

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم المالية والمحاسبة

العنوان

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء  
الإدارة الجبائية  
-مديرية الضرائب لولاية جيجل نموذجاً-

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم المالية والمحاسبة  
تخصص : محاسبة وجباية معمة.

إعداد الطلبة :

ريان لكميتي

صوفية علو

لجنة المناقشة/التقييم:

رئيسا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ بن بخمة سليمان
مشرفا ومقرار	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذة زين راضية
مناقشا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ زعرات فريد

السنة الجامعية: 2022/2021



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم المالية والمحاسبة

العنوان

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء

الإدارة الجبائية

-مديرية الضرائب لولاية جيجل نموذجاً-

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم المالية والمحاسبة

تخصص : محاسبة وجباية معمقة.

إعداد الطلبة :

ريان لكميتي

صوفية علو

لجنة المناقشة/التقييم:

رئيسا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ بن بجمة سليمان
مشرفا ومقرار	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذة زين راضية
مناقشا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ زعرات فريد

السنة الجامعية: 2022/2021

## شكر و عرفان

قال ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه  
وادخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

### النمل-19-

وعليه أحمد الله رب العالمين حمدا مباركا فيه كما يحب ربنا ويرضى وكما ينبغي لجلال  
وجهه وعزته وكرمه حمدا لا ينقطع ولا يفنى فالشكر له جل وعلا أن وفقني على إنجاز هذا  
العمل .

ولا يفوتني أن أشكر أستاذتي المشرفة " زين راضية " كرمها الله وسدد خطاها ولها عميق  
العرفان وكامل الإحترام، فنعم الأستاذة التي لم تبخل علينا بشيء، ونعم الإنسانية المتواضعة  
التي قدمت لنا أجمل صورة لحسن المعاملة والإرشاد، ممتنين لها منذ لحظة اقتران اسمها بهذا  
العمل المتواضع ف والله قليل في حقها أسمى كلمات الشكر.

والشكر الموصول أيضا لكل من الأستاذ " علاب الرشيد " والأستاذ " حيمران محمد " على  
كل ثمرة علم أفادانا بها لإتمام هذا العمل .

لكل الأساتذة الذين ساعدونا من قريب أو من بعيد وإن كان عونهم بكلمة  
طيبة فقط، لكل أساتذة قسم علوم المالية والمحاسبة خاصة وجميع أساتذة الكلية  
عامة ممن سقونا خلال مشوارنا الدراسي ... نقول لكم شكرا وألف شكر .



تبعثرت أوراقى فأخذت أجمع أشاتها لأضمها إهداء  
ومحبة، فوجدت أطيافا جميلة تتراءى أمام ناظرى، أناس  
أفاضل بدعائهم ومحبتهم غرسو بي أملا لأسير قدما نحو  
أهدافى.

إلى التي أحضنتني فيض حنانها وسكبت بداخلي  
تراتيل فجر الحياة وفرشت لي ربوع جناحيها، لمن سقتني  
قيما وأخلاق، أهدي هذا العمل للحبيبة أُمى أطال الله  
بعمرها.

وإلى من أحمل إسمه بكل فخر، لمن وثق بي وأرشدني  
وقاسى لأجلي، لمن يرتعش قلبي لذكره، أيا صاحب القلب  
الرحيم والثغر الباسم والنبع الجميل، إلى أبى أهدي تعبي  
ونجاحي حفظه الله ورعاه.

لكل العائلة... لكل الأصدقاء... لكل الأحبة... لكل  
من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

ريان

## إهداء

إلى روح أبي الطاهرة رحمة الله عليه...

إلى أمي الغالية حفظها الله وأطال في عمرها...

إلى أخي وأخواتي حفظهم الله...

إلى زوجي العزيز الذي لطالما كان سنداً ومشجعاً لي...

إلى أولادي سيرين..ماريا..هاني..حفظهم الله...

إلى زميلتي في الدراسة والتي تقاسمت معي هذا العمل...ريان

إلى زملائي بالعمل \_مصلحة الشهادات والمعادلات المركزية  
بجامعة جيجل \_

إلى كل من نكرهم قلبي ولم ينكرهم قلبي...وإلى كل من يحمل لي  
ذرة حب وإخلاص

اهدي هذا الجهد المتواضع...

## صوفية





## الملخص

### 1. باللغة العربية

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل.

ومن أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة من هذه الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في القسم الأول للإلمام بالجوانب النظرية للموضوع، كما اعتمدنا على أساليب الإحصاء الوصفي والإستدلالي من أجل التحليل الإحصائي وإجراء الإختبارات وذلك باستخدام برمجية الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية، والتي تطبق على عينة عشوائية مكونة من 83 موظف من موظفي مديرية الضرائب لولاية جيجل.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى أنه وبالرغم من توفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على نظام معلومات ضريبي جيد واستعمالها للشبكات الداخلية وشبكة الإنترنت في تبادل المعلومات بين مصالحها إلى أنها لا تزال بعيدة عن التحول إلى الإدارة الضريبية الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أداء الإدارة الجبائية، نظام المعلومات الضريبي، الإدارة الضريبية الإلكترونية، الشبكات الداخلية، شبكة الإنترنت.

### 2. باللغة الأجنبية

This study aims to shed light on the role of information and communication technology in developing management the performance of the fiscal administration Jijel state.

In order to reach the desired goals of this study, we relied on the descriptive analytical method in the department the first is to gain familiarity with the theoretical aspects of the subject, as it relied on descriptive and inferential statistics methods in order to statistical analysis and testing using the software packages for social sciences, which narrows in a random sample consisting of 83 employees on the employees of the tax directorate of jijel state

This study concluded that despite the availability of a good tax information system by the Jijel State Tax Directorate and its use of internal networks and the Internet in exchanging information between its interests, it is still far from switching to electronic tax administration.

**Keywords:** information and communication technology, tax administration performance, tax information system, management Electronic tax, internal networks, the Internet .



# الفهرس

الصفحة	فهرس المحتويات
I	الشكر
II	الإهداء
V	الملخص
VII	فهرس المحتويات
XI	قائمة الأشكال والجداول
XIV	قائمة الملاحق
أ - ج	مقدمة
<b>الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال</b>	
7	تمهيد
8	المبحث الأول : مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات
8	المطلب الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات
12	المطلب الثاني : الشبكات المعلوماتية
15	المطلب الثالث : نظم لمعلومات
19	المبحث الثاني : تكنولوجيا الاتصال
19	المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا الاتصال
21	المطلب الثاني : أنواع ووظائف تكنولوجيا الاتصال
23	المطلب الثالث : استخدامات تكنولوجيا الاتصال
24	المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات والاتصال
24	المطلب الأول : طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال
27	المطلب الثاني : استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
30	المطلب الثالث : واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحدياتها
34	خلاصة
<b>الفصل الثاني : أداء الإدارة الجبائية في ظل اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال</b>	
36	تمهيد
37	المبحث الأول : الإدارة الضريبية التقليدية
37	المطلب الأول : ماهية الإدارة الضريبية التقليدية

40	المطلب الثاني : وظائف الإدارة الضريبية
42	المطلب الثالث : التزامات الإدارة الضريبية ومقومات نجاحها
44	المبحث الثاني : نظام المعلومات الضريبي
44	المطلب الأول : ماهية نظام المعلومات الضريبي
48	المطلب الثاني : تأثير متطلبات فعالية نظام المعلومات الضريبي والصعوبات التي يواجهها
50	المطلب الثالث : مؤشرات فعالية نظام المعلومات الضريبي في الإدارة الضريبية
52	المبحث الثالث : إصلاح الإدارة الجبائية في ظل اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
52	المطلب الأول : مخطط عصرنة الإدارة الجبائية
57	المطلب الثاني : الفحص الضريبي الإلكتروني
61	المطلب الثالث : نظام تسيير الملفات SGF ونظام SAP
64	خلاصة
<b>الفصل الثالث : مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مديرية الضرائب لولاية جيجل</b>	
66	تمهيد
67	المبحث الأول : تقديم مديرية الضرائب لولاية جيجل
67	المطلب الأول : نشأة وتعريف مديرية الضرائب لولاية جيجل
67	المطلب الثاني : مهام وهيكل مديرية الضرائب لولاية جيجل
71	المطلب الثالث : أهداف مديرية الضرائب لولاية جيجل
72	المبحث الثاني : دراسة تقييمية لمدى استعمال مديرية الضرائب لولاية جيجل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
72	المطلب الأول : عملية إسقاط لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل
75	المطلب الثاني : دراسة طلبات المكلفين بالإعتماد على نظام SAP
77	المطلب الثالث : البوابة الإلكترونية "جبائتك"
80	المبحث الثالث : قياس وتحليل مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل
80	المطلب الأول : إجراءات وأدوات الدراسة
85	المطلب الثاني : عرض وتحليل فقرات الإستبيان

## فهرس المحتويات

93	المطلب الثالث : اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج
96	خلاصة
97	الخاتمة
102	قائمة المراجع
109	الملاحق



# قائمة الأشكال والجداول

1. قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	مكونات المعلومات	09
02	رسم تخطيطي يبين الفرق بين المعلومات، البيانات، المعرفة	10
03	خصائص المعلومات	11
04	وظائف تكنولوجيا المعلومات	12
05	تعريف وعناصر نظام المعلومات الضريبي	47
06	قنوات تقديم الخدمات التي تؤثر على فعالية نظام المعلومات الضريبي	49
07	خطوات تنفيذ تقنيات الفحص الضريبي الإلكتروني	60
08	الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية جيجل	70
09	معالجة طلب التعريف الجبائي بالاعتماد على نظام SAP	75
10	معالجة طلب التعريف الجبائي بالاعتماد على نظام SAP على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل	76
11	معالجة التصريحات الجبائية بالاعتماد على نظام SAP	76
12	معالجة التصريحات الجبائية بالاعتماد على نظام SAP على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل	77
13	الانتشار التدريجي لموقع "جبايتك" حسب موقع المديرية العامة للضرائب	79

2. قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	أهم الفروقات بين الإنترنت والإنترنت و الإكسترانت	14
02	تصنيفات أنظمة المعلومات	17
03	استقبال مستخدمي الإدارة الجبائية خلال الفترة 2010-2014	55
04	تقييم مدى استخدام المكلفين بالضريبة بولاية جيجل لمختلف المواقع الإلكترونية	74
05	الإمميزات التي تمنحها خدمة "جبايتك" للمكلفين والإدارة	78
06	مقياس ليكرت الخماسي	81
07	توزيع طول الفئات	81
08	توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	82
09	توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر	82
10	توزيع مفردات العينة حسب متغير المؤهل العلمي	82
11	توزيع مفردات العينة حسب متغير الخبرة المهنية	83
12	توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة	83
13	توزيع مفردات العينة حسب متغير التكوين في الإعلام الآلي	84
14	توزيع مفردات العينة حسب معامل الثبات والصدق لمحاور الدراسة	85
15	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الأجهزة والمعدات	86
16	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها البرمجيات	87
17	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها قواعد البيانات	88
18	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الإنترنت والشبكات الداخلية	89
19	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها نظام المعلومات الضريبي	90
20	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	91
21	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي لأداء الإدارة الجبائية	92
22	نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد ( المتغير التابع : أداء الإدارة الجبائية )	93
23	نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الإدارة الجبائية	94

# قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
110	نافذة اتصال الترقيم الجبائي	01
111	نافذة الترقيم الجبائي	02
112	نافذة طلب رقم تعريف جبائي للشخص المعنوي	03
113	نافذة طلب رقم تعريف جبائي لشخص طبيعي	04
114	نافذة الولوج إلى الفضاء الشخصي الخاص بالمكلفين	05
115	استمارة التصريح الجبائي الإلكتروني G50	06
116	نافذة البوابة الإلكترونية "جبايتك"	07
117	استمارة التسجيل في خدمة "جبايتك"	08
118	ملحق إستمارة التسجيل في خدمة "جبايتك"	09
119	استبيان الدراسة	10
124	التكرارات والنسب المئوية لمحور البيانات الشخصية والوظيفية	11
125	معامل الثبات ألفا كرونباخ	12
125	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء أفراد العينة حول عبارات الإستبيان	13
128	اختبار التعددية الخطية لمتغيرات الدراسة	14
129	اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية	15



## تمهيد

ساير العالم في آخر عقود ثورة معلوماتية واسعة النطاق، كانت ذات تأثير كبير على مختلف مناحي الحياة، وقد أدت إلى فتح آفاق واسعة ومنح امتيازات كبيرة أمام مختلف الإدارات العمومية لتبلغ من التطور أقصى درجاته، ومن أبرز مظاهر هذه الثورة التكنولوجية خاصة تلك المتعلقة بمعالجة البيانات والمعلومات لتكون ذات فائدة بالنسبة لمستخدميها، وتتمثل هذه الأخيرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، خاصة في ظل التطور المتزايد للوسائل والأجهزة وظهور التقنيات المعلوماتية الجديدة وارتفاع مدى توظيفها في مختلف مناحي الحياة الإدارية لما توفره من سهولة وسرعة في إنجاز الأعمال ودقة وجودة أفضل، وهذا ما جعل الدولة الجزائرية أمام ضرورة مسابرة التطورات الحاصلة والوقوف بإدارتها العمومية والعمل على تحسين وتطوير أدائها.

وتعتبر الإدارة الضريبية أحد أهم الإدارات التي تسعى الحكومة الجزائرية إلى تطويرها لما لها من دور كبير في الرفع من الموارد المالية للخزينة العمومية والجماعات المحلية، وباعتبار المديرية العامة للضرائب طرفا معنيا في القطاع المالي فقد شهدت الكثير من المشاريع الهادفة لعصرنة الإدارة الجبائية والدخول حيز الإدارة الضريبية الإلكترونية، وهذا من خلال الاعتماد على نظام معلوماتي ناجح كركيزة أساسية وكأول خطوة لرقمنة هذه الإدارة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي يساهم في تحسين خدماتها والرفع من كفاءتها ورقمنة جميع عملياتها الجبائية، والهدف الرئيسي من هذا هو تحسين العلاقة بين الإدارة الجبائية والمكلفين التابعين لها، هذا ما دفع المديرية العامة للضرائب إلى العمل على تطوير قنوات الاتصال واستبدال القنوات التقليدية بأخرى تعتمد على تكنولوجيا الشبكات الاتصالية، على غرار البوابة الإلكترونية " جبايتك"، والنظام المعلوماتي SAP.

## 1. إشكالية الدراسة

من خلال ما سبق برزت لنا ملامح إشكالية البحث التي يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل؟  
وعلى ضوء الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى مساهمة الأجهزة والمعدات في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل؟
- ما مدى مساهمة البرمجيات في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل؟
- ما مدى مساهمة قواعد البيانات في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل؟
- ما مدى مساهمة الإنترنت والشبكات الداخلية في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل؟
- ما مدى مساهمة نظام المعلومات الضريبي في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل؟

## 2. فرضيات الدراسة

### 1.2. الفرضية الرئيسية

➤ تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة متوسطة في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل.

### 2.2. الفرضيات الفرعية

- تساهم الأجهزة والمعدات بدرجة متوسطة في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل؛
- تساهم البرمجيات بدرجة متوسطة في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل؛
- تساهم قواعد البيانات بدرجة متوسطة في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل؛
- تساهم الإنترنت والشبكات الداخلية بدرجة متوسطة في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل؛
- يساهم نظام المعلومات الضريبي بدرجة متوسطة في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل.

## 3. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- حداثة الموضوع، كونه يربط بين متغيرين بالغ الأهمية بالنظر إلى المزايا المتولدة عن الاستخدام الفعلي والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مديرية الضرائب؛
- تتيح هذه الدراسة إعطاء صورة واضحة عن استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تطوير أداء مديرية الضرائب لولاية جيجل.

## 4. أهداف الدراسة

إن الهدف الرئيسي يكمن في اختبار مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الإدارة الجبائية، بالإضافة إلى أهداف ثانوية تتمثل في:

- معرفة مدى إدراك مديرية الضرائب لولاية جيجل لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- معرفة العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الجبائية وتحليلها.

## 5. منهج الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة والفرضيات الموضوعية، وعلى ضوء الدراسة والأهداف التي نسعى لتحقيقها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأكثر ملائمة لدراستنا، وذلك من خلال وصف متغيرات الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الإدارة الجبائية، بالإضافة إلى استخدام المنهج التحليلي في تحليل طبيعة العلاقة الموجودة بين متغيرات الدراسة، وتم الاعتماد على تقنية دراسة حالة في الفصل التطبيقي

لمعرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف مديرية الضرائب لولاية جيجل، كما تم الاعتماد على الاستبيان باعتباره أداة من أدوات جمع المعلومات والبيانات لمعرفة العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الإدارة الجبائية، وتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي من أجل التحليل الإحصائي وإجراء الاختبارات وذلك باستخدام برمجية الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS .

## 6. أسباب اختيار الموضوع

يعود السبب خلف اختيارنا لهذا الموضوع إلى مجموعة نقاط تتمثل في:

- الاهتمام البحثي المتزايد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المجالات ما عدى تلك التي تربط بينه وبين الإدارة الجبائية؛
- الوقوف على مشروع الحكومة الجزائرية واتجاهها نحو إدارة جبائية إلكترونية؛
- القيمة التي يكتسبها هذا الموضوع وكثرة المستجدات فيه تزامنا مع التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- قياس مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل؛
- محاولة تسليط الضوء على العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الجبائية.

## 7. إطار الدراسة

ويمكن حصره في أربع إطارات تتمثل في:

- الإطار البشري: حيث تم تطبيق الدراسة على عينة من الموظفين بمديرية الضرائب لولاية جيجل ومختلف مصالحها؛
- الإطار المكاني: أجريت هذه الدراسة بمديرية الضرائب لولاية جيجل؛
- الإطار الزمني: أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2021-2022؛
- الإطار الموضوعي: عملت هذه الدراسة على معرفة وإيجاد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الإدارة الجبائية.

## 8. الدراسات السابقة في الموضوع

تم الاطلاع على العديد من الدراسات الجامعية التي تناولت المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" نظرا لعدم وجود دراسات المتغير التابع "أداء الإدارة الجبائية"، ما عدى دراسة عبد الرزاق ساطور التي تناولت جزء من دراستنا، وسوف نتطرق لبعض هذه الدراسات على سبيل المثال لا الحصر:

- 1.8. دراسة عبد الرزاق ساطور، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الرقابة والتحصيل الضريبي - دراسة حالة بمركز الضرائب لولاية أم البواقي، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2018-2019، وقد توصل في دراسته إلى نتائج أهمها:

- تكنولوجيا المعلومات ساهمت بشكل كبير في التحكم في الكم الهائل للمعلومات المتدفقة ومعالجتها؛
- مخطط عصرنه الإدارة الضريبية يعتمد بالدرجة الأولى على إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع عملياتها بما فيها الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي.

2.8. دراسة العلمي بن عطاء الله، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية: دراسة في تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018-2019، وقد توصل في دراسته إلى نتائج أهمها:

- أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
- إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتحسين الأداء الوظيفي عزز من بناء الثقة بين المواطنين وحكوماتهم؛
- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإدارات الحكومية على ترشيد الجهود والنفقات.

3.8. دراسة الهادي أحلام، أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على فعالية إدارة الموارد البشرية-دراسة حالة بالمديرية الجهوية للإنتاج قاعدة أرارة بحاسي مسعود، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، 2017-2018، وقد توصلت في دراستها إلى نتائج أهمها:

- توجد علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا الاتصال وفعالية إدارة الموارد البشرية؛
- تكنولوجيا الاتصال هي مجموعة من الموارد المتمثلة في الأفراد، الشبكات وقواعد البيانات، الأجهزة والوسائل. مما سبق فإن الدراسة التي قمنا بها تتميز عن الدراسات السابقة بحداتها، حيث تناولت موضوع ربط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الجبائية وهو ما لم يسبق التطرق إليه من قبل، ويبقى فقط العنصر المشترك هو المتغير المستقل والمتمثل في " تكنولوجيا المعلومات والاتصال" أو جزء منه فقط " تكنولوجيا الاتصال".

## 9. صعوبات الدراسة

نظرا لحدثة الموضوع وارتباطه بمشروع جديد وضعته الحكومة وتعمل على تطبيقه وتعميمه، والهادف إلى عصرنه الإدارة الجبائية، واجهتنا بعض الصعوبات المتمثلة في:

- قلة الدراسات الأكاديمية التي تناولت هذا الموضوع بمتغيريه المستقل والتابع؛
- نقص دراية الموظفين بمدى انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف مصالح المديرية؛
- نقص الإحصائيات السنوية المرتبطة بمدى تعميم ونشر الإدارة الإلكترونية بمختلف مديريات الوطن.

## 10. خطة الدراسة

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة وكذلك اختبار صحة الفرضيات الموضوعية قيد الدراسة والتطرق لمختلف جوانبها قسمنا هذا العمل إلى ثلاث (03) فصول هي:

**الفصل الأول:** تم تخصيصه للإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، الأول نتناول فيه تكنولوجيا المعلومات، المبحث الثاني تناولنا فيه تكنولوجيا الاتصال، أما المبحث الثالث فتطرقنا من خلاله إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

**الفصل الثاني:** سنتناول فيه أداء الإدارة الجبائية في ظل اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث يتناول المبحث الأول الإدارة الضريبية التقليدية، أما المبحث الثاني فهو يدرس نظام المعلومات الضريبي، وتطرقنا في المبحث الثالث إلى إصلاح الإدارة الجبائية في ظل اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

**الفصل الثالث:** تتمثل في دراسة مدى اعتماد مديرية الضرائب لولاية جيجل على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث يضم المبحث الأول تقديم مديرية الضرائب لولاية جيجل، أما المبحث الثاني فيضم دراسة تقييمية لمدى استعمال مديرية الضرائب لولاية جيجل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأخيرا يضم المبحث الثالث قياس وتحليل مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الإدارة الجبائية والذي اعتمدنا فيه على الاستبيان واستخدام برمجية الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

## الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

خلاصة

**تمهيد**

يشهد التاريخ بأن البشرية مرت بعدة ثورات آخرها ما يعرف بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالموازات لهذا التطور تحتاج منظمات اليوم إلى الاستجابة السريعة للفرص والتهديدات البيئية نظرا للتغيرات السريعة وغير المتوقعة، الاقتصادية منها والاجتماعية والتكنولوجية خاصة وكذا التنافسية، ومن أجل تحقيق المنظمة للرسالة التي وجدت لأجلها ولضمان بقائها وتكيفها مع هذه البيئة يتوجب عليها اتخاذ مجموعة من الخطوات المبتكرة إضافة إلى إجراءاتها التقليدية، وذلك من خلال الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتسهيل نشاطاتها وعملياتها.

ولالإمام بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال سوف نتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، سنحاول في المبحث الأول تقديم مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات، وفي المبحث الثاني سنحط الرحال عند تكنولوجيا الاتصال، وسنختتم هذا الفصل من خلال التطرق لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والإمام بكل ما يتعلق بها.

## المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات

يزداد تدفق المعلومات اليوم في مختلف مناحي الحياة، ولأجل مواكبة الكم الهائل منها والاستفادة منه على أحسن وجه ومعالجة هذه الأخيرة لتكون ذات منفعة يجب توفر أدوات وتقنيات تتمثل أساساً في تكنولوجيا المعلومات، وعلى هذا الأساس سننتقل في هذا المبحث إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات، الشبكات المعلوماتية، ونظام المعلومات.

### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

#### أولاً: التكنولوجيا

**1. تعريف التكنولوجيا:** تعود كلمة التكنولوجيا " Technologie " إلى الإغريق، وهي كلمة مشتقة من كلمتين هما " Techno " وتعني الحرف أو الفن أو الصناعة، وكلمة " Logo " وتعني العلم أو الدراسة، وبذلك فإن التكنولوجيا تعني علم الحرف أو علم الصناعة<sup>1</sup>.

كما تعني أيضاً: " الأسلوب المنهجي المنتظم الذي نتبعه عند استخدام تراث المعارف المختلفة بعد ترتيبها وتنظيمها في نظام خاص بهدف الوصول إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية، والتكنولوجيا الجديدة هي الحاسوب وما يتصل به من معدات اتصال وبرمجيات تمكنه من التخاطب في إطار شبكي مع أجهزة أخرى"<sup>2</sup>.

وهناك من يعرفها على أنها " فكر وأداء وحلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد اقتناء للمعدات " <sup>3</sup>.

وعليه نستنتج أن التكنولوجيا هي علم وفن يقوم على استخدام الحاسوب وملحقاته لإنجاز المهام العلمية.

### 2. خصائص التكنولوجيا

تتمثل خصائص التكنولوجيا فيما يلي<sup>4</sup>:

- التكنولوجيا علم مستقل وتطبيقي له أصول وأهداف يسعى لتطبيق المعرفة؛
- التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات ومخرجات؛
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير؛

<sup>1</sup> أثر الموارد البشرية في تعزيز الاقتصاد الوطني، بحوث و أوراق عمل المؤتمر العربي الثاني، تنمية الموارد البشرية و تعزيز الاقتصاد الوطني، سلطنة عمان، فبراير 2010، ص 437.

<sup>2</sup> محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة و الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، 2011، ص ص 269 - 270.

<sup>3</sup> نور الدين زمام، صباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا و استخداماتها في العملية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 11، بسكرة، جوان 2013، ص 165.

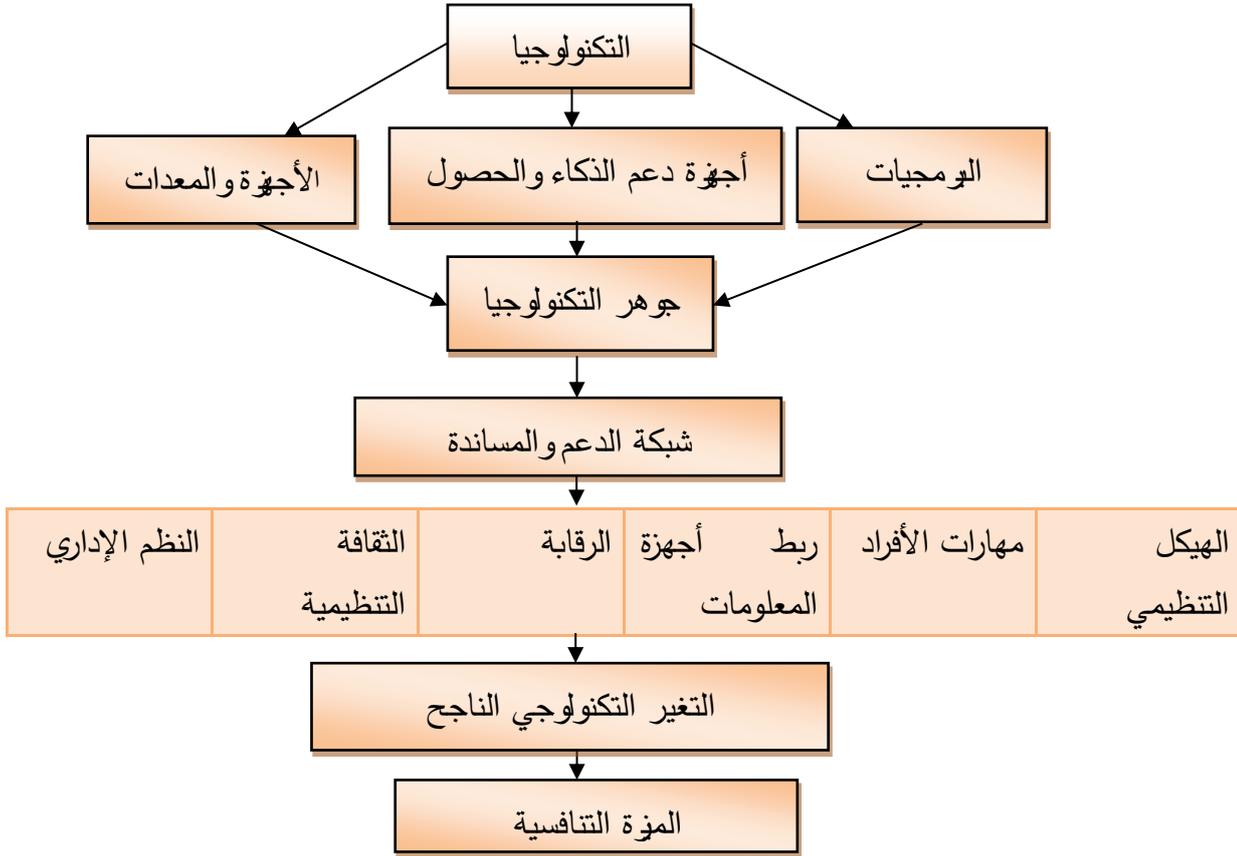
<sup>4</sup> نصيرة بوجمعة سعدي، عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 18.

➤ التكنولوجيا تهدف للوصول إلى حل المشكلات؛

➤ التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

3. مكونات التكنولوجيا: سنقوم بتوضيح وعرض مكونات التكنولوجيا من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم 01 : مكونات المعلومات



المصدر: محمد الصرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات LT، الطبعة الثانية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 17.

ثانيا: المعلومات

1. تعريف المعلومات: تعرف المعلومات على أنها : " بيانات منسقة ومرتبطة التي يمكن التواصل والتفاهم بموجبها،

أي أنها مجموعة من البيانات المؤسسة المنسقة بطريقة توليفة مناسبة بحيث تعطي معنى خاص، وتركيبية

متجانسة من المفاهيم والأفكار تمكن العامل من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة " <sup>1</sup>.

ويمكن تعريفها أيضا على أنها "بيانات ذات معنى" والبيان "DATA" هو أي شكل يمكن أن يعطي معنى

فيمكن أن تكون كل الأرقام وملامح الوجه والألوان والكلمات بيانات لأنها إذا عولجت بطريقة معينة يمكن أن

<sup>1</sup> محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية ، دار الجامعة ، مصر ، 2008 ، ص 112 .

نعطيها معنى كما أن الأخبار والأحداث والرموز والأصوات هي أيضا بيانات لأنها تعطينا معنى إذا عولجت بطريقة معينة، وهذا هو المقصود عند تعريف المعلومات "بكونها بيانات ذات معنى" أو "البيانات تمت معالجتها لتعطي معنى" <sup>1</sup>.

وتعرف المعلومات أيضا على أساس أنها: "بيانات تمت معالجتها حيث تم تصنيفها، تحليلها، تنظيمها، وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها لأنها أصبحت ذات معنى" <sup>2</sup>.

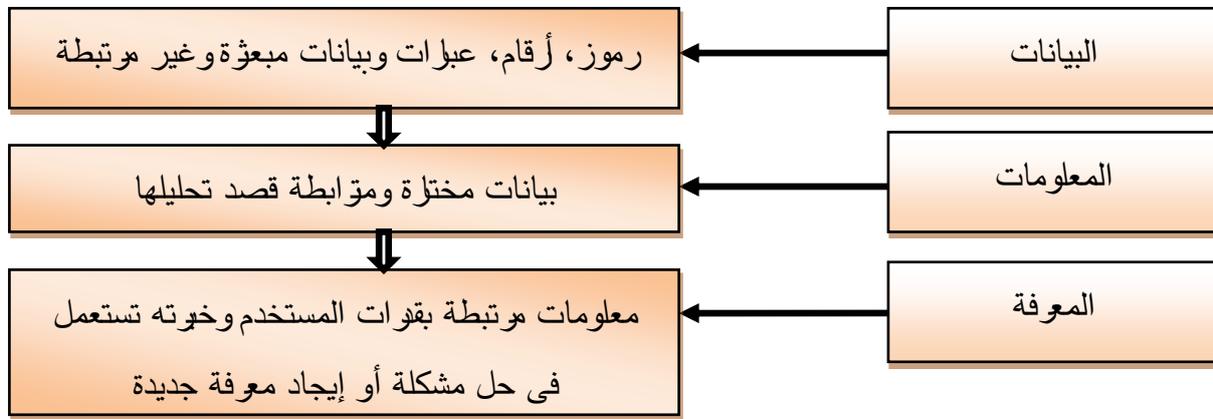
وتعرف أيضا على أنها: "البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد المستقبل لها والتي لها قيمة حقيقية لقراراته وتصرفاته" <sup>3</sup>.

