرسمية وتوسيع شبكاتها وكذا إزالة أو تبديل الوسطاء، كما تساعد الرقمنة في إزالة الوسطاء من سلاسل القيمة الخاصة بالأعمال التجارية غير الرسمية، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والوصول المباشر إلى المستهلكين خاصة بالنسبة لتجار الجملة وتعاونيات المزارعين بإمكانية الوصول المباشر إلى العملاء وهذا يمكنهم من الحفاظ على إنتاجهم وتأمين سبل عيشهم.

2. بالإضافة إلى زيادة محو الأمية الرقمية ولا تزال المعرفة الرقمية منخفضة في العديد من البلدان النامية، وبالتالي فإن الرقمنة لديها القدرة على الدخول إلى مجالات الأعمال غير الرسمية لذلك تقوم محركات التحول الرقمي في أفريقيا بدعم دخول الشركات الناشئة والشركات الكبرى وصناع السياسات إلى مجالات دعم الجهود الرامية إلى زيادة المعرفة الرقمية وبناء البنية التحتية ودمج المنتجات الرقمية والأنشطة المألوفة خارج الإنترنت.

3. رقمنة الأعمال غير الرسمية يؤدي مباشرة إلى تحسين الخدمات من خلال الأشكال المختلفة للرقمنة الهادفة إلى ترسيم الأعمال غير الرسمية وتوفير الوصول إلى أسواق جديدة من خلال جمعيات الأعمال وعقد الشراكات المختلفة.

4. من ضمن التأثيرات كذلك نجد تقييم المخاطر والحصول على الائتمان للأعمال التجارية غير الرسمية، فتوفر البيانات التي تولدها المعاملات الرقمية والمزيد من المعلومات، يجعل تقييم المخاطر أسهل مما يقلل من مخاطر إقراض

الأموال للشركات غير الرسمية وهذا يؤدي انخفاض المخاطر وانخفاض أسعار الفائدة، مما قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية.

5. تعمل الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا في مختلف دول العالم على بناء نماذج تسجيل ائتماني خاصة تمكن الشركات الصغيرة والمتوسطة من الحصول على التمويل وتوسيع الشبكات، إذ يقوم التحول الرقمي بتوفير فرصة لتوسيع الشبكات الاجتماعية القائمة وبناء رأس المال الاجتماعي للمجتمعات الضعيفة وبالمثل قد تتمتع المجتمعات بقدر أكبر من المرونة مع توسع الرقمنة في الأسواق وتنويع الدخل.

(https://www.undp.org/acceleratorlabs/ourwork/informality, 2023, p. p 01) .

من تحديات الرقمنة في هذا المجال، اتساع الفجوة الرقمية، التي تنشأ عندما يتخلف أولئك الذين يفتقرون إلى الاتصال والمهارات الرقمية عن الركب وعلى نحو مماثل فإن التحول الرقمي قد يؤدي إلى توسيع الشبكات الاجتماعية ولكن يمكن أيضا أن يقلل من التماسك الاجتماعي ويقلل من الحماية الاجتماعية المقدمة للتجار غير الرسميين والشركات الصغيرة على المنصات الرقمية.

6. يمكن أن تؤدي هيمنة منصات مثل فيسبوك ووات ساب إلى الإفراط في الاعتماد عليها وإلى المركزية وملكية الشركات لبيانات المستخدم وإمكانية قيام الحكومة بجمع واستخدام المعلومات لتأكيد السيطرة وأخيرا قد يكون المستخدمون المحتملون للحلول الرقمية بالكامل حذرين منها بسبب انعدام الثقة في شركات الخدمات المالية والحكومة وخطر إساءة استخدام بياناتهم .

(https://www.undp.org/acceleratorlabs/our-work/informality, 2023, p. p 01) .

3.المحور الثاني: الإجراءات الضريبية المتخذة في إطار رقمنة العمليات الضريبية في بعض الدول العربية.

1.3 الرقمنة في إدارة الضرائب :

لقد أدت زيادة الرقمنة وتطوير أدوات تحليلية جديدة إلى زيادة كبيرة في كفاءة وفعالية الإدارة بالنسبة لمختلف شرائح دافعي الضرائب وساعدت على تقليل الأعباء.

1.إدخال قدر أكبر من التقارير التي يتم التحقق منها من خلال دمج المعلومات في العمليات الإدارية القادمة من الوسطاء الماليين وأجزاء أخرى من الحكومة ودافعي الضرائب الآخرين والإدارات الضريبية الأخرى.

2.اعتماد أنظمة تقارير أكثر موثوقية على سبيل المثال رقمنة فواتير ضريبة القيمة المضافة وسجلات النقد عبر الإنترنت وبناء قواعد ضريبية أساسية في برامج المحاسبة.

3.الكشف المحسن عن عدم الامتثال المحتمل من خلال نمذجة أفضل لتقييم المخاطر وذلك باستخدام كميات كبيرة من البيانات الرقمية وتقنيات التحليل المتقدمة.

4.إدخال تحسينات في الخدمات لدافعي الضرائب من خلال الإيداع الالكتروني والدفع الالكتروني وأدوات الخدمة الذاتية عبر الإنترنت والمساعدة المستهدفة مثل المحادثات المباشرة عبر الإنترنت (عميرة، 2023، ص 369).

2.3 إجراءات رقمنة العمليات الضريبية في بعض الدول العربية:

شرعت الدول العربية خلال السنوات الماضية بالعمل على تنفيذ العديد من الإجراءات والخطوات الإستباقية التي من شأنها التمهيد لرقمنة التحصيل الضريبي وذلك من خلال مجموعة من الأسس والتدابير قبل اعتماد نظام رقمنة التحصيل الضريبي بما يشمل:

1. وضع الإطار القانوني الداعم للتحول من التحصيل المادي إلى التحصيل الإلكتروني.
2. إعادة هندسة الإجراءات الخاصة بكامل عمليات التحصيل الضريبي بما يدعم تبسيط الإجراءات وزيادة التحول إلى التحصيل الرقمي وبما يستهدف تحقيق مستويات مثلى وكفاءة في التحصيل الضريبي.
3. توفير النظم والمنصات الإلكترونية الضرورية لتلقي ومعالجة التصاريح والآداءات إلكترونيا.
4. بناء قدرات العامل البشري وتأهيله بما يتلاءم مع آليات التحصيل الالكتروني.
5. تستلزم رقمنة نظم التحصيل الإلكتروني وجود أنظمة دفع رقمية في كل القطاعات لمساندة هذا التحول (صبري الفران، ص 07) .

يذكر أنه وفي سبيل تنفيذ مرحلة تصميم وبناء وثائق نظام رقمنة التحصيل الضريبي واجهت الدول العربية بعض التحديات تمثل أهمها في ضمان الإنخراط الناجح لكافة أصحاب العلاقة في هذه النظم، وتدريب المستخدمين عليها، وتقديم خدمات الدعم المستمر.

1.2.3 إجراءات الرقمنة في المجال الضريبي في الجزائر:

لعبت رقمنة الإدارة الضريبية دورا هاما في النهوض بالقطاع الضريبي، سواء من ناحية زيادة التحصيل الضريبي أومن ناحية في مكافحة أشكال التهرب الضريبي وذلك يعود إلى رقمنة الإدارة تسمح بالتقليل من تعقد الإجراءات الإدارية داخل الإدارة الضريبية، كما تسمح باختصار الوقت والجهد و اكتشاف حالات التهرب الضريبي، كون العمليات تصبح مسجلة إلكترونيا وتسمح بتسهيل عمليات تسجيل الالتزامات الضريبية بالنسبة للمكلفين بالضريبية ،دون التنقل إلى الإدارة الضريبية وتفادي طوابيرالانتظار (جهيدة، 2021-2022، ص 34).

أصبحت التصاريح الضريبية والدفع عبر الإنترنت حقيقة واقعية في الجزائر، بعد تثبيت جميع معدات رقمنة المعاملات الضريبية، كما تم دعوة المسؤولين في القطاع إلى التقرب أكثر من دافعي الضرائب وشرح لهم طريقة التصريح الضريبي الإلكتروني والدفع عن بعد. إن الخطوة التالية ستكون العمل على السماح لدافعي الضرائب بتقديم ملفهم عبر الإنترنت. إن النتائج التي سيتم تحقيقها في هذا المجال تتمثل في كون الخدمات الرقمية متاحة على مستوى المديرية العامة للضرائب (DGI) تتعلق بالتسجيل الضريبي الإلكتروني والتحقق من صحة رقم التعريف الضريبي (NIF) والإجراءات الضريبية عن بُعد، من خلال أنظمة " جبايتك "tic' Jibaya، التي تم تطويرها محلياً. وخدمة "مساهمتك"tic' Mousahama ، وهي البوابة الرقمية للتصريح والدفع للأقساط الضريبية عن بُعد. بالإضافة إلى الخدمات المتاحة على الموقع

الإلكتروني للمديرية. (https://tadamsanews.dz2023/مخطّط-لإستكمال-رقمنة-القطاع-الضريبي-، 2023) .

تمت عملية رقمنة الإدارة الجبائية في الجزائر بإعداد المخطط التنظيمي الجديد للإدارة الضريبية الذي عرف الإجراءات التالية:

1. إحداث هياكل جديدة كمديرية كبريات المؤسسات والمراكز الضريبية نظرا لزيادة اتساع رقعة نسيج المكلفين بالضريبة مما يتطلب إمكانيات مادية وعصرية.

2. تعميم تقنية الربط عن بعد بالإنترنيت والانترنيت بين مصالح الإدارة الجبائية لتعزيز التعاون والتنسيق بين هذه المصالح وسهولة الوصول الى المعلومات الضرورية من طرف مصالح الإدارة الجبائية كل حسب اختصاصه.

3. إنشاء موقع الكتروني للمدرية العامة للضرائب وهو بمثابة نافدة للمعلومات الجبائية من منشورات جبائية، تصريحات جبائية، قوانين وإجراءات جديدة ...والتفاعل مع مستخدمي الإنترنيت ونقل انشغالاتهم.

4. اعتماد تقنية جديدة للحصول على التعريف الجبائي عن طريق إرسال طلب الترقيم من طرف المكلف بالضريبة عبر البريد الالكتروني للإدارة الجبائية، مما يسهل على المكلف بالضريبة سرعة التعرف والحصول على هذا الرقم عن طريق الموقع الالكتروني.

5. وضع نظام التصريح عن بعد في سياق الإدارة الرقمية لخدمة المكلفين بالضريبة كخطوة تجريبية بالنسبة للمؤسسات والشركات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات، حيث سمحت للمكلفين بالضريبة بإمكانية إكتتاب تصريحاتهم الجبائية عن طريق الانترنت عبر موقع جبايتك الذي تم إستحداثه لهذا الغرض.

6. إضفاء الصفة غير المادية على الملف الجبائي للمكلف بالضريبة للقضاء عن النظام التقليدي القائم على المستندات الورقية، لتسهيل الملف الجبائي للمكلف في جميع مراحل الإخضاع الضريبي من تأسيس للضريبة الى الفحص الى التحصيل الضريبي.

7. إعتماد طريقة الحصول على المستخرج الضريبي باستعمال تقنية المستخرج الضريبي الإلكتروني، فيكتفي أن يقوم المكلف بالضريبة بإدخال المعلومات والبيانات الخاصة به على الموقع الالكتروني للإدارة الجبائية للحصول على المستخرج الضريبي الخاص به ويهدف المشرع من وراء ذلك الى إضفاء طابع غير مادي لمستخرج الجدول الضريبي (تلية، 2019، ص 51-52).

2.2.3 إجراءات الرقمنة في المجال الضريبي في السعودية:

في عام 2017، بدأت السعودية بتطوير إستراتيجية عامة للزكاة والدخل في سياق هدف إستراتيجي أساسي يتمثل في زيادة كفاءة عمليات التحصيل والامتثال الضريبي. كما طورت نظاما خاصا بتقنية المعلومات والتحليل، فيما يجري حاليا التركيز على رقمنة الإجراءات الضريبية بشكل خاص (صبري الفران، ص 06).

يتم تقديم عدد من الخدمات الإلكترونية للمكلفين بالضريبة في إطار رقمنة التحصيل الضريبي في السعودية ، بما يشمل فوترة الالتزامات الزكوية الضريبية من خلال النظام الإلكتروني "سداد المدفوعات" وإدارة الضمانات البنكية المقدمة من خلال طلب الضمان البنكي ولوحة المعلومات لسجل المدفوعات والالتزامات الخاصة بالزكاة أو الضريبية والسداد الميسر وخطط التقسيط (صبري الفران، ص 10.)