وعليه نستنتج أن المعلومات هي نتاج معالجة مختلف البيانات لتصبح ذات فائدة للمستفيد منها.

## 2. الفرق بين المعلومات، البيانات، والمعرفة

وهي المصطلحات الثلاث التي كثيرا ما تستخدم للدلالة على معنى واحد رغم اختلاف معناها، وعليه سنقوم بتوضيح الفرق بينها من خلال الشكل التالي:

### الشكل رقم 02 : رسم تخطيطي يبين الفرق بين المعلومات، البيانات، والمعرفة



المصدر: فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية - منظور إداري، الطبعة الثانية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2010، ص 48.

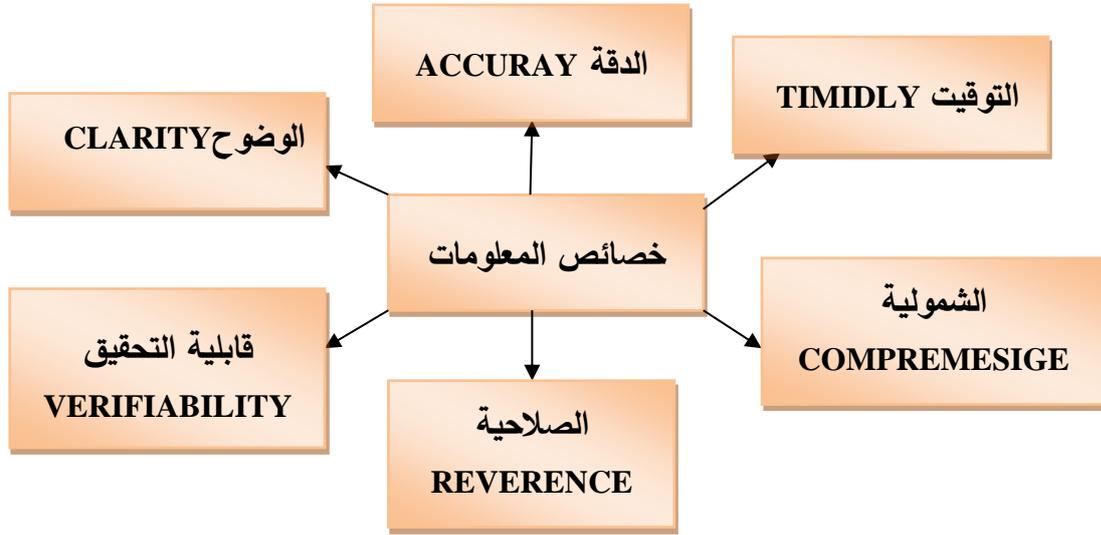
<sup>1</sup> علاء فرج الطاهر، إدارة المعلومات والمعرفة، الطبعة الأولى، دار الرابحة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010، ص 63.

<sup>2</sup> Leado and Others , **Management information systems** , Pearson Education ino , Now jersey , 10 Th Edition , 2007 , p 09 .

<sup>3</sup> Gordon- B et autres , **systeme d'information pour le management** , volume 01ED , Economic , paris , 1986 , p 116.

3. خصائص المعلومات: وسنوضحها من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم 03: خصائص المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، مرجع سبق ذكره، ص 271.

ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات

### 1. تعريف تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات عدة تعاريف وفي هذا السياق سنقدم التعريفات الآتية:

**التعريف 01:** "هي مجالات أو فروع المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها المرتبطة بالحواسيب الآلية وتفاعلها مع الإنسان وما يرتبط بذلك من أمور اجتماعية واقتصادية وثقافية" <sup>1</sup>.

**التعريف 02:** تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "مختلف أنواع الإكتشافات والمستجدات والإختراعات التي تعاملت وتتعامل مع البيانات والمعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها في الوقت السريع والمناسب والطريقة المناسبة والمتاحة" <sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بوعلام ولهي، عثمان محادي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي - دراسة حالة مجموعة من المؤسسات، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، ديسمبر 2019، ص 199.

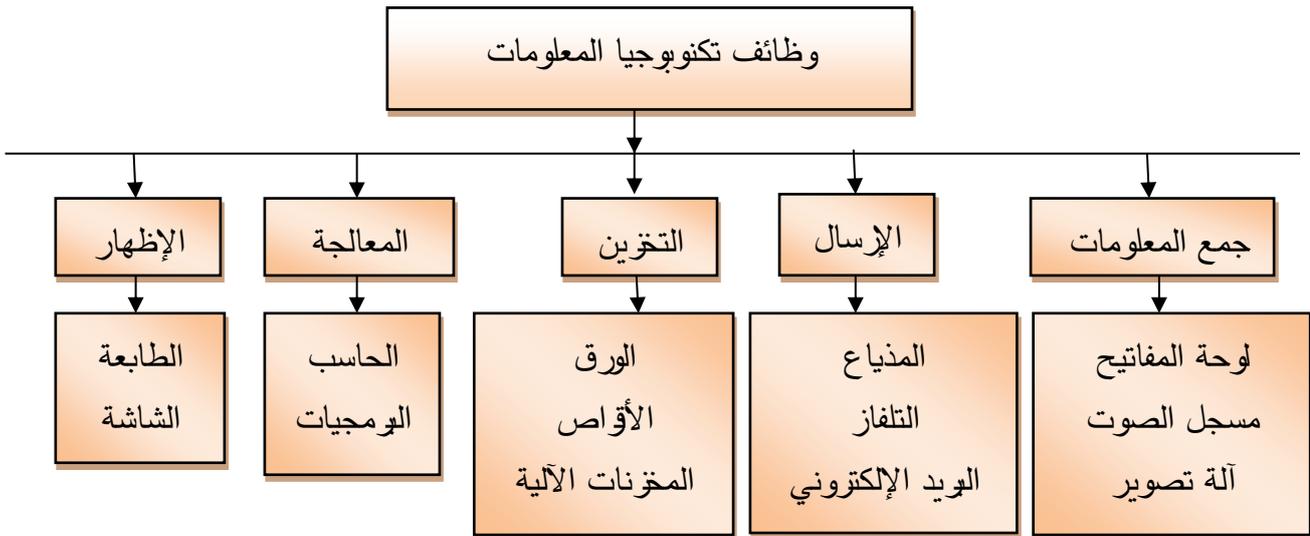
<sup>2</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجبائي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان - الأردن، 2008، ص 34.

وعليه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي نتاج معالجة المعلومات باستخدام الحواسيب واستخدامها في مختلف المجالات.

## 2. وظائف تكنولوجيا المعلومات

تؤدي تكنولوجيا المعلومات خمس وظائف أساسية وهي : الإرسال، التخزين، المعالجة، الإظهار وكل هذا باستخدام العديد من الوسائل والأدوات والأنظمة، ويمكن إبراز ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل 04: وظائف تكنولوجيا المعلومات



المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على : سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، قسم الاقتصاد، جامعة قسنطينة 02، 2013 - 2014، ص 07.

## المطلب الثاني: الشبكات المعلوماتية

تعد الشبكات من أهم الاكتشافات التي واكبت التطور التكنولوجي، فهي القلب النابض لتكنولوجيا المعلومات، وعليه سنحاول من خلال هذا المطلب تعريف شبكة الإنترنت.

### أولاً: شبكة الإنترنت

1. تعريف الشبكة: توجد عدة تعريفات للشبكة أهمها :

التعريف 01 : " الشبكة نظام للعلاقات الترابطية داخل المؤسسة، أو فيما بين المؤسسات " <sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Jean Brillman , Les meilleures pratiques du management , les edition d'organisation , paris , France , 2001 , p412 .

**التعريف 02 :** "الشبكة هي النظام الذي يربط بين مجموعة من الحاسبات مع بعضها البعض ومع الأجهزة الطرفية الأخرى المستخدمة في إطار نظام المعلومات بهدف تحقيق المشاركة في الموارد المتاحة وأيضا المعلومات المتولدة عن نظام المعلومات"<sup>1</sup>.

## 2. تعريف الإنترنت

الإنترنت مشتق من إسم شبكة المعلومات الدولية التي تطلق عليها في اللغة الإنجليزية International net work، كما يطلق على الإنترنت عدة تسميات منها "The net" أو الشبكة العالمية "World net" أو الشبكة العنكبوتية "The web"، أو الطريق الإلكتروني السريع للمعلومات "Electronic super high way"، والإنترنت شبكة كومبيوتر عالمية تربط الملايين من أجهزة الكمبيوتر في العالم<sup>2</sup>.

كما يمكن تعريفها على أنها: "مجموعة مفككة من ملايين الحواسيب الموجودة في آلاف الأماكن حول العالم، ويمكن لمستخدمي هذه الحواسيب استخدام حواسيب أخرى للعثور على المعلومات أو التشارك في ملفات، ولا يهم نوع الحاسوب المستخدم، وذلك بسبب وجود بروتوكولات يمكن أن تحكم وتسهل عملية تبادل المعارف، إذن الإنترنت تعتبر انتقالا من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات"<sup>3</sup>.

## 3. الخدمات التي تقدمها شبكة الإنترنت

تقدم الإنترنت مجموعة خدمات يمكن تعدادها في النقاط الآتية<sup>4</sup>:

- البريد الإلكتروني مع كل أنحاء العالم؛
- الاستفادة من الرسائل العلمية والكتب والمعلومات الخاصة بالعلوم؛
- قراءة الصحف اليومية والمجلات الأسبوعية؛
- التعاقد على شراء السلع بطريقة فورية عبر الشبكة؛
- التعليم والتعلم عن بعد واكتساب المعرفة؛
- الرد على بعض المعلومات الخاطئة التي وجدت طريقها إلى الشبكة.

## ثانيا: شبكات الإنترنت والإكسترنات

**1. تعريف الإنترنت:** "تعتبر هذه الشبكة داخلية محلية تربط مجموعة موظفي المؤسسة نفسها سواء كانوا في موقع واحد أو في مواقع مختلفة، من أجل تسهيل الاتصال وتسيير عملهم من خلال المتصفح، حيث تمنح الإنترنت واجهة موحدة على سطح الكمبيوتر لكل المستخدمين، وهي وسيلة سهلة لتقاسم ومشاركة المعلومات

<sup>1</sup> Marie et autres , **management des systemes d'informatique** , Edition Dunod , paris , France , 2003 , p 57.

<sup>2</sup> نجلاء محمد جابر، دراسة تحليلية في الإعلام الجماهيري، الطبعة الأولى، دار المعزز للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2015، ص 351.

<sup>3</sup> أحلام بوزارة، الإنترنت والتجارة الإلكترونية، جامعة سيدي بلعباس، ص 02.

<sup>4</sup> عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2005، ص ص 168-169.

داخل المؤسسة كما يمكن اعتبار الإنترنت بأنها شبكة معلوماتية خاصة بمؤسسة معينة، يستعمل فيها نفس البروتوكولات وتقنيات الويب التي تستخدم في الإنترنت، خصوصا البروتوكول\* TCP/IP والبروتوكول\*\* HTTP، ولها منفذ لشبكة الإنترنت، أي أن التعامل في الشبكة يتم عن طريق واجهة الويب<sup>1</sup>.

**2. تعريف الإكسترنات:** " تعد الإكسترنات نتاج لتزاوج كلا من الإنترنت والإنترانت، فهي شبكة إنترانت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها، بحيث تسمح لشركاء المؤسسة بالمرور عبر الجدران النارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة أو على الأقل جزء منها، وقد يكون هؤلاء شركاء الأعمال موردين أو موزعين أو شركاء أو عملاء، أو مراكز أبحاث تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، بالتالي هي شبكة داخلية تسمح لبعض شركاء العمل الخارجي من الوصول والولوج إليها لأسباب محددة، وعادة يكون الوصول فيها للمعلومات جزئيا<sup>2</sup> "

ثالثا: أهم الفروقات بين الإنترنت والإنترانت والإكسترنات

سنوضح الفرق بينهما من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم 01 : أهم الفروقات بين الإنترنت والأنترانت والإكسترنات

نوع المعلومات	طبيعة الوصول	المستخدمين	نوع الشبكة
عامة، شعبية، تسويقية.	عدد غير محدود من العامة، بلا قيود .	أي فرد عن طريق الهاتف أو شبكة الاتصال .	الإنترنت
خاص بالمؤسسة وبما يرتبط بالعمل .	خاص ومقيد ومحصور على العاملين .	العاملون المرخص لهم فقط	الإنترانت
مشتركة بين مجموعة المؤسسات .	خاص ومحصور على شركاء العمل المرخص لهم .	مجموعات خاصة من شركاء العمل .	الإكسترنات

المصدر: إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية (مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة)، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 36.

\* TCP/IP : Transmission Control Protocol/ Internet Protocol .

\*\* HTTP : Hyper Texte Transfer Protocol .

<sup>1</sup> بختي إبراهيم، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في التعليم ، منشورات جامعية ورقلة ، الجزائر ، 2004 ، ص 06 .

<sup>2</sup> محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، عمان- الأردن، 2007، ص 150.

## المطلب الثالث: نظم المعلومات

## أولاً: مفهوم نظم المعلومات

1. تعريف نظام المعلومات: توجد عدة تعاريف فيما يخص نظم المعلومات من أمثلتها :

**التعريف 01 :** تعددت التعريفات لهذه النظم فهناك من عرفه على أنه : "مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والرقابة، ويمكن لنظم المعلومات أن تساعد المدراء والعاملين في تحليل المشكل وتطوير وخلق المنتجات الجديدة " <sup>1</sup>.

**التعريف 02 :** "مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات التي تعمل يدويا أو آليا على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستفيد"<sup>2</sup>.

**التعريف 03 :** عرف الباحثين Robert و Satzinger نظم المعلومات بأنها "مجموعة من المكونات التي تستقبل وتعالج وتخزن، وتسترجع المعلومات اللازمة لتنفيذ عملية إدارية "<sup>3</sup>.

وعليه فإن نظم المعلومات هي عبارة عن تلاحم للعنصر البشري ومختلف الآلات والأجهزة التي تقوم بجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها لتكون قادرة على إفادة المتلقي لها.

## 2. أهداف نظم المعلومات

لكل نظام معلومات أهداف وضع من أجلها، فنظام المعلومات يظهر من خلال غاياته التي يؤديها ونهايتها التي يصل إليها حيث تقسم الأهداف نظام المعلومات إلى نوعين أهداف عامة وأهداف خاصة <sup>4</sup>:

## 1.2. الأهداف العامة

- يجب على نظام المعلومات حصر مصادر البيانات والمعلومات وهذا من أجل التعرف على الفجوات الناقصة التي يمكن استكمالها؛
- يجب على نظام المعلومات أن يكون متكاملا ومتخصصا وتكون له القدرة على تناول البيانات والمعلومات المتوفرة؛
- نظام المعلومات المتكامل يمكن أن يقدم خدمات معلوماتية مختلفة في مجال تخصصه، وذلك عن طريق الاعلان عنها بطريقة من الطرق الإعلامية؛

<sup>1</sup> سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية ، دار الجامعة للنشر ، مصر ، 2014 ، ص 14 .

<sup>2</sup> سليم إبراهيم الحسنة، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 1998، ص 27 .

<sup>3</sup> إلهام دوغليطة ، أهمية ودور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في قطاع المحروقات -سكيكدة، مجلة الباحث ، عدد 2013/13 ، ص 136 .

<sup>4</sup> شوقي سالم، نظم المعلومات و الحاسب الالكتروني، مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات ، الإسكندرية-مصر، 1996، ص97.

- ينشئ نظام المعلومات ملفات رئيسية وفرعية لجميع الأنشطة المتصلة به وذلك عن طريق تحديد البيانات والمعلومات المختلفة المستعملة وغير المستعملة؛
- ضمان صيانة مستمرة للنظام والتكفل بوضع الخطط وذلك من أجل مواكبة التطورات المتجددة؛
- يجب على نظام المعلومات أن يوفر التقارير الإحصائية للمؤسسة وهذا من أجل مرافقتها مع التقارير الإحصائية المختلفة.

## 2.2. الأهداف الخاصة

- **أهداف تتعلق بعملية اتخاذ القرار:** وتتمثل هذه الأهداف في تجنب الإدارة عملية وضع القرار الروتيني، وزيادة فعالية اتخاذ القرار وكذا التكفل بالنظم المساعدة على اتخاذ القرارات وذلك من أجل مراقبة سليمة للعمليات؛
- **أهداف تتعلق بخدمات المعلومات:** وتتمثل هذه الأهداف في متابعة نظام المعلومات للنمو المرتقب في نوعية خدمات المعلومات وتجميع وتوفير كافة الوثائق والمطبوعات والمعلومات الصادرة في مجال تخصصه، ويسمح نظام المعلومات بنشر كل المعلومات الجارية عن طريق المطبوعات والمخرجات الدورية؛
- **أهداف تتعلق بتطوير النظام:** تتمثل هذه الأهداف أساساً في وضع الخطط الضرورية اللازمة للمحافظة الدائمة على النظام والصيانة ومراعاة جميع التغيرات التي قد تنشأ بعد اقامة النظام وتهدف إلى توفير عملية فحص مستمر للتطبيقات الضرورية في مجال أنشطته ومتابعة تطوير برامجه ؛
- **أهداف تتعلق بالمستفيدين:** تتمثل هذه الأهداف في تولي عمليات تساهم في تطوير المستفيدين مما يزيد من فعالية النظام والعمل على زيادة القدرة الانتاجية للقوى العاملة المتاحة للعمل، ويخفض نظام المعلومات من حجم معدلات الأخطاء نتيجة تخفيضه لمعدلات التدخل البشري في النظام، بالإضافة إلى أهداف أخرى تتعلق بتخفيض التكلفة؛
- **أهداف تتعلق بالعاملين بنظام المعلومات:** تتمثل هذه الأهداف بالتكفل التام بتطوير العاملين ورفع مستوى أدائهم وتحديد الخطط الموضحة قصد معرفة العاملين به لتفاصيل النظام وأهدافه.

## 3. تصنيف أنظمة المعلومات

- ويمكن تصنيف نظم المعلومات بعدة طرق حسب مستويات التنظيم أو حسب الوظائف الأساسية أو الدعم المقدم وبنية نظام المعلومات والجدول التالي يبين أهم التصنيفات:

الجدول رقم 02: تصنيفات أنظمة المعلومات

ت	أساس التصنيف	أنواع نظم المعلومات
01	الهيكل التنظيمي Organizational structure	أنظمة معلومات الأقسام. أنظمة معلومات المؤسسة. أنظمة معلومات بين المؤسسات.
02	معمارية النظام System Architecture	النظام المستند إلى حاسوب رئيسي. النظام المستند إلى حاسوب شخصي منفرد. النظام المستند إلى حاسوب موزع (شبكي).
03	النشاطات العملية Operational Activities	أنظمة معالجة العمليات الإجرائية. أنظمة معلومات الإدارة. الأنظمة الإستراتيجية.
04	الأنظمة الداعمة Support System	نظام معالجة المبادلات التجارية. نظام معلومات الإدارة. نظام أتمتة المكاتب. نظام دعم القرار. نظام دعم المدراء التنفيذيين. نظام دعم المجموعة. أنظمة الدعم الفكري.
05	الوظائف الرئيسية Major Function	نظم معلومات التسويق. نظم معلومات العمليات. نظم معلومات التحويل. نظم معلومات المحاسبة. نظم معلومات موارد بشرية.
06	التسلسل على طول خط الهيكل التنظيمي	أنظمة الإدارة العامة. أنظمة الفروع (القطاعات). أنظمة الأقسام. وحدات التشغيل. الموظفين العاملين.

المصدر: عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2015، ص 130.

4. التحديات التي تواجه نظم المعلومات: هناك عدة تحديات تواجه نظم المعلومات ونذكر منها <sup>1</sup> :
- بعض المعلومات الهامة لا يمكن إدخالها في النظام: تعتبر بعض المعلومات الضرورية لعمليات صنع القرار من طبيعة لا تسمح بعملية الإدخال في نظم المعلومات وذلك لصعوبة التعبير عنها بشكل نظامي مثل: الأفكار بشأن تقديم منتجات جديدة؛
  - المعلومات عادة ما تحتاج إلى سياق يمكن تفسيرها من خلاله: غالبا ما تهتم نظم المعلومات في المنظمات بالبيانات الكمية نظرا لسهولة إدخالها، وهذه البيانات قد لا تكون على درجة كبيرة من الأهمية عند اتخاذ القرارات الإستراتيجية في المنظمة ما لم يتم ربطها مع معلومات أخرى، وبالتالي فإن قيمة المعلومات تتوقف إلى حد كبير على وجود سياق يتم تفسيرها من خلاله، يتوقف هذا السياق على ما يتوافق لمستخدم المعلومات من معرفة أساسية؛
  - قيمة المعلومات تتناقص بمرور الزمن: تتناقص قيمة المعلومات بشكل سريع مع مرور الزمن، فالمعلومات ذات القيمة العالية الآن قد لا تكون كذلك مستقبلا، فتوقيت ظهور المعلومة يحدد إمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات؛
  - التغيرات البيئية تؤدي إلى تغيرات في الاحتياجات من المعلومات: نتيجة لديناميكية البيئة المحيطة بنظم المعلومات التي قد تواجه المنظمة بعد إنفاقها مبالغ هائلة ومجهودات ضخمة أثناء دراستها لاقتناء نظام معلومات معين يخدم احتياجاتها في ضوء حصتها في السوق بأنه تم إدماجها مع منظمة أخرى أو ظهور تشريعات جديدة مما يؤدي إلى تغير حصتها في السوق، ومن ثم يصبح ما بدلته المنظمة من مال وجهد غير ذي جدوى نتيجة للتغيرات التي حدثت؛
  - تكنولوجيا الحاسب الآلي في تغير سريع: يعد التغير والتطور السريع والملموس في تكنولوجيا الحاسبات من التحديات التي تواجه نظم المعلومات، حيث أن هذا التطور يؤدي إلى تقادم نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي بعد فترة قصيرة من اقتنائها، مما يؤدي إما إلى تغيير النظام وما يترتب عليه من أعباء مالية أو الإبقاء على النظام الحالي وهو ما تفضله المنظمات توفيراً للتكاليف ما يؤدي إلى استخدام نظم معلومات أقل حداثة ولفترات طويلة نسبيا؛
  - النقص الملحوظ في العمالة الفنية الماهرة: أدى نقص المبرمجين ومحلي النظم ذوي المهارة العالية إلى زيادة تكاليف عنصر العمل وارتفاع معدل الدوران بين العاملين في إدارات وأقسام نظم المعلومات بالمنظمات، كما أدى زيادة الطلب على تطبيقات الحاسب إلى زيادة النقص في العمالة الفنية الماهرة والمتخصصة، ترتب على ذلك وجود فجوة في نظم المعلومات بالمنظمات صدها الزمني يتراوح بين سنتين وأربع سنوات.

<sup>1</sup> إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية - مدخل إداري، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص 15.

## المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال

إن تكنولوجيا الاتصال تمثل أحد المواضيع ذات الأهمية البالغة نظرا لتكلفتها المنخفضة التي تقابلها عدة مميزات وأهمية ناتجة عن استخدامها، وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى تقديم مفهوم لتكنولوجيا الاتصال، وكذا كل من أنواع هذه التكنولوجيا و وظائفها، وختاما سنمر إلى تعداد استخداماتها.

### المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

سنتناول في هذا المطلب تعريف تكنولوجيا الاتصال، كما سنتطرق كذلك إلى خصائصها.

#### أولا : تعريف تكنولوجيا الاتصال

**1. تعريف الاتصال:** توجد عدة تعريفات في هذا السياق نذكر منها:

**التعريف 01 :** يشير مفهوم الاتصالات في مجال نظم المعلومات إلى: "عملية نقل البيانات والمعلومات من مكان إلى آخر، ويتم ذلك النقل باستخدام الإشارات الكهربائية أو الموجات الكهرومغناطيسية"<sup>1</sup>.

**التعريف 02 :** يعرف الاتصال من وجهة المتلقي المعلومات بأنه: "العملية التي بواسطتها يدرك ويفسر ويتجاوب بطريقة ما مع وسائل التنشيط التي يتبعها المصدر"<sup>2</sup>.

**التعريف 03 :** الاتصال هو: "عملية نقل المعلومات والأفكار، وعناصره الثلاثة هي: المرسل أو المتصل، المرسل إليه أو المتصل به و وسيلة الاتصال"<sup>3</sup>.

مما سبق نستنتج أن الاتصال هو عملية نقل للمعلومات والمعارف والأخبار من شخص لآخر باستخدام وسائل الاتصال المختلفة.

### 2. تعريف تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا الاتصال الحديثة

كثيرا ما يحدث خلط بين مصطلحي تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتكنولوجيا المعلومات ليستعمل أحدهما للدلالة على الآخر، وبهدف تفادي هذا الخلط سنقدم مجموعة تعريفات خاصة بتكنولوجيا الاتصال وبعدها سنتطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

<sup>1</sup> محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007، ص 209 .

<sup>2</sup> أحمد ضيف، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمدخل لتفعيل إدارة التغيير بالمؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة المؤسسة الجزائرية، مجمع اتصالات الجزائر نموذجاً-، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة تلمسان، 2012/2013، ص67.

<sup>3</sup> هشام حمدي رضا، تنمية مهارات الاتصال والقيادة الإدارية، الطبعة الأولى، دار الراجحة للنشر، عمان - الأردن، 2010، ص 89.

## 1.2. تعريف تكنولوجيا الاتصال

**التعريف 01:** ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: 'مجمّل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية، والإدارية، والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات'<sup>1</sup>.

**التعريف 02:** هي: "كافة معطيات ومبتكرات العصر من وسائل وأجهزة ونظم، التي يمكن استخدامها للاستفادة منها في شتى مناحي الحياة بمختلف وسائله وقنواته وأجهزته"<sup>2</sup>.

وعليه يمكن تعريف تكنولوجيا الاتصال على أنها مجموعة الوسائل المستخدمة لجمع المعلومات وتخزينها وتبادلها على نطاق واسع.

## 2.2. تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

**التعريف 01:** "المفهوم الحديث للتكنولوجيا يشمل الإبداع والخلق بالإضافة إلى الاقتباس والاستيعاب، فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات والإبداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة"<sup>3</sup>.

**التعريف 02:** "هي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات، وتعتبر كلمة "حديثة" التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبية، لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في آخر، إلا أن أغلب التعاريف تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي تلك التكنولوجيات التي تجمع بين الاتصال عن بعد والكمبيوتر"<sup>4</sup>.

مما سبق نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي عبارة عن تكنولوجيا الاتصال التقليدية مع مراعاة التطور الحاصل في تكنولوجيا والوسائل المستخدمة في عملية الاتصال.

## ثانياً: خصائص تكنولوجيا الاتصال

تتمثل خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة في<sup>5</sup>:

<sup>1</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الثقافة، الطبعة الأولى، دار الرحاب، القاهرة-مصر، 2005، ص 14 .  
<sup>2</sup> أمل محمد الخطاب، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تطوير الأداء الصحفي، الطبعة الأولى، دار العالم العربي، القاهرة، 2010، ص 48 .  
<sup>3</sup> عبد الرحمان سوامية، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة و انعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي - دراسة ميدانية بقرية بسكارة بلدية القيقبة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة باتنة، الجزائر، ديسمبر 2015، ص 189 .  
<sup>4</sup> نور الدين عبادة، طبيب شريفة، واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات العمومية الجزائرية - قطاع البريد و الاتصالات بمدينة عنابة نموذجاً، مجلة بيبليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2019، ص 82 .  
<sup>5</sup> يوسف حديد، نصيرة براهمة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة و اختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 17، قسم علم النفس، جامعة جيجل، الجزائر، ديسمبر 2014، ص 263 .

- **التفاعلية:** وذلك لوجود سلسلة من الأفعال الاتصالية، فالمرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل، ومثال ذلك بعض الوسائل التي يوجد فيها تفاعل بين المستخدم والمرسل مثل الهاتف، التلفاز التفاعلي والمؤتمرات عن بعد والكمبيوتر الشخصي الذي يستخدم في الاتصال؛
- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة لتواجد المستقبل للرسالة؛
- **قابلية الحركة:** هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان مثل الهاتف النقال، جهاز الفيديو يوضع في الجيب وغيرها؛
- **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس، والأفلام السينمائية التي يمكن عرضها في دور السينما وعلى أشرطة الفيديو وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل؛
- **الشيوع والانتشار:** ويعني به الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ولا يكون حكرا على الأثرياء فقط وإنما يشمل كل فئات وطبقات المجتمع؛
- **الكونية:** البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة، كتعدد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عند الحدود الدولية في أي مكان في العالم.

## المطلب الثاني: أنواع و وظائف تكنولوجيا الاتصال

### 1. أنواع تكنولوجيا الاتصال

وهي أربع أنواع رئيسية يمكن تعدادها في النقاط الآتية<sup>1</sup>:

- **الإنترنت:** هي اختصار لعبارة الشبكة الدولية وهي شبكة تربط بين العديد من شبكات المعلومات وقواعد البيانات في معظم دول العالم ويمكن لأي فرد من أي مكان النفاذ إليها؛
- **الهاتف النقال:** " هو وسيلة أو جهاز صغير يستخدم للتواصل، موصل بشبكة اتصالات لاسلكية رقمية تسمح ببيت واستقبال الرسائل الصوتية النصية والصور ويعتبر الهاتف النقال أحد أهم تقنيات الاتصال الحديثة التي تطورت باستمرار حتى أصبحت أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي وتعيدها إلى القيام بمهام الكمبيوتر، الكاميرا، آلة التصوير، المسجل، آلة حاسبة، المذياع... الخ؛
- **الأقمار الصناعية:** عبارة عن جهاز يدور في الفلك الخارجي حول الأرض أو حول كوكب آخر ويقوم بأعمال عديدة مثل: الاتصال، الفحص، الكشف؛

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، نفس الصفحة .

➤ **الإذاعة:** الإذاعة كمؤسسة وكوسيلة اتصال تعد وعاءاً للمضمون الثقافي الذي تحفل به برامجها وهي بذلك تصنف ضمن المواد الحاملة للثقافة والعاملة على نشرها بين مستعمليها.

## 2. وظائف تكنولوجيا الاتصال

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة العديد من الوظائف لعل أهمها ما يلي<sup>1</sup>:

➤ **التحول من الصوتي إلى الرقمي:** بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات وانقلب الوضع فأصبحت الشبكات تصمم أصلاً لنقل البيانات وأصبحت المكالمات الهاتفية عملاً ثانوياً لها، وأدى نقل البيانات رقمياً إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات خاصة فيما يتعلق بتقليص حجم معدات الاتصال والتخفيف من وزنها؛

➤ **التحول نحو الرخيص المتاح دوماً:** عندما انتشر استخدام التكنيك الرقمي في الأجهزة الإلكترونية فإن ذلك أدى إلى تصغير المعدات ووفرتها وبالتالي رخصها؛

➤ **التحول من الإلكترولون إلى الفوتون:** ظلت الإشارة الهاتفية تنتقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن حدثت النقلة النوعية باختراع الألياف الضوئية، وهكذا استبدل تيار الإلكترولون المعرض للتشويش بتيار الفوتون (جسيمات الضوء) النقي؛

➤ **التحول من الخاص إلى العام ومن المتنوع إلى المتكامل:** بدلاً من احتكار الشخص لخط تليفوني واحد استحدث أسلوب تحويل حزم الرسائل بدلاً عن تحويل الدوائر، في ظل هذا الأسلوب تخزن الرسائل ثم توجه بواسطة مراكز تحويل الرسائل إلى غايتها، يتم ذلك عبر أي مسار متاح يربط بين نقطة الأصل ونقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق أقصر مسار بينهما، وهذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية أو رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة إلى أن تصل إلى غايتها؛

➤ **العمل على التحول من السلبي (أحادي الاتجاه) إلى السلبي (ثنائي الاتجاه):** معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس الطور السلبي حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل إلى أن ظهرت مرافق معلومات تعمل على أساس التجاوب؛

➤ **التحول من الثابت إلى النقال:** أصبح من الممكن أن يحمل الإنسان معه معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما كان من خلال تكنولوجيات الاتصال الحديثة مثل: الهاتف النقال، الكمبيوتر المحمول.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ، ص 262 .

## المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا الاتصال

مست تكنولوجيا الاتصال الحديثة عدة مجالات واستخدمت في عدة قطاعات وعليه سنحاول ذكر أهم استخداماتها فيما يلي<sup>1</sup> :

**1. تكنولوجيا الاتصال في التعليم والبحث العلمي:** يرى (برناس سعيد) أن التكنولوجيا الحديثة أعطت لعلوم الإعلام والاتصال دفعا جديدا لمجال التعليم والبحث العلمي، حيث يعتبر هذا القطاع من أكثر القطاعات تأثرا بفحوى هذه التكنولوجيا، فقد ظهرت لأول مرة مفاهيم حديثة للتعليم منها التعليم الإلكتروني أو التعليم عن بعد، التعليم مدى الحياة، التعليم الذاتي ... وهي كلها مصطلحات تستعين بالتكنولوجيا الحديثة في ترسيخ العملية التعليمية، وبفضل هذه المفاهيم وجدت الجامعة المفتوحة، أو إشراف مؤطرين من جامعات أجنبية على طلاب في دولة أخرى، إضافة إلى ربط الجامعات ببعضها البعض بالاستعانة بالرسائل السمعية البصرية والوسائط المتعددة.

**2. تطبيق تكنولوجيا الاتصال في المجال الصناعي والتجاري:** أشار بيسان النابلسي (2007)، في قطاع الصناعة يتم تطبيق تكنولوجيا الاتصال في التخطيط والتنفيذ والرقابة والمتابعة وتحديث الإدارة، وتساعد تكنولوجيا المعلومات أيضا في الإسراع من عملية الإنتاج حيث تسهل عملية الحصول على المعلومات بطريقة منتظمة في مراحل الإنتاج، التصميم والتسويق.

ومن أهم إسهامات التكنولوجيا في المجال الصناعي، تقريب المنتج والمستهلك، وخلق فضاءات افتراضية للتعرف على السلعة، فحصها والحصول عليها من خلال ما يعرف بالتجارة الإلكترونية. ومن مميزات هذه التجارة نجد:

- لا يوجد استخدام للوثائق الورقية المستخدمة في إجراء وتنفيذ المعاملات التجارية إذ أنها تتم إلكترونيا؛
- يتم التفاعل بين الطرفين أو الأطراف المتعاملين بالتجارة الإلكترونية بواسطة شبكة الاتصالات، وما يميز هذا الأسلوب عدم الحاجة لأن يكون الطرفان أو الأطراف في نفس الوقت متواجدين على الشبكة؛
- يساعد في إتمام العملية التجارية بأقل التكاليف وبكفاءة عالية بسبب استخدام أنظمة الحاسبات المتوفرة.

**3. قطاع التشغيل ونمو الاستثمار:** يعتقد الهادي شاطر (2011) أن الاستخدام المبدع لتكنولوجيا الاتصال يحتاج إلى مهارات جديدة، أهمها إتقان اللغة الإنجليزية باعتبارها المفتاح اللغوي للتكنولوجيا، وهناك ثلاث مهارات أخرى ذات تأثير فعال في تطبيقات التكنولوجيا هي: مهارات التصميم والتنفيذ والصيانة المتعلقة بالأجهزة والتطبيقات، مهارة الرقابة في إدارة الشبكة وخدمة المعلومات وتطبيقاتها، ومهارة المشاركة والعمل الجماعي التي تساعد على رفع كفاءة الأداء في شبكة الاتصال والمعلومات.

<sup>1</sup> فيروز قاسحي ، استخدامات تكنولوجيا الاتصال في التعليم و البحث العلمي ، مجلة مجتمع تربية عمل ، العدد 01 ، جامعة الجزائر 03 ، جوان 2016 ، ص ص 89- 90 .

## المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد أصبح من الأمور التي لا تقبل النقاش أن التقدم العلمي والتكنولوجي الذي يعيشه العالم اليوم يملئ على المؤسسات باختلاف أشكالها وأنشطتها ضرورة العمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع عملياتها لما تتيحه من تسهيلات وتحقيق لنتائج أفضل وفي أقل وقت ممكن، وعليه سنتطرق في هذا المبحث لطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، استخداماتها ومؤشرات قياسها وتحدياتها.

## المطلب الأول: طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وسنقدم هنا كل من تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، خصائصها ومكوناتها.

## 1. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: توجد عدة تعريفات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نذكر منها:

**التعريف 01:** تعرف على أنها: " مجموعة التكنولوجيا المترابطة والمتلاصقة فيما بينها، والتي تركز عادة على الحاسوب ولها قدرة دائمة على رقمنة، معالجة، وتحويل المعطيات بكميات غير محدودة وبطرق متنوعة<sup>1</sup>.

**التعريف 02:** تعرف على أنها: " تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة"<sup>2</sup>.

**التعريف 03:** "جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وتعديلها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونياً، على شكل نصوص وأشكال وأصوات وصور بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة"<sup>3</sup>.

مما سبق نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبارة تزوج بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال.

## 2. خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ومن أبرز خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد<sup>4</sup>:

<sup>1</sup> Bekkali Meriem , **comment améliorer la gestion des ressources humaines à travers l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication**, cas de l'Office National Des Aéroports , mastère en management des services publics , Maroc , 2003/2004, p 37.

<sup>2</sup> ياسين سعد غالب، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 85.

<sup>3</sup> رياض عبد الله الخوالدة، محمد فليح الحنيطي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات الأردنية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 35، العدد 2، الأردن، 2008، ص 321.

<sup>4</sup> نادية غوال، عدالة العجال، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة بالجزائر، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 09، العدد 16 مكرر، 2019، ص ص 216-217.

- **التفاعلية:** فهو مستقبلا ومرسلا في نفس الوقت، فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوات مما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين المؤسسات والأشخاص وباقي الجماعات؛
- **اللامركزية:** أي استقلالية هذه التكنولوجيات، فالإنترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم كله؛
- **التوسع:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن؛
- **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا؛
- **التعقيد وكثافة الاستخدام:** التكنولوجيات وبالذات المتقدمة منها تتسم بارتفاع التكلفة وبكثافة استخدام رأس المال والتعقيد الشديد، فهي بكل ذلك تأخذ صبغة احتكارية حيث تتركز عادة في أيدي الطبقة القوية التي تمتاز بالنفوذ السائد في المجتمع.

### 3. مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتأثر كفاءة وفعالية نظام المعلومات بطبيعة المكونات التكنولوجية المستخدمة والقدرة على إدارتها وتشغيلها، وتتضمن بشكل عام خمسة مكونات أساسية هي<sup>1</sup>:

#### 1.3. المكونات المادية " الأجهزة "

تتضمن كافة المكونات المادية " الأجزاء الملموسة في النظام " والمستخدم في إدخال وإخراج البيانات والمعلومات وتتكون من:

- **وحدات الإدخال:** هي حلقة الوصل بين الحاسوب وبين المستخدم، وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية، وتتكون من وسائل الإدخال المباشرة مثل لوحة المفاتيح، القلم الضوئي، الصوت، الفأرة، قارئ الحروف الضوئي، عصا التحكم اليدوي ... ؛
- **وحدة المعالجة المركزية:** تمثل هذه اللوحة الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب التي يتم فيها معالجة جميع الداخلة لتوليد المخرجات المطلوبة، والتي تتكون من وحدة الحساب والمنطق، وحدة التحكم، وحدة الذاكرة الرئيسية؛
- **وحدة الإخراج:** تؤدي مهمة إيصال الحاسوب للوسط الخارجي لنقل النتائج المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة بصيغة يمكن منها، وأهم هذه الوسائل الشاشة المرئية، الطابعة، الأشكال البيانية، الوسائط الممغنطة وغيرها؛

<sup>1</sup> عبد الله حسن المسلم، مرجع سبق ذكره، ص ص 130-133 .

➤ وحدة الذاكرة الثانوية / المساعدة: تستخدم لأغراض تخزين مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية الذي يحتم إضافة الذاكرة الثانوية، ومن أهم الوسائط الشائعة الأشرطة المغناطيسية والأقراص المغناطيسية.

### 2.3. البرمجيات

هي عبارة عن جميع المجموعات والتعليمات الخاصة بمعالجة المعلومات والتي يمكن تصنيفها إلى:

➤ نظام البرمجيات: مثل برنامج نظام التشغيل الذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب ؛  
➤ تطبيقات البرمجيات: وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي، مثل: برنامج التخزين، برنامج الرواتب، وبرنامج معالجة الكلمات.

### 3.3. الاتصالات

يرتبط مفهوم الاتصالات في الوقت الحاضر بوسائل نقل الاتصالات الحديثة المتطورة وظهور العديد من الشركات العملاقة التي تتعامل مع هذا المجال المهم، ويتضمن مفهوم الاتصالات شبكات الاتصالات والمحطات ومعالجات الاتصالات وبعض الأجهزة المتصلة ببعضها البعض بواسطة وسائل اتصالات متعددة والبيئة التحتية للاتصالات، مثل: خطوط الهاتف، الكابلات، الأقمار، الإنترنت.

### 4.3. البيانات

تشير إلى الأشياء والحوادث والنشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها ولكنها تبقى غير مرئية بحيث لا تصلح لتوصيل على معنى معين وتخزن في قاعدة للبيانات التي تحتوي على بيانات مرتبة بشكل معين، بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها، ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها: البيانات البيانية، البيانات العددية الهجائية، البيانات النصية، البيانات الصوتية.

### 5.3. الأفراد

هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليهم أسباب أغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم إلى:

➤ المتخصصون: من محللين ومصممي النظم والمبرمجين ومختصوا تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات، وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام؛

➤ الإداريون: يشاركون في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون، المستخدمون لأنظمة المعلومات كمشغليين لمنتجات النظام " محاسبين ورجال بيع وكتابة الحسابات ومدراء ومستهلكين " .

### المطلب الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن حاجة المؤسسة إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع عملياتها باتت ضرورة حتمية نظراً للأهداف التي تترتب وتنتج عن استخدامها والأسباب الواضحة التي تجعلها جد مهمة في المؤسسات إلى جانب سرعة انتشارها في كل المجالات.

#### 1. أهداف تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تسعى المؤسسة من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحقيق أهداف من أجل تحقيق رسالة المؤسسة التي وجدت لأجلها، ومن أهم وأبرز الأهداف التي تحققها تكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد<sup>1</sup>:

**1.1. زيادة المبيعات والأرباح:** تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة على إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، ويترتب على زيادة المبيعات وتحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضاً باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

**2.1. الحصول على مزايا تنافسية:** حيث تستخدم العديد من المؤسسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المؤسسات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.

**3.1. تخفيض التكاليف:** إن تخفيض التكاليف تعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات الأعمال جراء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عدة مجالات أهمها: تادية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية، كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.

**4.1. تحسين الجودة:** إن أحد أهم أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسين جودة المخرجات، والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك، فالمهندس يستخدم محطات العمل للحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية ويقوم بتخزينها واسترجاعها عند الحاجة لإجراء تعديلات عليها بسهولة من أجل تحسين جودتها، وعليه فإن هذا النظام يوفر من المجهود المبذول في التصميم ويقلل الحاجة لمهندسين آخرين.

<sup>1</sup> عبد الله فرغلي، علي موسى، تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، الطبعة الأولى، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر،

## 2. أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال

هناك عدة أسباب دفعت بمؤسسات القطاع العام والخاص إلى استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال كوسيلة لمواكبة التطورات والتغيرات المحيطة بها، نذكر منها<sup>1</sup>:

- **تطورات الإنترنت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية:** سببت التغيرات الجذرية الحاصلة في هذا العصر ثورة في مجال شبكات المعلومات المحوسبة والاتصالات أساسها الإنترنت والتكنولوجيا التي تعتمد عليها الإنترنت؛
- **ظهور وتطور إقتصاد المعرفة:** يتمثل في ظهور اقتصاديات أساسها المعرفة والمعلومات، حيث أصبحت المعرفة أصل استراتيجي أساسي منتج، ويعبر عن ثورة المعلومات والمعرفة النمو المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحولها المتزايد إلى الرقمية، التصغير، السرعة والمرونة؛
- **المنافسة الشديدة والعولمة الاقتصادية:** تزداد اقتصاديات العالم اندماجا وتتسع دائرة التبادل في الأعمال والتجارة الدولية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما بينها خاصة بعد ظهور ما يعرف بعولمة الاقتصاد التي تتضح صورتها من خلال الشركات متعددة الجنسيات وتزايد تأثيرها على العالم المتقدم؛
- **تحولات في مشاريع الأعمال:** لقد مكنت الإنترنت والتكنولوجيا من القيام بالأعمال عبر حدود الشركة بنفس الكفاءة تقريبا عند قيامها بها داخلها، هذا يعني أن الشركات لم تعد تقتصر في أعمالها على الحدود التنظيمية التقليدية أو المكانة المتعارف عليها؛
- **ظهور المؤسسات الرقمية:** إن التغيرات التكنولوجية الجديدة كلها مصحوبة بإعادة تصميم منظمي أساسي، حيث أن هذا التغير يمكن أن يؤمن للمؤسسة الاقتصادية ظروف مناسبة اتجاه المؤسسة الرقمية، وهذه الأخيرة تقوم بمجمل علاقات الأعمال المهمة تقريبا سواء مع الزبائن أو الموردين أو العاملين حيث يمكن تكييفها إلكترونيا أو تمكينها رقميا، وعن طريق هذين الأخيرين تتم انسيابية العمل وتسهل عملية انجازه.

## 3. مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يوجد العديد من التطبيقات التي تستخدمها المؤسسة على مستوى محيطها الداخلي والخارجي، كما أن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليست حكرا على المؤسسات الاقتصادية فقط بل تعدت ذلك لتشمل جميع القطاعات كالصحة والطب، المجال العسكري، التربية والتعليم، الصحافة، والاقتصاد الرقمي.

### 1.3 تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات: وينقسم هذا الإستخدام إلى استخدام داخلي و آخر خارجي كالتالي:<sup>2</sup>

#### 1.1.3 إستخدام داخلي : ومن أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى الداخلي نجد:

<sup>1</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص 35.

<sup>2</sup> إبراهيم بختي، مرجع سبق ذكره، ص ص 48-49 .

- تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة يعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الهيكل أو المنتج وغيرها؛
- وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل من المعلومات الشخصية، الوظيفية، الترقية؛
- ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة، ومهما تباعدت أجزاؤها أو فروعها جغرافياً، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى من خلال الشبكة الداخلية؛
- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وكذا سرعة الوصول إليها؛
- تحديد الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها؛
- وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتفادي تكرار الشرح عدة مرات؛
- الحصول على معلومات تخص المنتجات المنافسة ومميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة؛
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق في ذلك.

### 2.1.3. استخدام خارجي: ومن أهم الاستخدامات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ما يلي:

- نشر الإعلانات والإشهار الخاصة بمنتجات المؤسسة على شبكة الإنترنت حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن؛
- السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الإنترنت وتحقيق التجارة الإلكترونية؛
- سرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني، فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير؛
- تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شراءها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير؛
- الحصول على معرفة خارجية من الخبراء أو المستثمرين في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف؛
- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة؛
- اختيار سوق منتجاتها لمعرفة مدى رضا المستهلكين عنها، حتى يفيدها في وضع خطتها المستقبلية من الناحية الإنتاجية والتسويقية؛
- إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين، كميزات المنتجات أو المواد الأولية والسع؛
- متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة مع مؤسسات أخرى في نفس قطاع نشاطها أو القطاعات ذات العلاقة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على المعلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات.

## المطلب الثالث : واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحدياتها

تسعى مختلف دول العالم إلى تبني مثل هذه التكنولوجيا لما لها من تأثيرات إيجابية رغم مجموعة التحديات التي قد تواجه تطبيقها .

## 1. واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1.1. تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي : يشهد العالم تطورات سريعة في التكنولوجيا المتاحة وعلى هذا تسعى دول العالم العربي إلى مواكبة هذه التطورات.

1.1.1. الفجوة الرقمية في الدول العربية: توجد ثلاث فجوات بين الدول المتقدمة ودول العالم الثالث وبالأخص الدول العربية<sup>1</sup>.

➤ الفجوة الأولى: ناتجة عن الوظيفة القديمة للعالم النامي كمورد رئيسي للسلع الخام والمواد الأولية، وكمستورد للسلع المصنعة من الدول الغنية، فالسلع تباع بأسعار عالية والدول النامية مضطرة للدفع من أجل التنمية، وكذا القيود التي تفرضها الدول المتقدمة؛

➤ الفجوة الثانية: حاجة الدول إلى الأموال من الخارج لسد الفرق بين الصادرات والواردات الضرورية لتحويل خطط التنمية من الإلتزام بسداد القروض التي تحصل عليها على مدى سنوات قصيرة مع دفع للفوائد في موعدها؛

➤ الفجوة الثالثة: وتعكس الهوة المتزايدة في التكنولوجيا الحديثة بين دول العالم النامي والعالم المتقدم، بعد أن أصبح التقدم التكنولوجي هو المفتاح الأساسي للنمو الاقتصادي.

2.1.1. بعض الأرقام في تبني دول العالم للتكنولوجيا الحديثة: وهي الأرقام التي تدل على الوضع الاقتصادي الرقمي في دول العالم نذكر منها<sup>2</sup>:

➤ النسبة المئوية لسكان الذين يستخدمون الإنترنت: تقيد تقديرات الاتحاد بأن النمو البطيء والمستقر في البلدان المتقدمة أدى إلى زيادة نسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت من 51,3% سنة 2005 إلى 80,9% سنة 2018. وأما في البلدان النامية، فقد كان النمو أكثر اطراداً بكثير وأدى إلى زيادة من 7,7% سنة 2005 إلى 45,3% في نهاية 2018. ومن بين جميع مناطق الاتحاد، سُجل أعلى نمو في إفريقيا حيث زادت نسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت من 2,1% سنة 2005 إلى 24,4% سنة 2018. وحسب التقديرات، فإن المناطق التي سجلت فيها أدنى معدلات النمو من حيث نسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت هي أوروبا، بنسبة 79,6%، والأمريكتان، بنسبة 69,6%. ويقدر أن نسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت تبلغ

<sup>1</sup> عبد الوهاب بن بريكة، زينب بن التركي، أثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في دفع عجلة التنمية ، مجلة الباحث ، العدد 07 ، 2010/2009 ، ص

<sup>2</sup> <https://www.itu.int.com> ver le 17-04-2022 a 14 :16

71,3% في منطقة كومنولث الدول المستقلة، و54,7% في منطقة الدول العربية، و47% في منطقة آسيا والمحيط الهادئ.

➤ **الاشتراكات في الخدمات الخلوية المتنقلة:** أصبح النفاذ إلى خدمات الاتصالات الأساسية باستخدام الأجهزة المتنقلة أكثر انتشاراً مما كان عليه في أي وقت مضى، ويستمر عدد الاشتراكات في الخدمات الهاتفية الثابتة في الانخفاض بمعدل انتشار قدره 12,4% في 2018، في حين يفوق عدد الاشتراكات في الخدمات الهاتفية الخلوية المتنقلة عدد سكان العالم، وكانت بلدان منطقتي آسيا-المحيط الهادئ وإفريقيا محرك النمو الذي شهدته الاشتراكات في الخدمات الخلوية المتنقلة خلال السنوات الخمس الأخيرة، وسُجل نمو طفيف في الأمريكتين ومنطقة كومنولث الدول المستقلة بينما لوحظ تراجع في أوروبا والدول العربية.

➤ **الاشتراكات في خدمات النطاق العريض الثابتة والمتنقلة:** لا يزال النفاذ إلى خدمات النطاق العريض يشهد نمواً مطرداً، وما برحت الاشتراكات في خدمات النطاق العريض الثابتة تزداد، واستمراراً في الاتجاه المسجل في 2017، تجاوز عدد توصيلات النطاق العريض الثابت في عام 2018 (1,1 مليار) عدد توصيلات الهاتف الثابت (942 مليون).

وكان النمو الذي شهدته الاشتراكات النشطة في خدمات النطاق العريض المتنقلة أقوى بكثير، مع زيادة معدلات الانتشار من 4,0 اشتراكات لكل 100 نسمة في 2007 إلى 69,3 في 2018. وارتفع عدد الاشتراكات النشطة في خدمات النطاق العريض المتنقلة من 268 مليون في 2007 إلى 5,3 مليار في 2018. وتشهد البلدان النامية نمواً أسرع بكثير في عدد الاشتراكات في خدمات النطاق العريض المتنقلة بالمقارنة مع البلدان المتقدمة. فقد بلغت معدلات الانتشار في البلدان النامية 61 لكل 100 نسمة في 2018، مع وجود مجال واسع كثيراً لتحقيق مزيد من النمو في السنوات القادمة. وارتفعت معدلات الانتشار في أقل البلدان نمواً من صفر تقريباً في 2007 إلى 28,4 اشتراكات لكل 100 نسمة في 2018، ولوحظ أقوى نمو في عدد الاشتراكات في خدمات النطاق العريض المتنقلة في مناطق آسيا-المحيط الهادئ والدول العربية وإفريقيا.

➤ **التغطية بالشبكات المتنقلة:** يتمتع كل سكان العالم تقريباً أي 96%، بالتغطية بشبكة للاتصالات الخلوية المتنقلة في الوقت الحالي. وعلاوةً على ذلك، بإمكان 90% من سكان العالم النفاذ إلى الإنترنت من خلال شبكة من الجيل الثالث أو شبكة أعلى منها سرعةً.

➤ **الأسر التي لديها حاسوب:** تشير تقديرات الاتحاد إلى أن نحو نصف مجموع الأسر على الصعيد العالمي كان لديها حاسوب واحد على الأقل في عام 2018، ما يمثل زيادة عن المستوى المسجل في 2005 الذي تجاوز الربع بقليل. وفي عام 2018، بلغت نسبة الأسر التي تملك حاسوباً في البلدان المتقدمة 83,2% بالمقارنة مع 36,3% في البلدان النامية. وسُجل أقوى نمو في الفترة 2005-2018 في أقل البلدان نمواً. وفي عام 2018، كانت نسبة الأسر التي لديها حاسوب في أقل البلدان نمواً أقل من 10%. وسُجلت أقوى معدلات النمو في الدول العربية ومنطقة كومنولث الدول المستقلة. وفي إفريقيا، زادت نسبة الأسر التي لديها حاسوب من 3,6% سنة 2005 إلى 9,2% سنة 2018.

➤ الأسر التي تتمتع بالنفاذ إلى الإنترنت: بدأ النفاذ إلى الإنترنت في المنزل يكتسب زخماً، وتشير تقديرات الاتحاد إلى أن نسبة الأسر التي تتمتع بالنفاذ إلى الإنترنت في المنزل بلغت 60% تقريباً في 2018، ما يمثل زيادة عن النسبة المسجلة في 2005 والبالغة أقل من 20%، وفي البلدان النامية بلغت نسبة الأسر التي تتمتع بالنفاذ إلى الإنترنت في المنزل النصف تقريباً، ما يمثل زيادة كبيرة بالمقارنة مع 8,4% سنة 2005، وتتبع التطورات الإقليمية عموماً الاتجاهات الملحوظة فيما يتعلق بالأسر التي لديها حاسوب.

## 2.1. تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر<sup>1</sup>

الجزائر كغيرها من الدول بذلت جهوداً كثيرة للنهوض بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث حققت تقدماً جديداً في تبني هذه التكنولوجيا وكذا الهاتف وأيضاً الهاتف النقال ذو التدفق العالي وهذا حسب ما كشف عنه تقرير التنافسية العالمي الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي لسنة 2019.

فقد حققت الجزائر المرتبة 78 على المستوى العالمي فيما يخص تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث تقدمت بـ 7 مراكز خلال سنة واحدة في هذا الترتيب بعدما كانت تحتل المركز 83 سنة 2018، و تعكس هذه النتيجة حسب ذات المصدر القفزة النوعية التي سجلتها الجزائر فيما يخص أهم المؤشرات المعتمدة من أجل إنجاز هذا الترتيب.

وفيما يتعلق بمؤشر اشتراكات الهاتف النقال، احتلت الجزائر المركز 61 على الصعيد العالمي سنة 2019، فيما كانت تحتل المركز 66 سنة 2018 والمركز 109 سنة 2016 أي أنها أحرزت تقدماً بـ 48 مركزاً منذ 2016، وعلاوة على ذلك تحتل الجزائر المركز 35 في إنترنت الهاتف النقال ذات التدفق العالي سنة 2019 بعدما كانت تحتل المرتبة 44 سنة 2018 والمرتبة 91 سنة 2016 أي أنها تقدمت بـ 63 مرتبة منذ 2016.

وفيما يتعلق بعدد مستخدمي الإنترنت، انتقلت الجزائر من المركز 106 سنة 2016 إلى المركز 91 سنة 2018 لتستقر في المركز 83 سنة 2019 محرزة تقدماً بـ 23 مركزاً منذ سنة 2016، ويجسد هذا الترتيب الجديد كما أكدته التقرير الجهود التي بذلتها الدولة الجزائرية من أجل تطوير مجتمع المعلومات وتحسين النفاذ إلى الإنترنت لكافة المواطنين.

<sup>1</sup> <https://www.aps.dz> , ver le 27-12-2021 a 15 :20.

## 2. تحديات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

رغم أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح ضرورة حتمية في المؤسسات نظرا لما ينتج عنها من إيجابيات والمزايا التي تمنحها للمؤسسات إلا أن هناك مجموعة تحديات تقف عائقا أمام تطبيق هذه الأخيرة، وتتمثل هذه التحديات في:<sup>1</sup>

**1.2. فقدان سيطرة الإدارة على النظم:** حيث تشير التجارب والتطبيقات الميدانية إلى تنامي و تعقد الصعوبات المتعلقة بإدارة تكنولوجيا نظم المعلومات وبيانات المؤسسة في بيئة موزعة، وذلك بسبب الافتقار إلى إدارة مركزية موحدة بمفردها على تسيير جميع قضايا هذا الفرع من التكنولوجيا.

**2.2. متطلبات التغيير التنظيمي:** تعتبر الحوسبة الشاملة فرصة لإعادة هندسة المؤسسة لتصبح بمثابة وحدة فاعلة، لكن مثل هذا العمل يخلق العديد من المشكلات أو الفوضى في حالة عدم معالجة بعض القضايا التنظيمية، وعليه تحتاج المؤسسة إلى هندسة جذرية في الفكر الإداري والأداة والرسالة أيضا.

**3.2. التوسع والإعتمادية والأمن:** حيث ينبغي على المنظمات أن تكون قادرة ومؤهلة لتكوين بنية تحتية متجددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تكون فاعلة ذو طاقة استيعابية كافية لبث وإدامة جميع أنواع البيانات الناتجة عن عملياتها، أما الاعتمادية فتعني أنه على المؤسسة البحث عن بيئة تحتية خاصة بها أو طبقا لمواصفات محددة تتلاءم مع رسالتها وأهدافها، وهذا أمر صعب يتطلب موارد مالية وبشرية وفنية هائلة، أما عن مسألة الأمن فهي غاية في الأهمية خصوصا للمؤسسات التي تتعامل مع عدد كبير من الأفراد والمؤسسات خارج حدودها الإقليمية وعليه قد يشكل خطر على المؤسسة.

<sup>1</sup> بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة- مصر، 2007، ص ص 138-140.

## خلاصة

بعد تطرقنا إلى هذا الفصل، نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال مزيج بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال لذلك كان لزاما علينا التطرق لكليهما وتقديم تعريف لتكنولوجيا المعلومات وأهميتها وكذا وظائفها، ومن ثم التطرق للشبكات المعلوماتية ومما تتكون وأهم النقاط المتعلقة بها، تطرقنا أيضا لمختلف الزوايا المتعلقة بنظم المعلومات لتكون آخر عنصر في المبحث الأول لهذا الفصل لننتقل بعده إلى المبحث الثاني الخاص بتكنولوجيا الاتصال حيث قدمنا تعريف للاتصال ومنه إلى تقديم تعريف لتكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، أنواعها ووظائفها، أما المبحث الثالث فقد تناولنا فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصال انطلاقا من مجموعة تعريفات لها حيث نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبارة عن جميع التقنيات التي تستخدم في الاتصالات ووسائل البث، وأنظمة إدارة المباني الذكية، وأنظمة المعالجة والإرسال السمعية منها والبصرية، وهي بذلك تتميز بعدة خصائص على غرار التفاعلية والتوسع، ويمكنها الحصول على هذه الخصائص من خلال التلاحم بين مكونات هذه الأخيرة والمتمثلة في المكونات المادية كوحدات الإدخال، البرمجيات، الاتصالات، وأخيرا الأفراد، كما وأن تلاحمها يسمح للمؤسسة بتحقيق عدة أهداف كزيادة المبيعات والأرباح مثلا والحصول على مزايا تنافسية خاصة، وحيث أن مختلف المؤسسات تسعى لتحقيق الأهداف السابقة فإن جُلها تبنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فمن خلال ما سبق يظهر يقينا أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية كبيرة تدفع الدول للتسابق نحو تبنيها والاستفادة منها سواء أكان هذا على الصعيد الغربي الذي تملكها بوتيرة كبيرة، أو على الصعيد العربي والوطني الذي يسعى ويعمل جاهدا للظفر بمزاياها وإقحامها أكثر في مختلف المجالات.

## الفصل الثاني: أداء الإدارة الجبائية في ظل اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد

المبحث الأول: الإدارة الضريبية التقليدية

المبحث الثاني: نظام المعلومات الضريبي

المبحث الثالث: إصلاح الإدارة الجبائية في ظل اعتماد تكنولوجيا  
المعلومات والاتصال

خلاصة

## تمهيد

تعد إدارة الضرائب المؤسسة الوحيدة المخولة لتحصيل الإيرادات الجبائية، هذه الأخيرة تولى لها أهمية كبيرة نظرا لكونها تمثل أكثر مصادر التمويل الداخلية التي تعتمد عليها الدولة والتي توجهها لتغطية نفقاتها، والجزائر حالها حال غيرها من الدول تعمل جاهدة على تطوير الإدارة الجبائية من خلال البحث عن وسائل حديثة وأنظمة متطورة وكذا تشريعات جديدة تتماشى مع بيئتها الاقتصادية، وهذا بغية الرفع من مردودية العمليات التي تقوم بها على غرار الرقابة والتحصيل الضريبي عن طريق اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النظام الضريبي، ما يسهل إجراءات التصريح والدفع بالنسبة للمكلفين ومنه إلى زيادة الواردات المحصلة وكذا تطوير نظام المعلومات الضريبي.

وعليه وللإلمام بهذا الموضوع سنحاول من خلال هذا الفصل عرض الإدارة الضريبية قبل وبعد اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم الفروقات بينهما، وكذا التطرق إلى نظام المعلومات الضريبي من مختلف جوانبه، وذلك من خلال ثلاث مباحث حيث يشمل المبحث الأول الإدارة الضريبية التقليدية، ويوضح المبحث الثاني نظام المعلومات الضريبي، ونختم بأخر مبحث حول إصلاح الإدارة الضريبية في ظل اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

## المبحث الأول: الإدارة الضريبية التقليدية

تختص الإدارة الضريبية بتنفيذ القوانين الضريبية والتحقق من سلامة تطبيقها لحماية حقوق الدولة من جهة وحقوق المكلفين من جهة أخرى واقتراح التعديلات والتشريعات الضريبية التي ترقى بالنظام الضريبي إلى درجات الإتقان وتحسين جودة الإدارة الضريبية والرفع من كفاءتها، وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى ماهية الإدارة الضريبية التقليدية ثم وظائف الإدارة الضريبية وأخيرا تعداد التزامات الإدارة الضريبية ومقومات نجاحها<sup>1</sup>.