في إطار حفظ وضمان خصوصية وتحديث بيانات المكلفين ضريبيا دافعي الضرائب يتم في السعودية حفظ وتخزين البيانات إلكترونيا، كما تطبق الهيئة العامة للزكاة والدخل معايير عالية لضمان أمن وسرية البيانات. ترتبط أنظمة الهيئة العامة للزكاة والدخل الإلكتروني مع العديد من الجهات الحكومية ذات العلاقة، مما يساهم في ضمان صحة بيانات المكلفين وتحديثها بشكل دوري (صبري الفران، ص 12).

3.2.3 إجراءات الرقمنة في المجال الضريبي في مصر :

حسب مؤشر جي إس إم إيه إنتلجنس (GSMAI)، تحسن مستوي الرقمنة في مصر من 71.55 من 100 في عام 2020 مقارنة بـ 24.54 في عام 2019 ويقيس المؤشر أداء 170 دولة سنويا وفقا للمقاييس الرئيسية لاعتماد الإنترنت (عميرة ه.، 2023، صفحة ص 370).

بشأن النظام الضريبي في مصر، إنطلق التحول الرقمي له منذ يناير2019 باعتباره محورا مهما لإستراتيجية التحول الرقمي لوزارة المالية الأمر الذي أدى إلى زيادة الإيرادات الضريبية بنسبة 13 ٪ من موازنة 2020 رغم تأثير أزمة

كورونا وبالوصول إلى مرحلة الرقمنة تكون النتائج أفضل وأقل سواء كانت تكاليف أو كوادر بشرية وأصبح بالإمكان تحقيق ما يلي:

1. تحديث البيانات واسترجاعها في أي وقت ومن أي مكان بوجود شبكة الإنترنت.

2. الوصول إلى نتائج سريعة وعالية الجودة وكانت رؤية الخطة الإستراتيجية لمصلحة الضرائب المصرية في بناء الثقة مع المجتمع وفعالية من خلال كوادر فنية مميزة.

3. تقديم خدمات ضريبية متقدمة تعمل بكفاءة مالية من خلال مجموعة من العمليات المتسلسلة على نطاق واسع و على مستوى عالي.

4. تتمثل إجراءات الضريبة الحديثة في تحديد الشخص أو الكيان الخاضع للضريبة والمبلغ المطلوب عن المعاملات والدخول وتطبيق القواعد الضريبية وحساب الضريبة المستحقة ودفع الضرائب ومراجعة الحسابات وعمليات الإنفاذ.

5. تم تحويل العمليات التي كانت في الأصل قائمة على الورق واليدوية جزئيا إلى الشكل المميكن مما يسمح بمشاركة أكبر للبيانات داخل الإدارة والحكومة ودمج بيانات الطرف الثالث واستخدام الأدوات التحليلية المحسنة (عميرة، 2003، ص370).

4.2.3 إجراءات الرقمنة في المجال الضريبي في الامارات العربية المتحدة:

في إطار تطوير النظام الضريبي الإلكتروني، إتجهت الإمارات إلى منح كل مسجل ضريبي رقم حساب خاص بالتسجيل الضريبي الخاص به، حيث يقوم المسجل بسداد المبالغ إلكترونيا على حساب الضريبة والغرامات المستحقة على الرقم الخاص به ويتم تحويل هذه المبالغ إلى الهيئة الاتحادية للضرائب مباشرة.

1. تتطلب عملية رقمنة التحصيل الضريبي التعاون والتنسيق مع كافة أصحاب العلاقة واستشراف متطلباتهم من هذه الأنظمة والتقييم الدوري لهذه الخدمات ومشاركة متلقي الخدمة في رقمنة التحصيل.

2. تهيئة البنية التحتية إضافة إلى تأهيل الكادر البشري، وأجهزة الحاسب وخطوط الاتصال وتوفير آليات ضمان أمن الفضاء الإلكتروني وحماية البيانات.

3. من جهة أخرى يعتبر اعتماد "نظام الفاتورة الإلكترونية " أحد الركائز الأساسية لرقمنة التحصيل الضريبي خاصة فيما يتعلق بضرائب الاستهلاك وضرائب المبيعات والقيمة المضافة، حيث تعد الفاتورة الإلكترونية بمثابة مستند إلكتروني تسجل فيه أية عمليات توريد للسلع والخدمات الخاضعة للضريبة وتفاصيلها بما يساعد الجهات الضريبية على فرض وتحصيل الضريبة في المراحل المختلفة لتوريد السلعة أو الخدمة (صبري الفران، ص08).

في الإمارات، تم إحراز تقدم فيما يتعلق بـ:

1.رقمنة التحصيل الضريبي، حيث عملت الهيئة الاتحادية للضرائب على وضع جميع المتطلبات التنظيمية اللازمة لرقمنة معظم الخدمات التي تقدمها، بهدف ضمان التمكن من إجراء معظم التعاملات بين الهيئة الاتحادية للضرائب ودافعي الضرائب بشكل إلكتروني، مما يساهم في تعزيز كفاءة هذه التعاملات ومراقبتها.

2. تسعى الهيئة بشكل مستمر إلى مراجعة خدماتها الإلكترونية بهدف تحسين رقمنة الضرائب وفي هذا الإطار قامت الهيئة بإقرار المتطلبات التنظيمية الخاصة بخدمات التسجيل الضريبي والإقرارات الضريبية واسترداد الضريبة لغير المسجلين وخدمات الدفع الإلكتروني والخدمات الضريبية ذات الصلة بالسلع الانتقائية (صبري الفران، ص 09).

3.تم إطلاق عدد من الخدمات الإلكترونية لدافعي الضرائب في إطار رقمنة التحصيل الضريبي في الإمارات، خلال الفترة (2017 -2020) بما يشمل:

4.خدمات التسجيل المتمثلة في تسجيل وتعديل تسجيل الخاضعين لضريبة القيمة المضافة والضريبة الإنتقائية وإصدار شهادات التسجيل الضريبي وإلغاء تسجيل الخاضعين وتسجيل وتعديل تسجيل المجموعات الضريبية إضافة إلى تسجيل الوكيل الضريبي والوكالة الضريبية ووكلاء الشحن.

5.خدمات الإقرارات الضريبية وتقديم الإقرارات القيمية وتقديم تصريحات المبالغ الخاصة بإنتاج واستيراد وتخزين السلع ونقلها بين المناطق المحددة.

6. خدمات إسترداد الضريبة لغير المسجلين وتنظيم إسترداد القيم المختلفة.

7.خدمات الدفع المتمثلة في دفع ضريبة القيمة المضافة والضريبة الإنتقائية ودفع الغرامات الإدارية والرسوم الخاصة بتسجيل الوكيل الضريبي والمناطق المحددة ودفع ضريبة القيمة المضافة والضريبة الإنتقائية عند الإسترداد بالنسبة لغير المسجلين.

8. خدمات متعلقة بالسلع الإنتقائية، لغرض الطوابع الضريبية الرقمية وتسجيل السلع الإنتقائية.

9.الخدمات الإدارية وتشمل تقديم طلبات إستفسار لمراكز الدعم وطلبات التوضيح حول الوضعيات المعقدة، وطلبات الاستثناءات الإدارية وتقديم المقترحات والشكاوى وطلبات إعادة النظر. (صبري الفران، ص 10).

5.2.3 إجراءات الرقمنة في المجال الضريبي في الكويت:

تسعى الجهات المعنية في الكويت لرقمنة الإدارة الضريبية وباقي الإجراءات الضريبية في إطار مشروع قيد التنفيذ لتطوير الإدارة الضريبية ومن المتوقع إنجازه خلال عام. (صبري الفران، ص 06.)، إذ قامت الإدارة الضريبية في الكويت بتوفير خدمة إلكترونية تمكن المتعاملين من المكلفين والمسجلين من تقديم طلب إصدار الشهادات الضريبية بمختلف أنواعها عبر البوابة الإلكترونية لموقع وزارة المالية. (صبري الفران، ص 11).

في إطار حفظ وضمان خصوصية وتحديث بيانات المكلفين بالضريبة ،يتم في الكويت حفظ البيانات من خلال نظام KITAS و Excel، بينما لا تزال المستندات تحفظ ورقيا فيما يتم تحديث البيانات من واقع المستندات ورقيا من قبل المكلفين بعد تدقيقها.

1. هناك توجه مستقبلي للتحول الرقمي للخدمات الحكومية بما يتوافق مع رؤية "كويت جديدة 2035" حيث سيتم في إطاره رقمنة العمليات والإجراءات الضريبية بما يشمل التحصيل الضريبي الإلكتروني، حيث من المخطط تحصيل المستحقات الضريبية عن طريق القنوات الإلكترونية المتاحة عبر البوابة الإلكترونية.

2. تتمثل أبرز التحديات الراهنة في التأخر في تنفيذ الخطة الإستراتيجية بسبب الظروف التي فرضتها جائحة كوفيد-19 والتحديات المرتبطة بالتنسيق مع الجهات المعنية ذات الصلة فيما يتعلق بتبادل المعلومات. (صبري الفران، ص 15).

3. فيما يتعلق بتوثيق إجراءات الوضع الضريبي الحالي وتحديد الفجوات والثغرات في عملية التحصيل بناء على أفضل الممارسات الرائدة في هذا المجال، إضافة إلى وضع التصميم المستقبلي للتحصيل الرقمي الذي يعتمد على الترابط مع الجهات الأخرى ذات العلاقة.

مرت مرحلة تصميم وبناء وثائق نظام رقمنة التحصيل الضريبي بعدة خطوات، بما يشمل:

1.إصلاح نظام معلومات المديريات الضريبية المحلية من خلال إنشاء نظام معلومات مركز يتمحور حول دافعي الضرائب ويغطي جميع المجالات الوعاء الضريبي، التحصيل، المنازعات ...إلخ

2.إتاحة النظام المعلوماتي لدافع الضرائب قصد التصريح والدفع الإلكتروني والإستفادة من شبكة من الشركاء تشمل البنوك وشركات الدفع.

3.تطبيق إلزامية التصريح والدفع الإلكتروني بطريقة تدريجية.

4.رقمنة جميع الإجراءات والخدمات وإلزام المكلفين ضريبيا باستخدام الخدمات الإلكترونية. (صبري الفران، ص 18).

6.2.3 إجراءات الرقمنة في المجال الضريبي في الأردن:

تعتبر الأردن من أوائل الدول العربية التي عملت على رقمنة نظم التحصيل عام 2005، حيث سجلت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات تقديم الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني، بما يشمل تسجيل المكلفين، وتقديم الإقرارات وإصدار الإشعارات والتحصيل الإلكتروني ومتابعة الإمتثال الضريبي وتقديم الشكاوي وتقسيط الضرائب. (صبري الفران، ص 06).

يتم في إطار صلاحيات كل جهة من الجهات المعنية برقمنة التحصيل الضريبي إقرار المتطلبات لدافعي الضرائب. ففي إطار رقمنة التحصيل الضريبي والخاصة بالمكلفين بالأردن تم إقرار المتطلبات التنظيمية الخاصة بكل من مديرية خدمات المكلفين ومديرية التسجيل والإعفاء الضريبي وقسم الحكومة الإلكترونية ومراكز الاتصال والمحطة الإلكترونية.

في الأردن يتم تقديم عدد من الخدمات الإلكترونية لدافعي الضرائب في إطار رقمنة التحصيل وتقديم الإقرارات الضريبية والدفع الضريبي والمتمثلة في:

1. تسجيل وتعديل بيانات المكلفين إلكترونيا وتحميل وإرسال المعلومات والحصول على براءة الذمة وبيان الضرائب، إضافة إلى تقديم طلب الحصول على خدمات الاسترداد الضريبي وتعديل الإقرار وطلب التقسيط وتفعيل الرقم الضريبي. (صبري الفران، صفحة ص 10).

2. فيما يتعلق بالتحديات التي واجهت الأردن، على صعيد رقمنة الضرائب غير المباشرة، فتتمثل في مكافحة التهرب الضريبي ورفع نسبة التحصيل الإلكتروني، علاوة على التحديات التي فرضها إنتشار فيروس كوفيد-19.

3. من حيث الفئات الملزمة بالعمل بنظام الفوترة الإلكترونية فتتمثل في الأردن في جميع القطاعات التجارية والصناعية والخدمات والمهن ملزمة بنظام الفوترة الإلكترونية، يستثنى من ذلك بعض المهن مثل المنشآت التي تقل مبيعاتها السنوية عن 75 ألف دينار والبقالات والقرطاسية ومحلات بيع المواد الغذائية والمخابز والمطاعم ومحلات الخياطة وبيع الأدوات المنزلية والحرف والمهن التي تقل إيراداتها السنوية عن 30 ألف دينار. (صبري الفران، ص 26).

4. المحور الثالث: شروط نجاح عملية رقمنة العمليات الضريبية في دمج القطاع غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي:

ساهمت رقمنة التحصيل الضريبي في دمج القطاع غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي في الدول المدروسة كما يلي(صبري الفران، ص 29):

1.4 النتائج المحققة من عملية رقمنة العمليات الضريبية في مجال دمج القطاع غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي في الدول المدروسة:

1. في الأردن من خلال وجود لجان مشتركة مع المجتمع المحلي ،وفرت رقمنة التحصيل الضريبي أنشطة رقمية لدافعي الضرائب والتي لن تكون ممكنة في بيئة أقل إستخداما للتكنولوجيا.

2. أما في الإمارات يجري حاليا العمل على الفوترة الإلكترونية في إطار مستهدفات المرحلة الرقمية القادمة بما يساعد على المزيد من دمج الأنشطة في إطار الاقتصاد الرسمي.

3. ساهمت رقمنة التحصيل الضريبي في السعودية، في إلزام كل من ينطبق عليه شروط التسجيل بأن يتم تسجيله في الهيئة العامة للزكاة والدخل، بالتالي متابعة الفواتير الضريبية لسلسلة الخدمات والمنتجات من المورد وحتى المستهلك النهائي ومن ثم تحصيلها عن طريق الإقرارات الضريبية. كما أن تطبيق رقمنة التحصيل عزز مستوى دقة البيانات التي يتم تحليلها من قبل الإدارة الضريبية لمتابعة إلتزام الأنشطة الاقتصادية لكافة العاملين.

4. مع تطبيق رقمنة التحصيل الضريبي في مصر يتم مراجعة الإقرارات الضريبية المقدمة ومقارنتها بالتعاملات المسجلة لدى المصلحة مما يساعد على إستحالة إجراء تعامل بين جهة غير مسجلة لدى المصلحة وبين جهة أخرى مسجلة لديها.

5. ساهمت رقمنة التحصيل الضريبي في الأردن في زيادة فعالية التحصيل وعدم الاعتماد على الموظف في متابعة الأرصدة، إضافة إلى الربط المباشر مع الجهات ذات العلاقة.

6. من أهم المكاسب التي حققتها الإمارات، تسهيل الوصول إلى بيانات دفع الضرائب ومراقبتها وضمان تفاعل أكثر سلاسة بين الهيئة الإتحادية للضرائب ودافعي الضرائب مع تسهيل وصول دافعي الضرائب لبياناتهم الضريبية والإندماج مع الأنظمة الرقمية الأخرى مثل الأنظمة المستخدمة من قبل إدارات الجمارك أو إدارات الضرائب الأخرى وقابلية مراقبة المدفوعات من وإلى دافعي الضرائب، إضافة إلى الأتمتة للحد من الأخطاء وزيادة الكفاءة.

5. تمثلت أبرز مكاسب رقمنة التحصيل الضريبي في السعودية في رفع مستوى الالتزام الضريبي وزيادة رضا المكلفين إضافة إلى المساهمة في تحسين الإجراءات الداخلية وبالتالي الوصول إلى أفضل الممارسات من ناحيتها.

6. في مصر، ساهمت رقمنة التحصيل الضريبي في زيادة مستويات العدالة الضريبية ورضا المجتمع الضريبي وتحسن مركز مصر بمؤشر ممارسة الأعمال فيما يتعلق بدافعي الضرائب نتيجة تقليل عدد الإجراءات المتبعة.

2.4 المزايا التطبيقية لتسريع عملية الرقمنة في المجال الضريبي:

إنّ سرعة وكفاءة وظيفة دافعي الضرائب وأحد الأهداف المهمة للإدارة الضريبية المعززة رقميا هو أن جميع وظائف دافعي الضرائب تكون كذلك حسب التصميم يتم تقديمها ومعالجتها تلقائيا بواسطة النظام مثل التقديم المباشر لرواتب دافعي الضرائب من أصحاب العمل، مما يغني عن الحاجة إلى تقديم الإقرارات وكذلك الفواتير الإلكترونية ومن ضمن أهم تدابير تسريع وتيرة الرقمنة في المجال الضريبي يحتاج الأمر إلى ما يلي :

1. **استخدام التكنولوجيا التنبؤية في المخاطر وآليات التدقيق الإلكتروني:** ما من شأنه أن يزيد من إنتاجية التدقيق ودقة تقييم المخاطر وهذا بدوره ينبغي أن يولد المزيد من الإيرادات ويقلل الأخطاء.

2. مع وجود تطبيقات أكثر دقة لتقييم المخاطر يجب أن يتم رفض عمليات التدقيق غير الضرورية وبمرور الوقت ينبغي أن ينمو رضا دافعي الضرائب.

3. **تحسين مقاييس الإيرادات وإنتاجية التدقيق (النوعية والكمية) وتدابير تقييم المخاطر**: من مقاييس ذلك: رضا دافعي الضرائب وتقليل الوقت لاستكمال سترداد الضرائب وكذا تحسين تكلفة الامتثال والتكلفة الإدارية.

4. **حل القضايا والمنازعات الضريبية والتقديرات الضريبية**: حيث يجب أنّ تؤدي عمليات التقديم والتقييم والتدقيق السريعة بسبب الرقمنة إلى حل أسرع للقضايا والنزاعات الضريبية المعلقة. ومن مقاييس ذلك: مدة حالات التدقيق أو التقييم، ومدة حالات النزاع، وإجراءات رضا دافعي الضرائب للتدقيق أو عمليات النزاع.

5. **تبادل المعلومات والضرائب الدولية:** خاصة تحليل البيانات الضخمة وتطوير وتطبيق الحلول التقنية للبيانات ومن شأن الترتيب والتخزين الفوري أن يسهل القدرة على تبادل المعلومات والفصل في القضايا الضريبية الدولية، مثل التسعير التحويلي وتطبيقات المعاهدات وإجراءات تآكل الضريبة ونقل الأرباح ويتم حل الحالات بسرعة. حتى عمليات حل النزاعات يمكن أن تستفيد من تحليل البيانات الكبيرة ومن مقاييس ذلك: الوقت اللازم لاستكمال طلب تبادل المعلومات وتقييمات التسعير التحويلي والعمليات الضريبية الدولية مع تعزيز توليد الإيرادات من التقييمات الضريبية الدولية الأكثر دقة.

6. **مقاييس رضا دافعي الضرائب:** ينبغي أن يكون للإدارة الضريبية الرقمية آثار إيجابية على تجربة دافعي الضرائب، كما ينبغي أن تقلل تكاليف الامتثال والحد من أخطاء إدارة الضرائب وتوفير المزيد من الوصول المعزز إلى خدمة دافعي الضرائب، العمليات والتوجيه من خلال التكنولوجيا، إذ يجب أن تؤثر تجربة دافعي الضرائب على كل من الإمتثال والإيرادات المتحققة ويمكن أن تكون البيانات النوعية كذلك تم إلتقاطها في استطلاعات دافعي الضرائب

و من مقاييس ذلك: قياسات تكلفة الإمتثال وقياسات معدل الإمتثال والإيرادات، وإستطلاعات رأي دافعي الضرائب.

3.4 آفاق تطوير عملية الرقمنة وإستخدام التكنولوجيا في المجال الضريبي:

تحتاج الإدارات الضريبية إلى الاستجابة للمشهد التكنولوجي المتغير لتلبية توقعاتها في قطاع الضرائب، فضلا عن الحفاظ على الأمن وتحسين كفاءتها. هناك ثلاث موجات تكنولوجية ستؤثر على إدارة الضرائب الرقمية: الأساسية والموحدة والمحسنة (Bank, 2022, p. 28) .

1. **الموجة الأولى: الموجة الأساسية:** تضمنت الموجة الأولية التقنيات الرقمية الأساسية، التي ضمنت تخزين المعلومات الضريبية بشكل رقمي وكانت هذه الخطوة أساسية، لتحويل العمليات الورقية إلى عمليات رقمية يمكن تقديم الإقرارات الضريبية إلكترونيا وأتمتة عملية التدقيق والتحقق من جودة البيانات ودمج العمليات الضريبية المختلفة.

2. **الموجة الثانية: هي موجة الدمج والتوحيد:** تتميز بالتطور السريع في تنفيذ التقنيات الجديدة ولكن أيضا الابتعاد عن عمليات إدارة الضرائب التقليدية، باستخدام التحليلات الأساسية، وتخزين البيانات، ويمكن ربط مصادر جديدة للمعلومات بدافعي الضرائب مما يفتح إمكانيات جديدة لتحليل الإدارة الضريبية كما أن إطلاق التحول في إدارة الضرائب الرقمية لأول مرة، يسمح بإعداد قواعد معالجة البيانات بأتمتة العمليات بشكل أسهل وقد أدى هذا إلى فرض الضرائب وأصبحت الإدارات قادرة على تقديم إبتكارات لدافعي

الضرائب مثل الإقرارات الضريبية المعبأة مسبقا والجمع بين الضرائب الشخصية مع الضمان الاجتماعي في لوحات المعلومات الشخصية. تعمل هذه الابتكارات إلى حد كبير على توفير التكنولوجيا وكفاءة أكبر وفرصا أفضل لخدمة عملاء الإدارات الضريبية.

3.الموجة الثالثة: هي موجة التحسين: هناك تحولان مهمان في هذه الموجة: السيطرة والإدارة. في الموجتين السابقتين تتحكم إدارة الضرائب في تصميم تدفق المعلومات وإنشاء العمليات لتحسين تدفق البيانات مع الابتكارات مثل التحليلات التنبؤية والتعلم الآلي والشبكات العصبية العميقة، مما يسمح للمتعاملين بأجهزة الكمبيوتر بتحسين أنظمتهم وعملياتهم ذتيا وهذا تغيير كبير في درجة سيطرة السلطات الضريبية ومع تقنيات التحسين الذاتي، قد لا تعرف السلطات الضريبية العمليات التي ستستخدمها التكنولوجيا في السنوات القليلة القادمة. أما التحول الثاني هو إداري بالنسبة لقادة ومدراء السلطات الضريبية الذين هم بحاجة إلى إعادة تصور غرض وعمليات السلطات الضريبية حيث تعمل الآلات على تحسين البيانات مسبقا والقرارات التي يتم اتخاذها. يتطلب تطبيق التكنولوجيا في مرحلته المتقدمة تغييرا في "الذهنية" لدى مديري الضرائب فعليهم التخلي عن السيطرة الوحيدة والتدخل المباشر وسلطة اتخاذ القرار في التقييم المسبق وتقييم المخاطر وعمليات التدقيق وبدلا من ذلك، يتم استكمال ذلك بتقنية الذكاء الاصطناعي أو التقنيات التنبؤية الأخرى وذلك ما يتطلب نهجا جديدا لإدارة وإعادة تصور هيئة الضرائب الرقمية في المستقبل (Bank, 2022, pp. 21-22.)

5. تحليل النتائج:

من خلال تجربة الدول العربية المدروسة وكل ما سبق، يمكن تحديد النتائج التالية:

1. في إطار محاربة الغش و التهرب الضريبي، تحتاج الإدارة الضريبية إلى المعلومات والبيانات الخاصة بالنشاط الاقتصادي والاجتماعي للشركات والهيئات والأفراد، كقاعدة بيانات فورية لتأكيد قائمة الكيانات الخاضعة للضرائب كونها المداخيل الأساسية التي تعتمد عليها الدول في تمويل موازنتها العامة وهو ما تتيحه عمليات التطوير الرقمي التي أصبحت ضرورة ملحة لبناء القرارات المختلفة على أساس علمي وإحصائي موثوق، ما يدعم الشفافية والوضوح في المعلومة الضريبية في مختلف القطاعات الحيوية بالدولة باستخدام سهولة المعاملات الإلكترونية، وهو محتوى الفرضية الأولى من هذه الدراسة.

2. من خلال التجارب المدروسة في إطار دعم الرقابة الجبائية وتطوير منظومة المعاملات الجبائية المختلفة يتطلب الأمر حماية إلكترونية عالية لأنظمة التحصيل الضريبي ومعلومات المكلفين والمستخدمين للأنظمة الإلكترونية والتطوير المستمر لهذه الأنظمة تماشيا مع التطورات الحاصلة في مجال الأمن السبيراني والأساليب المتقدمة في مجال الذكاء الاصطناعي والبرمجة وصيانة الشبكات... وهو محتوى الفرضية الثانية من الدراسة.