## المطلب الأول: ماهية الإدارة الضريبية التقليدية

سنحاول في هذا المطلب تقديم عدة تعاريف للإدارة الضريبية، مهامها وكذلك هيكلها التنظيمي.

**أولاً: تعريف الإدارة الضريبية:** وفي هذا السياق توجد عدة تعاريف لهذه الأخيرة نذكر منها:

**التعريف 01 :** إن الإدارة الضريبية تعرف: " بذلك الجهاز الفني الذي يتمتع بالشرعية القانونية والذي يتحمل مسؤولية تنفيذ التشريع الضريبي ويعمل كهزمة وصل بين المكلفين بالضريبة والنظام الضريبي، وتعتبر الإدارة الضريبية عاملاً أساسياً ومحركاً للإصلاح الجبائي، إذ أنها هي التي تقوم بتطبيق مختلف الإجراءات والتشريعات وتحسيس المكلف بها، فالتشريع الجبائي وحده غير قادر على تحقيق أهداف السياسة الجبائية ما لم تتوفر إدارة ضريبية تتميز بدرجة عالية من الكفاءة، إذ أن النظام الضريبي الأحسن تصوراً لا تكون له قيمة إلا بفضل الإدارة التي تطبقه " <sup>2</sup>.

**التعريف 02:** " تشكل الإدارة الجبائية الجهاز المكلف بتطبيق التشريع الضريبي والتحقق من سلامة ذلك التطبيق حماية لحقوق الدولة والممولين على حد سواء، بالإضافة إلى اقتراح التعديلات والتشريعات الجبائية قصد تحسين كفاءة النظام الجبائي " <sup>3</sup>.

**التعريف 03 :** " تمثل إدارة الضرائب مجموع الهيئات العامة وما تتفرع إليه من فروع وما تتضمنه من درجات وظيفية متعددة والتي تشكل مجملها مجموعة العمليات التي تهدف إلى تطبيق وتنفيذ قانون الضريبة " <sup>4</sup>.

وعلى أساس التعريفات السابقة يمكن القول أن الإدارة الضريبية هي الجهاز المخول قانوناً لتطبيق التشريع الضريبي، وهو حلة الوصل بين المكلف بالضريبة والنظام الضريبي.

<sup>1</sup> حامد عبد المجيد دراز، النظم الضريبية، الدار الجامعية، بيروت- لبنان، 1994، ص 109.

<sup>2</sup> منور أوسرير، أحمد حمو، جباية المؤسسات، مكتبة الشركة الجزائرية، بودواو، الجزائر، 2009، ص 77.

<sup>3</sup> ناصر مراد، فعالية النظام الضريبي بين النظرية والتطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص 113.

<sup>4</sup> نصيرة يحيوي، الضرائب الوطنية والدولية، الأوراق الزرقاء، الجزائر، 2010، ص 189.

## ثانياً: مهام الإدارة الضريبية

تتدخل الوزارة المكلفة بالمالية في الشأن الضريبي من خلال الإدارة الضريبية التي يختلف تنظيمها ودرجة استقلاليتها من بلد إلى آخر وتقوم الإدارة الضريبية عموماً بالمهام الآتية<sup>1</sup>:

- تفسير التشريع الضريبي من خلال إصدار القرارات التنظيمية وتطبيق هذا القانون؛
- تحصيل الديون الضريبية من المكلفين؛
- تقدير الغرامات الضريبية وغرامات التأخير؛
- تنظيم وتسيير المصالح الضريبية وضبط انتشارها عبر الأقاليم؛
- إدارة الموارد البشرية الضريبية عن طريق تأهيلها، توظيفها، تكوينها وفق الإجراءات المعتمدة في الإدارات العمومية؛
- القيام بالتحقيقات الضريبية في مجال مكافحة الغش الضريبي؛
- إدارة تكنولوجيا المعلومات الضرورية لعملها سواء بشكل مباشر أو من خلال اللجوء إلى المقاولات من الباطن؛
- القيام بالمراقبة الضريبية.

## ثالثاً: تنظيم الإدارة الضريبية

هناك فصل بين وظيفة تصور السياسة الضريبية، ووظيفة تطبيق السياسة الضريبية، ولهذا الغرض تم إنشاء هيكلين هما<sup>2</sup>:

1. **المديرية العامة للتقدير والسياسات:** وهي تتكون من أربع مديريات تتمثل في: مديرية تقدير الاقتصاد الكلي، مديرية جمع المعلومات، مديرية السياسات الميزانية، مديرية السياسة الجبائية. وتحدد المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 07-364 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية مهام المديرية العامة للتقدير والسياسات فيما يلي:
  - إعداد تقديرات الاقتصاد الكلي؛
  - تحديد أنظمة الإعلام في وزارة المالية؛
  - إعداد العناصر الضرورية لصياغة السياسات الميزانية والجبائية (الضريبية)؛
  - تنظيم السياسات الميزانية والجبائية (الضريبية)؛
  - إعداد تأطير الاقتصاد الكلي والمالي لقوانين المالية؛
  - تحضير تقارير تقديم قوانين المالية.

<sup>1</sup> عبد المجيد قدي، دراسات في علم الضرائب، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2011، ص ص 271 - 272.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص ص 273 - 281.

**2. المديرية العامة للضرائب:** وهي تتكون من ثماني مديريات فرعية تتمثل في : مديرية التشريع والتنظيم الجبائي، مديرية المنازعات، مديرية العمليات الجبائية والتحصيل، مديرية الأبحاث والتدقيقات، مديرية الإعلام والوثائق الجبائية، مديرية الإعلام الآلي والتنظيم، مديرية العلاقات العمومية والاتصال، مديرية إدارة الوسائل والمالية. وتحدد المادة 05 من المرسوم التنفيذي 364-07 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية مهام المديرية العامة للضرائب في:

- السهر على دراسة واقتراح وإعداد النصوص التشريعية والتنظيمية، وكذا تنفيذ التدابير الضرورية لإعداد وعاء الضرائب وتصفياتها وتحصيلها والحقوق والرسوم الجبائية وشبه الجبائية؛
- السهر على تحضير ومناقشة الاتفاقيات الجبائية الدولية والاتفاقيات الدولية التي تحتوي على أحكام جبائية أو شبه جبائية؛
- تنفيذ التدابير الضرورية لمكافحة الغش والتهرب الضريبي؛
- السهر على التكفل بالمنازعات الإدارية والقضائية المتعلقة بالضرائب والحقوق والرسوم أيا كانت طبيعتها؛
- توفير أدوات تحليل ومراقبة تسيير ومردودية مصالح الإدارة الجبائية لاسيما مؤشرات نجاعة المصالح الجبائية؛
- السهر على تحسين علاقة المصالح الجبائية مع المكلفين بالضريبة.

### 3. تنظيم الإدارة الضريبية في الجزائر على المستوى الإقليمي والمحلي

**1.3. مديرية كبريات المؤسسات:** إن عصنة الإدارة الجبائية تتمثل في إنشاء مديرية كبريات المؤسسات وذلك منذ سنة 2001 وذلك عن طريق هيئة مكونة من قسم المالية العمومية لصندوق النقد الدولي والمدير العام للضرائب. فهي أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 303-2002 المؤرخ في 28-09-2002 والمعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي 494-2005 المؤرخ في 26-12-2005 ولها صلاحيات على المستوى الوطني، ومكلفة بتسيير كل المهام معا وهي الوعاء والتحصيل والرقابة والمنازعات. وتنظم مديرية كبريات المؤسسات في خمس مديريات فرعية<sup>1</sup>:

- المديرية الفرعية لجباية المحروقات؛
- المديرية الفرعية للتسيير؛
- المديرية الفرعية للرقابة والبطاقيات؛
- المديرية الفرعية للمنازعات؛
- المديرية الفرعية للوسائل.

**2.3. المديرية الجهوية للضرائب:** تقوم هذه المديريات بضمان تمثيل المديرية العامة للضرائب على المستوى الجهوي والسهر على تنفيذ البرامج وتطبيق التعليمات والقرارات الصادرة من الإدارة المركزية، فضلا عن ضمانها

<sup>1</sup> المادة 02، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد رقم 20، المؤرخة في 29 مارس 2009، ص 111.

العلاقة الوظيفية بين الإدارة المركزية والمديريات الولائية للضرائب مع قيامها بتنشيط عمل المديريات الولائية التابعة لاختصاصها الإقليمي وتوجيهه وتنسيقه وتقويمه ومراقبته، وهي تتولى مهام السهر على احترام أدوات تدخل المصالح الجبائية الجهوية وطرقه ومقاييسه وإجراءاته، وإعداد ملخصات عن أعمال المصالح الجبائية بصفة دورية إلى جانب تقديم الاقتراحات لتكييف التشريع الجبائي والمشاركة في أعمال تمويل الأعوان وتحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم، إلى جانب دراسة طلبات تنقل الأعوان بين الولايات<sup>1</sup>.

**3.3. المديرية الولائية للضرائب:** تقوم بضمان ممارسة السلطة السلمية على مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب وهي بذلك تسهر على احترام التنظيم والتشريع الجبائي، ومتابعة نشاط المصالح وتحقيق الأهداف المحددة لها<sup>2</sup>.

**4.3. مراكز الضرائب:** تقوم هذه المراكز بتسيير الملفات الجبائية للمؤسسات الخاضعة للنظام الحقيقي لفرض الضريبة غير الخاضعة لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات، بالإضافة إلى مجموع المهن الحرة.

**5.3. المراكز الجوارية للضرائب:** هي مراكز خاصة بصغار المكلفين الخاضعين لنظام الضريبة الجزافية الوحيدة.

#### المطلب الثاني: وظائف الإدارة الضريبية

تختص الأقسام الرئيسية في الإدارة الضريبية بمجموعة الوظائف أهمها: التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة فيما تقوم الفروع بكافة العمليات التي تؤدي إلى تحصيل الضريبة، وسنبدأ بالأقسام الرئيسية والتي تقوم بالوظائف الآتية:

**أولاً: وظائف الإدارة الرئيسية:** وتتمثل في<sup>3</sup>:

- 1. التخطيط:** يعد التخطيط أولى الوظائف التي تقع على عاتق الإدارة الضريبية فهي عملية اتخاذ القرارات قبل بدء الفعل المطلوب، فيقع على عاتق الإدارة الضريبية التخطيط من خلال تحليل الأوضاع القائمة والتنبؤ بما ستكون عليه الأوضاع مستقبلاً لتحديد أهداف ينبغي عليها العمل على تحقيقها ورسم السياسات والخطط على ضوءها وذلك لتساعد الإدارة الفرعية من تحسين الأداء ورفع كفاءتها وتنسيق أنشطتها.
- 2. التنظيم:** وهي عملية حصر المهام الملقاة على عاتق الإدارة وتشكيل الهيكل التنظيمي وتحديد اختيار أفراد الإدارة الذين سيتولون هذه الوظيفة مع منحهم السلطات والصلاحيات التي تمكنهم من أداء عملهم على الوجه الأمثل.

<sup>1</sup> عبد المجيد قدي، مرجع سبق ذكره، ص 284.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص ص 286-289.

<sup>3</sup> عبد الباسط علي جاسم الزبيدي، التطورات المالية الدولية الحديثة وأثرها على التشريع الضريبي - دراسة تحليلية مقارنة، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2014، ص ص 67-68.

**3. التوجيه:** عملية التوجيه تتمثل بتفسير النصوص القانونية من خلال إعداد النماذج المتعلقة بكافة عمليات الإدارة الضريبية من تقدير وربط ومراجعة وفحص وتعديل وتحصيل الضريبة وإصدار القرارات والتعليمات والتفسيرات المتعلقة بها ليتمكن المكلفون من فهمها وعلى اختلاف ثقافتهم، وهو ما يستوجب وجود كوادرات قانونية للإحاطة بهذه الجوانب من حيث التطبيق وتفسير النصوص القانونية وبالشكل الذي يدعم الإدارة بكافة حقوقها والتزاماتها المقررة.

**4. الرقابة:** هي مسألة تقييم لما تحققه الإدارة من إنجازات طبقا لمدى التزامها بالقوانين وتنفيذها ومدى فاعلية المنفذين لها، وتستدعي الرقابة بيان العقوبات التي تحول دون تنفيذ هذا الالتزام لضمان القضاء على ما يعرقل هذه العملية الإدارية، وتستلزم الرقابة متابعة تقارير الإدارة والتفتيش على مجريات أعمالها الداخلية، فدور الرقابة على مدى التزام الهيئات التنفيذية بمهامها والتزامها بالقوانين وكذلك حماية المكلف من جهة أخرى.

**ثانيا: الوظائف التنفيذية:** يمكن تلخيص أهم وظائف الإدارة التنفيذية فيما يلي<sup>1</sup>:

1. **التخطيط قصير الأجل:** ويكون ذلك من خلال وضع خطط العمل السنوية لجميع أقسام الإدارة التنفيذية وينبثق أساسا من الإطار العام للخطة الضريبية التي حددتها الإدارة.
2. **حصر المكلفين:** هي العملية التي يتم بمقتضاها تحديد الأشخاص الخاضعين لكل ضريبة وتطبق عليهم أحكام القوانين الضريبية، وتدوين أسمائهم في سجلات الإدارة الضريبية.
3. **ربط الضريبة:** المقصود بمرحلة ربط الضريبة كافة الإجراءات والخطوات التي تتبعها الإدارة التنفيذية منذ استلامها لإقرار المكلف حتى يتم تحديد دين الضريبة المستحقة على الممول بصفة نهائية، فهي تشمل عمليات الفحص والربط والمراجعة وإخطار المكلف بالنتيجة.
4. **تحصيل الضريبة:** نعني بتحصيل الضريبة مجموعة العمليات والإجراءات التي تؤدي إلى نقل دين الضريبة من ذمة المكلف إلى الخزينة العمومية وفقا للقواعد القانونية والضريبية المطبقة في هذا الإطار، كما يجب أن نشير أنه وبصفة عامة يتم تحصيل الضريبة في صورة نقدية أو ما يقوم مقامها من شيكات أو حوالات بريدية<sup>2</sup>.
5. **المتابعة والرقابة:** تختلف مهام المتابعة والرقابة على مستوى الإدارات التنفيذية عنها على مستوى الإدارة المركزية ويتمثل الاختلاف في الإجراءات لرفع الدعاوى المدنية والجنائية ومتابعتها، والثانية تعنى بمكافحة التهرب الضريبي في النطاق الجغرافي للإدارة التنفيذية، ومع ذلك فإنهما يشتركان في متابعة تحقيق أهداف الخطة واستخراج الإحصائيات وتحليل البيانات.

<sup>1</sup> منور أوسريبر، أحمد حمو، مرجع سبق ذكره، ص 78 .

<sup>2</sup> محمد عباس محرز، اقتصاديات الجباية والضرائب، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص156.

## المطلب الثالث: التزامات الإدارة الضريبية ومقومات نجاحها

## أولاً: التزامات الإدارة الضريبية

تعتبر إدارة الضرائب إحدى الإدارات العامة حيث تلتزم بالالتزامات العامة التي يشار إليها في القانون الإداري أو تنظيمات الإدارة العامة، وكونها إدارة متخصصة في ربط الضرائب وتحصيلها فتفرض عليها التزامات في هذا المجال، رغم عدم وجود نصوص صريحة تحدد ذلك، وسنتطرق إلى هذه الالتزامات فيما يلي<sup>1</sup>:

## 1. التزامات الإدارة الضريبية العامة: وتتمثل في ثلاث التزامات رئيسية هي:

- التطبيق الصحيح للقانون وعدم إصدار تفسيرات متناقضة، حيث تلتزم كل الإدارات والهيئات بتطبيق القانون وبالتالي فهي ملزمة بمراعاة جانب الصحة والدقة في تطبيق تلك القوانين؛
- عدم تعسف الإدارة الجبائية في استخدام السلطات المخولة لها، فالقوانين والديساتير تلزم كل إدارة عدم التعسف في استخدام الحقوق والسلطات الممنوحة لها بواسطة القانون؛
- احترام حرية المكلف فهو يتمتع بحماية القانون، والإدارة الجبائية بوصفها تتعامل مع المكلفين كأفراد فهي ملزمة بمراعاة هذا الحق.

## 2. التزامات الإدارة الضريبية الخاصة: وتتمثل في:

- الالتزام بسر المهنة وذلك ليس حكراً على الإدارة الجبائية وحدها وإنما يعتبر إلزاماً على كل الإدارات العامة في الدولة؛
- عبء الإثبات في بعض الحالات التي تقع على عاتق الإدارة الجبائية؛
- الالتزام بإشعار المكلف وإخطاره وهو من اختصاصات هذه الإدارة، فمن واجبها تبليغ المكلف وإشعاره بقرار ربط الضريبة وقيمتها؛
- الالتزام بإعلام المكلف بحقوقه وواجباته، وهذا له مزايا وفوائد للإدارة الجبائية والمكلف على حد سواء؛
- الالتزام برد المبالغ المحصلة وهذا يعتبر من الالتزامات القانونية بالنسبة للإدارة الجبائية.

## ثانياً: مقومات نجاح الإدارة الضريبية

يتطلب نجاح إدارة الضرائب في تأدية وظائفها عدة مقومات نجملها فيما يلي<sup>2</sup>:

- توفر العناصر الفنية والإدارية ذات الكفاءة العالية والخبرة الواسعة، وذلك من خلال تكوين متخصص في الضرائب، والذي يرفع مستوى تأهيل وتدريب تلك العناصر مع وضع برنامج تدريب دوري؛
- ترقية الحوار بين الإدارة والمكلف لتحسين العلاقة بينهما وكسب ثقة المكلف؛

<sup>1</sup> أمين الساعاتي، أصول علم الإدارة، دار الفكر العربي، القاهرة- مصر، 1997، ص 23 .

<sup>2</sup> ناصر مراد، مرجع سبق ذكره، ص ص 115-116 .

- يجب على الإدارة الجبائية أن تضمن أحسن تطبيق للنظام الجبائي، وتؤمن له الظروف الموضوعية لأخلاقيات العمل الجبائي ومردديته التامة؛
- وضع نظم رقابة جبائية فعالة، والتي تتميز بدقتها وسرعة اكتشاف مختلف المخالفات المرتكبة، مع فرض العقوبات المناسبة لمرتكبيها؛
- القضاء على السلوك الإداري البيروقراطي، حيث أن هذا الأخير يؤثر سلباً على مردودية النظام الجبائي؛
- تزويد مختلف الإدارات الجبائية بأجهزة الإعلام الآلي قصد إتقان العمل وسرعة تنفيذه، كما يمكن حصر جميع المكلفين وتحديد ما يستحق عليهم من ضرائب؛
- تبسيط قوانين الضرائب وإجراءات تنفيذها حتى يسهل عمل موظفي إدارة الضرائب من جهة، وتخفيض حجم المنازعات الجبائية التي قد تنشأ بين المكلفين وإدارة الضرائب من جهة أخرى؛
- إقامة تعاون وثيق بين إدارة الضرائب ومختلف الإدارات الحكومية مثل إدارة الجمارك والبنوك، قصد تزويد إدارة الضرائب بما تحتاجه من معلومات وتوضيحات حول نشاط المكلفين، ونشير أن ذلك التعاون يجب أن يتحقق بين مختلف الإدارات الحكومية؛
- توفر نظم الأجور التي تكفل حصول موظفي الإدارة الجبائية على أجور تتناسب مع طبيعة وأبعاد ما يضطلعون به من مسؤوليات، وعلى مكافآت تشجيعية تنطوي على حوافز فعالة.

## المبحث الثاني: نظام المعلومات الضريبي

يمثل نظام المعلومات الضريبي جزءا رئيسيا من نظم المعلومات الخاصة بالإدارة الضريبية، حيث يجب أن يؤدي مهامه والأهداف المرجوة منه في دعم العمليات الإدارية وخاصة فيما يتعلق بمختلف عمليات التحاسب الضريبي.

ومن خلال هذا المبحث سوف نقدم أهم المفاهيم العامة حول نظام المعلومات الضريبي وتأثير متطلبات فعاليته والأهداف التي يرنو إلى تحقيقها وكذا الصعوبات التي قد تواجهه ونختم بمؤشرات فعالية هذا النظام.

### المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات الضريبي

سنتناول في هذا المطلب تعريف وأهمية نظام المعلومات الضريبي، وسنتطرق أيضا إلى عناصره وكذا أهداف تطبيقه في الإدارة الضريبية بالتحديد.

#### 1. تعريف نظام المعلومات الضريبي: وفي هذا السياق يمكن تقديم عدة تعاريف من بينها:

**التعريف 01 :** " يعرف نظام المعلومات الجبائي على أنه أحد مكونات التنظيم الضريبي الذي يختص بجمع البيانات الضريبية الملائمة وتبويبها ومعالجتها وتحليلها وتوصيلها لإتخاذ القرارات للأطراف الخارجية منها والداخلية".<sup>1</sup>

**التعريف 02 :** كما يعرف بأنه " مجموعة من العمليات التي تقوم بها الإدارة الجبائية لمعالجة البيانات الضريبية وتحويلها لمعلومات ضريبية بعد إنجازها مجموعة من الإجراءات المتعلقة بجمع وتصنيف وتخزين البيانات، لغرض إجراء التحاسب الضريبي بموجبها، للتوصل إلى صياغة بيان بالموقف الضريبي بالمكلف"<sup>2</sup>.

وعلى أساس التعريفات السابقة يمكننا القول أن نظام المعلومات الضريبي هو مجموعة الإجراءات التي يتم من خلالها جمع البيانات الضريبية وتبويبها ومعالجتها وتحليلها وإيصالها للجهات المستفيدة منها على الصعيدين الداخلي والخارجي.

#### 2. أهمية نظام المعلومات الضريبي

لنظام المعلومات الضريبي أهمية كبيرة يمكن تلخيصها في النقاط الآتية<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> علي غانم شاكر، أثر نظام المعلومات في زيادة الإيرادات الضريبية ( بحث تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب )، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 12 ، العدد 38، جامعة البيان الأهلية ، بغداد - العراق، 2017، ص 179.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق ، نفس الصفحة .

<sup>3</sup> سفيان سولم، واقع الرقابة الجبائية في الجزائر (صعوبات تطبيقها، والحلول المقترحة لتفعيلها)، الملتقى الوطني يومي 28 و 29 أكتوبر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 ، 2015 ، ص ص 7-8.

- التخفيف من حجم المهام المنفذة من طرف الأعوان، من خلال التأدية الكاملة لكل الإجراءات المتعلقة بدراسة المعطيات الخاصة بفرض الضرائب والتحصيل والرقابة والمنازعات؛
- نزع الصفة المادية عن كل العمليات الجبائية ابتداء من استقبال المكلف بالضريبة وتأسيس الوعاء والتحصيل، وكذا تسيير الملف الجبائي؛
- التبادل السريع للمعلومات المتعلقة بالبيانات ما بين المصالح من خلال تطوير الواجهات المتعددة؛
- برمجة عمليات التدقيق على أساس المعايير المؤسسة والمحددة بموضوعية بناء على قاعدة المعايير المنسجمة؛
- التحكم الأفضل في الموارد الجبائية؛
- محاربة الاقتصاد الموازي وغير القانوني؛
- مكافحة كل مظاهر الغش والتهرب الضريبي مهما كان نوعها؛
- التقليل من معالجة الشكاوي النزاعية للمكلفين بالضريبة؛
- التخفيض في الكلفة الناتجة عن طلب المطبوعات؛
- تسهيل عملية ولوج المكلفين بالضريبة إلى حسابهم الجبائي من خلال شهادات الولوج المراقبة؛
- إدراج إجراءات التصريح عن بعد؛
- تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين؛
- إدراج إجراءات الدفع عن بعد.

### 3. عناصر نظام المعلومات الضريبي

يعد نظام المعلومات الجبائية نظاماً قائماً بذاته، يتكون بدوره من مجموعة العناصر التي تعمل مع بعضها البعض بصورة مترابطة ومتفاعلة، ويشمل نظام المعلومات الجبائية كغيره من أنظمة المعلومات على العناصر الأساسية التالي:

**1.2 المدخلات:** إذ تتمثل المدخلات في البيانات والتي يقصد بها تلك الحقائق أو الرسائل أو الإشارات غير المنظمة وغير المفسرة كالأرقام أو الرموز أو الإحصائيات الخام، وهناك أنواع عديدة من البيانات في مجال العمل الضريبي والتي تمثل مدخلات لنظم المعلومات الجبائية، وهي المقتبسات الضريبية الواردة من دوائر الدولة والقطاع العام المتعلقة بالمقاولات والتعهدات والتصاريح الجمركية، والمقتبسات الواردة من دائرة تسجيل الشركات والمتمثلة في إجازة تأسيس الشركات واندماجها وزيادة رأسمالها أو تخفيضه، والمقتبسات المقدمة من قبل المكلفين والمتمثلة في الكشوفات المالية وإقرارات الإدارة وكشوفات تحليل الحسابات الملحقة بها، وكذا الإخباريات المقدمة من الأشخاص الطبيعيين والمعنويين المتعلقة بالتهرب الضريبي، والتشريعات والقوانين والتعليمات المتعلقة بالعمل الضريبي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> علي غانم شاكر ، مرجع سبق ذكره ، ص 180 .

**2.2. عمليات المعالجة:** وتتجسد في الإجراءات التي تسهم في تحويل المدخلات " البيانات " إلى مخرجات " معلومات "، فبعد تسلم البيانات من المصادر الداخلية والخارجية المختلفة يتم معالجتها بموجب مجموعة من النظم الفرعية والتي يعمل كل منها على وظيفة معينة داعمة للنظام الأساسي والمتمثلة في نظام المعلومات الجبائي وهي كما يلي<sup>1</sup>:

➤ **عملية التحاسب الضريبي:** إن نظام التحاسب الضريبي هو ذلك العنصر من عناصر النظام الضريبي الذي يختص بتنفيذ أحكام التشريع الضريبي المتضمنة للسياسة الضريبية والسعي لتجسيدها على واقع الحياة الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع؛

➤ **إعداد التقرير الضريبي:** بعد أن يقوم المكلف بإعداد تقرير ضريبة الدخل الخاصة به، تتم المقارنة بين هذا التقرير والبيانات المالية للمكلف والمقتبسات والتصاريح وأي محرر يتعلق بدخل المكلف المحفوظ بإصداراته، إذ أن هذه المقتبسات كافة عند ورودها إلى قسم المعلومات الفنية يتم توثيقها وبعد ذلك يتم توزيعها على الوحدات التخمينية وتسلم لكاتب الوحدة التخمينية والذي بدوره يتولى حفظها؛

➤ **عمليات الجباية:** بعد أن يصل التقدير الضريبي إلى المرحلة النهائية، يتم جباية الضريبة المحققة على المكلف، وتستعمل الإدارة الجبائية الطرائق الممكنة كافة لضمان استحصال تلك الضرائب، كذلك إن وجود نظام جباية كفؤ فاعل يساعد على معرفة عدد المكلفين ضريبيا وعدد الشركات التي تقدم تقريرا ضريبيا أو المتوقعة أصلا عن تقديم تلك التقارير، فضلا عن معرفة عدد المكلفين المعترضين على الضريبة المفروضة عليهم، إذ تقوم شعبة الجباية بتأثير الاعتراضات المقدمة من قبل المكلف في سجل خاص يثبت فيه رقم وتاريخ الاعتراض، إذ لا تنتظر الهيئة العامة للضرائب إلى اعتراض المكلف ما لم يتم دفع كامل الضريبة المقدمة عليه خلال مدة الاعتراض، وفي حالة عجزه عن دفع مبلغ الضريبة المقدرة كاملا للهيئة العامة للضرائب بعد اقتناعها بذلك استيفاؤها بأقساط.

**3.2. المخرجات " المعلومات ":** تختلف المعلومات عن البيانات في كون المعلومات تساعد الإدارة الضريبية على إتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، والمعلومات الضريبية هي عبارة عن " المنتج النهائي لنظام المعلومات الضريبية المتمثلة في تحديد المكلفين ومقدار إيراداتهم ومصروفاتهم السنوية وما يتمتعون به من امتيازات وإعفاءات ضريبية لتحديد دخولهم الخاضعة للضريبة والتي تستخدم لأغراض التحاسب الضريبي"<sup>2</sup>.

**4.2. التغذية العكسية:** تعني مخرجات النظام الذي تعاد إليه ثانية كمدخلات وتستخدم للبدء أو لتغيير العمليات داخل النظام، ولا يمكن أن نتصور أي نظام يعمل بدون تغذية عكسية تعمل على تحسين عمل النظام وتطويره وتصحيح مساراته، وفيما يتعلق بواقع العمل الضريبي فإن التوصل إلى حقيقة دخل المكلف بالإستعانة بالمعلومات التي توفرها نظم المعلومات الضريبية سيهيء مادة أساسية عن أية مستجدات عن مصادر دخل المكلف الأخرى الخاضعة للضريبة لتعود وتدخل مع بيانات المكلف لإستعمالها في الفترة المالية اللاحقة خصوصا عندما تقوم

<sup>1</sup> علي غانم شاكر ، مرجع سبق ذكره ، ص 181.

<sup>2</sup> علي غانم شاكر ، مرجع سبق ذكره ، ص 181.

بعمليات المقارنة الزمنية " سنة مع سنة أخرى"، وكذلك توفر التغذية العكسية التاريخ الضريبي لدافع الضريبة من حيث كونه مكلفا مثاليا أو كونه مكلفا يخل بالتزاماته<sup>1</sup>.

والشكل التالي يجمع بين تعريف وعناصر نظام المعلومات الضريبي :

الشكل رقم 05 : تعريف وعناصر نظام المعلومات الضريبي



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على: عطية هاشم أحمد، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص 38.

### 3. أهداف تطبيق نظام المعلومات الضريبي في الإدارة الضريبية

قد تختلف الأهداف وراء تطبيق نظام المعلومات في الإدارة الجبائية بناء على مستوى تطور مصلحة الضرائب وعادة ما تكون الأهداف الرئيسية وراء تطبيق نظام المعلومات الضريبي كما يلي<sup>2</sup>:

- تحويل خدمات المكلفين بالضريبة إلى خدمات ذاتية لتقليل جهد المكلفين بالضريبة في الإمتثال لقوانين الضرائب وتخفيض العبء الإداري على موظفي الضرائب في معالجة المعاملات؛
- التخفيض من تكلفة الإمتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة والتكاليف الإدارية للإدارة الجبائية؛
- إنشاء نظرة متكاملة حول معلومات المكلفين بالضريبة والالتزامات الضريبية بناء على المعلومات التي يوفرها هذا النظام؛
- وضع قاعدة بيانات مركزية ونظام رقم تعريف فريد من نوعه لجميع شرائح المكلفين بالضريبة؛

<sup>1</sup> علي غانم شاكور، مرجع سبق ذكره، ص 181.

<sup>2</sup> حميد بن زهرة بلقاسم، نقيب صغير وعلي، أهمية نظام المعلومات الضريبي في ضبط إيرادات و أعباء الإدارة الجبائية في الجزائر، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم المالية والمحاسبة، قسم علوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر، 2020/2019، ص 9 .

- إنشاء أنظمة متكاملة لتسهيل تبادل المعلومات بين الإدارة ومختلف الجهات المعنية الأخرى مثل وزارة المالية والبنوك والهيئات الأخرى لتحسين الكفاءة التشغيلية وتحصيل الإيرادات ومراقبة الامتثال؛
- زيادة الإيرادات الضريبية من خلال المراقبة الفعالة للإمتثال الضريبي وتحليل بيانات المعاملات الخارجية للمكلفين بالضريبة في الوقت المناسب.

### المطلب الثاني: تأثير متطلبات فعالية نظام المعلومات الضريبي والصعوبات التي يواجهها

وسنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى عنصرين، الأول عبارة عن تأثير متطلبات فعالية نظام المعلومات الضريبي التي تنقسم بدورها إلى التأثير على خدمة المعلومات والتأثير على خدمة المعاملات، والثاني حول الصعوبات التي يواجهها نظام المعلومات الضريبي.

**1. تأثير متطلبات فعالية نظام المعلومات الضريبي:** وهو يؤثر على خدمة المعلومات وخدمة المعاملات على حد سواء كالتالي<sup>1</sup>:

#### 1.1. التأثير على خدمة المعلومات

يعتبر توفر نظام معلوماتي فعال في الإتصال داخل الإدارة الجبائية لتقديم خدمة المعلومات من توفير ونشر وايصال المعلومات اللازمة حول القوانين والتشريعات الضريبية ومتطلبات الإمتثال وغيرها لتلبية احتياجات المكلفين بالضريبة أحد أهم العناصر التي تأثرت بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال وسائل الاتصال الحديثة خاصة الشبكات الداخلية والخارجية، حيث تعتبر هذه الأخيرة من أهم الوسائل التي دعمت إمكانية نقل ونشر المعلومات، وذلك لتوفيرها لعامل السرعة وتقليص الوقت والتكلفة وسهولة الإتصال، الأمر الذي أصبح يقدمه نظام المعلومات الضريبي من خلال مجموعة من الوسائل التي تم تطويرها والتي نوجز بعضها في:

- **توفير بوابة إلكترونية:** يتم من خلالها نشر المعلومات الخاصة بالقوانين والتشريعات ومتطلبات الإمتثال لتلبية احتياجات المكلف، يسهل الوصول إليها إلكترونياً دون التنقل الشخصي إلى الإدارة الضريبية ؛
- **البريد الإلكتروني :** من خلاله يتم إرسال التنبيهات المتعلقة بالتغيرات في المعدلات والقوانين والإعتمادات الضريبية في الوقت المناسب؛
- **معالجة وإدارة البيانات إلكترونياً:** وفرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال لنظام المعلومات الضريبي إمكانية جمع البيانات ومعالجتها والإحتفاظ بها واسترجاعها وقت الحاجة من خلال أجهزة الكمبيوتر، وشبكات الإتصال، وهو الأمر الذي يترتب عنه إنخفاض في التكاليف والجهود المرتبطة بمعالجة وإدارة البيانات.

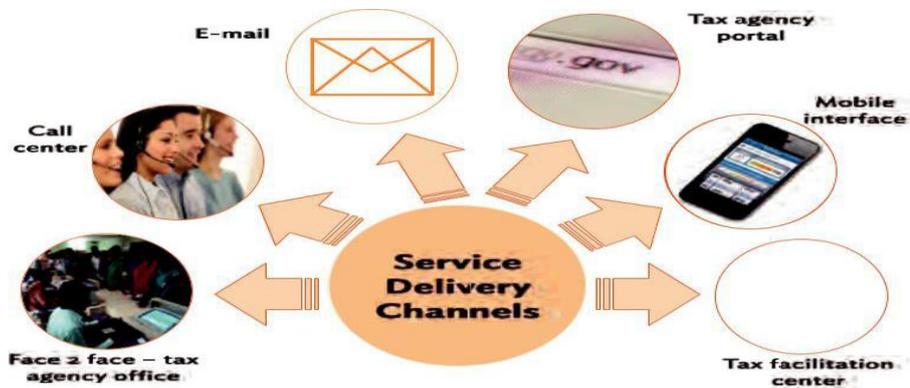
<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ، ص ص 9-11 .

## 2.1. التأثير على خدمة المعاملات

هي العمليات التي يعالجها ويديرها نظام المعلومات الضريبي والمتمثلة في:

- **تغطية قاعدة المكلفين بالضرائب (حصر المجتمع الضريبي):** تتم هذه العملية من خلال الإخطار الذي يقدمه المكلفون بالضرائب للبدء في مزاولة نشاط معين تجاريا أو صناعيا أو حرفيا، وتسجيله تحت نوع معين من الضرائب إصدار شهادة تسجيله، لهذا الغرض فقد وفر نظام المعلومات إمكانية استخراج بطاقة ضريبية ذكية تقرأ بياناتها إلكترونيا ثم يقوم هذا النظام بجميع الوظائف المتعلقة بالبطاقة الذكية من تسجيل وعرض بيانات المكلفين بالضرائب، التي يتم من خلالها تتبع ومراقبة الإمتثال للمكلفين بالضرائب والتي تحسن بدورها من الإيرادات الضريبية؛
- **تقديم الإقرار الضريبي عبر الإنترنت :** الإقرار الضريبي عبارة عن التصريحات التي يلزم المكلفون بالضريبة بتقديمها بشكل دوري في مواعيد محددة للإدارة الجبائية، يحتوي على مجموعة معلومات أهمها النشاط الممارس وطبيعته ورقم التعريف الإحصائي والإيرادات التي حققها ومصادرها خلال فترة معينة من أجل تحديد المادة الخاضعة للضريبة واحتساب الضريبة واجبة الدفع، حيث أصبح بإمكان المكلف تقديم هذه المعلومات إلكترونيا باستخدام البطاقة الذكية أو بدونها، ما يخفف من أعباء التنقل والرسوم للمكلفين بالضريبة بالإضافة إلى تخفيض العبء الإداري لموظفي الإدارة وتقليل الأخطاء في البيانات مما ينعكس إيجابا على الإيرادات الضريبية؛
- **التحصيل الضريبي :** بعد إتمام عملية التحاسب الضريبي وفرض الضريبة الواجبة الدفع لابد على المكلفين بدفعها في الوقت المناسب دون تأخير، لهذا فقد أتاح نظام المعلومات الضريبي الدفع الإلكتروني من خلال مختلف وسائل الدفع الإلكترونية التي يوفرها للمكلفين بالضريبة من بطاقة إلكترونية ودفع عبر الإنترنت، كما تؤدي هذه الوسائل إلى تقليل أخطاء التحصيل وسرعة اكتشاف حالات التهرب والغش الضريبي.

الشكل رقم 06 : قنوات تقديم الخدمات التي تؤثر على فعالية نظام المعلومات الضريبي



المصدر: حميد بن زهرة بلقاسم، نجيب صغير وعلي، المرجع السابق، ص 11.

## 2. الصعوبات التي يواجهها نظام المعلومات الضريبي

من المحتمل أن يواجه نظام المعلومات الضريبي بعض الصعوبات تتمثل في<sup>1</sup>:

- صعوبة تشكيل ملف موازي للمصدرين نظرا لتعاملهم مع جهات خارجية غير معنية بالضوابط المحلية؛
- صعوبة الحكم على عمليات البيع بالتجزئة الموجهة للمستهلكين غير المعنيين بالتصريحات الجبائية بسبب غياب وسائل الدفع الإلكتروني؛
- إمكانية قرصنة النظام وإتلاف محتوياته أو سرقة وحيازة معلومات خاصة بالمسجلين من طرف جهات خارجية؛
- صعوبة تأهيل ورسكلة العامل البشري للتعامل مع الأنظمة الإلكترونية نظرا لاعتماده على الأعمال اليدوية.

## المطلب الثالث: مؤشرات فعالية نظام المعلومات الضريبي في الإدارة الضريبية

نعني بفعالية نظام المعلومات الجبائي قدرته على تحسين جودة التحصيل الضريبي، والتقليل من معدلات التهرب الجبائي وذلك من خلال ما يقدمه هذا النظام من معلومات وخدمات مختلفة للإدارة الجبائية، وكذا تسهيل عمل موظفي وأعاون إدارة الضرائب في مجال المراقبة والتنسيق، ومعالجة الملفات الجبائية.

وعموما فعالية نظام المعلومات الجبائي ما هي إلا محصلة التفاعل بين العديد من المتغيرات التنظيمية والبيئية للإدارة الضريبية التي يوجد فيها هذا النظام، وهناك بعض المعايير للحكم على فعالية نظام المعلومات الجبائي نوجزها فيما يلي<sup>2</sup>:

1. التوقيت المناسب في تقديم المعلومات الجبائية: إن قدرة نظام المعلومات الجبائي على توفير القدر الكافي من المعلومات الجبائية وفي الوقت المناسب لاستخدامها سوف يكون له الأثر الفعال في مجال محاربة التهرب الجبائي، ورسم خطط واستراتيجيات مستقبلية إحترازية لمجابهة هذه الظاهرة، من خلال تسهيل مهام أعاون الإدارة الجبائية في مجال المراقبة، والمتابعة سواء داخل المكاتب أو خارجها.
2. مدى الشمولية والإجمال في المعلومات المقدمة: يقصد بالشمول في هذا المجال أن تكون المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الجبائي القائم معلومات شاملة تغطي جميع مجالات عمل المكلفين سواء كانت مالية، سلوكيات... ، هذا وقد زادت أهمية المعلومات الشاملة في السنوات الأخيرة كأساس تعتمد عليه الإدارة الجبائية في إتخاذ القرارات اللازمة سواء المتعلقة بوضع الخطط أو مراقبة وإتخاذ الإجراءات اللازمة في حالة وجود إختلاف بين الخطط الموضوعة والتنفيذ الفعلي.

<sup>1</sup> عصام عبيدلي، إطار تصوري لنموذج نظام معلومات الكتروني للحد من ظاهرة التهرب الضريبي، الملتقى الوطني يومي 25 و 26 نوفمبر، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي، 2018، ص 13 .

<sup>2</sup> منير نوري، نظام المعلومات المطبق في التسيير، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 113 .

3. مدى صحة و دقة المعلومات الجبائية المقدمة: وتعني خلوها من الأخطاء بحيث يكون لهذه المعلومات الجبائية درجة عالية من المنفعة لاستخدامها ولاشك أن درجة نجاح المراقبة والمتابعة لملفات المكلفين تتوقف على دقة وصحة المعلومات الجبائية المقدمة من طرف هذا النظام.

4. كفاءة العنصر البشري المستخدم للنظام: يعتبر العنصر البشري العنصر الحاكم في تحقيق استغلال أمثل لتكنولوجيا نظم المعلومات وتحقيق الهدف من وراء إقتنائها، وإن فعالية نظام المعلومات الجبائي تتأثر بشكل مباشر بمدى كفاءة، وقدرة العنصر البشري المستخدم لها وكذا بالتكوينات ودورات الرسكلة التي تعمل على تحسين آدائهم، ومواكبتهم للتطورات الحاصلة في مجال نظم المعلومات خاصة في عصر الزخم التكنولوجي الكبير، كما أن عدم تقديم الحلول لمشاكل هذا العنصر قد يؤدي الى خلق العديد من المعوقات التي تؤثر على مستوى فعالية نظام المعلومات الجبائي.

5. كفاءة العنصر الآلي المستخدم في نظام المعلومات الجبائي: السؤال المطروح في الوقت الحالي ليس عن استخدام الحاسب الآلي في نظام المعلومات الجبائي أم لا ولكنه سؤال عن مدى استخدام الحاسبات الآلية في إنتاج المعلومات الجبائية، وكيفية إستغلالها ويتحدد مستوى فعالية نظام المعلومات الجبائي إلى حد كبير على كفاءة الأجهزة والبرامج والتطبيقات المستخدمة لهذا النظام.

وفي سبيل تحقيق مستوى عالي من الفعالية لنظام المعلومات الجبائي يجب أن تعمل الإدارة الضريبية على:

- تطوير وإستخدام أجهزة الإعلام الآلي على مستوى كافة الانشطة ( رقابة - تنظيم - متابعة - تخطيط )؛
- تطوير السياسات على المستوى المركزي التي تعظم من عملية استخدام البرامج الجاهزة والتطبيقات المتنوعة للإعلام الآلي وتزويدها بالأموال اللازمة لذلك.

6. ملائمة البيئة الجبائية السائدة: ونعني بالبيئة الجبائية ذلك المناخ الجبائي السائد ومدى مناسبته لقيام نظم معلومات متطورة وفعالة ويشمل ذلك: الهيكل التنظيمي للإدارة الجبائية، الثقافة الجبائية السائدة، ضغوط العمل التي يعاني منها أعوان وموظفي الإدارة الجبائية، أنماط الاتصالات بين أفراد الإدارة الجبائية، التداخل التنظيمي بين الأفراد وغيرها من العوامل التي يمكن أن تلعب دورا دافعا و إيجابيا نحو بناء نظام معلومات ذا فعالية أو العكس.

### المبحث الثالث: إصلاح الإدارة الجبائية في ظل اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في إطار سياسة التحديث التي انتهجتها إدارة الضرائب بالجزائر، أين تم إحداث مجموعة من الخدمات الإلكترونية التي تمكن المكلفين بالضرائب مع هذه الإدارة من القيام بإجراءاتهم الإدارية وتحقيق عدة أهداف من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تؤدي إلى عصنة الإدارة الجبائية كنتيجة لتطویر الإمكانيات الجبائية على المستوى الوطني وزيادة حجم المكلفين بالضريبة، ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى مخطط عصنة الإدارة الجبائية، الفحص الضريبي الإلكتروني، وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الضريبية.

#### المطلب الأول: مخطط عصنة الإدارة الجبائية

تسعى الإدارة الضريبية إلى عصنة مختلف أقسامها وهذا بغية تسهيل عملياتها على غرار الرقابة والتحصيل وهذا من خلال تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.

#### أولاً: تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية

##### 1. الإدارة الضريبية الإلكترونية<sup>1</sup>

من خلال السياسات الإصلاحية المتعاقبة سواء على مستوى القوانين أو على مستوى آليات التسيير والتي تمثلت في الانتقال من نمط الإدارة التقليدي إلى نمط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بالإدارة الإلكترونية:

" قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهية وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع آخر على شبكة الإنترنت"<sup>2</sup>. وقد جاء هذا المصطلح تماشياً مع تطبيق الجزائر لمشروع الحكومة الإلكترونية حيث تم تحديث أنظمة المعلومات الخاصة بالإدارة الجبائية واستحداث العمل بالبطاقة الجبائية الإلكترونية وتطوير العمل بأنظمة الإعلام الآلي وإدراج التصريح عن بعد، كلها عوامل تسعى لتحقيق رضا المكلف بالضريبة من جهة ومحاربة التهرب الضريبي من خلال ضبط أكبر للمتعاملين الاقتصاديين قصد ضمان أكبر قدر ممكن من التحصيل.

وفي إطار عملية العصنة تم استحداث أكثر من 300 موقع إلكتروني، ووضع هياكل تقنية تسمح باستيعاب 10.000 مستخدم، إضافة إلى تركيب جهاز آلي رئيسي يشمل قاعدة بيانات حديثة UNIX، وأنظمة تشغيل، ونظام معلوماتي يسمح بتبادل المعلومات مع الإدارات العمومية الأخرى ذات الطابع الإعلامي مثل: الديوان الوطني للإحصائيات، المديرية العامة للجمارك، المركز الوطني للسجل التجاري.

<sup>1</sup> أحسن ركي، سمير عماري، واقع وآفاق عصنة الإدارة الضريبية في الجزائر، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، العدد 01، جامعة 20 أوث-سكيكدة، الجزائر، جوان 2020، ص 28.

<sup>2</sup> عبد الباسط علي جاسم الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 76.

وتهدف هذه العملية في الأساس إلى ما يلي:

- رقمنة الوثائق لاستخدامها بين المصالح الداخلية والخارجية قصد تسهيل التسيير والتحصيل الضريبي والأرشفة والحفظ إضافة إلى التحقيق في المعلومات الضريبية بأسرع وقت وأقل تكلفة؛
- المسح الضوئي للتصريحات الورقية وتجميعها في بنك معطيات؛
- إنشاء أنظمة قراءة آلية للوثائق؛
- إنشاء مراكز اتصال بين المصالح الضريبية والمكلفين، إضافة للقيام بالإجراءات الإدارية والتصريحية عن بعد والاستفادة من استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

## 2. متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بالضرورة إلى مجموعة متطلبات أهمها<sup>1</sup>:

- تفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية والمواطنين بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن أي حالة تم تأديتها في وقت سابق؛
- توفير المعلومات اللازمة للمواطنين عبر الإنترنت، بمعنى تحديث جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة؛
- حل جميع المشكلات الخاصة بالتعاملات وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية في جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود ويجب وضعها على الإنترنت، مثل دفع الفواتير والرسوم المختلفة مباشرة على الإنترنت ومما يتطلب ذلك الحماية الكافية لهذه المواقع؛
- ضرورة التوعية الاجتماعية بثقافة الإدارة الإلكترونية لكونها عمل متكامل من القيم والأهداف والوسائل والنظم التقنية، ومن هنا نحتاج إلى وعي الجمهور بطبيعة هذا العمل وكيفية التعامل معه؛
- الحاجة إلى وجود تشريعات تسهل عمل هذه الإدارة منها (المعاملات الإلكترونية، الموثق الإلكتروني، كاتب العدل الإلكتروني، حجية هذه الوثائق) وبحيث تضيء هذه التشريعات المصادقية لجميع المعاملات ضمن الإدارة الإلكترونية.

## 3. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يمكن تقسيم المعوقات التي تعترض الإدارة الإلكترونية إلى نوعين: معوقات تكنولوجية وأخرى قانونية نصلها فيما يلي<sup>2</sup>:

- 1.3. **المعوقات التكنولوجية:** بالنظر لإمكانية تنقل الأشخاص عبر المواقع والقدرة على التشفير، تجد الإدارة الضريبية الصعوبة في تحديد هوية المكلفين فمن بين البيانات التي تعتمد عليها الإدارة هي اسم المكلف وعنوان

1 عبد الباسط علي جاسم الزبيدي، السياسة الضريبية في ظل العولمة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية-مصر، 2013، ص ص 76-77.

2 نفس المرجع السابق، ص ص 77-78.

منشأته ومحل الإقامة وبيان عن أسماء المتعاملين معه خلال السنة الضريبية، أي أن التشفير الذي يقوم به المكلف يحد من قدرة الإدارة الضريبية على حصر الأنشطة والعمليات الخاضعة للضريبة، وكذلك قيام المكلف من إخفاء البيانات المتعلقة به والتي لها دور في تقدير الضريبة من خلال الإقرار الذي يقدمه والمستند إلى معلومات يستطيع المكلف إخفاءها وهو ما يؤثر على تقدير الضريبة على المكلف.

2.3. **المعوقات القانونية:** لأن الأسلوب الإلكتروني يحتاج إلى دعامة مهمة وهي التشريعات التي تضمن لها الأسلوب والدقة والالتزام بما هو موجود في الصفحة الإلكترونية، وهو ما يدعو إلى قيام الدول بسن قوانين لحماية هذه المعلومات بدء بالتقييم وانتهاء بالتوقيع، وهو ما قامت به مصر في القانون 15 لسنة 2004 الخاص بالتوقيع الإلكتروني لكافة أنواعها.

### ثانياً: تطبيق النظام المعلوماتي الموحد للضرائب<sup>1</sup>

يسمح هذا النظام بتوفير جميع المعلومات حول التحصيل الجبائي والمنازعات بشكل آني ومفصل، و يندرج إدخال هذا النظام المعلوماتي الموحد ضمن مسار إصلاح وعصرنة المنظومة المالية عموماً والجبائية على وجه الخصوص، وكذا التحضير لدخول الصيغة الجديدة لقوانين المالية حيز التنفيذ في عام 2021، وتم الشروع في تطبيق النظام المعلوماتي الموحد للضرائب ابتداءً من جانفي 2019 على مستوى 23 ولاية على أن يتم تعميمه تدريجياً على جميع ولايات الوطن.

كما يسمح هذا النظام بتحسين أنماط التسيير على مستوى الإدارات وتسيير العلاقة مع المكلفين بالضريبة لأنه يمنح امتيازات وخدمات كبيرة لفائدة المكلفين بالضريبة، وكذا يمنح أقصى مستويات المرونة للمسيرين في أداء مهامهم كأداء عملهم وتسيير ملفات المكلفين بالضريبة دون خطأ وبجهد أقل وفي أسرع وقت ممكن لكن مع مساءلتهم عن العمليات التي يقومون بها، كما سيتم إدراج الصيغة التعاقدية في منح الإعتمادات المالية لبعض الهيئات حيث سيكون مستوى التمويل مرتبطاً بالنتائج المحققة وفقاً للأهداف المسطرة.

إن هذه الامتيازات كالتصاريح ودفع الضرائب وغيرها من العمليات الجبائية تكون عن بعد، حيث يمكن للمكلف دفع ضريبته أو القيام بالتصريح أو متابعة ملفاته الجبائية أو الحصول على مختلف الوثائق.

### ثالثاً: نظام الدفع الإلكتروني

نظام الدفع الإلكتروني لم يتم إطلاقه إلا في نهاية عام 2016، والذي يسمح للمؤسسات بدفع ضرائبها عن طريق هذا النظام في إطار عصرنة الإدارة الجبائية والذي تسعى الدولة لتعميمه على مستوى التراب الوطني، وكمثال على تطبيق عصرنة الإدارة الضريبية تمثل ولاية معسكر نموذجاً لذلك، فقد سجلت زيادة في تحصيل الضرائب تقدر بنحو 5% مقارنة مع السنوات الماضية، وترجع أسباب تحسن عملية التحصيل الجبائي إلى التطور

<sup>1</sup> أحسن ركي، سمير عماري، مرجع سبق ذكره، ص 28.

الذي عرفته الإدارة الجبائية من حيث التشريعات الجديدة والتسهيلات المقدمة للخاضعين للضريبة، إضافة إلى تحسن مجال الخدمة العمومية بالنظر إلى شبكة المرافق التي دعمت القطاع بالولاية<sup>1</sup>.

#### رابعاً: عصرنة الضرائب في مجال الإعلام والاتصال الضريبي<sup>2</sup>

##### 1. استقبال مستخدمي الإدارة الجبائية

يعتبر استقبال المكلفين بالضريبة من طرف الإدارة الجبائية من أهم لإجراءات لتجسيد علاقة الإدارة بهم وتفسير انشغالاتهم حول الضريبة وتوضيح أسباب تكليفهم وكذا تسهيل تصحيح الأخطاء الواقعة سواء من طرف المكلف أو الإدارة الجبائية على حد سواء، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 03: استقبال مستخدمي الإدارة الجبائية خلال الفترة 2010 - 2014

2014	2013	2012	2011	2010	
1.240.922	1.115.179	1.225.139	1.200.428	930.166	الاستقبال الشخصي
138.291	89.741	98.387	96.376	106.780	الاستقبال عبر الهاتف
16129	15478	12.197	16.430	19.473	المراسلات الكتابية
1059	825	495	595	436	البريد الإلكتروني
0,076%	0,068%	0,04%	0,045%	0,278%	النسبة المجموع من
1.396.401	1.221.223	1.247.218	1.313.829	1.056.855	المجموع

المصدر: أحمد ركي، سمير عماري، مرجع سبق ذكره، ص 30.

##### 2. في مجال الاستقبال والإعلام للمكلفين بالضريبة

تعتبر مصلحة الاستقبال والإعلام مسؤولة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال القيام بتقديم خدمات تدور حول التكنولوجيا الحديثة للاتصال من خلال الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، فضلا عن إدراج القوانين الجبائية والمالية والنصوص التنظيمية ذات الطابع الجبائي والدلائل التطبيقية وكذا مختلف المعلومات في الموقع

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 29.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 30.

الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب <https://www.mfdgi.gov.dz>، وعن طريق الاستفادة من عدة خدمات عبر الإنترنت كتحديد موقع مصالح الضرائب عبر خريطة غوغل أو عن طريق فضاء تفاعلي بالاتصال من خلال الرابط التالي: [contact-dji@mf.gov.dz](mailto:contact-dji@mf.gov.dz) الذي يعرض التنظيم الجبائي، وخدمة منتدى النقاش التي تسمح بالتبادل والنقاش حول موضوع معين إذ يمكن للمستخدم أن يقرأ في أي وقت تدخلات جميع المستخدمين الآخرين.

كما يعد موقع " جبايتك " فضاء خاص ومؤمن يقدم للمكلفين بالضريبة مجموعة من الخدمات تتعلق ب:

- اکتتاب وإرسال التصريحات الجبائية عبر الإنترنت؛
- الاطلاع على الوثائق التبريرية وطبعها إشعار بالدفع؛
- الاطلاع على الرزنامة السنوية للالتزامات الجبائية؛
- الاطلاع على الحساب الجبائي للمكلف بالضريبة والمعلومات الشخصية والعناصر غير المسددة والمبلغ الإجمالي للدين الجبائي وغيرها.

#### خامسا: آفاق عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر<sup>1</sup>

تحتاج عصرنة الضرائب بالجزائر إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة العمل الجديدة لتنفيذ ما هو مطلوب منها، ولتحقيق النجاح والزيادة في التحصيل ومكافحة أشكال التهرب الجبائي والاقتصاد الموازي يتعين على الإدارة أن تتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، لذلك فمشروع عصرنة الضرائب يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

- توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الضريبية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها؛
- وجود مرونة للتشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية الضريبية وتضفي عليها المشروعية والمصدقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عنها؛
- وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية للضرائب نفسها من جهة وبين المؤسسات والمكلف من جهة أخرى؛
- توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت، وأن تكون الأسعار مناسبة من أجل فتح المجال الأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الضريبية بأقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة ممكنة مساهمة مع التوجه الأمريكي الألماني الذي يرى أن التجارة الإلكترونية يجب أن تخضع لمبادئ سهلة الإعلان وصعبة التطبيق؛

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص ص 31 - 32.

- توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية للمكلف ولصوص الأرشيف الإلكتروني للدولة أو الأفراد؛
- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام عنصر المعلوماتية الضريبي وإبراز محاسنها والعمل على مشاركة جميع المكلفين فيها والتفاعل معها وإقامة الندوات والمؤتمرات في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية الضريبية؛
- توفير بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.

### المطلب الثاني: الفحص الضريبي الإلكتروني

يعد الفحص الضريبي الإلكتروني المرحلة الجوهرية في عملية المحاسبة الضريبية، عن طريق التحقق من مراعاة الممول لأحكام المتطلبات القانونية الضريبية عند إعداد الإقرار الضريبي، وعليه سنتطرق في هذا المطلب إلى تقديم مفهوم الفحص الضريبي الإلكتروني، وكذا الإجراءات التي يجب مراعاتها عند استخدامه، وختاماً سنذكر خطوات تنفيذ تقنيات هذا الفحص.

### أولاً: مفهوم الفحص الضريبي الإلكتروني

1. **تعريف الفحص الضريبي الإلكتروني:** وقبل التطرق إلى تعريف الفحص الضريبي الإلكتروني سنقدم تعريف لكل من الفحص الضريبي والفحص الإلكتروني.
  - **الفحص الضريبي:** يعرف على أنه: " نظام لفحص البيانات والمعلومات المحاسبية المثبتة بالإقرار الضريبي، وكذا فحص دفاتر وسجلات الممولين وذلك للتحقق من صحة بيانات الإقرارات الضريبية المقدمة من الممول والتي تعبر عن حقيقة نشاطه وذلك للوصول إلى تحديد وعاء الضريبة المستحقة بشكل عادل وموضوعي، وذلك في ضوء مجموعة من المعايير والأسس المتعارف عليها عالمياً ومحلياً"<sup>1</sup>.
  - **الفحص الإلكتروني:** يعرف على أنه: " مجموعة من الإجراءات تتم بالاعتماد على الحاسب لغرض إنجاز مهمة التدقيق بصورة أكثر فاعلية"<sup>2</sup>.
  - **الفحص الضريبي الإلكتروني:** يعرف على أنه: " دراسة وتحليل وفحص النظم المحاسبية الإلكترونية والقوائم والتقارير المالية المعدة في ظل نظام محاسبي إلكتروني غير ورقي ارتكازاً على القواعد المقررة في التشريع الضريبي ووفقاً للقواعد والأصول والمبادئ المحاسبية المتعارف عليها مهنيًا بغرض التأكد من صحة الربح

<sup>1</sup> إبراهيم، طه خيرى طه، مدخل مقترح لتطوير الفحص الضريبي بهدف تحسين جودة الأداء الضريبي والحد من التقديرات الشخصية، المجلد 20، العدد 03، جامعة عين شمس، كلية التجارة، قسم المحاسبة، أكتوبر 2016، ص ص 574 - 575 .

<sup>2</sup> كمال أبو بكر عبد القادر الحروي، مدى فاعلية تطبيق نظام الفحص الضريبي الإلكتروني -دراسة ميدانية في الإدارة الضريبية اليمنية، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، 2018، ص 31.

المعد طبقا للمعايير المحاسبية والمعتمدة من المحاسب والتأكد من صحة الضرائب المربوطة وفقا للإقرار المقدم<sup>1</sup>.

وعلى أساس ما سبق يمكن القول أن الفحص الضريبي الإلكتروني عبارة عن مرحلة أساسية من مراحل عمل الإدارة الضريبية التي تقوم على التأكد من صحة القوائم والتقارير المالية المعدة اعتمادا على نظام محاسبي إلكتروني.

**2. أهداف الفحص الضريبي الإلكتروني:** ويمكن تعداد مجموعة الأهداف التي تسعى إليها إدارة الضرائب من خلال الاعتماد على الفحص الضريبي الإلكتروني فيما يلي<sup>2</sup>:

- تصحيح مسار الدخول الخاضعة للضريبة من خلال الالتزام بالنظم والقوانين والتشريعات الضريبية ومعايير ومبادئ المحاسبة والمراجعة الدولية؛
- التحقق من صحة البيانات المحاسبية المسجلة بالنظام المحاسبي الآلي للمكلف؛
- تحديد مدى الاعتماد على بيانات المكلف المحاسبية للوصول إلى الدخل الحقيقي الخاضع للضريبة؛
- التحقق من البيانات والمعلومات المحاسبية الإلكترونية للمنظمة من حيث الشكل وأصول الاعتماد؛
- التأكد من شمول البيانات والمعلومات المحاسبية لجميع الأنشطة المحددة للدخول الخاضعة للضريبة؛
- تحديد مدى الالتزام بالبيانات والتعليمات في تحديد الدخول الخاضعة للضريبة؛
- التأكد من سلامة وخلو البيانات والمعلومات المحاسبية المحددة للدخول الخاضعة للضريبة من الأخطاء وسيناريوهات الغش والاحتيال؛
- تصحيح المسار الضريبي للمكلف من خلال التحديد الحقيقي للدخل الخاضع للضريبة؛
- تحديد إستراتيجية الإدارة الضريبية في تحقيق الحصيلة الضريبية؛
- التحقق من فاعلية نظام الرقابة الداخلية للمؤسسة.

**ثانيا: الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند استخدام الفحص الضريبي الإلكتروني**

إن التطورات الحديثة لمتغيرات تكنولوجيا المعلومات كان لها آثار على عملية الفحص الضريبي واستخدام الحاسبات الآلية، فقد أدت إلى اختصار وقت عملية الفحص والتحقق من دقة وسلامة ومعالجة البيانات، وفي نفس الوقت يجب عدم الاستغناء عن الفحص التقليدي ويجب دعمه باستخدام الحاسبات الآلية، ذلك أن استخدام الفحص الإلكتروني يساعد على تقليل الأخطاء وزيادة دقة وصحة البيانات وزيادة الثقة في المعلومات التي تتضمنها القوائم المالية.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 31.

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص ص 33 - 34.

كما أن استخدام الفحص التقليدي لم يعد ملائماً في مواجهة التحديات التي تواجه مهنة الفحص الضريبي والتي ترتبط بالتطورات السريعة والمتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات والعولمة واقتصاد السوق.

يجب على الفاحص الضريبي أن يأخذ في حسبانته عند القيام بالفحص في ظل التشغيل الإلكتروني لمجموعة اعتبارات وهي<sup>1</sup>:

- **المهارة والكفاءة:** ينبغي أن يكون الفاحص على دراية كافية بالحساب كالجهاز والتطبيقات وبرامج تشغيل الحاسب الآلي وفهم أثر التشغيل الإلكتروني على دراسة وتقييم الرقابة الداخلية، وعلى تطبيق إجراءات الفحص بما في ذلك أساليب الفحص الإلكتروني؛
- **خطة الفحص:** ينبغي أن يحصل الفاحص على المعلومات الخاصة بظروف التشغيل الإلكتروني للبيانات المتعلقة بخطة الفحص، ومنها: أجهزة الحاسب الإلكتروني والتطبيقات المستخدمة بواسطة المنشأة، خطة استخدام التطبيقات الجديدة، معرفة كيفية تنظيم عملية تشغيل البيانات، تحديد درجة اعتماده على نظم رقابة التشغيل الإلكتروني للبيانات، تخطيط إجراءات الفحص باستخدام أساليب الفحص الإلكتروني؛
- **نظم الرقابة الداخلية:** ينبغي على الفاحص أثناء الفحص والتقييم المبدئي لنظام الرقابة الداخلية أن يتعرف على النظام المحاسبي ليتمكن من فهم المجال العام للرقابة، وإن كان ينوي الاعتماد على نظام الرقابة الداخلية في عملية الفحص التي يقوم بها؛
- **أدلة الإثبات:** قد يؤثر التشغيل الإلكتروني للبيانات على تطبيق إجراءات مدى الالتزام وإجراءات التحقق من نواحي متعددة مثل: استخدام أساليب الفحص الإلكتروني ومنها على سبيل المثال: عدم وجود مستندات المدخلات وهذا بدوره يعوق الفاحص الضريبي عن فحص الأدلة المستندية، عدم وجود مسار واضح للفحص، عدم وجود مخرجات متطورة.