3. يتطلب نجاح الرقمنة في المجال الضريبي، تحقيق سهولة وإنسيابية عالية في مجال المعاملات الضريبية بما يحقق رضا المتعاملين والمكلفين بالضريبة ومن مقاييس ذلك تخفيض التكلفة وربح الوقت والسرعة والفعالية المطلوبة وكذا

دقة تقييمات التسعير التحويلي والعمليات الضريبية الدولية تعزيز توليد الإيرادات من التقييمات الضريبية الدولية الأكثر دقة...، وكل هذا يدخل ضمن ضرورة القياس الدوري والمستمر للرضا الحاصل لدى متعاملي النظام الضريبي من هيئات، شركات وأفراد.

4. تتطلب التطورات الكبيرة والطفرة التكنولوجية الحاصلة، نوعا من المرونة والانفتاح الدائم على التحديثات والتغيرات التي تحدث في مجال التطبيقات التكنولوجية المختلفة كالذكاء الإصطناعي والبرمجيات والتطورات الأمنية وأساليب الحماية ومختلف السياسات الضريبية الفعالة تماشيا مع التطور الإلكتروني الحاصل في مجال الإقرارات الضريبية والفوترة والرقابة الإدارية على النشاطات التجارية والاقتصادية الإنتاجية والخدماتية المختلفة تحقيقا لمحاربة التهرب والغش الضريبي الذي يشكل خطرا على السياسات الإقتصادية والاجتماعية والأهداف المسطرة في مجال السياسات العامة.

5. تشكل الرقمنة واحدة من الأدوات التي تؤكد على الشفافية والوضوح في التعاملات الضريبية ولكن يتطلب الأمر دعمها بالسياسات الضريبية البسيطة التي تحمي المكلفين من الازدواجية الضريبية التي تعزز سلوكيات الغش والتهرب الضريبي، الأمر الذي يتطلب التكوين العالي للمسؤولين والإطارات والتدريب العالي على الأساليب الرقمية الجديدة وعلى الصياغة اسؤولة للسياسات الضريبية المرنة والتي تحقق أعلى مستويات الرضا للمكلفين بالضريبة وجميع المتعاملين مع النظام الضريبي ككل.

6. خاتمة:

يكمن التحدي الأساسي في التحول الرقمي في تحويل التركيز بعيدا عن مجرد تطبيق التكنولوجيا وبدلاً من ذلك، هناك حاجة إلى رؤية إستراتيجية واضحة للنظام الضريبي، لتحديد المشكلات والأهداف التي تهدف الرقمنة إلى معالجتها أثناء رسم خرائط القيود وتحليلها بشكل كلي. يعد تعبئة الفرق لمعالجة الأسئلة بشكل جماعي أمرا بالغ الأهمية. على إدارة الضرائب أن تضع إستراتيجيات للإصلاح، تتضمن الأمثلة العملية واختيار الأنظمة بعناية بناء على الأهداف الأساسية والوظائف الفنية والأولويات. بالإضافة إلى ذلك، تتطلب معالجة التدخل السياسي من متخذي القرار، تحديد التحديات المحتملة والتغلب عليها. الرقمنة مهمة ولكن يتعين على الحكومات تحليل المشكلة ومعرفة ما إذا كانت الرقمنة هي الحل الصحيح، أو ما إذا كانت هناك حاجة إلى أساليب أخرى وهنا يكون دور البحث العلمي المستمر حاسما في إختبار ما يمكن أن ينجح في الممارسة العملية وفي صنع السياسات اللازمة، يمكن من خلال ما سبق تحديد التوصيات التالية:

1. ضرورة دراسة سلوك المكلفين بالضريبة تبعا لخصوصية كل دولة، لدراسة الفجوات الضريبية ومصدرها وإتباع منهج ضريبي متكامل مع كل الأطراف ذات العلاقة، بهدف وضع تصور واضح لمستهدفات عملية رقمنة التحصيل الضريبي في كل دولة على حدى والتدريب على تطبيق التحول الرقمي واستشراف طبيعة التحديات التي تواجه كل مرحلة بما يمكن من تبني التدابير اللازمة لمواجهتها.

2. أهمية التكامل ما بين الأنظمة الضريبية الرقمية وباقي الأنظمة الرقمية على مستوى الدولة ومن أهمها أنظمة الجمارك وأنظمة الهويات الرقمية والدفع الإلكتروني، مما يساهم في التكامل المطلوب لدراسة السلوك الضريبي في الدولة وتطبيق والاستشراف المناسب لزيادة التدفقات المالية الضريبية لإثراء أنظمة إتخاذ القرارات على المستوى الكلي.

3. ضرورة تحليل المعلومات الضريبية واستنتاج عوامل التهرب الضريبي ومحاربة منابع الاقتصاد غير الرسمي الذي يسبب فجوات مالية واقتصادية وخيمة العواقب على الاستقرار الضريبي للدولة وبالتالي الاستقرار والاقتصادي والاجتماعي بالتبعية.

4. ضرورة إشراك كافة الجهات المعنية في مرحلة التخطيط والتنفيذ لرقمنة التحصيل الضريبي ووجود فرق عمل من المختصين في المسائل التقنية والقطاع المالي لوضع تصور واضح وقابل للتطبيق لرقمنة هذه النظم (صبري الفران، ص 37) .

5. أهمية التقييم الدوري والقياس المستمر لأداء النظام الضريبي ككل من سياسات وإجراءات وتطبيقات وتحصيل ورقابة، بهدف إكتشاف الثغرات وضرورة وجود آلية واضحة لقياس رضا متعاملي النظام الضريبي من عمال وهيئات وشركات أفراد.

7. قائمة المراجع:

- **الأطروحات**:

1. خديجة تلية. (2018-2019). رقمنة الإدارة الجبائية في الجزائر دراسة حالة مركز الضرائب بالوادي مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر العلوم السياسية – تخصص : سياسة عامة . تاريخ الاسترداد Avril, 2024.

2. عادل محرز، و فارس دبايلية. (2022). رقمنة الادارة الجبائية و دورها في زيادة التحصيل الضريبي دراسة حالة لمديرية الولائية للضرائب تبسة مذكرة مقدمة الستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ل م د. تبسة الجزائر .: جامعة العربي التبسي تبسة الجزائر .

3. مناصرية سميرة ،زبيري جهيدة. (2021-2022.). رقمنة الإدارة الضريبي وأثرها على التحصيل الجبائي رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكادمي في العلوم التجارية تخصص محاسبة وجباية معمقة . جامعة البشير االبراهيمي –برج بوعريريج، جامعة البشير االبراهيمي –برج بوعريريج الجزائر .

- **المقالات** :

1. قوادري محمد. (2022-12-01, 2022) . رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية , Volume 6, Numéro 2 . صفحة ص 246.

2. هشام ابو عميرة. (بلا تاريخ). ، قياس اثر الرقمنة في تحسين الايرادات الضريبية المصرية لزيادة الناتج المحلي الاجمالي للفترة (2000 -2022)باستخدام نموذج الانحدار الذاتى للمتباطئات الزمنيه الموزعة ARDL . *مجلة كلية السياسة واالقتصاد – العدد العشرون – أكتوبر 2023* . ، صفحة 370ص .

3. .هشام أبو عميرة. (2023). قياس اثر الرقمنة في تحسين االيرادات الضريبية المصرية لزيادة الناتج المحلي االجمالي خالل الفترة)2000 -2022)باستخدام نموذج إلنحدار الذاتى للمتباطئات الزمنيه الموزعة (ARDL) . الصفحات ص 373- 374.

- **مواقع الانترنيت**:

1. https://www.elibrary.imf.org/display/book/9781484315224/ch011.xml . (بلا تاريخ). Fiscal Policy Consequences of Digitalization and Demonetization in India.

2. 2023https://tadamsanews.dz.(2023 -مخطّط-لإستكمال-رقمنة-القطاع-الضريبي/

3. Asian development Bank تم الاسترداد من .(2022) .Launching a Digital Tax Administration Transformation What You Need to Know. https://blogs.worldbank.org/ar/voices/lmadha-ttbny-adarat-aldrayb-althwl- تاريخ الزيارة 2024/05/02

4. alrqmy. (بلا تاريخ). لماذا تتبنى الإدارات الضريبية التحول الرقمي .

https://www.undp.org/acceleratorlabs/our-work/informality .

(2023) *https://www.undp.org/acceleratorlabs/our-work/informality*. تاريخ الزيارة 2024/05/02

5. هبة عبد المنعم صبري الفران. - *دراسة حول "رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية". صندوق النقد العربي يونيو 2021*.- تاريخ الزيارة: 2024/05/02.
https://www.amf.org.ae/sites/default/files/publications/2021-12/digitizing-tax-collection-arab-countries.pdf.

الفصل الرابع

الجمارك الرقمية: التحديات والفرص

Digital Customs: Challenges and Opportunities

العمراني هشام

جامعة محمد الخامس - الرباط - المغرب

الملخص:

سـلكت إدارة الجمارك المغربية منـذ فتـرة طويلـة، طريـق التحديـث وجعلـت مـن تبسـيط المساطر الجمركيـة ورشـاً كبيـرا حافلا بالإنجازات الملموسة يصبـو إلى تسـهيل الخدمات الجمركيـة لـكل من المقاولات والمواطنين. وتعزيزا لهذا الخيار، سعت الإدارة الجمركية من اجل تحسين وتبسيط إجراءاتها وعمدت إلى تطوير خدمات على الخط من اجل خدمة المقاولة والرفع من قدرتها التنافسية على المستوى الدولي، كما أطلقت تطبيقات رقمية لتبسيط المساطر والاجراءات الادارية وتيسير الولوج الى الخدمات الجمركية على المرتفقين.

وتهدف الإدارة الجمركية المغربية من خلال تبني مشروع الجمارك الرقمية إلى تدعيم سياسة القرب عبر تحسين جودة الخدمات وتحقيق النجاعة والفعالية، والاقتصاد في التكلفة، وترسيخ الشفافية الإدارية.

الكلمات المفتاحية: الجمارك الرقمية، خدمات على الخط، تطبيقات رقمية، المرتفق.

Summary

The Moroccan Customs Administration has long embarked on the path of modernization, making the simplification of customs procedures a major workshop filled with tangible achievements aimed at facilitating customs services for both businesses and citizens. To reinforce this choice, the customs administration has sought to improve and simplify its procedures and has developed online services to serve businesses and enhance their competitiveness at the international level. It has also launched digital applications to simplify procedures and administrative processes and ease access to customs services for users.

The Moroccan customs administration aims, through the adoption of the digital customs project, to reinforce the proximity policy by improving service quality, achieving efficiency and effectiveness, reducing costs, and establishing administrative transparency.

Keywords: *Digital customs, Online services, Digital application, User.*

المقدمة:

تعتبر التحديات التي تفرضها العولمة والانفتاح الاقتصادي وكذا التقدم التكنولوجي والمعلوماتي على المستوى الدولي، من اهم اسباب توجه أغلب دول المعمور نحو جعل استخدام التقنيات الحديثة ضمن أولويات سياساتها العامة التدبيرية. لدلك قام المغرب بتبني استراتيجية الحكومة الإلكترونية كخيار لتحديث وعصرنة الإدارة العمومية، حيث تعتبر هذه الاستراتيجية جزءا من استراتيجية "المغرب الرقمي" التي ترمي الى اعادة تشكيل عميق للمساطر الإدارية حتى تصبح أكثر فعالية وموجهة كليا لخدمة المواطن والمقاولة، وجعل تكنولوجيا الاتصالات في خدمة التنمية البشرية ومصدرا لتحسين الإنتاجية

وتقوية القيمة المضافة للقطاعات الاقتصادية، وذلك قصد تموقع المغرب كوجهة تكنولوجيا جهوية.

تشكل الإدارة الجمركية احدى ركائز الدولة في تحقيق التنمية الاقتصادية، وتساهم في تحديد السياسة الجمركية الوطنية وتنهض بتنفيذها عبر إنعاش الاستثمار، بتطبيق المقتضيات القانونية المتعلقة بالامتيازات الضريبية، وكدلك تشجيع الأنظمة الاقتصادية وتبسيط المساطر الجمركية، كما تساهم في حماية المستهلك من خلال رقابتها على الواردات والصادرات، وحماية الاقتصاد الوطني من خلال التحكم في قواعد المنشأ ومحاربة الاغراق، فهي تسهر على ضمان العدالة الجبائية بين المستوردين ومكافحة سائر اشكال الغش والتهريب.