<sup>1</sup> الحمزة عبد الحليم، الفحص الضريبي الإلكتروني كأداة لتفعيل عمل الإدارة الضريبية: نحو نموذج لنظام المعلومات الإلكترونية في الإدارة الضريبية في الجزائر، مجلة دراسات جبائية، العدد 12، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تبسة، جوان 2018، ص 98.

ثالثاً: خطوات تنفيذ تقنيات الفحص الضريبي الإلكتروني: سنوضحها في الشكل التالي:

الشكل رقم 07: خطوات تنفيذ تقنيات الفحص الضريبي الإلكتروني



المصدر: كمال أبو بكر عبد القادر الحروي، مرجع سبق ذكره، ص 60.

## المطلب الثالث: نظام تسيير الملفات SGF ونظام SAP

### أولاً: نظام تسيير الملفات SGF<sup>1</sup>

1. **التعريف بنظام تسيير الملفات SGF :** نظام تسيير الملفات هو: أحد التطبيقات التي تسمح بتخزين المعلومات والإجراءات وتدققها أيضا بين مصالح الإدارة الجبائية، ويمكن تعريفه على أنه: " الجزء الأكثر وضوحا في نظام التشغيل، مسؤول عن إدارة تخزين الملفات ومعالجتها على وحدة تخزين قسم، قرص، قرص مضغوط، قرص مرن. يتمثل الدور الرئيسي لنظام تسيير الملفات SGF في إدارة الملفات وتوفير العناصر الأولية للتعامل معها " .

### 2. مزايا نظام تسيير الملفات SGF

ونذكر منها ما يلي:

- يوفر واجهة سهلة الاستخدام لمعالجة الملفات؛
- يعمل على تبسيط إدارة الملفات للمستخدم (بشكل عام يوفر للمستخدم الملف وامتداده وسماته وتتم إدارة السمات الأخرى ضمنا بواسطة نظام تسيير الملفات)؛
- لكل مصلحة مقياس يسمح لها بالدخول إلى هذا النظام؛
- القدرة على إجراء عمليات متعددة ومختلفة؛
- يسمح بفتح الملفات والدلائل وإغلاقها ونسخها وإعادة تسميتها؛
- يعتمد على شبكة الاتصال في نقل البيانات والمعلومات بين المصالح والأقسام.

### ثانياً: نظام النظام المعلوماتي SAP

1. **تعريف النظام المعلوماتي SAP :** تأسس النظام المعلوماتي SAP في عام 1972، وهو شركة ألمانية تصمم وتبيع برامج الإدارة بشكل أساسي للشركات والمؤسسات حول العالم، وتعتبر هذه الشركة أكبر مطور برامج في أوروبا وواحدة من أفضل خمس شركات في العالم، ويتشكل هذا المشروع من 23 حصة تبدأ من مرحلة التأطير وتنتهي في مرحلة الصيانة والضمان، وعليه فإن النظام المعلوماتي المقترح من طرف هذا المتعامل يركز على حل معلوماتي من نوع (SAP) يتشكل من عدة وحدات مدمجة تستجيب في غالب الحالات لمتطلبات المهام الحرفية للإدارة الجبائية مع برمجة العناصر الآتية<sup>2</sup>:

- ضبط وتحديد الحل المعلوماتي؛

<sup>1</sup> Adnen .a ,chapitre 03, système de gestion de fichiers , institut superieur d'informatique et des technologies de communication , 2009/2010 , page 01 .

<sup>2</sup> عبير لعرج، نوال بن قويدفة، تحديات المراقب الجبائي في ظل نظام SAP - دراسة حالة بمرکز الضرائب لولاية جيجل، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماسٹر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبة ، تخصص محاسبة و جباية معمقة، جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب، الجزائر، 2021/2020، ص 20 .

➤ التكفل بالتطورات المعلوماتية الخاصة باحتياجات المهام الحرفية للمديرية العامة للضرائب.

## 2. تنظيم النظام المعلوماتي SAP

لقد تم تنظيم هذا النظام حاليا في عدة ورشات هي <sup>1</sup>:

- ورشة الاندماج الوظيفي: وتتشكل من سبعة مجموعات عمل ترتبط مهامها بالمسارات الحرفية الكلية المنصوص عليها في دفتر الشروط وهي: استقبال المكلف بالضريبة، تسيير الملف الجبائي للمكلف بالضريبة، الوعاء والتصفية، التحصيل وقبض الضريبة، الرقابة الجبائية، المنازعات، الإشراف؛
- ورشة ترحيل واسترجاع المعطيات؛
- ورشة الواجهات؛
- ورشة الهندسة والهندسة التقنية؛
- ورشة الإيرادات / التوزيع؛
- ورشة التكوين؛
- خلية التخطيط، نوعية المخاطر والتسيير الوثائقي.

## 3. أهداف مشروع النظام المعلوماتي SAP

توجد عدة أهداف نذكر منها <sup>2</sup>:

- تحكم أفضل في فئة المكلفين بالضريبة فيما يخص الأنشطة والأموال التي تتوفر عليها هؤلاء؛
- اللجوء إلى الإجراءات الحديثة لمعالجة معلوماتية لكل المعطيات المرتبطة بفرض الضريبة على المكلفين بها وتحصيل مختلف أنواع الضرائب والرسوم؛
- التكفل بالعمليات المرتبطة فيما بينها والمتعلقة بالرقابة الجبائية والاجتهاد في معالجة القضايا النزاعية وتقديم الجداول الإحصائية الموجزة وهذا من أجل إعداد مؤشرات التسيير والنجاحة بصفة عاجلة و آلية؛
- إدراج التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال وخاصة تطبيق منظومة معلوماتية ناجعة.

## 4. النتائج المنتظرة من النظام المعلوماتي SAP

يمكن و تلخيصها فيما يلي <sup>3</sup>:

- التخفيف من حجم المهام المنفذة من طرف الأعوان؛
- نزع الصفة المادية عن كل العمليات الجبائية ابتداء من استقبال المكلف بالضريبة وتأسيس الوعاء والتحصيل وكذا تسيير الملف الجبائي؛

<sup>1</sup> <https://www.mfdgi.gov.dz> ver le 20-02-2022 la 18 :49

<sup>2</sup> تقوى سلوقي، دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الرقابة الجبائية - دراسة حالة مركز الضرائب أم البواقي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم المالية والمحاسبة، تخصص محاسبة وتدقيق، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2021/2020، ص 33.

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق، ص ص 33- 34 .

- ولوج كل الأعوان إلى المنظومة المعلوماتية من خلال التأهيلات المراقبة؛
- التبادل السريع للمعلومات المتعلقة بالبيانات ما بين المصالح ومع المصالح الأخرى المؤسساتية من خلال تطوير الواجهات المتعددة؛
- تقديم الجداول البيانية في وقت معقول يسمح بتقييم نجاعة المصالح من جميع الأوجه ومتابعة مستوى التحصيل حسب نوع الضرائب وتبعاً لكل قطاع نشاطي؛
- تقديم معطيات موجزة ذات مصداقية من أجل انجاز دراسات استشرافية والتحليل واتخاذ القرار؛
- التحكم الأفضل في الموارد الجبائية؛
- محاربة الاقتصاد الموازي والغير قانوني؛
- مكافحة كل مظاهر الغش مهما كان نوعها؛
- تسهيل عملية ولوج المكلفين بالضريبة إلى حسابهم الجبائي من خلال شهادات الولوج المراقبة؛
- إدراج إجراءات التصريح والدفع عن بعد.

## خلاصة

بعد تطرقنا إلى هذا الفصل، نستنتج أن الإدارة الضريبية عبارة عن جهاز فني يتمتع بالشرعية القانونية وهي فرع من فروع الإدارة المالية، تقوم بعملية توجيه الجهود البشرية لتحقيق أهداف معينة، وهي تنفيذ للتشريع الضريبي، وتقوم هذه الأخيرة بعدة مهام على رأسها تحصيل الديون الضريبية وتقدير الغرامات الضريبية على سبيل المثال، وكذا مكافحة الغش والتهرب الضريبي، وقد شهدت هذه الأخيرة عدة تغيرات في هيكلها التنظيمية، وتقسم في الجزائر إلى المديرية العامة للتقدير والسياسات، والمديرية العامة للضرائب، أما على المستوى الإقليمي والمحلي فهي تقسم إلى مديرية كبريات المؤسسات، المديرية الجهوية للضرائب، المديرية الولائية للضرائب، ومراكز الضرائب، وأخيرا المراكز الجوارية للضرائب. وتقوم إدارة الضرائب بمجموعة وظائف تقسم حسب مستويين، فهي: التخطيط، التنظيم، الرقابة، التوجيه، وهذا بالنسبة لوظائف الإدارة الرئيسية، أما بالنسبة للوظائف التنفيذية فهي: التخطيط قصير الأجل، حصر المكلفين، ربط الضريبة وتحصيلها، وكذا المتابعة والمراقبة، والجدير بالذكر أن كل هذه الوظائف تتم بطرق تقليدية غير معاصرة فلا تعتمد على ما حققته تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وحسب ما تطرقنا إليه في المبحث الثاني فإن نظام المعلومات الضريبي يعرف على أنه مجموعة عمليات يتم بموجبها تحويل البيانات الضريبية إلى معلومات ضريبية، ولهذا النظام أهمية بالغة نظرا للتسهيلات التي يقدمها رغم الصعوبات التي يصادفها، وقد تمت عصرة الإدارة الضريبية لتواكب التطور التكنولوجي الحاصل على غرار باقي الإدارات فتم التخلي التدريجي عن الإدارة الضريبية التقليدية والاعتماد على الإدارة الضريبية الإلكترونية واستعمال نظام معلوماتي موحد للضرائب، إلى جانب نظام إلكتروني للدفع، دون أن ننسى الفحص الضريبي الإلكتروني، وأخذنا نظرة عن آفاق عصرة إدارة الضرائب في الجزائر ما يساعدها على تسهيل عمليات هذه الأخيرة ومنحتها مميزات جديدة والرفع من كفاءتها والتقليل من حالات التحايل والتهرب الضريبي والغش الضريبي.

**الفصل الثالث: مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال  
على أداء مديرية الضرائب ولاية جيجل**

**تمهيد**

**المبحث الأول: تقديم مديرية الضرائب ولاية جيجل**

**المبحث الثاني: دراسة تقييمية لمدى استعمال مديرية الضرائب ولاية  
جيجل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال**

**المبحث الثالث: قياس وتحليل مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال  
في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل**

**خلاصة**

**تمهيد**

بعدها تطرقنا فيما سبق من خلال الفصلين الأول والثاني لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الإدارة الجبائية على التوالي وإظهار التأثير الموجود بينهما، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي من أجل معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الإدارة الجبائية، وهذا بالإعتماد على دراسة تقييمية تعكس واقع استخدام مديرية الضرائب لولاية جيجل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف عملياتها، كما تم تدعيم هذه الدراسة بالإستبيان والذي من خلاله سنقوم بقياس وتحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الإدارة الجبائية عن طريق اختيار عينة من الموظفين على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل كنموذج للدراسة، وعلى هذا الأساس تم تقسيم الفصل الثالث إلى ثلاث مباحث، يشمل المبحث الأول تقديم مديرية الضرائب لولاية جيجل، أما المبحث الثاني فهو عبارة عن دراسة تقييمية لمدى إستعمال مديرية الضرائب لولاية جيجل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأخيرا يضم المبحث الثالث قياس وتحليل مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الإدارة الجبائية.

## المبحث الأول: تقديم مديرية الضرائب لولاية جيجل

من خلال هذا المبحث سنقوم بتقديم المديرية الولائية للضرائب - جيجل - ، وهذا من خلال إعطاء لمحة حول نشأتها، تعريفها وإبراز مهامها الرئيسية التي تسعى لتحقيقها، إضافة إلى دراسة هيكلها التنظيمي ومختلف مديرياتها.

### المطلب الأول: نشأة وتعريف مديرية الضرائب لولاية جيجل

نشأت مديرية الضرائب لولاية جيجل بموجب المرسوم التنفيذي رقم 90/61 المؤرخ في 1991/02/23، الذي بموجبه تم إعادة هيكلة المصالح الخارجية لوزارة المالية، وهي تابعة سلميا للمديرية الجهوية للضرائب لولاية قسنطينة، يقع مقرها بنزل المالية لولاية جيجل.

وتعرف بأنها هيئة تنظيمية ومؤسسة إدارية مالية، تقوم بتنظيم السياسة المسطرة من طرف الإدارة العامة للضرائب، والتي بدورها تنظم وتشرف على جميع الهيئات الولائية للضرائب التابعة لها وهذا بوضع مخطط منهجي وهادف.

### المطلب الثاني: مهام وهيكل مديرية الضرائب لولاية جيجل

#### أولا: مهام مديرية الضرائب لولاية جيجل

تتمثل مهامها الرئيسية فيما يلي<sup>1</sup>:

- مراقبة التسوية المحاسبية والقانونية للنفقات العامة للولاية ومختلف الجماعات العمومية المتواجدة بها؛
- السهر على احترام التنظيم والتشريع الجبائي، ومتابعة مراقبة نشاط المصالح الخارجية التابعة لها، ومتابعة تحقيق الأهداف المحددة؛
- تنظيم جميع العناصر اللازمة لإعداد التقديرات الجبائية؛
- مشاركة المديرية العامة للضرائب في إعداد الموازنة العمومية للدولة عن طريق تقديم معلومات وتحاليل ومراقبة تنفيذها؛
- تحرير وتحليل النتائج لمجموعة النشاطات الجبائية في شكل الميزانية، هذا بمشاركة المديرية العامة؛
- إصدار الجداول وقوائم المنتوجات وشهادات الإلغاء، وتصادق عليها، وتقيم النتائج، وتعد الحصيلة الدورية؛
- السهر على مسك ملفات جرد الأملاك العقارية والأملاك المنقولة كما تسهر على صيانة هذه الأملاك والمحافظة عليها؛
- تنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم بمختلف المستجدات الطارئة على التشريع الجبائي؛

<sup>1</sup> تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية، [www.dgl.gov.dz](http://www.dgl.gov.dz) ، تم التصفح بتاريخ 2022/03/17.

## ثانيا: الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للضرائب

تقسم المديرية الولائية للضرائب إلى خمس مديريات فرعية وهي<sup>1</sup> :

**1. المديرية الفرعية للعمليات الجبائية:** تقوم بتنشيط المصالح وإعداد الإحصائيات وتجميعها وتكلفت بأشغال الإصدار، التكفل بطلبات اعتماد حصص شراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة وتعمل على متابعتها ومراقبتها، كذلك تعمل على متابعة أنظمة الإعفاء والامتيازات الجبائية الخاصة. وتتكون من أربع مكاتب وهي:

**1.1. مكتب الجداول:** من مهامه؛ التكفل بالجدول العامة والمصادقة عليها وكذا التكفل بمصفوفات الجداول العامة وسندات الإحصاء؛

**2.1. مكتب الإحصائيات:** من مهامه؛ استلام مختلف الإحصائيات من الهياكل الأخرى في المديرية الولائية، مركزة المنتجات الإحصائية الدورية الخاصة بالوعاء والتحصيل، مركزة الوضعيات الإحصائية الدورية وضمان لحالتها إلى المديرية الجهوية للضرائب؛

**3.1. مكتب التنظيم والعلاقات العامة:** من مهامه؛ استلام ودراسة وتسليم طلبات الاعتماد في نظام الشراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة، العمل على متابعة الأنظمة الجبائية الخاصة والامتيازات، نشر المعلومة الجبائية واستقبال الجمهور وإعلامه وتوجيهه؛

**4.1. مكتب التنشيط والمساعدة:** من مهامه؛ التكفل بالاتصال مع الهياكل الجهوية والمديريات الولائية للضرائب وكذا تنشيط المصالح المحلية ومساعدتها قصد تحسين مناهج العمل وانسجامها، وأيضا متابعة تقارير التحقيق في التسيير ومصالحها.

**2. المديرية الفرعية للتحصيل:** تقوم هذه المديرية خصوصا بالتكفل بالجدول وسندات الإيرادات ومراقبتها ومتابعتها وكذا التكفل بوضعية تحصيل الضرائب والرسوم وكل ناتج آخر أو أتاوى، متابعة العمليات والقيود المحاسبية والعمل على تنشيط قابضات الضرائب في مجال تنفيذ أعمالها للتطهير وتصفية الحسابات وكذا التحصيل الجبري للضريبة، وتتكون من ثلاث مكاتب وهي:

**1.2. مكتب مراقبة التحصيل:** من مهامه؛ دفع نشاطات التحصيل، إعداد عناصر الجباية الضرورية لوضع الميزانية وتبليغها للجماعات المحلية وكذا الهيئات المعنية؛

**2.2. مكتب متابعة عمليات القيد وأشغاله:** من مهامه؛ متابعة أعمال التأشير والتوقيع على المدفوعات وعلى شهادات الإلغاء من الجداول وسندات الإيرادات المتكفل بها، إعداد وتأسيس عمليات القيود عند تسليم المهام بين المحاسبين؛

**3.2. مكتب التصفية:** من مهامه مراقبة التكفل بالجدول العامة وسندات التحصيل، الإيرادات المتعلقة بمستحقات ومستخرجات الأحكام والقرارات القضائية في مجال الغرامات والعقوبات المالية أو الموارد غير الجبائية.

<sup>1</sup> وثائق داخلية، مديرية الضرائب لولاية جيجل.

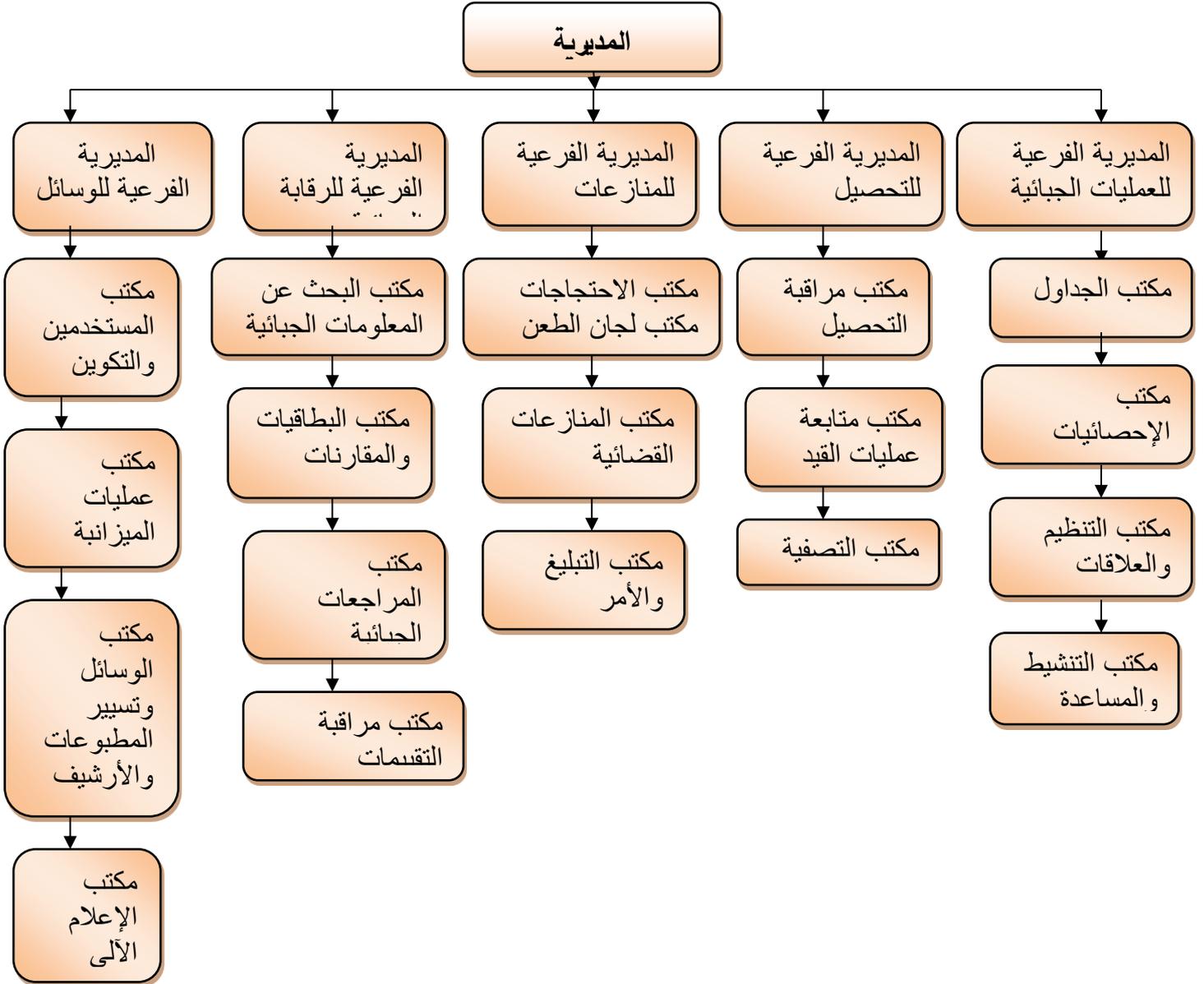
- 3. المديرية الفرعية للمنازعات:** من مهامها القيام بتشكيل ملفات إيداع المنظمات أو طعون الاستئناف والدفاع أمام الهيئات القضائية المختصة عن مصالح الإدارة الجبائية، وتتكون من أربع مكاتب وهي:
- 1.3. مكتب الاحتجاجات:** من مهامه؛ استلام دراسة الطعون الهادفة سواء إلى إرجاع الحقوق أو إلى إلغاء القرارات اللاحقة أو إلى المطالبة بأشياء محجوزة، استلام ودراسة الطلبات المتعلقة باسترجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة؛
- 2.3. مكتب لجان الطعن:** من مهامه؛ دراسة الاحتجاجات أو الطلبات التي يقدمها المكلفون بالضريبة وتقديمها للجان المصالحة والطعن النزاعي أو الإعفائي المختصة؛
- 3.3. مكتب المنازعات القضائية:** من مهامه؛ إعداد وتكوين ملفات إيداع الشكاوي لدى الهيئات القضائية الجزائية المختصة، الدفاع أمام الهيئات القضائية المختصة على مصالح الإدارات الجبائية عند الاحتجاج على فرض الضريبة؛
- 4.3. مكتب التبليغ والأمر بالصرف:** من مهامه؛ تبليغ المكلفين بالضريبة والمصالح المعنية بالقرارات المتخذة برسم مختلف أصناف الطعن.
- 4. المديرية الفرعية للرقابة الجبائية:** تقوم خصوصا بإعداد برامج البحث ومراجعة مراقبة التقييمات ومتابعة إنجازها وتتكون هذه المديرية الفرعية من أربع مكاتب وهي:
- 1.4. مكتب البحث عن المعلومات الجبائية:** من مهامه؛ تشكيل فهرس المصادر المحلية للمعلومات التي تعني وعاء الضريبة ومراقبتها وكذا تحصيلها؛
- 4.2. مكتب البطاقات والمقارنات:** من مهامه؛ تكوين وتسيير مختلف البطاقات الممسوكة، التكفل بطلبات التعريف الجبائية للمكلفين بالضريبة؛
- 3.4. مكتب المراجعات الجبائية:** الذي يعمل في شكل فرق، ويكلف لاسيما بضمان متابعة برامج المراقبة والمراجعة، تسجيل المكلفين بالضريبة في مختلف برامج المراقبة، إعداد الوضعيات الإحصائية والتقارير الدولية التقييمية؛
- 4.4. مكتب مراقبة التقييمات:** الذي يعمل في شكل فرق، ويكلف لاسيما باستلام واستغلال عقود نقل الملكية بالمقابل أو مجانا، المشاركة في أشغال التحيين للمعايير المرجعية (التنقيط)، متابعة أشغال الخبرة في إطار الطلبات التي تقدمها السلطات العمومية
- 5. المديرية الفرعية للوسائل:** من مهامها القيام بتسيير المستخدمين والميزانية والوسائل المنقولة وغير المنقولة للمديرية الولائية للضرائب، وتتكون هذه المديرية الفرعية من أربعة مكاتب وهي:
- 1.5. مكتب المستخدمين والتكوين:** من مهامه؛ السهر على احترام التشريع والتنظيم الساري المفعول في مجال تسيير الموارد البشرية والتكوين؛
- 5.2. مكتب عمليات الميزانية:** من مهامه؛ القيام في حدود صلاحيته، بتنفيذ العمليات الميزانية، تحرير أمر بصرف ملفات استيراد الرسم على القيمة المضافة، وذلك في حدود الاختصاص المفعول به؛

3.5. مكتب الوسائل وتسيير المطبوعات والأرشيف: من مهامه؛ تسيير الوسائل المنقولة وغير المنقولة وكذا مخزن المطبوعات وأرشيف كل المصالح التابعة للمديرية الولائية للضرائب؛

4.5. مكتب الإعلام الآلي: من مهامه؛ التنسيق في مجال الإعلام الآلي بين المصالح على الصعيدين المحلي والجهوي، المحافظة في حالة شغل المنشآت التحتية التكنولوجية ومواردها.

الشكل التالي يبين الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية جيجل

الشكل رقم 08 : الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية جيجل



المصدر: مديرية الضرائب لولاية جيجل

## المطلب الثالث: أهداف مديرية الضرائب لولاية جيجل

تسعى مديرية الضرائب لولاية جيجل إلى تحقيق جملة من الأهداف كغيرها من المديريات الولائية على المستوى الوطني أهمها ما يلي:

- توفير الموارد للخزينة العمومية عن طريق تحصيل الضرائب والرسوم؛
- العمل على توجيه الموارد المحصلة إلى الاستثمارات من أجل تحقيق التنمية؛
- مواجهة التهرب الضريبي والحد منه؛
- توفير الموارد لتغطية النفقات العمومية دون اللجوء إلى الاقتراض؛
- العمل على تحقيق العدالة بين المكلفين بالضريبة وتوطيد العلاقة مع الإدارة الجبائية.

## المبحث الثاني: دراسة تقييمية لمدى استعمال مديرية الضرائب لولاية جيجل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

كان الهدف الرئيسي من إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الإدارة الضريبية تسهيل مختلف الإجراءات والعمليات على الطرفين سواء المكلفين أو العمال في هذه الأخيرة، وعليه سنحاول في هذا المبحث القيام بدراسة تقييمية لمدى استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل من خلال القيام بعملية إسقاط لواقع استخدام هذه الأخيرة في مديرية الضرائب وهذا في المطلب الأول، أما في المطلب الثاني فسندقم طريقة دراسة طلبات المكلفين بالاعتماد على نظام SAP، وختاما يتمحور المطلب الثالث حول البوابة الإلكترونية "جبايتك" التي أسست لذات الأهداف.

### المطلب الأول: عملية إسقاط لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل

وذلك من خلال مجموعة المواقع الإلكترونية التي وضعتها المديرية العامة للضرائب لفائدة المكلفين، سنقوم بعرضها فيما يلي إلى جانب تقديم رسم تخطيطي يضم إسقاط لمدى الاستخدام الفعلي لها على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل:

#### 1. الخدمات المقدمة للمكلفين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب موقع الإدارة العامة للضرائب<sup>1</sup>

**1.1. الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب:** فضلا عن إدراج القوانين الجبائية والمالية والنصوص التنظيمية ذات الطابع الجبائي والدلائل التطبيقية وكذا مختلف المعلومات في الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب يمكن للمكلفين أيضا الاستفادة من عدة خدمات عبر الانترنت، وهي الموقع [www.mfdgi.gov.dz](http://www.mfdgi.gov.dz)، إلى جانب الاستفادة من عدة خدمات أخرى، وهي: تحديد موقع مصالح الضرائب عبر خريطة غوغل مع خيارين، صورة عبر الأقمار الصناعية و/أو مخطط عبر الخريطة.

**2.1. منتدى النقاش:** هي خدمة من شأنها أن تسمح للمكلفين بالتبادل والنقاش حول موضوع معين إذ يمكن لكل مستخدم أن يقرأ في أي وقت تدخلات جميع المستخدمين الآخرين وإضافة مساهمتهم الشخصية على شكل مقالات.

**3.1. الاتصال:** يمكن للمكلفين طلب أي معلومة تخص التنظيم الجبائي عبر فضاء تفاعلي من خلال الرابط التالي: [contact\\_dgi@mf.gov.dz](mailto:contact_dgi@mf.gov.dz).

<sup>1</sup> دليل الخاضع للضريبة التابع لمراكز الضرائب، المديرية العامة للضرائب، 2021، ص ص 6-7.

**4.1. الأسئلة المتكررة أو المتداولة :** يمكن للمكلفين عبر موقع الإنترنت للمديرية العامة للضرائب، الإطلاع على قائمة من الأسئلة المتكررة مع الأجوبة الموافقة لها. فهذا يتيح لهم الحصول على معلومات ذات نوعية ويخفف من عدد التساؤلات بالنسبة للأجوبة المتكررة.

**5.1. سبر الآراء :** تسمح خدمة سبر الآراء للمديرية العامة للضرائب للمكلفين بالمشاركة في مسعى تحسين نوعية الخدمة عبر الإنترنت من خلال الأخذ بعين الاعتبار لأفكارهم و اقتراحاتهم.

**6.1. استطلاعات الرأي :** تهدف الاستطلاعات إلى الاطلاع على وجهات نظر المكلف فيما يخص المواضيع بغية قياس حجم ومدى تأثيرها.

**7.1. التصريحات الجبائية القابلة للتحميل والملا:** من أجل تسهيل المساعي الإدارية الخاصة بالمكلفين، قامت المديرية العامة للضرائب بوضع تصريحات جبائية قابلة للتحميل عبر الإنترنت حيث تهدف إلى تسهيل إتمام الالتزامات الجبائية دون عناء التنقل إلى المصالح الجبائية. ويتعلق الأمر بجميع مطبوعات "سلسلة G"، والرزمة الجبائية وتسديد الرسم على القيمة المضافة ورسم التوطين البنكي ورقم التعريف الجبائي وكذا مطبوعات أخرى متوفرة بصيغة تفاعلية.

**8.1. الشبكات الاجتماعية " تبادل ، مشاطرة ، تحاور" :** وضعت المديرية العامة للضرائب في متناول المكلفين قناة اتصال عبر الشبكات الاجتماعية (فايسبوك، تويتر و غوغل) بغية ترقية مساهمتهم في مختلف المواضيع ذات الصلة بالجباية من جهة، ومن جهة أخرى جمع المعلومات من أجل تحسين صورتها والإفادة بالأحداث وإصدار بلاغات وخلق ديناميكية لموقعها الإلكتروني وتعزيز العلاقات مع شركائها.

**9.1. إجراء طلب التسجيل الجبائي:** وضعت المديرية العامة للضرائب لفائدة المكلفين إجراء يرمي إلى تسهيل طلباتهم الخاصة بالتسجيل من خلال إدراج بياناتهم التعريفية مهما كانت طبيعتهم القانونية (شخص طبيعي أو معنوي) بواسطة شبكة جمع المعلومات يتم إرسالها على شكل وثيقة مرفقة عبر البريد الإلكتروني التالي:

[did-requetes@mf.gov.dz](mailto:did-requetes@mf.gov.dz)، يسمح هذا الإجراء للمكلف بتأكيد طلباته للتسجيل الجبائي ومتابعة مدى دراستها.

**10.1. نافذة إلكترونية للتعرف على رقم التعريف الجبائي:** بغية السماح للمكلفين بالتأكد من رقم التعريف الجبائي، وضعت المديرية العامة للضرائب في متناول المكلفين خدمة عبر الإنترنت من خلال الولوج إلى نافذة إلكترونية بعنوان: <https://nif.mfdgi.gov.dz>

**2. مدى الاستخدام الفعلي للخدمات المقدمة للمكلفين بالإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل**

سنحاول فيما يلي تقييم مدى استخدام المكلفين بالضريبة بولاية جيجل لمختلف المواقع الإلكترونية السابقة

الذكر، وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 04: تقييم مدى استخدام المكلفين بالضريبة بولاية جيجل لمختلف المواقع الإلكترونية

الموقع الإلكتروني	يستعمل على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل	لا يستعمل على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل
1. الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب	X	
2. منتدى النقاش	X	
3. الاتصال	X	
4. الأسئلة المتكررة أو المتداولة	X	
5. سبر الآراء	X	
6. استطلاعات الرأي	X	
7. الشبكات الاجتماعية	X	
8. التصريحات الجبائية القابلة للتحميل والملا		X
9. إجراء طلب التسجيل الجبائي		X
10. نافذة إلكترونية للتعرف على رقم التعريف الجبائي		X
عدد المواقع المستعملة: 07	عدد المواقع الغير مستعملة: 03	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على المقابلة المجرأة مع السيد شعبان العايب، مفتش قسم الضرائب، يوم

28-03-2020، الساعة 10: 00 صباحا.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن هناك سبعة (07) مواقع إلكترونية من أصل عشرة (10) مواقع يتم استخدامها والإستفادة منها على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل أي ما نسبته 70% على غرار الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، وثلاثة (03) مواقع من أصل عشرة (10) مواقع لا يتم استخدامها والإستفادة منها على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل أي ما نسبته 30% على غرار النافذة الإلكترونية الخاصة بالتعرف على رقم التعريف الجبائي.

## المطلب الثاني: دراسة طلبات المكلفين بالضريبة بالاعتماد على نظام SAP

يعرف نظام SAP على أنه نظام كمبيوتر متكامل ومصمم لنمذجة وأتمتة المجالات المختلف للمؤسسات وإدارة مختلف مواردها، وقد اعتمدت عليه المديرية العامة للضرائب في تطوير بعض الإجراءات الجبائية وجعلها أكثر سهولة ومواكبة للتطور التكنولوجي، وعليه سنحاول تبيان واختصار العمليات التي تعالج من خلال هذا النظام حسب ما تم ذكره في موقع المديرية العامة للضرائب والتأكد من مدى تطبيقه فعليا في مديرية الضرائب لولاية جيجل.

### 1. معالجة طلب التعريف الجبائي بالاعتماد على نظام SAP وواقع استخدامه على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل

سنحاول فيما يلي تقييم لمدى استخدام مديرية الضرائب لولاية جيجل لنظام SAP في تقديم رقم التعريف الجبائي

#### الشكل رقم 09: معالجة طلب التعريف الجبائي بالاعتماد على نظام SAP

حسب موقع المديرية العامة للضرائب



من أجل الحصول على رقم التعريف الجبائي يمكن للمكلف الولوج إلى صفحة المديرية العامة للضرائب عبر الموقع : [did-requetes@mfdgi.gov.dz](mailto:did-requetes@mfdgi.gov.dz) (الملحق رقم 01) حيث يتبع الخطوات الآتية: يضغط على رابط اتصال الترقيم الجبائي ثم يختار الترقيم الجبائي ثم يختار الترقيم الجبائي على الخط (الملحق رقم 02)، يختار بعدها ما إذا كان شخصا طبيعيا أو معنويا (الملحق 03 والملحق 04) وفي الحالتين يقوم بتقديم طلب التسجيل الضريبي من خلال ملء الاستمارة، بعد اكتمال الإدخال والتحقق من صحته يمكن للمكلف حفظ وتحميل رقم الطلب، يقوم بعدها بتتبع سير معالجة طلبه من خلال رابط " تتبع طلبك" وتعبئة المعلومات اللازمة، بعدها يقوم بطباعة شهادة التسجيل الضريبي من خلال الرابط " تحرير شهادة التسجيل الضريبي"، وآخر خطوة تتمثل في التحقق من صحة شهادة التسجيل الضريبي فإن كانت كذلك سيقوم الشخص المسؤول عن الإدارة بنشر رقم التعريف ووضع ختمه وتوقيعه على شهادتك.

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على المقابلة المجرأة مع السيد شعبان العايب، مفتش قسم الضرائب، يوم

2020-03-28، الساعة 10: 00 صباحا.

الشكل رقم 10: معالجة طلب التعريف الجبائي بالإعتماد على نظام SAP على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل

حسب مديرية الضرائب لولاية جيجل

يتم الحصول على رقم التعريف الجبائي بالإعتماد على الطرق التقليدية على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل من خلال الإيداع الورقي، وبالتالي نستخلص أن مديرية الضرائب لولاية جيجل لا تستعمل نظام SAP.

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على المقابلة المجرأة مع السيد شعبان العايب، مفتش قسم الضرائب، يوم 28-03-2020، الساعة 10: 00 صباحا.

2. معالجة التصريحات الجبائية بالإعتماد على نظام SAP وواقع استخدامه على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل

سنحاول فيما يلي تقييم مدى استخدام مديرية الضرائب لولاية جيجل لنظام SAP في معالجة التصريحات الجبائية

الشكل رقم 11: معالجة التصريحات الجبائية بالإعتماد على نظام SAP

حسب موقع المديرية العامة للضرائب

لكي يستفيد المكلف من خدمات نظام SAP المتوفر على موقع "جبايتك" يجب عليه بالضرورة القيام بمجموعة إجراءات تتمثل في: التسجيل أولا في موقع "جبايتك" حيث يودع الملف لدى مديرية الضرائب التي يتبع المكلف لها، والمتضمن لمجموعة وثائق تحمل من البوابة <https://www.jibayatic.dz>، والمتمثلة في استمارة طلب التسجيل ودفتر التنظيمات العامة، وكشف الهوية البنكية أحيانا. أما الخطوة الثانية فتتعلق بالتصريح الجبائي، فبعد حصول المكلف على الرمز وكلمة السر يلج عبر موقع جبايتك إلى نافذة فضائه الشخصي (الملحق رقم 05)، التي تتيح له التصريح بالضرائب المستحقة عليه من خلال استمارات التصريحات الجبائية الإلكترونية (الملحق رقم 06)، والتي يقوم بملئها ليظهر له في النهاية مجموع ما عليه من ضرائب، ليقوم بطبع إشعار الدفع من ذات النافذة ودفع هذه المستحقات.

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على المقابلة المجرأة مع السيد شعبان العايب، مفتش قسم الضرائب، يوم 28-03-2020، الساعة 10: 00 صباحا.

الشكل رقم 12: معالجة التصريحات الجبائية بالإعتماد على نظام SAP على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل

حسب مديرية الضرائب لولاية جيجل



وحسب المعلومات المقدمة فمديرية الضرائب لولاية جيجل لا تعتمد اطلاقا على البوابة الإلكترونية "جبايتك" وهذا ينافي ما تم نشره من طرف المديرية العامة للضرائب في موقعها، أي أن أول خطوة والمتمثلة في التسجيل في موقع "جبايتك" من أجل معالجة التصريحات الجبائية غير متاحة وعليه لا يمكن متابعة باقي الخطوات.

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على المقابلة المجرأة مع السيد شعبان العايب، مفتش قسم الضرائب، يوم 28-03-2020، الساعة 10:00 صباحا.

المطلب الثالث: البوابة الإلكترونية " جبايتك " ومدى استخدامها على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل

تعتبر بوابة " جبايتك " شبكة حديثة تعتمد عليها الإدارة الجبائية، والتي أنشأت في ظل رقمنة الإجراءات الجبائية لتقديم عدة تسهيلات للمكلفين وأعاون الإدارة الجبائية على حد سواء، وسنحاول في هذا المطلب الإلمام بمختلف ما يتعلق بهذه الأخيرة لتقييم مدى الاعتماد عليها على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل.

### 1. تعريف البوابة الإلكترونية جبايتك

وهي عبارة عن فضاء خاص ومؤمن مرتبط بنظام المعلومات SAP يقدم للمكلفين مجموعة من الخدمات التي تم التطرق لها سابقا في الجانب النظري.

### 2. التسجيل في خدمة "جبايتك"

من أجل التسجيل في خدمة جبايتك يجب الولوج عبر البوابة <https://www.jibayatic.dz> (أنظر الملحق رقم 07)، واختيار الرابط " jibayatic " فتظهر نافذة حوار بها استمارة التسجيل (أنظر الملحق رقم 08) مرفقة بملحق (أنظر الملحق رقم 09) حيث تحتوي هذه الاستمارة على معلومات يجب على المكلف ملؤها ومن ثم طباعتها وتأشيرها بختم المؤسسة والإمضاء.

3. الامتيازات التي تقدمها خدمة جبايتك: نقدم خدمة "جبايتك" امتيازات للإدارة وللمكلفين سنوضحها في الجدول الآتي:

## الجدول رقم 05 : الإمتيازات التي تقدمها خدمة "جبايتك" للمكلفين والإدارة

بالنسبة للمكلفين	بالنسبة للإدارة
- إجراء العمليات من المقر مع المديرية العامة للضرائب وتجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية.	- التشغيل الآلي الكلي لجميع الإجراءات الإدارية بدءا من استقبال المكلف بالضريبة وصولا إلى الوعاء والتحصيل وتسيير الملف الجبائي.
- تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحينة مع إلتزاماته الجبائية.	- التشغيل الآلي لعمليات المحاسبة: عمليات الخزينة وتوزيع الرسم على النشاط المهني.
- الولوج إلى استماراته التصريحية المودعة والإطلاع عليها.	- التبادل السريع للمعلومات بين مختلف المصالح الداخلية والخارجية.
- الدفع عن طريق الإنترنت لضرائبه ورسومه.	- رقمنة عمليات التسيير والتبليغات الموجهة للمكلفين بالضريبة مع إعطاء المحققين إمكانية القيام بعملية مقارنة بين المعلومات الواردة بعد إنشاء العرائض.
- الاطلاع على دينه الجبائي الكلي.	- طلب الشهادات والإمتيازات الجبائية.
- تقديم الطعون.	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على: م.زيكار، نشرة شهرية للمديرية العامة للضرائب رقم 2017/85، إطلاق النظام المعلوماتي الجديد للمديرية العامة للضرائب " جبايتك " تسيير أكثر شفافية للضريبة، ص07.

## 4. الإنتشار التدريجي لخدمة "جبايتك"

وحسب نشرة المديرية العامة للضرائب رقم 2017/85 فإن خدمة جبايتك مرت بأربع مراحل خلال إنتشارها عبر مختلف مديريات الضرائب لولايات الوطن، حيث تمتد المرحلة الأولى من الفترة المحصورة بين أفريل 2017 إلى أكتوبر 2017، وهنا تم توفير خدمة "جبايتك" على مستوى كل من الجزائر العاصمة ومن ثم الرويبة، سطيف، ومعسكر خلال الموجة الأولى، لتليها كل من عين الدفلى، برج بوعرييج ومستغانم خلال الموجة الثانية، أما المرحلة الثانية والممتدة من نوفمبر 2017 إلى ماي 2018 فقد شهدت انتشار البوابة الإلكترونية "جبايتك" على مستوى كل من ولاية عين تموشنت، الجلفة، قالمة، الأغواط، أم البواقي، سعيدة، سوق أهراس، تلمسان، تيسمسيلت، تيارت.

المرحلة الثالثة والممتدة من ماي 2018 إلى يوليو 2018 فقد تم اعتماد خدمة جبايتك على مستوى كل برنامج تشغيل CPI وجميع مؤشرات CPI و CDI المنشورة، وآخر مرحلة والتي تم فيها تعميم خدمة "جبايتك" في جميع مديريات الضرائب على المستوى الوطني فقد كانت خلال الفترة الممتدة من أغسطس 2018 إلى غاية ديسمبر 2018.

ويمكن تلخيص المراحل سابقة الذكر من خلال المخطط الآتي:

الشكل رقم 13: الإنتشار التدريجي لموقع "جبايتك" حسب موقع المديرية العامة للضرائب



المصدر : نفس المرجع السابق، ص 04.

حسب ما تم نشره على الموقع الرسمي للمديرية العامة للضرائب فإن مديرية الضرائب لولاية جيجل استفادت من خدمة "جبايتك" ابتداء من أغسطس 2018، إلا أنه وبعد التربص الميداني الذي قمنا به بمديرية الضرائب لولاية جيجل، اتضح أن هذه الأخيرة لم تستعمل هذا الموقع الإلكتروني بعد وأنه غير متاح بمميزاته سواء للمكلفين أو لموظفي مديرية الضرائب.

## المبحث الثالث: قياس وتحليل مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل

لقياس وتحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل ومعرفة نوع العلاقة الإحصائية الموجودة بين هذين المتغيرين، تم الإستعانة بعينة عشوائية متمثلة في 83 موظف في مديرية الضرائب لولاية جيجل، وتمت الإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة، وتحليلها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية spss .

### المطلب الأول: اجراءات وأدوات الدراسة

سنتناول في هذا المطلب أهم ما تم الاعتماد عليه في تصميم الإستبيان وقراءته على النحو التالي:

#### 1. عينة الدراسة وأداة جمع البيانات

##### 1.1. عينة الدراسة

لأن مجتمع الدراسة يعبر عن كل أفراد أو أحداث أو مشاهدات موضوع البحث أو الدراسة، ونظرا لكبير حجمه وصعوبة الوصول إلى جميع مفرداته تم اللجوء إلى أسلوب العينة، حيث اخترنا عينة مختارة وبسيطة من بين الموظفين العاملين بمديرية الضرائب لولاية جيجل، وتم التوجه إلى العمال الذين يتمتعون بالمعرفة اللازمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويملكون نظرة حول مدى استخدامها على مستوى مختلف مصالح المديرية، حيث تم توزيع 100 استبيان وتم استرجاع 83 نسخة ، وكانت كلها صالحة للتحليل.

#### 2.1. تصميم أداة الدراسة

تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة، من خلال استعمالها كوسيلة بحث للكشف عن آراء الموظفين حول متغيرات الدراسة، وهي عبارة عن مجموعة أسئلة يجيب عنها أفراد العينة بهدف الوصول إلى نتائج وحقائق محددة.

يتكون الإستبيان من 41 سؤال، مقسمة إلى ثلاث أجزاء على النحو التالي:

**الجزء الأول :** يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الوظيفة، تلقي تكوين في الإعلام الآلي).

**الجزء الثاني :** يشمل محورين الأول يدرس المتغير المستقل ( تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمحور الثاني يدرس المتغير التابع (أداء الإدارة الجبائية)، ويمكن توضيحها كما يلي:

- **المحور الأول :** خصص لقياس مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويضم 25 عبارة ، حيث قسم بدوره إلى خمسة أبعاد (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، الإنترنت والشبكات الداخلية، نظام المعلومات الضريبي) ويضم كل بعد خمسة عبارات؛
- **المحور الثاني :** خصص لقياس مستوى أداء الإدارة الجبائية، ويضم 10 عبارات مرتبة وفقا لمقياس "ليكرث" الخماسي كما يلي :

**الجدول رقم 06 : مقياس ليكرت الخماسي**

درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبتين

وتم توزيع طول الفئات حسب الجدول التالي :

**الجدول رقم 07 : توزيع طول الفئات**

رقم الفئة	الدرجات	الأوزان	مجال الفئة	دلالات الفئة
01	غير موافق بشدة	01	من 01 إلى 1,80	مستوى منخفض جدا
02	غير موافق	02	من 1,81 إلى 2,60	مستوى منخفض
03	محايد	03	من 2,61 إلى 3,40	مستوى متوسط
04	موافق	04	من 3,41 إلى 4,20	مستوى مرتفع
05	موافق بشدة	05	من 4,21 إلى 5	مستوى مرتفع جدا

المصدر: ياسر عبد الرحمان، خالد قشي، أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا الطلبة: دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، الجزائر، 2020، ص154.

**2. تحليل بيانات الجزء الخاصة بالبيانات الشخصية**

يحتوي هذا البعد على مجموعة الأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة، ويمكن اظهارها على النحو التالي :

**1.2.الجنس:** يبين الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس كما يلي :

الجدول رقم 08 : توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

الإناث		الذكور	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
49,4%	41	50,6%	42

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الإناث والذكور متساوية تقريبا، إلا أن نسبة الذكور (50,6%) أكبر من نسبة الإناث (46,4%)، ما يعني أن طبيعة المهنة ليست حكرًا على فئة دون الأخرى، إلا أن اهتمام الإناث بهذا التخصص أقل منه قليلا عند الذكور.

### 2.2. العمر : يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر :

الجدول رقم 09 : توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر

أقل من 25 سنة		من 25 سنة إلى أقل من 30 سنة		من 30 إلى أقل من 40 سنة		من 40 سنة فما فوق	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
0%	0	3,6%	3	31,3%	26	65,1%	54

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

حسب الجدول السابق يتضح وجود تباين في أعمار أفراد العينة، حيث أن (65,1%) من عينة الدراسة بلغت أعمارهم فوق 40 سنة كأعلى نسبة ما يدل على أن مديرية الضرائب تعتمد على الفئة الأقدم في الميدان وذات الخبرة، و(31,3%) بلغت أعمارهم ما بين 30 إلى أقل من 40 سنة ما يعني أنها تهتم أيضا بإدماج الفئة الشابة، تليها نسبة (3,6%) من العينة بلغت أعمارهم ما بين 25 إلى أقل من 30 سنة وهم الأقل خبرة في ميدان التخصص، وانعدام تام للفئة التي تقل أعمارهم عن 25 سنة.

### 3.2. المؤهل العلمي : يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي :

الجدول رقم 10 : توزيع مفردات العينة حسب المؤهل العلمي

ثانوي		ليسانس		ماستر/ماجستير		أخرى	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
30,1%	25	45,8%	38	12%	10	12%	10

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أن (45,8%) من عينة الدراسة مستواهم ليسانس وهي تمثل أعلى نسبة بحكم أن المعهد المتخصص في تكوين الأعوان الجبائيين يشترط شهادة ليسانس فقط ، وبالنسبة للمستوى الثانوي فوصلت نسبته إلى (30,1%)، أما الماستر/ماجستير فقدرت ب (10%) ونفس النسبة بالنسبة للمستويات الأخرى على غرار الدكتوراه، وهذا مؤشرا جيدا يدل على أن جميع أفراد العينة باستطاعتهم الإجابة على أسئلة الإستبيان بشكل جيد.

#### 4.2. الخبرة المهنية : يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية :

##### الجدول رقم 11: توزيع مفردات العينة حسب متغير الخبرة المهنية

أقل من 5 سنوات		من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات		من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة		من 15 سنة فما فوق	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
6	7,2%	20	24,1%	16	19,3%	41	49,4%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول يتضح أن أعلى نسبة من عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية تقدر ب (49,4%) من 15 سنة فما فوق، ثم تليها نسبة (24,1%) من 5 إلى أقل من 10 سنوات ، وكذلك وجدنا أن من لديهم خبرة من 10 إلى أقل من 15 سنة يبلغون نسبة (19,3%)، وفي الأخير الفئة ذات الخبرة الأقل من 5 سنوات قدرت ب(7,2%) ، فنجد من خلال هذه النسب أن مديرية الضرائب تركز في نشاطها على أفراد يتمتعون بخبرة كافية ويتمثلون في 41 فرد، وهذا مؤشرا جيدا وهاما يدل على أن جميع أفراد العينة باستطاعتهم فهم الاستبيان والإجابة عليه بشكل جيد بما يعزز الثقة في اجاباتهم عند الاعتماد عليها في التحليل.

#### 5.2. الوظيفة : يبين الجدول الموالي توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة :

##### الجدول رقم 12: توزيع مفردات العينة حسب الوظيفة

موظف		رئيس مصلحة		مدير	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
63	75,9%	19	22,9%	1	1,2%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول يتضح أن أعلى نسبة من عينة الدراسة حسب الوظيفة تقدر ب (75,9%) خاصة بفئة الموظفين، تليها نسبة (22,9%) تخص رؤساء المصالح، وأخيرا (1,2%) تخص المدراء، من خلال هذه النسبة

يتضح أن عدد الموظفين هو 63 وهذا يعد مؤشرا جيدا وهاما على أن اجابات الاستبيان شملت كافة أفراد العينة ويؤكد على صحتها.

**6.2. التكوين في الإعلام الآلي :** يبين الجدول الموالي توزيع لأفراد العينة حسب متغير التكوين في الإعلام الآلي :

**الجدول رقم 13: توزيع مفردات العينة حسب التكوين في الإعلام الآلي**

لا		نعم	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
30,1%	25	69,9%	58

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال هذا الجدول أن نسبة أفراد العينة الذين خضعوا لتكوين في الإعلام الآلي وكانت إجاباتهم ب " نعم" تقدر ب 58 فرد ونسبة (69,9%) ، بينما يقدر عدد أفراد العينة الذين لم يخضعوا لتكوين في الإعلام الآلي وكانت اجاباتهم ب " لا " 25 فرد وبنسبة (30,5%)، وهم الأفراد الذين لم يحن دورهم بعد في التكوين، أو لكون وظائفهم ثانوية لا تعتمد على الإعلام الآلي، إلا أننا نجد أن النسبة الأكبر لأفراد العينة خضعت للتكوين في الإعلام الآلي وهذا يعتبر مؤشرا جيدا لأن أفراد العينة باستطاعتهم الإجابة على الأسئلة بوضوح ويمكن اعتماد اجاباتهم في التحليل.

### 3. قياس صدق وثبات الإستبيان

لقياس صدق وثبات الإستبيان قمنا بالإعتماد على معامل ألفا كرونباخ لقياس الإتساق الداخلي لفقرات المحاور، وكذلك مقياس ليكرت لتقييم اجابات أفراد العينة.

#### 1.3. معامل ألفا كرونباخ

عند اختبار الثبات على اجابات عينة الدراسة المكونة من 83 فرد، وجدنا أن قيمة معامل الثبات بلغت (0,946) أي ما نسبته (94,6%)، وهي درجة عالية تفوق الحد الأدنى (60%)، وهذا يبين أن الارتباط بين الإجابات جيد ومقبول احصائيا، ويؤكد صدق وثبات الاستبيان.

#### 2.3. مقياس ليكرت

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لتقييم إجابات أفراد العينة، وقد تم احتساب العلامات وأوزانها(تم التطرق له سابقا).

**3.3. اختبار صدق أداة الدراسة:** ولهذا الغرض تم اختبار صدق أداة الدراسة عن طريق قياس الصدق الظاهري والداخلي للعبارة.

➤ **الصدق الظاهري:** بعد الإنتهاء من تصميم الاستبيان تم عرضه في صورته الأولية على الأستاذة المشرفة ومجموعة الأساتذة المحكمين ذوي الخبرة في مجال الدراسة من أجل إبداء آرائهم حول صدقها الظاهري، وبعدما تم اجراء التعديلات بناءا على اقتراحات المحكمين من أجل الحصول على الإستبيان في صورته النهائية (انظر الملحق رقم 10).

#### 4.3. معامل الثبات والصدق الداخلي لمحاور الدراسة

إن معامل الثبات يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الموجب، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، والعكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات مرتفعا، وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا، فزيادة قيمة ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية وثبات البيانات، كما يمكن حساب معامل الصدق عن طريق حساب جذر معامل الثبات ألفا كرونباخ ، والجدول الموالي يوضح ذلك :

**الجدول رقم 14 : توزيع مفردات العينة حسب معامل الثبات والصدق لمحاور الدراسة**

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد الفقرات	المحور
0,962	0,926	25	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0,931	0,867	10	أداء الإدارة الجبائية
0,972	0,946	35	الاستبيان ككل

**المصدر :** من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات spss

يتضح من الجدول أن معامل الثبات لمحاور الدراسة كلها أكبر من الصفر وقريب من الواحد الموجب، مما يدل على أن معامل الثبات مرتفع بالنسبة لفقرات الاستبيان، وعند جذره تحصلنا على معامل الصدق وهو أيضا قريب من الواحد الموجب، دليل على مصداقية وثبات البيانات عند كل محور من محاور الدراسة.

#### المطلب الثاني : عرض وتحليل فقرات الإستبيان

سنقوم في هذا المطلب بتحليل عبارات كل من المتغير المستقل المتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعبارات المتغير التابع المتمثل في أداء الإدارة الجبائية، بالإعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS، كما سنقوم باستخدام المتوسط الحسابي لمعرفة درجة الموافقة، والانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت اجابات أفراد عينة الدراسة.

أولاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من أجل التعرف على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مديرية الضرائب لولاية جيجل، تم تخصيص 25 عبارة موزعة على خمسة أبعاد، وسيتم حساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة.

### 1. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الأجهزة والمعدات

نعرض في الجدول الموالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الأول " الأجهزة والمعدات " على مستوى مديرية الضرائب.

الجدول رقم 15 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الأجهزة والمعدات

الرقم	محتوى العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات الإدارية	2,686	1,258	متوسطة	3
02	تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على عدد كافي من الحواسيب	2,228	1,062	منخفضة	5
03	تستعمل مديرية الضرائب لولاية جيجل الأجهزة الحديثة مع الأجهزة التقليدية	2,975	1,209	متوسطة	2
04	يتم إستغلال الحواسيب الموجودة بمديرية الضرائب لولاية جيجل باستمرار ( بشكل يومي)	3,481	1,086	مرتفعة	1
05	لا توجد أعطاب مستمرة في العتاد الذي تتوفر عليه مديرية الضرائب لولاية جيجل	2,361	1,077	منخفضة	4
	<b>بعد الأجهزة والمعدات</b>	<b>2,747</b>	<b>0,790</b>		

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

يظهر الجدول رقم 15 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الأجهزة والمعدات، إذ تتراوح متوسطات هذا البعد بين القيمتين من (2,228) و (3,481)، حيث نجد العبارتين الثانية والخامسة تقعان ضمن مجال المستوى المتوسط في الإجابات، والعبارتين الأولى والثالثة تقعان ضمن مجال المستوى المتوسط، والعبارة الرابعة ضمن مجال المستوى المرتفع في الإجابات، أي أن أفراد العينة موافقون بالأغلبية بدرجات متفاوتة فيما يخص بعد الأجهزة والمعدات، أما النتيجة الكلية المتمثلة بمتوسط حسابي قدره (2,747) الذي بدوره يقع ضمن مجال المستوى المتوسط في الإجابات، وانحراف معياري كلي قدره (0,790)

وهو انحراف أقل من الواحد، مما يشير إلى أن هناك انسجام عام في إجابات أفراد العينة، وبناء على ذلك فإن أفراد العينة بالمديرية يشعرون بوجود درجة متوسطة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتعلقة ببعد الأجهزة والمعدات .

## 2. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد البرمجيات

نعرض في الجدول الموالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثاني " البرمجيات " أي توفر هذه الأخيرة على مستوى مديرية الضرائب .

الجدول رقم 16 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد البرمجيات

الرقم	محتوى العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على تكنولوجيا حديثة للعمل	2,192	1,103	منخفضة	4
02	تتلاءم طبيعة البرمجيات المتوفرة على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل مع طبيعة العمل	2,638	1,264	متوسطة	2
03	تقوم مديرية الضرائب لولاية جيجل ببرمجة دورات تدريبية لتعلم كيفية استخدام البرامج المستعملة في أداء وظائفها	2,024	1,047	منخفضة	5
04	يجد العمال سهولة في استخدام البرمجيات المستعملة في العمل .	2,674	1,037	متوسطة	1
05	تعمل مديرية الضرائب لولاية جيجل على التطوير المستمر لبرمجيات الحاسوب التي تمتلكها .	2,228	1,062	منخفضة	3
	<b>بعد البرمجيات</b>	<b>2,351</b>	<b>0,865</b>		

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

يظهر الجدول رقم 16 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد البرمجيات، إذ تتراوح متوسطات هذا البعد بين القيمتين من (2,024) و(2,674)، حيث نجد العبارات الأولى والثالثة والخامسة تقع ضمن مجال المستوى المنخفض في الإجابات، أما العبارتين الثانية والرابعة فتقعان ضمن مجال المستوى المتوسط في الإجابات، أي أن أفراد العينة موافقون بالأغلبية بدرجة منخفضة فيما يخص بعد البرمجيات، أما النتيجة الكلية المتمثلة بمتوسط حسابي قدره (2,351) الذي يقع ضمن مجال المستوى المنخفض في الإجابات، وانحراف معياري كلي قدره (0,865) وهو انحراف أقل من الواحد، مما يشير إلى أن هناك انسجام

عام في إجابات أفراد العينة، وبناء على ذلك فإن أفراد العينة بالمديرية يشعرون بوجود درجة متوسطة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتعلقة ببعد البرمجيات .

### 3. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد قواعد البيانات

نعرض في الجدول الموالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثالث " قواعد البيانات " على مستوى مديرية الضرائب .

الجدول رقم 17 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد قواعد البيانات

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محتوى العبارة	الرقم
4	متوسطة	1,163	2,988	تمتلك مديرية الضرائب لولاية جيجل قاعدة بيانات تشمل مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بعملها.	01
1	متوسطة	1,069	3,132	تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على قواعد البيانات لتجنب مشكلة تضارب المعلومات وتكرار العمليات.	02
2	متوسطة	1.168	3,072	تتوفر قواعد البيانات على نوع من الأمان والحماية للمعلومات الخاصة بمديرية الضرائب لولاية جيجل.	03
3	متوسطة	1,179	3,000	هناك تحيين مستمر وسنوي يتم على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل خاص بالملفات الضريبية للمكلفين	04
5	متوسطة	1,120	2,963	هناك تنسيق بين مصالح مديرية الضرائب لولاية جيجل والمصالح الخارجية للضرائب (مديرية كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب والمديريات لولايات أخرى) على خلق بنك للمعلومات من أجل توفير المعلومات الجبائية ..	05
		<b>0,940</b>	<b>3,031</b>	<b>بعد قواعد البيانات</b>	

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

يظهر الجدول رقم 17 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد قواعد البيانات، إذ تتراوح متوسطات هذا البعد بين القيمتين من (2,963) و(3,132)، حيث نجد جميع العبارات تقع ضمن مجال المستوى المتوسط في الإجابات، أي أن أفراد العينة موافقون بالأغلبية بدرجة متوسطة فيما يخص بعد قواعد البيانات، أما النتيجة الكلية المتمثلة بمتوسط حسابي قدره (3,031) الذي بدوره يقع ضمن

مجال المستوى المتوسط في الإجابات، وانحراف معياري كلي قدره (0,940) وهو انحراف أقل من الواحد، مما يشير إلى أن هناك انسجاما عاما في إجابات أفراد العينة، وبناء على ذلك فإن أفراد العينة بالمديرية يشعرون بوجود درجة متوسطة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتعلقة ببعد اقواعد البيانات.

#### 4. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الإنترنت والشبكات الداخلية

نعرض في الجدول الموالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الرابع " الإنترنت والشبكات الداخلية" على مستوى مديرية الضرائب.