يشكل تطبيق مشروع الجمارك الرقمية إضافة حقيقية تكسب المعاملات الإدارية في المجال الجمركي نوعا من التميز الذي يظهر في تحسين مستوى الخدمات الإدارية المقدمة، وضمان الشفافية والمساواة في التعامل مع جميع المتعاملين، وتسهيل التواصل عن طريق توفير المعلومات والوثائق، وتبسيط المساطر وتخفيض الكلفة المالية والزمنية للخدمات، ولا شك أن كل هذه الإيجابيات ستساعد إدارة الجمارك في لعب دورها الريادي في تطوير النشاط الاقتصادي في البلاد. لهذا عملت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة على تفعيل مشروع الجمارك الرقمية، من اجل تجاوز التصور التقليدي لمفهوم الإدارة القائم على الشكلية المفرطة والتراتبية الشديدة، ثم الانتقال إلى المنظور الحداثي للجهاز الإداري المرتكز على البعد الوظيفي والخدماتي المستند على قواعد التواصل، المردودية والفعالية، من اجل إرساء خدمة عمومية سهلة الولوج وقريبة من المرتفق.

تهدف هذه الدراسة الى ابراز أهمية مشروع الجمارك الرقمية في الرفع من فعالية ونجاعة الإدارة الجمركية، وما يمكن ان تقدمه من تسهيلات ومزايا من خلال دراسة اهم تطبيقاتها في المجال الجمركي، مع تقديم بعض المقترحات من شانها المساهمة في تجاوز الاكراهات التي تواجه الإدارة الجمركية في تفعيل هذا المشروع. لذلك، فإن الإشكالية التي سنعالجها من خلال دراستنا هي كالتالي: **إلى أي حد شكل مشروع الجمارك الرقمية الية لرفع فعالية ونجاعة الإدارة الجمركية في ضوء الإكراهات المطروحة**، ومن اجل معالجة الإشكالية المطروحة التي لا تخلو من الصعوبات بحكم الخصوصية التقنية للموضوع، لقد ارتأينا أن نعتمد التصميم التالي:

المبحث الأول: مرتكزات وتحديات الجمارك الرقمية.

المبحث الثاني: تطبيقات الجمارك الرقمية وانعكاسها على فعالية الأداء.

المبحث الاول: مرتكزات وتحديات الجمارك الرقمية

دخلت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة منذ سنة 1990 في سلسلة من التحولات النوعية ناتجة من متغيرات وطنية ودولية، هادفة إلى تجاوز التصور التقليدي لمفهوم الإدارة القائم على مجموعة من المحددات، تتخلص في الشكلية المفرطة والتدابير الشديدة والمركزية في صناعة القرارات، والانتقال إلى المنظور الحداثي للجهاز الإداري المرتكز على البعد الوظيفي والخدماتي، المستند على قواعد التواصل، المردودية، الفعالية، استعمال تقنيات الإعلام والاتصال، بمعنى آخر إرساء إدارة خدومة سهلة الولوج وقريبة من المرتفق (ناصري، 2006، صفحة 5). ونظرا لأهمية الرقمنة في المجال الجمركي، فإن هناك

مجموعة من المرتكزات لتحقيق مشروع الجمارك الرقمية وهذا ما سنوضحه في المطلب الأول، وفي المطلب الثاني سنتطرق إلى التحديات التي تواجه تفعيل مشروع الجمارك الرقمية داخل الإدارة الجمركية.

المطلب الأول: مرتكزات الجمارك الرقمية

الجمارك تعرف على أنها "الخدمة الحكومية المسؤولة عن إدارة الجمارك وتحصيل الرسوم والضرائب، والتي تتحمل أيضا مسؤولية تطبيق القوانين واللوائح الأخرى المتعلقة باستيراد البضائع أو تصديرها أو نقلها أو تخزينها " (WCO, 2024, p. 9). وتكتسي عملية الرقمنة داخل الإدارة الجمركية أهمية بالغة، حيث تستند هذه العملية إلى أسس قانونية وبشرية وتقنية ودولية ترسم الإطار العام لتفعيل مشروع الجمارك الرقمية داخل إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة.

الفقرة الاولى: المرتكزات القانونية

لقد سارع المشرع المغربي الى تأطير علاقات الإدارة بالمتعاملين معها بعدة نصوص وقوانين جعلت هذه العلاقات واضحة ومحدودة الجوانب، حيث سعى الى تحديث ترسانته القانونية لتواكب التطور السريع الدي يعرفه مجال التكنولوجيا الحديثة. وفي هذا الصدد، يحدد القانون 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية (الظهير الشريف رقم 1-20-06 صادر في 11 من رجب 1441 الموافق 6 مارس 2020 منشور بالجريدة الرسمية عدد 6866 بتاريخ 6 مارس 2020)، المبادئ العامة المنظمة للعلاقة الجديدة التي يجب أن تجمع الإدارة بالمرتفق بغية خلق مناخ من الثقة بينهما،

وذلك اعتمادا على مبادئ الحكامة الجيدة والتدبير العصري، وتسخير التقنيات المبتكرة في مجال المعلومات والتواصل، حيث تسري مقتضيات هدا القانون على جميع الإدارات العمومية و من بينها الإدارة الجمركية باعتبارها تتولى تلقي ومعالجة وتسليم القرارات الإدارية التي يطلبها المرتفق في مجال التجارة الخارجية. كما تمت بلورة وصياغة القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية بمثابة ميثاق المرافق العمومية لتفعيل الرقمنة من اجل تأسيس خدمة عمومية ذات جودة عالية، سهلة الولوج وشفافة، من اجل تعزيز الثقة بين الإدارة والمتعاملين معها. ويعد القانون 53.05 المتعلق بالتبادل الإلكتروني للمعطيات القانونية (الظهير الشريف رقم 1.07.129 صادر في 19 من ذي القعدة 1428 الموافق 30 نونبر 2007 منشور بالجريدة الرسمية عدد 5584 بتاريخ 6 دجنبر 2007)، بمثابة الإطار الناظم للإدارة الإلكترونية فيما يتعلق بالمعطيات التي يتم تبادلها بطريقة الكترونية وعلى المعادلة بين الوثائق المحررة على الورق، وتلك المعدة على دعامة إلكترونية، وعلى التوقيع الإلكتروني، وقد تضمنت مقتضياته الإشارة إلى التقنيات الحديثة التي أصبح من الضروري استعمالها والتي من نتائجها نزع الصفة المادية عن المساطر وتبسيطها. أما القانون 43.20 المتعلق بخدمات الثقة بشأن المعاملات الإلكترونية (الظهير الشريف رقم 1-20-100 صادر في 16 من جمادى الأولى 1442 الموافق 31 ديسمبر 2020 منشور بالجريدة الرسمية عدد 6951 بتاريخ 11 يناير 2021)، فهو بمثابة إطار قانوني جديد قادر على تلبية احتياجات الفاعلين الاقتصاديين، القطاع العام و القطاع الخاص والمواطنين، من خلال تنظيم التوقيعات الإلكترونية، والخواتم

الإلكترونية، والختم الزمني الإلكتروني، وخدمات الإرسال الإلكتروني المضمون والتيقن من مواقع الإنترنت...

كما تتمثل النصوص القانونية المؤطرة لعملية الرقمنة في إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة في بعض الفصول الواردة في مدونة الجمارك والضرائب غير المباشرة (الظهير الشريف رقم 1.77.399 بتاريخ 25 شوال 1397 الموافق 9 أكتوبر 1977 كما وقع تغييره وتتميمه بمقتضى القانون رقم 99.02 المصادق عليه بالظهير رقم 1-00-222 بتاريخ 2 ربيع الأول 1421 الموافق 5يونيو 2000)، كالفصل 74 من مدونة الجمارك الذي حدد اشكال التصاريح الجمركية المتمثلة في الصيغة الالكترونية، المكتوبة، الشفوية، او أي شكل اخر يعبر بموجبه المصرح عن ارادته بوضع البضائع تحت النظام الجمركي. في حين حدد الفصل 203 مكرر إيداع التصاريح الجمركية والوثائق المتعلقة بها وفق الصيغة الالكترونية باعتبارها الأصل والقاعدة، ما عدا في حالات استثنائية منصوص عليها بقرار للوزير المكلف بالمالية، وفي هدا الإطار صدر عن وزير المالية قرار عدد 91-1790 بتاريخ 19 جمادى الثانية 1412 الموافق 26 دجنبر 1991، بحيث أكد هدا القرار الزامية إقامة التصاريح الجمركية بطرق معلوماتية، وذلك بالمكاتب الجمركية المجهزة لهدا الغرض. كما اعتبر المشرع المغربي من خلال الفصل 281 من مدونة الجمارك على أن الجنح الجمركية من الطبقة الثانية تضم: "كل عمل أو مناورة تنجز بطرق معلوماتية أو إلكترونية ترمي إلى حذف معلومات أو برامج النظام المعلوماتي للإدارة أو تغييرها أو إضافة معلومات أو برامج إلى هذا النظام، عندما ينجم عن هذه الأعمال أو المناورات التملص من رسم أو مكس أو الحصول بصفة غير قانونية على

امتياز معين"، و لقد حدد المشرع عقوبة الجنح الجمركية من الطبقة الثانية في الحبس من شهر إلى سنة والغرامة والمصادرة حسب الأحوال الواردة في مقتضيات الفصل 282 مكرر من نفس المدونة. وفي اطار تكريس الطابع اللامادي للمعاملات الجمركية، جاء قانون المالية رقم 24-60 لسنة 2025 (الظهير الشريف رقم 1-24-65 بتاريخ 13 دجنبر 2024 منشور بالجريدة الرسمية رقم 7362 بتاريخ 19 دجنبر 2024) بمستجدات على مستوى الفصل 95 الفقرة 1 من مدونة الجمارك جعلت الزامية الأداء الالكتروني للرسوم والمكوس والغرامات الجمركية الا في حالات قليلة محددة على سبيل الحصر، و في حالة مخالفة هذا البند تطبق زيادة 1 % من المبلغ المستوجب الأداء لإدارة الجمارك.

الفقرة الثانية: المرتكزات البشرية

تضع الإدارة الجمركية رأسمالها البشري في صلب استراتيجية إنمائية متطورة، تثمنها وتكيفها مع توالي السنوات بغية تعزيز مهاراته وكذا قدرته على التفاعل مع محيطه الداخلي والخارجي ورفع مختلف التحديات الانية والمستقبلية. حيث يعد العنصر البشري من اهم عناصر الإدارة الجمركية، حيث بلغ مجموع الطاقم البشري لإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة 5674 موظف إلى غاية 31 دجنبر 2024، وهم موزعين ما بين المصالح المركزية للإدارة والمديريات الجهوية المتمركزة على طول التراب الوطني. وينقسم أعوان الإدارة الجمركية باعتبارها مؤسسة شبه عسكرية إلى فئتين:

-فئة حراس وضباط الجمارك التي تشكل 60% من الجمركيين، وتسند لها مهام الحراسة ومكافحة التهريب، وتزاول مهامها بارتداء الزي النظامي ذي الشارات العسكرية (مرسوم رقم 2.21.439 الصادر في 4 مارس 2022 بتحديد نظام البذلة الرسمية لموظفي إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة والشارات المميزة لها، الجريدة الرسمية عدد 7082 بتاريخ 14 أبريل 2022)، وتحمل السلاح القانوني، وتشتغل بتناوب على مدار الساعة.

-فئة المفتشين التي تشكل 40% من الجمركيين، تتولى تتبع إجراءات الجمركية ومراقبة عملية الاستيراد والتصدير وتدبير الملفات الإدارية والجمركية.

تقوم إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة بإجراء عمليات توظيف سنوية بهدف تزويد المصالح الميدانية والخطوط الأمامية بموارد بشرية مؤهلة من اجل مواكبة تطور واتساع نطاق عمل الجمارك بالموازاة مع توسع وإحداث بنيات تحتية جديدة (الموانئ والمطارات والمناطق الاقتصادية والصناعية...)، وللاستجابة أيضا لضرورة ضمان حضور جمركي دائم بكل المناطق والحظائر ذات الطابع التجاري. وقد قامت ادارة الجمارك والضرائب غير المباشرة بإنشاء معهد التدريب الجمركي من اجل تمكين مواردها البشرية من التكوين المستمر، لمواكبة اخر المستجدات القانونية والإدارية في العمل الجمركي، فضلا على الاطلاع عن الأدوات والوسائل التكنولوجيا الحديثة المستعملة في إطار تفعيل مشروع الجمارك الرقمية. حيث تعتبر إدارة الجمارك التكوين رافعة استراتيجية لمواكبة موظفيها، لدلك قامت بوضع مخططا للتكوين يسهر على تنزيله معهد التدريب الجمركي، بهدف

تعزيــز خبرات مواردهـا البشرية وتحقيــق قفــزة في الكفاءات تتلاءم وأهدافها المسطرة. ويرتكــز هدا المخطط في مرحلــة أولى عــلى التكويــن العسـكري، وفي مرحلـة ثانيـة عـلى تكويـن يشـمل جميـع المهن الجمركيــة الأساسية. حيث عملت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة على توجيــه برامج التكوين المقدمة نحـو تقويـة المكتسبات والتطويـر في مجالات العمل التدبيرية من خلال استعمال وسائل التكنولوجية الحديثة الداعمة لمختلف المهن الجمركية. وفي هذا السـياق، يتمحور عرض التكوين حول ثالثة محاور رئيسية: التكوين الأساسي والتكوين المستمر والتعاون الدولي، كما قامت الإدارة الجمركية بإغنـاء عـرض التكويـن ليتناسـب مـع التطـورات التــي تعرفهــا الأنشطة الجمركية والمستجدات التنظيميــة والإجرائية، حيث انكبت على تعزيز التكوين باستخدام الكبسولات التعليمية التي تتخذ شكل مقاطع فيديو يتناول كل منها موضوعا تعليميا معينا مدته في حدود 5 دقائق.

الفقرة الثالثة: المرتكزات التقنية

تحرص الإدارة الجمركية على تزويـد موظفيهـا بالوسـائل والمعدات التقنية لتمكينهـم مـن أداء واجبهـم بشـكل أفضـل وتحسين قدرتهـم على التدخل وتكييـف نشـاطهم مـع خصوصيـات البيئـة التـي يعملون فيها. فالجمارك الرقمية مرتبطة بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وادوات، لدلك تقوم ادارة الجمارك والضرائب غير المباشرة بشكل دوري باقتناء وسائل تكنلوجية حديثة ومعدات تقنية تستجيب لخصوصية العمل الجمركي. بالإضافة الى ذلك، عملت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة على التحسين

التقني لنظام المعلومات لتسهيل استغلاله من قبل مختلف المستخدمين والمتعاملين معها، من خلال:

-تحسين توافر نظام المعلومات: من خلال إعادة النظر في البنية التحتية للأجهزة والمعدات والبرمجيات بغرض تحديثها، لكي تستجيب للتغير المنشود لتقديم خدمة الكترونية تساير التطور السريع للتكنلوجيا الحديثة.

-تحسين الشبكات المحلية: عن طريق استبدال تجهيزات الشبكات النشطة بتجهيزات جديدة وأكثر متانة وقابلة للتطوير التي توفر المزيد من الأمن والقدرة على المعالجة.

- مساعدة المستخدمين: من خلال تطوير وتكييف مستمر للإجراءات والدلائل المعلوماتية على التحسينات الوظيفية والتقنية لنظام المعلومات.

الفقرة الرابعة: المرتكزات الدولية

تنشط الإدارة الجمركية في بيئة متغيرة تدفعها أولويات صناع القرار من خلال الاستراتيجيات الحكومية من جهة ومن جهة أخرى توجيهات المنظمات الدولية، وتتجلى جهود هذه الاخيرة، في تطوير العمل الجمركي من خلال اتاحتها للعديد من التسهيلات المالية والمرافقة الفنية والتقنية لدعم مبادرات رقمنة الجمارك وتعزيز فرص نجاحها، نظرا لما تتيحه التكنولوجيا الحديثة من قدرات هائلة يمكن الاعتماد عليها في تحسين أداء الإدارات الجمركية عبر العالم. ومن أبرز هذه المنظمات الدولية نجد المنظمة العالمية للجمارك، والتي انضم اليها المغرب سنة 1968، حيث انخرط في اهم الاتفاقيات المعدة من طرفها، خصوصا

الاتفاقية الدولية لتبسيط وتنسيق الأنظمة الجمركية (اتفاقية كيوطو 1974 والمنقحة سنة 1999) والتي صادق عليها المغرب سنة 2000.

المنظمة العالمية للجمارك تعتبر هيئة دولية مستقلة تعمل على تعزيز فعالية وكفاءة الإدارات الجمركية، عبر تقديم المساعدة والدعم للدول الأعضاء لتحسين فعالية أنظمتها الجمركية من خلال استخدام التقنيات الرقمية الحديثة، بحيث تعتبر توجيهات المنظمة بمثابة مرجع لتطوير الأنظمة المعلوماتية الجمركية (بن عبدالله، 2014، صفحة 127). وفي هذا الإطار، طورت المنظمة العالمية للجمارك بعض الأدوات والوسائل لدعم رقمنة الإجراءات الجمركية من بينها:

-**نموذج البيانات المعياري:** هو نموذج بيانات معياري طورته المنظمة العالمية للجمارك لتسهيل تبادل البيانات الإلكترونية بين أنظمة الإدارة الجمركية والادارات الحكومية الأخرى، يوفر مجموعة مشتركة من عناصر البيانات والتعريفات التي يمكن استخدامها لوصف مجموعة واسعة من المعلومات المتعلقة بالتجارة، بما في ذلك التصاريح والتراخيص والشهادات والمستندات الأخرى، ويهدف إلى مساعدة الادارات الجمركية والمنظمات الحكومية الأخرى على تحسين كفاءة ودقة عمليات تبادل البيانات والمعطيات الخاصة بهم، وتقليل العبء الإداري على المتدخلين في سلسلة التوريد والتجارة الدولي (Morawietz, 2006).

-**بوابة البيانات الامنة**: هي عبارة عن منصة آمنة قائمة على الويب طورتها المنظمة العالمية للجمارك لتسهيل تبادل البيانات الإلكترونية بين الادارة

الجمركية ومختلف الفاعلين في التجارة الدولية، تسمح للمستعملين بالوصول إلى البيانات وتحميلها وتنزيلها باستخدام نموذج البيانات المعد مسبقا، تم تصميم هذه المنصة لتكون وسيلة آمنة وموثوقة وفعالة لتبادلِ البيانات الامنة بين المنظمة العالمية للجمارك وبلدان الدول الأعضاء والفاعلين الاقتصاديين.

-**إطار عمل لمعايير التجارة الالكترونية عبر الحدود:** يهدف إلى مساعدة سلطات الجمارك في مواجهة التحديات التي تفرضها التجارة الإلكترونية، حيث يتضمن الإطار معايير لتبادل البيانات الإلكترونية وإدارة المخاطر واستخدام التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والبلوكتشين، اما الهدف من الإطار فهو تسهيل التدفق السلس للتجارة الإلكترونية المشروعة مع ضمان الامتثال للوائح الجمركية وحماية الإيرادات (MAHMOOD، 2019، الصفحات 16-35).

المطلب الثاني: تحديات الجمارك الرقمية

تسعى إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة من خلال مخططها الاستراتيجي 2024-2028 الى جعل التحول الرقمي في صلب تطلعاتها، من خلال تفعيل التكنولوجيا الذكية في النظام الجمركي على غرار الدكاء الاصطناعي والبلوكتشين، من اجل خلق بيئة قادرة على مواجهة تحديات التجارة العالمية (Abdellatif AMRANI, 2024, p. 14). فإدخال مفهوم الجمارك الرقمية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف الإدارة الجمركية، وبذلك عمدت العديد من الدول إلى تبني التطبيقات الإلكترونية في المجال الجمركي، بهدف تحقيق مرتكزات للحكم الراشد المتمثلة في الشفافية،

الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الاستجابة للخدمات العامة، وغيرها، بما يصل إلى غاية ترشيد الخدمة العمومية. لكن غالبا ما تواجه مبادرات اصلاح الجمارك ظروف محيطة تعيق او تعرقل مسار الإصلاحات المبرمجة، اذ لا يقتصر الأمر على إدخال بعض التطبيقات والتقنيات الحديثة على طرق العمل الحالية، اتما يتعدى الأمر الى كونها مسألة وعي ان الإدارة الجمركية تنشط في بيئة متعددة المتدخلين، تحتاج منها مروتة دائمة لتكيف مع تطورات محيط التجارة العالمية.

الفقرة الاولى: مزايا الرقمنة في المجال الجمركي

هناك العديد من الفوائد التي يمكن الوقوف عليها من مشاريع تحديث ورقمنة الجمارك أبرزها:

-**تحسين الرقابة الجمركية**: تساعد رقمنة العمليات الجمركية وتحديثها في تحسين فعالية وكفاءة الرقابة الجمركية، باستخدام التقنيات الحديثة مثل أنظمة التتبع الإلكترونية وأجهزة مسح الأشعة السينية وأنظمة إدارة المخاطر، التي تمكن اعوان الجمارك من تحديد الشحنات عالية المخاطر بشكل أكثر فعالية واتخاذ الإجراءات المناسبة لمنع دخول السلع أو الأنشطة غير المشروعة.

-**تقليص وقت التخليص الجمركي**: تقلل رقمنة العمليات الجمركية بشكل كبير من الوقت المطلوب لتخليص البضائع على الحدود، وهذا من خلال إلغاء العمليات اليدوية وتبسيط الإجراءات بالشكل الذي يتيح لمسؤولي الجمارك معالجة الشحنات بشكل أسرع وتقليل الوقت الإجمالي والتكاليف المرتبطة بالتجارة.

-**التكامل والتعاون الفعال مع مختلف المتدخلين**: تسهل رقمنة العمليات الجمركية التكامل والتعاون بشكل أفضل بين مختلف المتدخلين في العمل الجمركي، بما في ذلك ادارة الجمارك والفاعلين الاقتصاديين والادارات الحكومية الأخرى، انطلاقا من مشاركة المعلومات والعمل المنسق بالشكل الذي يسمح لهذه التنظيمات بإدارة المخاطر بشكل أكثر فعالية وتحسين الكفاءة العامة للعملية التجارية.

-**تحسين مؤشرات الشفافية ومناخ الاستثمار**: يتيح استخدام الأنظمة الإلكترونية مستوى أعلى من الشفافية في العمليات الجمركية، مما يقلل من فرص الرشوة وأشكال الفساد الأخرى، وهدا يؤدي إلى تحسين مناخ الاستثمار في البلد. فالمعلوميات كأداة للعمل يمكنها ان تساهم بقسط وافر في مواجهة افة الرشوة والتقليص من حدتها بإتاحة أكبر قدر من الشفافية في تدبير المرفق العام. (RONDEAU, 1997, p. 12)

-**معلومات أكثر دقة وشمولية حول التجارة الخارجية**: توفر الرقمنة معلومات أكثر دقة وشمولية حول التجارة الخارجية، فاستخدام الأنظمة الإلكترونية والوسائل التكنولوجية الحديثة يمكن لمسؤولي الجمارك من تتبع التدفقات التجارية بشكل أكثر فعالية، ويتيح جمع وتحليل البيانات بشكل أكثر دقة.

-**تطوير القدرة على التنبؤ والتوقع**: تسمح الأنظمة الرقمية بتعزيز قدرة إدارات الجمارك على توقع الاتجاهات والمخاطر المستقبلية في التجارة الدولية، اذ من خلال تحليل البيانات التجارية واستخدام التحليلات التنبؤية يمكن

لأعوان الجمارك تحديد المخاطر المحتملة واتخاذ تدابير استباقية للتخفيف منها وتحسين فعالية وكفاءة الإدارة الجمركية.

-**إدارة أكثر كفاءة للموارد المادية والبشرية**: إنّ رقمنة العمليات الجمركية وتحديثها تساعد الادارة الجمركية على إدارة مواردها المادية والبشرية بكفاءة عالية، فإدخال الأنظمة الإلكترونية يمكن اعوان الجمارك من تقليل العبء الإداري والتركيز بشكل أكبر على الأنشطة ذات القيمة المضافة وتحسين الكفاءة والفعالية الادارية.

الفقرة الثانية: إكراهات الرقمنة في المجال الجمركي

يواجه تحول إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة من النظام التقليدي إلى الجمارك الرقمية بعض المعوقات والاكراهات، وذلك لأنّ الرقمنة ظهرت نتيجة التطورات المتسارعة في مجال تقنيات المعلومات، لدى فمن الطبيعي بروز معوقات تقف أمام تطبيقها. فالنظام الرقمي يفرض نفسه بقوة، نظرا للتطور العلمي الذي نعيشه في عصرنا الحالي ولمتطلبات التنمية التي تسعى مختلف الدول لتحقيقها. فبالرغم من أن إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة عرفت تطورا سريعا في مشروع التحول الرقمي، إلا أنها تعاني من تفاوت مع باقي المؤسسات والادارات التي تتعامل معها وهو ما يخلق نوع من صعوبة في العمل المشترك إذ لا زالت هذه الجهات متأخرة في مسار الرقمنة.

كما أنّ الشكليات القانونية تشكل قيودا على عمل إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، فأعمال الإدارة وأنشطتها منظمة ومؤطرة مسبقا بقوانين وتنظيمات متعددة وموزعة بين القواعد العامة والتنظيمات الخاصة. وينجم عن هذه الضوابط، أن الإدارة الجمركية لها إكراهات قانونية تقيد من حرية

تصرفها، فالمسؤولية تمارس في المجال الإداري في إطار مثقل بالشكلانية وتتسم بالطابع الهرمي، كما أنها في جانب إطارها القانوني محكومة بقواعد قانونية واضحة ودقيقة.

كما لا يمكن تصور إدارة رقمية دون بنية التكنولوجيا الحديثة تمكن من التواصل والتبادل الرقمي للمعلومات الممثلة في شبكة الاتصال من خطوط هاتفية وشبكات عنكبوتية ذات الصبيب العالي. كما تواجه الإدارة، أزمة محدودية الموارد البشرية المؤهلة واللازمة لتطوير الأنظمة المعلوماتية وإتمام عمليات الصيانة لأجهزتها وشبكاتها وغيرها من العمليات المكلفة بها. كدلك يعد الاختراق أو التجسس على المعطيات الإلكترونية أو حذفها أو تدمريها أو استغلالها في أعمال غير مشروعة، من أكبر مخاوف الإدارة الجمركية أو غيرها من الإدارات العمومية.

الإدارة الجمركية تجد نفسها مضطرة لتكيف مع العولمة ومجاراة نسقها، ودلك في عالم يتميز بالنسق السريع للتجارة الدولية وتزايد حجمها من عام لأخر، ويقابل ذلك موارد مادية وبشرية محدودة، مما ينتج عنه خسارة الاستثمار الأجنبي المباشر كنتيجة للتكاليف الإضافية والتأخيرات على المستوردين والناقلين والمستهلكين، لذا فان الاستثمار في بناء وتطوير قدرات الادارات الجمركية يعد ضروريا من أجل تلبية متطلبات التجارة العالمية ومجاراة نسق العولمة. كما تنطوي أي مبادرة إصلاحية للإدارة الجمركية على تغيير في الموازين بالنسبة لقطاع الأعمال، اذ قد يتسبب تفعيل الإدارة الالكترونية في المجال الجمركي في الاضرار بمصالح المتعاملين اقتصاديين، الدين كانوا مستفيدين من الوضع القديم وهذا ما يخلق مقاومة لأي جهود إصلاحية هادفة لتطوير

الجمارك، لذلك تعد المرافقة والدعم السياسي لجهود الإصلاح في هذا القطاع مهمة جدا لتحييد أي مقاومة لهذه المبادرات.

المبحث الثاني: تطبيقات الجمارك الرقمية وانعكاسها على فعالية الأداء

يعتبر التحول إلى الإدارة الرقمية جزءا من مشروع الاندماج في اقتصاد المعلومات والمعرفة (غالي ياسين، 2005، صفحة 267). لذلك، راهن المغرب منذ عدة سنوات على التحول الرقمي باعتباره رافعة حقيقية للنمو الاقتصادي والاجتماعي. ومن بين أهدافه الاستراتيجية تسريع وتيرة نمو الاقتصاد والتنمية البشرية، والتحول الرقمي للإدارة المغربية.

عملت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة على تبني مشروع الجمارك الرقمية من خلال الاعتماد على ما تقدمه المنظمة العالمية للجمارك من توصيات لتفعيل التحول الرقمي في المجال الجمركي، رغبة منها في تطوير خدماتها من خلال الاستفادة من الإمكانيات التي تتيحها تقنيات المعلومات والاتصال، وكدا التحكم في الطلب المتزايد على التطبيقات ووسائل الاتصال الحديثة من قبل المتعاملين الاقتصاديين والمواطنين على حد سواء.

المطلب الأول: تطوير الأنظمة الإلكترونية الجمركية مدخل لتفعيل الجمارك الرقمية

ظلت الجمارك المغربية منذ فترة طويلة تعتبر اللجوء إلى تكنولوجيات الحديثة من بين خياراتها الاستراتيجية. وتعود بداية الإدارة الإلكترونية في إدارة الجمارك الى عهد نظام صادوك SADOC، اول نظام معلوماتي للتعشير تزامن مع انفتاح إدارة الجمارك على مبادئ الشفافية والسرعة والقرب والتحسين

المستمر للخدمات معتمدة في ذلك على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والتواصل.

الفقرة الاولى: نظام بدر BADR للتعشير الجمركي عبر الانترنيت

بعدما يناهز اكتر من 30 سنة من العمل المتواصل للتحديث والرقمنة، خطت إدارة الجمارك مرحلة جديدة تخص التجريد الكلي للمساطر من طابعها المادي. حيث قادت مشروعا ضخما للتعشير الجمركي عبر الإنترنيت مدشنة من خلاله لجيل جديد من الخدمات. حيت أصبح التخليص الجمركي في المغرب يأخذ بعدًا جديدًا: بساطة الوصول واستخدام البيانات، السرعة والشفافية، وإمكانية التتبع وأمن المعاملات، وتبسيط تدابير المراقبة وتخفيض تكاليف الأرشفة. ولقد سار التجريد من الطابع المادي جنبًا إلى جنب مع تخفيف الإجراءات الشكلية الإدارية التي ستسمح لإدارة الجمارك بتقليل التكاليف المرتبطة بمعالجة العمليات.

يشكل نظام بدر BADR (Base Automatisée des Douanes en Réseau)، أحد أبرز خدمات الجمارك عبر الخط، وهو نظام تعشير البضائع على الخط عند الاستيراد و التصدير. ويخول هدا النظام للمعشر القيام بأكثر من 30 عملية، وقد أتاح نظام بدر BADR إمكانية العمليات الجمركية مع ضمان سرعة وشفافية العمليات، كما سهل تسريع الإجراءات الجمركية وتقليص التكاليف والآجال لفائدة الفاعلين الاقتصاديين. وفي سنة 2005 توجت الجمارك المغربية من خلال النسخة الأولى من الجائزة الوطنية للإدارة الإلكترونية (الجائزة الوطنية للإدارة الإلكترونية هو حدث سنوي تنظمه وزارة

الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة لتشجيع الفاعلين العموميين على تطوير الخدمات العمومية الإلكترونية) بالفوز بجائزة الصدارة عن نظامها الخاص بالتعشير الجمركي عبر الإنترنت بدر (موقع وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة، 2024). نظام بدر BADR هو نظام معلوماتي وضع لخدمة كل المتدخلين في السلسلة اللوجستيكية: المعشرين، المستوردين، المصدرين، الناقلين الجويين، مستغلي مخازن وساحات الاستخلاص الجمركي، المصالح الوزارية للصناعة والفلاحة والصحة والنقل وتلك التابعة لمكتب الصرف والوكالة الوطنية للموانئ والأبناك... ومند انطلاق العمل بنظام بدر BADR سنة 2009، واصلت إدارة الجمارك تحسين الوظائف التكنولوجية والخدمات المقدمة الى مستعملي هدا النظام. حيث يسمح هدا النظم للفاعل، في أي وقت، الاطلاع على تقدم التعشير والمرحلة التي تتواجد فيها عملية معينة. ومن أبرز الخدمات التي يوفرها نظام بدر: الحصول على ورقة الاستخلاص (فاتورة)، تسلم الوصل، الأداء الالكتروني للرسوم والضرائب الجمركية، الحصول على شهادة الفسح في المقر للحسابات المكتتبة تحت الأنظمة الاقتصادية في الجمرك، الاطلاع على مراحل التصريح، عرض الاثمان والتكلفة التقديرية، الولوج الى التعرفة الجمركية.

في إطار تنزيل رؤيتها الاستراتيجية، قامت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة ابتداء من فاتح غشت 2016 إلى إضافة لبنة جديدة لنظامها المعلوماتي "بدر" تشمل مجالي المنازعات الجمركية والتحصيل. ويخص هذا المجال المعالجة الآلية للملفات من بداية تسجيل المنازعة، مرورا بمراحل تسويتها عن طريق الصلح أو معالجتها عبر المساطر القضائية وما يقترن بذلك من إجراءات

مواكبة، وانتهاء بإجراءات تحصيل مستحقات الخزينة. هذا الاجراء اعتبر إضافة نوعية للنظام المعلوماتي "بدر"، حيث أصبح يوفر تغطية وظيفية شاملة للمجالات الرئيسية التي تهم النشاط الجمركي، و ساعد الإدارة الجمركية على تقوية القدرات التدبيرية فيما يتعلق بالمنازعات الجمركية والتحصيل، بغية الرفع من نجاعة وفعالية كافة المصالح الجمركية بما يحقق ويصون مصالح الخزينة والمرتفقين على حد سواء، وذلك بفضل التسهيلات التي تتيحها المعالجة الآلية للملفات، وكذا ما تمكنه من وضوح الرؤية وسهولة تتبع مسار القضايا إضافة إلى المساعدة في اتخاذ القرار وإمكانية التواصل بين جميع الفاعلين المعنيين.

الفقرة الثانية: نظام ADIL للمساعدة على التعشير الجمركي عبر الانترنيت

نظام ADIL (Assistant au Dédouanement des marchandises à l'Importation en Ligne) هو نظام التعرفة الاقتصادية المدمجة للجمارك، الذي يشمل كل المعلومات والبيانات المرتبطة بالجباية والتنظيم الجمركيين المطبقين على المواد المستوردة. ويتيح هذا النظام للزبائن الخواص والفاعلين الاقتصاديين إمكانية معرفة كافة المعلومات الجمركية ذات الطابع التعريفي والتجاري الخاصة بالبضائع المزمع استيرادها ويتعلق الامر ب:

-النظام الجمركي المطبق على البضاعة، أي الرسوم والضرائب المطبقة على استيراد البضائع سواء تعلق الامر بنظام الحق العام او الأنظمة التفضيلية وكذا باقي الرسوم المستخلصة لفائدة ادارات أخرى.

-الامتيازات التعريفية الممنوحة لنفس البضائع في إطار اتفاقيات التبادل الحر والمعاهدات التعريفية والتجارية التي عقدها المغرب، وكذا بعض شروط الاستفادة من الأنظمة التفضيلية.

ويتيح نظام ADIL إمكانية الاطلاع على النصوص التنظيمية ودوريات التطبيق ذات الصلة، وكدا الولوج الى معطيات إحصائية مرتبطة بالتجارة الخارجية المغربية. وتشمل المساعدة التي يوفرها هدا النظام، إمكانيات متعددة للبحث تمكن من العثور، وبشكل سهل، على صنف البضاعة المراد استيرادها. كما حصلت إدارة الجمارك على جائزة "امتياز" في فئة "أفضل محتوى الكتروني" خلال الدورة الحادية عرشة للجائزة الوطنية للإدارة الإلكترونية، التي عقدت في 26 دجنبر 2017 بالرباط (موقع وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة، 2024)؛ وتضاف هذه الجائزة، إلى رصيد إدارة الجمارك باعتبارها رائدة في مشاريع الإدارة الإلكترونية وقاطرة لعملية إزالة الطابع المادي للإجراءات الجمركية.

الفقرة الثالثة: نظام دعم DAAM للمساعدة على استعمال الأمثل للمنظومة الإعلامية الجمركية

سعيا منها لتوفير المصاحبة اللازمة للمستعملين الخارجيين، عمدت إدارة الجمارك إلى إنشاء نظام "دعم" DAAM Système d'aiDe et d'Assistance (A l'utilisation des Moyens informatiques) لتدبير المشاكل التقنية المرتبطة بمنظومتها الإعلامية ووضعه رهن إشارة كل المهنيين عبر موقعها الالكتروني كآلية لتقديم المساعدة التقنية ولتدليل العقبات امامهم (المعشرين، الفاعلين الاقتصاديين، الناقلين...). وقد أصبح لجوء المستعملين لهده الخدمة،

يغطي حاجياتهم المختلفة في مواجهة الصعوبات ذات الطابع المعلوماتي وكذا طلبات المساعدة لحل ومعالجة المشاكل التقنية. وهذا النظام متاح من خلال بوابة الجمارك عبر الانترنيت لتسهيل الولوج اليه والاستفادة منه. ومن بين المميزات البارزة لنظام "دعم" إمكانية متابعة الطلبات بشكل دقيق، حيث يضمن للمستعمل تكوين رؤية واضحة حول مستوى تقدم معالجة المشاكل التقنية المطروحة.

المطلب الثاني: حزمة من التطبيقات عبر الإنترنيت لتجويد العمل الجمركي

سعت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة على تفعيل توصيات المنظمة العالمية للجمارك من خلال تطوير مجموعة من الخدمات عبر الانترنيت، من اجل الاستجابة الى الطلب المتزايد على التطبيقات ووسائل الاتصال الحديثة من قبل الفاعلين الاقتصاديين والمواطنين.

الفقرة الأولى: منصة ديوانتي

ديوانتي منصة رقمية طورتها إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة لفائدة الفاعلين الاقتصاديين، ويتم الولوج اليها عبر البوابة الالكترونية لإدارة الجمارك او بواسطة تطبيق الهاتف المحمول. هذه المنصة تعطي نظرة شاملة على النشاط الجمركي للمقاولة وتعطي إمكانية التتبع اليومي وبشكل أنى لمجموعة من مؤشرات الإدارة والأداء. تتيح هذه الأداة الرقمية إمكانية الولوج الى الوظائف التالية (التقرير السنوي لإدارة الجمارك والضرائب غير مباشرة، 2020، صفحة 16):

-لوحة القيادة التي تقدم نظرة شاملة عن الجوانب الرئيسية للنشاط الجمركي للفاعل الاقتصادي (التصاريح، الأنظمة الاقتصادية، المستحقات، رصيد الديون، معدل المعاينات، اجال التخليص الجمركي، المنازعات الجارية...).

-خدمة تسمح بأداء المستحقات الجمركية عبر الانترنيت.

-خدمة الاشعارات تنبه الفاعل كلما طرا حدث مهم يخص انشطته الجمركية (شهادة ابراء الدمة، تسليم رفع اليد، الامر بصرف المستحقات، اصدار وصل الأداء...).

-أرشيف العمليات الجمركية المنجزة.

-خدمة الوثائق الإلكترونية تتيح لمستخدميها إمكانية البحث عن الوثائق والاطلاع عليها وتحميلها (التصاريح المفصلة للسلع، أوراق تصفية الرسوم والمكوس، وإيصالات الأداء وشهادات إبراء الذمة بالنسبة للحسابات المكتتبة تحت الأنظمة الاقتصادية للجمارك).

-فتح مستودع حر خصوصي أو مستودع حر خصوصي خاص؛

- الاستفادة من الكفالة المزدوجة والاستفادة من الكفالة عن التزام الشركات المصدرة؛

-التنازل عن الضامنات في إطار المناولة لصالح أصيل أجنبي؛

-الاستفادة من الكفالة على شركات التصدير المتواجد مقرها في مناطق التسريع الصناعي؛

-منح صفة الفاعل الاقتصادي المعتمد- تبسيطات جمركية.

-قائمة سندات الصرف مصحوبة بجميع المعلومات اللازمة لتتبعها بغية مد الفاعلين برؤية أوضح حول عملياتهم الجمركية. وإنشاء حسابات فرعية

ومنح الولوج لها، بناء على طلب رؤساء المقاولات الراغبين في تفويض مراقبة عملياتهم الجمركية لموظفيهم.

حازت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة على جائزة امتياز تتويجا للمنصة الرقمية ديوانتي على هامش الدورة 14 من الجائزة الوطنية لـلإدارة الإلكترونية، واعترافا بالجهود التي تبذلها الإدارة الجمركية في نزع الطابع المادي عن الخدمات المقدمة لمستخدميها (التقرير السنوي لإدارة الجمارك والضرائب غير مباشرة، 2020، صفحة 11).

الفقرة الثانية: منصة BAYYAN LIY@

طورت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة منصة BAYYAN LIY@، لتكريس دورها في محاربة الغش وحماية المستهلك. وتهدف هذه الخدمة الجديدة التي تندرج في إطار استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة والموجهة إلى عامة المستهلكين إلى التحقق من صحة البضائع الخاضعة للعلامة الجبائية، كالمشروبات ومنتجات التبغ المصنع، من خلال معاينة البيانات المتعلقة بها المختومة على QR، عمليا يتم إجراء مسح ضوئي بواسطة كاميرا الهاتف الذكي لرمز العلامة الجبائية الملصقة على المنتوج، أو إدخال قن أبجدي رقمي مكون من ثمانية أحرف مطبوعة على عبوات بعض المنتجات التي لا تحتوي على الطابع الجبائي. يتيح الاطلاع على البيانات المحصل عليها إمكانية التحقق من صحة المنتوج المعروض للبيع والتأكد من بعض خصائصه.

الفقرة الثالثة: إطلاق منصة "إبداع" للابتكار المفتوح

أطلقت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة سنة 2022 منصة "إبداع" للابتكار المفتوح، لتصبح حاضنة للأفكار الجيدة من أجل جمارك مرنة وفعالة. ومن خلال هذه القناة المفتوحة أمام الجميع، تعول إدارة الجمارك على الذكاء الجماعي لجميع الفاعلين والمتدخلين في منظومتها الخارجية والداخلية لاستخراج حلول مبتكرة ذات قيمة مضافة لها ولمحيطها. ومنذ إطلاق منصة "إبداع"، ورد على المنصة 234 اقتراحا وتم تبني أكثر من عشرين فكرة. من بينها ما هو في طور التفعيل كمشاريع مبتكرة أو كتحسينات معلوماتية إجرائية أو ما تم اختياره على سبيل التجربة (التقرير السنوي لإدارة الجمارك والضرائب غير مباشرة، 2022، صفحة 11).

خاتمة:

تعتبر الجمارك الرقمية من الوسائل الأساسية لتحديث الإدارة الجمركية، فهي تعتبر منظومة تقنية شاملة تقدم أفضل الخدمات، كما أن إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف الإدارة الجمركية يشكل مرحلة أساسية في مسلسل التنمية والتحديث لهذه الإدارة، إذ يشكل بكل تأكيد قيمة مضافة للإدارة والمواطنين. لقد أصبحت الجمارك الرقمية تمثل إحدى أولويات الرؤية الاستراتيجية لإدارة الجمارك حيث أن جل الإجراءات الجمركية تتم على الخط. مما ينعكس على السرعة في التجاوب مع متطلبات المرتفق، قياسا لما تقدمه الإدارة التقليدية، كما أنّ إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال من

طرف الإدارة الجمركية يشكل مرحلة أساسية في مسلسل التنمية والتحديث لهذه الإدارة، إذ يشكل بكل تأكيد قيمة مضافة للإدارة والمواطنين.

إنّ تفعيل مشروع الجمارك الرقمية يسمح ببلورة إدارة حديثة ومواطنة، تلعب دورا فعال في تحقيق مبادئ الحكامة الجيدة، بما في ذلك تحسين التواصل والاقتصاد في التكاليف وتحسين الخدمات واستمراريتها للوصول إلى أعلى معايير الجودة. فتوفير المعلومات على الخط يمكن من الحد من انتشار الرشوة والمحسوبية والزبونية، ومن ثم الانفتاح والثقة في الإدارة الجمركية والتخفيف من النفقات العمومية وتطوير مجال المعرفة دون أن نغفل جانب السرعة من خلال التدبير الجيد للوقت. فالسرعة والفعالية والجودة والشفافية كلها أهداف يسعى إليها الانتقال الرقمي في المجال الجمركي من أجل الرفع من جودة الخدمات الإدارية المقدمة للمواطن والمقاولة، وكذا تقريب الخدمة من المتعاملين مع الإدارة، والاستمرار في تحقيق التنمية المنشودة. ومن هنا يمكننا تقديم بعض الاقتراحات لتعزيز دور الجمارك الرقمية في الرفع من فعالية ونجاعة الإدارة الجمركية، نجملها كالآتي:

- تطوير الانظمة الإلكترونية الجمركية وتقديم الخدمات على الخط، في أفق الوصول إلى إدارة جمركية رقمية يتقلص فيها الاتصال المباشر بالمرتفقين.
- السهر على تأطير الموظفين وتأهيلهم للقيام بالمهام المنوطة بهم، وذلك بمواكبتهم في الاستعمال الأمثل للوسائل التكنلوجيا الحديثة.
- تحسين التواصل بالمرتفقين والشركاء والنشر الاستباقي للمعلومات والمعطيات التي تهم المواطنين في القنوات الالكترونية للإدارة الجمركية.

▪ تغطية إعلامية مكثفة حول التطبيقات الرقمية للإدارة الجمركية، لتكريس الثقافة الرقمية في المجتمع وخلق الثقة الرقمية لدى المرتفقين.

▪ توفير الوسائل التكنلوجيا الحديثة والعمل على صيانتها، من اجل تحقيق الظروف الجيدة لتطوير تطبيقات الجمارك الرقمية، وتيسير الولوج اليها من طرف المتعاملين الاقتصاديين، في سبيل خلق بيئة تساهم في تشجيع الاستثمار.

▪ احداث خلية داخل إدارة الجمارك المغربية متخصصة في المجال الرقمي، مهمتها رصد وتتبع المشاريع والمستجدات المتعلقة بالتحول الرقمي في المجال الجمركي، خاصة تلك المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والبلوكتشين والبينات الضخمة والحوسبة السحابية والتكنولوجيا المالية والعقود الذكية.

المراجع:

الظهير الشريف رقم 1.77.399 بمثابة مدونة الجمارك والضرائب غير المباشرة بتاريخ 25 شوال 1397 الموافق 9 أكتوبر 1977 كما وقع تغييره وتتميمه بمقتضى القانون رقم 99.02 المصادق عليه بالظهير رقم 1-00-222 بتاريخ 2 ربيع الأول 1421 الموافق 5 يونيو 2000.

الظهير الشريف رقم 06-20-1 صادر في 11 من رجب 1441 الموافق 6 مارس 2020 بتنفيذ القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، منشور بالجريدة الرسمية عدد 6866 بتاريخ 6 مارس 2020.

الظهير الشريف رقم 1.07.129 صادر في 19 من ذي القعدة 1428 الموافق 30 نونبر 2007 بتنفيذ القانون رقم 53.05 المتعلق بالتبادل الإلكتروني للمعطيات القانونية، منشور بالجريدة الرسمية عدد 5584 بتاريخ 6 دجنبر 2007.

الظهير الشريف رقم 100-20-1 صادر في 16 من جمادى الأولى 1442 الموافق 31 ديسمبر 2020 بتنفيذ القانون رقم 43.20 المتعلق بخدمات الثقة بشأن المعاملات الإلكترونية، منشور بالجريدة الرسمية عدد 6951 بتاريخ 11 يناير 2021

قانون رقم 24-60 لقانون المالية 2025 المصادق عليه بالظهير رقم 1-24-65 بتاريخ 13 دجنبر 2024، منشور بالجريدة الرسمية عدد 7362 بتاريخ 19 دجنبر 2024.

مرسوم رقم 2.21.439 الصادر في 4 مارس 2022 بتحديد نظام البذلة الرسمية لموظفي إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة والشارات المميزة لها، منشور بالجريدة الرسمية عدد 7082 بتاريخ 14 أبريل 2022

المناظرة الوطنية الأولى حول الإصلاح الإداري تحت شعار "الإدارة المغربية وتحديات 2010". (7-8 Mai, 2002). الرباط.

بن عبد الله خديجة .(2014) .التدبير الاداري والمالي لادارة الجمارك و الضرائب غير المباشرة .اطروحة لنيل الدكتوراه في القانون العام .127 ,كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، اكدال، الرباط.

غالي ياسين, س .(2005) .الادارة اللكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية .معهد الادارة العامة الرياض.

ناصري, ع.ا .(2006) .مدخل لتأسيس إدارة القرب: حالة إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة) .م. ا. والتنمية (سلسلة مواضيع الساعة) العدد 53

التقرير السنوي لإدارة الجمارك والضرائب غير مباشرة .(2015) .

التقرير السنوي لإدارة الجمارك والضرائب غير مباشرة.(2020) .

التقرير السنوي لإدارة الجمارك والضرائب غير مباشرة.(2022) .

موقع وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة .(30 12 ,2024) .موقع الجائزة الوطنية للإدارة الإلكترونية Récupéré sur .امتياز https://www.emtiaz.ma :

Abdellatif AMRANI, D. G. (2024, 3 éme Trimestre). Stratégie pour soutenir l'économie, fluidifier les echanges commerciaux et les sécuriser. La lettre d'Artémis(32)

MAHMOOD, R. (2019). CROSS-BORDER ELECTRONIC COMMERCE . Customs Scientific Journal, 02

Morawietz, T. (2006). WCO Customs Data Model Outline of Presentation. (e.-c. a. IT, Interprète)

RONDEAU, J. C. (1997). Vers une redéfinition des relations entre l'administration, les citoyens et les entreprises? (R.F.A.P., Éd.) ENAP Québec(81)

WCO. (2024). Glossary of International terms. World Customs Organization.