الجدول رقم 18 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الإنترنت والشبكات الداخلية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محتوى العبارة	الرقم
2	منخفضة	1,250	2,421	تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على شبكة أنترنت وتستخدمها في إجراء الإتصالات داخل المديرية وخارجها	01
5	منخفضة	1,141	2,192	تستخدم مديرية الضرائب لولاية جيجل الأنترنت لتسريع وتيرة العمل وكسب الجهد والوقت	02
4	منخفضة	2,437	2,289	تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على الأنترنت في جمع المعلومات ونقلها وتبادلها	03
3	منخفضة	1,136	2,397	تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على شبكات إتصال داخلية وخارجية تستعملها في نقل المعلومات بين أقسامها	04
1	متوسطة	1,142	2,843	تقلل شبكات الإتصال الداخلية من إمكانية تسريب البيانات والمعلومات المتواجدة لدى مديرية الضرائب لولاية جيجل	05
		<b>1,035</b>	<b>2,428</b>	<b>بعد الإنترنت والشبكات الداخلية</b>	

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

يظهر الجدول رقم 18 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الإنترنت والشبكات الداخلية، إذ تتراوح متوسطات هذا البعد بين القيمتين من (2,192) و(2,843)، حيث نجد جميع العبارات تقع ضمن مجال المستوى المنخفض في الإجابات، ما عدى العبارة الخامسة التي تقع ضمن مجال المستوى المتوسط في الإجابات، أي أن أفراد العينة موافقون بالأغلبية بدرجة منخفضة فيما يخص بعد

قواعد البيانات، أما النتيجة الكلية المتمثلة بمتوسط حسابي قدره (2,428) الذي بدوره يقع ضمن مجال المستوى المنخفض في الإجابات، وانحراف معياري كلي قدره (1,035) وهو انحراف أكبر من الواحد، مما يشير إلى أنه ليس هناك انسجام عام في إجابات أفراد العينة وأن غياب الإنترنت والشبكات الداخلية في مديرية الضرائب لولاية جيجل نوعا ما غير مرضي للموظفين .

### 5. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد نظام المعلومات الضريبي

نعرض في الجدول الموالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الخامس " نظام المعلومات الضريبي " على مستوى مديرية الضرائب .

#### الجدول رقم 19 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد نظام المعلومات الضريبي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محتوى العبارة	الرقم
3	متوسطة	1,217	2,698	تمتلك مديرية الضرائب لولاية جيجل نظام معلومات ضريبي يعمل على جمع البيانات من مصادرها الداخلية والخارجية	01
4	منخفضة	1,130	2,494	يقدم نظام المعلومات تقارير دورية أو خاصة تغطي كافة أقسام العمل	02
1	متوسطة	1,201	2,819	يقوم نظام المعلومات الضريبي بعملية التنسيق بين مصالح مديرية الضرائب لولاية جيجل الداخلية والخارجية	03
5	منخفضة	1,083	2,421	يتم تجميع وتلخيص المعلومات الجبائية الواردة إلى مديرية الضرائب على مستوى المديرية الفرعية للرقابة الجبائية وتبادلها إلكترونيا بين مختلف المصالح الطالبة لها .	04
2	متوسطة	1,210	2,783	تساعد أنظمة المعلومات الضريبية على أداء عمليات المديرية بسرعة ملحوظة	05
		<b>0,962</b>	<b>2,643</b>	<b>بعد نظام المعلومات الضريبي</b>	

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

يظهر الجدول رقم 19 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد نظام المعلومات الضريبي، إذ تتراوح متوسطات هذا البعد بين القيمتين من (2,421) و(2,819)، حيث نجد

أغلب العبارات تقع ضمن مجال المستوى المتوسط في الإجابات، ما عدى العبارتين الثانية والرابعة اللتان تقعان ضمن مجال المستوى المنخفض في الإجابات، أي أن أفراد العينة موافقون بالأغلبية بدرجة متوسطة فيما يخص بعد نظام المعلومات الضريبي، أما النتيجة الكلية المتمثلة بمتوسط حسابي قدره (2,643) الذي بدوره يقع ضمن مجال المستوى المتوسط في الإجابات، وانحراف معياري كلي قدره (0,962) وهو انحراف أقل من الواحد، مما يشير إلى أن هناك انسجاما عاما في إجابات أفراد العينة، وبناءا على ذلك فإن أفراد العينة بالمديرية يشعرون بوجود درجة متوسطة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتعلقة ببعد نظام المعلومات الضريبي.

#### 6. عرض وتحليل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

ولمعرفة مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمديرية الضرائب لولاية جيجل، نعتمد على الجدول التالي الذي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي لأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما يلي :

#### الجدول رقم 20 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
الأجهزة والمعدات	2,747	0,790	متوسطة	2
البرمجيات	2,351	0,865	منخفضة	5
قواعد البيانات	3,031	0,940	متوسطة	1
الإنترنت والشبكات الداخلية	2,428	1,035	منخفضة	4
نظام المعلومات الضريبي	2,613	0,962	متوسطة	3
<b>تكنولوجيا المعلومات والاتصال</b>	<b>2,640</b>	<b>0,733</b>		

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

يظهر الجدول رقم 20 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ تتراوح متوسطات هذا المحور بين القيمتين (2,351) و(3,031) وعليه فترتيب هذه الأبعاد جاء كالتالي: البعد الثالث بمتوسط حسابي قيمته (3,031) أي درجة متوسطة من الموافقة وانحراف معياري قيمته (0,940)، يليه البعد الأول بمتوسط حسابي قيمته (2,747) أي درجة متوسطة من الموافقة وانحراف معياري قيمته (0,790)، ثم البعد الخامس بمتوسط حسابي قيمته (2,613) أي درجة متوسطة من الموافقة وانحراف معياري بقيمته (0,962)، والمرتبة الرابعة للبعد الرابع بمتوسط حسابي قيمته (2,428) أي درجة منخفضة من الموافقة وانحراف معياري يفوق الواحد وهو بقيمة (1,035)، وأخيرا البعد الثاني في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قيمته (2,613) أي درجة منخفضة من الموافقة وانحراف معياري بقيمته (0,865)، ومن النتائج السابقة يتضح أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حول محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال متوسطة،

بمتوسط حسابي قيمته (2,640) وانحراف معياري قيمته (0,733) وهو انحراف أقل من الواحد مما يدل على أن هناك انسجام عام في آراء أفراد عينة الدراسة، وبناء على ذلك فإن مستوى شعور أفراد العينة بوجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال متوسط، وهذا يعود إلى عدم تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع مصالح المديرية واستعمالها في حيز ضيق فقط .

ثانيا : عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور أداء الإدارة الجبائية

الجدول رقم 21 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي لأداء الإدارة الجبائية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محتوى العبارة	الرقم
8	منخفضة	1,116	2,144	تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونمط الإدارة الإلكترونية في أداء مختلف وظائفها وعملياتها	01
5	منخفضة	1,170	2,433	تقوم المديرية الفرعية للرقابة الجبائية بتوفير المعلومات الجبائية وتجميعها ومراقبتها إلكترونيا.	02
2	منخفضة	1,182	2,518	يتولى مكتب المراجعات الجبائية متابعة تنفيذ برامج المراقبة والمراجعة مستغلا في ذلك قواعد البيانات والإنترنت والمعدات والآلات الإلكترونية	03
1	مرتفعة	0,875	3,807	تعتمد المديرية في عملية الرقابة على التصريحات المكتتبه ورقيا من طرف المكلفين .	04
9	منخفضة	1,053	2,012	تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على نظام الدفع الإلكتروني لتسهيل عمليات دفع الضرائب كبديل عن طرق الدفع التقليدية .	05
7	منخفضة	1,064	2,192	تتيح مديرية الضرائب لولاية جيجل للمكلفين التابعين لها الإستفادة من خدمات موقع "جبايتك".	06
10	منخفضة	1,005	1,963	تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على الفحص الضريبي الإلكتروني في عملياتها الرقابية للتحقق من صحة الإقرارات الضريبية .	07

08	مكتب البحث في المعلومة الجبائية يستغل أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البحث عن مصادر المعلومات .	2,445	1,118	منخفضة	4
09	يقوم مكتب البطاقات ومقارنة المعلومات باستغلال المعلومات الواردة إلكترونيا .	2,518	1,119	منخفضة	3
10	إعداد برامج البحث والمراجعة ومراقبة التقييمات على مستوى المديرية الفرعية للرقابة الجبائية يتم بسرعة مع وجود شبكات لتوفير المعلومات واستغلالها .	2,373	1,112	منخفضة	6
آداء الإدارة الجبائية		2,441	0,732		

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

تتراوح متوسطات هذا المحور بين (1,963) و (3,807) وانحرافات معيارية بين (0,875) و (1,170)، وعليه يتضح أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حول محور أداء الإدارة الجبائية منخفضة بمتوسط حسابي قيمته (2,441) وانحراف معياري بقيمة (0,732) وهو انحراف أقل من الواحد، مما يدل على أن هناك انسجام بين آراء أفراد العينة حول أداء الإدارة الجبائية في ظل اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

### المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

لاختبار فرضيات الدراسة اعتمدنا أسلوب الانحدار الخطي المتعدد، ويمكن عرض النتائج على النحو التالي:

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

تم الاعتماد على تحليل التباين للانحدار الخطي، ويمكن عرض النتائج في الجدول التالي :

الجدول رقم 22: نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد (المتغير التابع: أداء الادارة الجبائية)

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R
الإنحدار	30,825	5	6,165	36,027	0,000	0,701	0,837
الخطأ المتبقي	13,176	77	0,171	-	-	-	-
المجموع	44,001	83	-	-	-	-	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة (0,000) وهو أقل تماما من (0,05)، وهذا يعني أن النموذج ذو أهمية احصائية، كما نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط ( $R=0,837$ ) مما يدل على وجود ارتباط قوي وموجب بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الإدارة الجبائية، كما أن معامل التحديد يساوي ( $R^2=0,701$ ) هذا يعني أن (70,1%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (أداء الإدارة الجبائية) مفسر في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) وأن (29,9%) راجع إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وعليه يمكن القول أن الفرضية الرئيسية التي تنص على " تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة متوسطة في تطوير أداء الإدارة الجبائية " من وجهة رأي أفراد عينة الدراسة مقبولة.

**ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية**

من أجل اختبار أثر كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الإدارة الجبائية قمنا بالإعتماد على نتائج الانحدار الخطي المتعدد ، والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

**الجدول رقم 23: نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الإدارة الجبائية**

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	المعاملت النمطية	المعاملات غير النمطية		النموذج
		Beta	الخط المعياري	B	
0,022	2,343	-	0,182	0,427	الثابت
0,109	1,624	0,143	0,082	0,133	الأجهزة والمعدات
0,090	1,716	0,172	0,085	0,145	البرمجيات
0,769	-0,295	-0,026	0,069	-0,020	قواعد البيانات
0,006	2,824	0,244	0,016	0,172	الإنترنت والشبكات الداخلية
0,000	5,597	0,472	0,064	0,359	نظام المعلومات الضريبي

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات spss

**بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى**

تنص هذه الفرضية على أنه "تساهم الأجهزة والمعدات بدرجة متوسطة في تطوير أداء الإدارة الجبائية"، من الجدول رقم 22 نلاحظ أن مستوى الدلالة الناتج يساوي (0,109) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) ما يعني أنه لا يوجد أثر دال لبعد الأجهزة والمعدات على أداء الإدارة الجبائية، ومنه الفرضية الأولى مرفوضة.

**بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية**

تنص هذه الفرضية على أنه "تساهم البرمجيات بدرجة متوسطة في تطوير أداء الإدارة الجبائية"، من الجدول رقم 22 نلاحظ أن مستوى الدلالة الناتج يساوي (0,090) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) ما يعني أنه لا يوجد أثر دال لبعد البرمجيات على أداء الإدارة الجبائية، ومنه الفرضية الثانية مرفوضة.

**بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة**

تنص هذه الفرضية على أنه "تساهم قواعد البيانات بدرجة متوسطة في تطوير أداء الإدارة الجبائية"، من الجدول رقم 22 نلاحظ أن مستوى الدلالة الناتج يساوي (0,769) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) ما يعني أنه لا يوجد أثر دال لبعد قواعد البيانات على أداء الإدارة الجبائية، ومنه الفرضية الثالثة مرفوضة.

**بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة**

تنص هذه الفرضية على أنه "تساهم الإنترنت والشبكات الداخلية بدرجة متوسطة في تطوير أداء الإدارة الجبائية"، من الجدول رقم 22 نلاحظ أن مستوى الدلالة الناتج يساوي (0,006) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) ما يعني أنه لا يوجد أثر دال لبعد الإنترنت والشبكات الداخلية على أداء الإدارة الجبائية، ومنه الفرضية الرابعة مقبولة.

**بالنسبة للفرضية الفرعية الخامسة**

تنص هذه الفرضية على أنه "يساهم نظام المعلومات الضريبي بدرجة متوسطة في تطوير أداء الإدارة الجبائية"، من الجدول رقم 22 نلاحظ أن مستوى الدلالة الناتج يساوي (0,000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) ما يعني أنه لا يوجد أثر دال لبعد نظام المعلومات الضريبي على أداء الإدارة الجبائية، ومنه الفرضية الخامسة مقبولة.

## خلاصة

بعد تطرقنا إلى هذا الفصل، نستنتج أن مديرية الضرائب لولاية جيجل لا تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في غالبية عملياتها، كما أنها تفتقر للإستفادة من خدمة "جبايتك" عكس ما يقر به الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، فحينما كان من المفترض أنها تستعمل نظام SAP لتسهيل عملياتها الرقابية والتحصيلية نجد أنها لا زالت حبيسة الطرق التقليدية الورقية.

كما اتضح من خلال النتائج المتوصل إليها عند قياس وتحليل مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الإدارة الجبائية بالاعتماد على تقنية الاستبيان، أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قدمت إضافات قليلة لأداء الإدارة الضريبية فمجموع ما قدمته يقتصر فقط على دعم للطرق التقليدية التي تعتمد على توفير شبكات داخلية ونظام معلومات ضريبي، وبالرغم من التكوين الذي يخضع له موظفو المديرية في مجال التكنولوجيا إلى أن مديرية الضرائب لولاية جيجل لا زالت بعيدة كل البعد عن مواكبة التغير نحو الإدارة الإلكترونية.



تستحوذ تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أهمية بالغة في عصر صبغته الحروب الالكترونية وثورات المعلومات، حيث اجتاحت هذه الأخيرة حياة الإنسان بمختلف مجالاتها وأثرت على مجريات حياته بشكل ملحوظ فبات الجاهل من لا يجيد التحكم في هذه الأخيرة، كما سيطرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أيضا على قطاع المؤسسات العامة والخاصة على حد سواء ما جعلها مؤشرا لقياس ميزات التنافسية واعطائها وزنا كبيرا ضمن غيرها من المؤسسات التي لم تتمكن بعد من مواكبة هذه التكنولوجيا.

وبالإسقاط على الدولة الجزائرية المنتهجة لاقتصاد السوق الحر وفي ظل مشاكل التهرب والغش الضريبيين الذي يعاني منها القطاع الضريبي خاصة بما يضر بخزينة الدولة عامة، وكذلك الإرتفاع المتزايد لعدد المكلفين الذي يزيد من الملفات الجبائية الخاصة بهم بات من الصعب معالجة كل هذا الكم الهائل من المعلومات بالطرق التقليدية، ما جعل إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الجبائية ضرورة حتمية لا بد منها، من أجل تطوير العمليات الجبائية وأنظمة المعلومات الضريبية، وبناءا عليه حاولنا في هذه الدراسة تبيان مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الإدارة الجبائية محاولين إبراز هذا التأثير خاصة على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل من خلال انتقاء عينة مكونة من 83 موظف للإجابة على أسئلة الإستبيان ومن ثم تحليل إجاباتهم باستخدام برمجية الحزم الإحصائية للعلوم الإنسانية SPSS .

### 1. نتائج الدراسة

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

#### 1.1. النتائج المستمدة من الجانب النظري

ونوجزها في النقاط التالية:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التحكم في الكم الهائل من المعلومات؛
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي ناتج تلاحم كل من تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال؛
- توجد فجوة رقمية كبيرة بين دول العالم الثالث خاصة العربية منها ودول العالم المتقدم؛
- استعمال الجزائر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطور ملحوظ ومستمر وهذا يعطي نظرة مستقبلية ايجابية في هذا السياق؛
- عصرنة الإدارة الضريبية تعني التحول نحو الإدارة الإلكترونية والاعتماد على تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- لا يوجد نظام معلومات ضريبي موحد يتوافق ومتطلبات الدول كلها، لذلك وضعت مجموعة معايير يجب مراعاتها عند إنشاء أي نظام ضريبي؛
- يحتاج نظام المعلومات الضريبي إلى تحقيق مجموعة نقاط على غرار التوقيت المناسب في تقييم المعلومات وصحتها ودقتها ليكون نظاما ناجحا فعليا في الإدارة الضريبية؛

- التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر السهل ذلك أنه يواجه صعوبات تكنولوجية وأخرى قانونية؛
- تحتاج عصنة الضرائب في الجزائر إلى تهيئة البنية التحتية ولأجل ذلك عليها أولاً توفير الوسائل الإلكترونية وتكييف التشريعات والنصوص القانونية؛
- نظام SAP بات ضرورة حتمية في الإدارة الضريبية نظراً لما يوفره من تسهيلات.

## 2.1. النتائج المستمدة من الجانب التطبيقي

- من خلال الدراسة التطبيقية في مديرية الضرائب لولاية جيجل تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التطبيقية المتمثلة في:
- مديرية الضرائب لولاية جيجل تعتبر هيئة تنظيمية ومؤسسة إدارية مالية تقوم بتنظيم السياسة المسطرة من طرف الإدارة العامة للضرائب؛
  - نظام المعلومات SAP عبارة عن شبكة تربط بين الإدارة الضريبية والمكلف بالضريبة، حيث يسمح للمكلف بالضريبة بتقديم تصريحاته عن بعد عبر نافذته الشخصية والموجودة على الموقع الإلكتروني جبايتك، لتنتقل بصورة آلية إلى أعوان الإدارة الجبائية؛
  - مديرية الضرائب لولاية جيجل لا زالت تعتمد الطرق التقليدية في تسيير ملفات المكلفين ولم تعتمد بعد على نظام SAP؛
  - تمتلك مديرية الضرائب لولاية جيجل نظام معلومات ضريبي يعمل على جمع البيانات من مصادرها الداخلية والخارجية؛
  - عدم اعتماد مديرية الضرائب لولاية جيجل على شبكة الإنترنت عند إجراء الاتصالات داخل المديرية وخارجها ما منعها من الحصول على عدة تسهيلات تتيحها هذه الشبكة؛
  - عدم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات المديرية أدى إلى بقاء نفس المستويات من التهرب والغش الضريبيين؛
  - صعوبة العمليات الرقابية على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل في ظل عدم الاعتماد على ما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
  - يستغرق أعوان مديرية الضرائب وقتاً طويلاً في إنجاز مهامهم ووظائفهم بسبب عدم استفادتهم من المميزات التي يتيحها استعمال التقنيات التكنولوجية؛
  - تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على موارد بشرية ذات خبرة في الميدان وكذا على الموارد الشابة؛
  - يخضع موظفو المديرية العامة للضرائب إلى تكوين في الإعلام الآلي وهذا ما يعطي نظرة ايجابية إلى تمكنهم من استعمال التقنيات التكنولوجية في حالة تم توفيرها مستقبلاً؛
  - جاءت أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، الإنترنت والشبكات الداخلية، نظام المعلومات الضريبي) بمستويات متوسطة وأخرى منخفضة من تكنولوجيا المعلومات

- والاتصال في مديرية الضرائب لولاية جيجل، وكان ترتيبها حسب المتوسطات الحسابية كما يلي: أولا بعد قواعد البيانات بمتوسط (3,031)، ليأتي بعده بعد الأجهزة والمعدات بمتوسط (2,747)، وثالثا بعد نظام المعلومات الضريبي بمتوسط بلغ (2,613)، ثم يلي بعد الإنترنت والشبكات الداخلية بمتوسط (2,428)، وأخيرا بعد البرمجيات بمتوسط (2,351)؛
- إن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمديرية الضرائب لولاية جيجل متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا المحور (2,640)؛
  - إن مستوى أداء مديرية الضرائب لولاية جيجل منخفض، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا المحور (2,441)؛
  - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل وعليه تم قبول الفرضية الرئيسية؛
  - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعدها الأجهزة والمعدات على أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل وعليه تم رفض الفرضية الفرعية الأولى؛
  - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعدها البرمجيات على أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل وعليه تم رفض الفرضية الفرعية الثانية؛
  - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعدها قواعد البيانات على أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل وعليه تم رفض الفرضية الفرعية الثالثة؛
  - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعدها الإنترنت والشبكات الداخلية على أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل وعليه تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة؛
  - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0,05$ ) لبعدها نظام المعلومات الضريبي على أداء الإدارة الجبائية بولاية جيجل وعليه تم قبول الفرضية الفرعية الخامسة.

## 2. الاقتراحات

- من خلال النتائج المتوصل إليها ونزولنا إلى الميدان والاقتراب أكثر من الواقع يمكننا تقديم بعض التوصيات المتمثلة في:
- إقامة شبكات إلكترونية تربط بين مديرية الضرائب ومصالحها الداخلية والخارجية؛
  - تفعيل نظام الدفع الإلكتروني في أقرب وقت لتسهيل دفع المكلفين لمستحقاتهم؛
  - التوفير التدريجي للأجهزة والمعدات الإلكترونية على مستوى مصالح المديرية والبدء بتلك التي تقوم بالعمليات الرقابية؛
  - إنشاء نظام معلومات ضريبي يتماشى والتطورات التكنولوجية الحاصلة ويعتمد على تقنياتها؛

- فتح قنوات تعاون بين الإدارة الضريبية ومختلف الشركات القادرة على مساعدتها على التحول إلى نهج الإدارة الإلكترونية؛
- فتح طاولة حوار تضم مختلف الموظفين في المديرية من أجل مناقشة النقائص الموجودة في المديرية والأخذ بأرائهم لتحسين نوعية الخدمات المقدمة؛
- الاستفادة من خبرة الأعوان المكونين في مجال الإعلام الآلي لتطوير نظام المعلومات الضريبي؛
- فتح طاولة حوار مع المكلفين التابعين لمديرية الضرائب لتقديم انشغالاتهم والمشاكل التي تواجههم واقتراحاتهم خاصة لتحسين جودة خدمة الاستقبال وتدعيمها بالتكنولوجيا الحديثة؛
- إنشاء صفحات ومجموعات على مواقع التواصل الاجتماعي لأجل تسهيل التواصل بين الإدارة والمكلفين.

### 3. آفاق الدراسة

لقد أشرنا في البداية إلى حداثة موضوع الدراسة، ومن هذا المنطلق لا يمكن الجزم أن دراستنا كانت شاملة وملمة بجميع جوانب الموضوع، ولكن الدراسة جاءت في سياق الإجابة عن الإشكالية المطروحة فقط، لذا فإن باب البحث في هذا الموضوع سواء بمتغيريه أو بربطه مع متغيرات أخرى يبقى مفتوحا، وهذا ما قد ينتج عنه اشكاليات جديدة من بينها:

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين العلاقة بين المكلفين والإدارة الجبائية؛
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير عملية الرقابة الجبائية؛
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء أعوان الإدارة الجبائية.



## قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً : باللغة العربية

أ. الكتب

1. أوسرير منور، حمو أحمد، جباية المؤسسات، مكتبة الشركة الجزائرية، بوداوا-الجزائر، 2009.
2. البكري محمد سونيا، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة للنشر، مصر، 2014.
3. الوادي حسين محمد، الوادي محمود بلال، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2011.
4. الزبيدي علي جاسم عبد الباسط، السياسة الضريبية في ظل العولمة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية-مصر، 2013.
5. الزبيدي علي جاسم عبد الباسط، التطورات المالية الدولية الحديثة وأثرها على التشريع الضريبي-دراسة تحليلية مقارنة، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2014.
6. الحسنه إبراهيم سليم، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 1998.
7. الطاهر فرج علاء، إدارة المعلومات والمعرفة، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010.
8. النجار جمعة فايز، نظم المعلومات الإدارية-منظور إداري، الطبعة الثانية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010.
9. الساعاتي أمين، أصول علم الإدارة، دار الفكر، القاهرة-مصر، 2007.
10. العلاق بشير عباس، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقاله، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة-مصر، 2007.
11. الصوفي محمد، إدارة تكنولوجيا المعلومات LT، الطبعة الثانية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية-مصر، 2009.
12. الخالدي محمود محمد، التكنولوجيا الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، عمان-الأردن، 2007.
13. الخطاب محمد أمل، تكنولوجيا الإتصال الحديثة ودورها في تطوير الأداء الصحفي، الطبعة الأولى، دار العالم العربي، القاهرة-مصر، 2010.
14. بختي إبراهيم، التجارة الإلكترونية (مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة)، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
15. جابر محمد نجلاء، دراسة تحليلية في الإعلام الجماهيري، الطبعة الأولى، دار المعترف للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2015.

16. دراز عبد المجيد حامد، النظم الضريبية، الدار الجامعية، بيروت-لبنان، 1994.
17. حسان أحمد محمد، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، مصر، 2008.
18. يحيوي نصيرة، الضرائب الوطنية والدولية، الأوراق الزرقاء، الجزائر، 2010.
19. محرزى عباس محمد، اقتصاديات الجباية والضرائب، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.
20. مسلم حسن عبد الله، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2015.
21. ناصر مراد، فعالية النظام الضريبي بين النظرية والتطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
22. نور الدين عصام، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2005.
23. نوري منير، نظام المعلومات المطبق في التسيير، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.
24. سعدي بوجمعة نصيرة، عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
25. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
26. سلطان إبراهيم، نظم المعلومات الإدارية-مدخل إداري، الدار الجامعية، الإسكندرية-مصر، 2000.
27. عطية أحمد هاشم، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، مصر، 2000.
28. علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الثقافة، الطبعة الأولى، دار الرحاب، القاهرة-مصر، 2005.
29. فرغلي عبد الله، موسى علي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، الطبعة الأولى، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2007.
30. صابر عبد العليم محمد، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، مصر، 2000.
31. قدي عبد المجيد، دراسات في علم الضرائب، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2011.
32. عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان-الأردن، 2008.
33. رضا حمدي هشام، تنمية مهارات الإتصال والقيادة الإدارية، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر، عمان-الأردن، 2010.

34. شوقي سالم، نظم المعلومات والحاسب الآلي، مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات، الإسكندرية- مصر، 1996.

ب. المقالات

1. الخوالدة عبد الله رياض، الحفيظي فليح محمد، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات الأردنية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 35، العدد 02، الأردن، 2008.
2. بوزارة أحلام، الإنترنت والتجارة الإلكترونية، جامعة سيدي بلعباس.
3. بوغليطة إلهام، أهمية ودور المعلومات في إتخاذ القرارات في قطاع المحروقات-سكيكدة، مجلة الباحث، العدد 13، 2013 .
4. بن بريكة عبد الوهاب، بن التركي زينب، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، العدد 07، 2010/2009.
5. ولهي بوعلام، محادي عثمان، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي-دراسة حالة مجموعة من المؤسسات، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، ديسمبر 2019.
6. زمام نور الدين، سليمان صباح، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماتها في العملية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، بسكرة، جوان 2013.
7. حديد يوسف، براهمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17، قسم علم النفس، جامعة جيجل، الجزائر، ديسمبر 2014.
8. طه خير طه، ابراهيم، مدخل مقترح لتطوير الفحص الضريبي بهدف تحسين جودة الأداء الضريبي والحد من التقديرات الشخصية، المجلد 20، العدد 03، جامعة عين الشمس، كلية التجارة، قسم المحاسبة، أكتوبر 2016.
9. سولمية عبد الرحمان، استخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي-دراسة ميدانية بقرية سكارا بلدية القيقبة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة باتنة، الجزائر، ديسمبر 2015.
10. عبادة نور الدين، طبيب شريفة، واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات العمومية الجزائرية-قطاع البريد والاتصالات بمدينة عنابة نموذجا، مجلة بيبليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2019.

11. عبد الحليم الحمزة، الفحص الضريبي الإلكتروني كأداة لتفعيل عمل الإدارة الضريبية نحو نموذج لنظام المعلومات الإلكترونية في الإدارة الضريبية في الجزائر، مجلة دراسات جبائية، العدد 12، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تبسة، جوان 2018.
12. عبد الرحمان ياسر، قشي خالد، أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا الطلبة: دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، الجزائر، 2020.
13. قاسحي فيروز، استخدامات تكنولوجيا الإتصال في التعليم و البحث العلمي، مجلة مجتمع تربية عمل، العدد 01، جامعة الجزائر 03، جوان 2016.
14. ركي أحمد، عمارة سمير، واقع وآفاق عصنة الإدارة الضريبية في الجزائر، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، العدد 01، جامعة 20 أوت-سكيكدة، الجزائر، جوان 2020.
15. شاكور غانم علي، أثر نظام المعلومات في زيادة الإيرادات الضريبية (بحث تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب)، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 12، العدد 38، جامعة البيان الأهلية، بغداد-العراق، 2017.
16. غوال نادية، العجال عدالة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة بالجزائر، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 09، العدد 16 مكرر، 2019.

### ج. الرسائل الجامعية

1. ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، قسم الإقتصاد، جامعة قسنطينة 02، 2013/2014.
2. ضيف أحمد، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتفعيل إدارة التغيير بالمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة المؤسسة الجزائرية مجمع اتصالات الجزائر نموذجاً، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة تلمسان، 2012/2013.
3. الحروي أبو بكر عبد القادر كمال، مدى فعالية تطبيق نظام الفحص الضريبي الإلكتروني-دراسة ميدانية في الإدارة الضريبية اليمنية، أطروحة لنيل درجة الماجستير، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، 2018.
4. بن زهرة بلقاسم حميد، صغير وعلي نجيب، أهمية نظام المعلومات الضريبي في ضبط إيرادات وأعباء الإدارة الجبائية في الجزائر، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم المالية والمحاسبة، قسم علوم المالية والمحاسبة، جامعة جيلالي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر، 2019/2020.
5. لعرج عبير، بن قويدفة نوال، تحديات المراقب الجبائي في ظل نظام SAP-دراسة حالة بمركز الضرائب لولاية جيجل، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم المالية والمحاسبة، جامعة عين تموشنت-بلحاج شعيب، الجزائر، 2020/2021.

6. سلوقي تقوى، دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الرقابة الجبائية-دراسة حالة مركز الضرائب أم البواقي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم المالية والمحاسبة، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2021/2020.

#### د. الملتقيات والمؤتمرات والندوات

1. أثر الموارد البشرية في تعزيز الاقتصاد الوطني، بحوث وأوراق عمل، مؤتمر وطني، تنمية الموارد البشرية وتعزيز الاقتصاد الوطني، سلطنة عمان، فبراير، 2010.
2. سوالم سفيان، واقع الرقابة الجبائية في الجزائر (صعوبات تطبيقها والحلول المقترحة لتفعيلها)، الملتقى الوطني يومي 28 و 29 أكتوبر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، 2015.
3. عبدلي عصام، إطار تصوري لنموذج نظام معلومات إلكتروني للحد من ظاهرة التهرب الضريبي، الملتقى الوطني يومي 25 و 26 نوفمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد جمة لخضر - الوادي، 2018.

#### هـ. الأوراق البحثية

1. بختي إبراهيم، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في التعليم، منشورات جامعية، ورقلة، الجزائر، 2014.

#### و. القوانين والمراسيم التشريعية

1. المادة 02، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد رقم 20، المؤرخ في 29 مارس 2009.

#### ي. المواقع الإلكترونية

<https://www.mfdgi.gov.dz>

<https://www.aps.dz>

<https://www.itu.int.com>

1. الموقع الرسمي للمديرية العامة للضرائب

2. الموقع الرسمي لوكالة الأنباء الجزائرية

3. الموقع الرسمي للاتحاد الدولي للاتصالات

#### ثانيا : باللغة الأجنبية

#### A. Les Livres

1. Leado and Others , **Management information systems** , Pearson Education ino , Now jersey , 10 Th Edition , 2007.
2. Gordon-B et autres , **systeme d'information pour le management** , volume 01ED , Economic , paris , 1986 .
3. Jean Brillman , **Les meilleures pratiques du management** , les edition d'organisation , paris , France , 2001 .

4. Marie et autres , **management des systemes d'informatique** , Edition Dunod , paris , France , 2003 .

## **B. Les Mémoires**

1. Bekkali Meriem , **comment améliorer la gestion des ressources humaines à travers l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication**, cas de l'Office National Des Aéroports , mastère en management des services publics , maroc , 2003/2004 .

## **C. Les Cours**

1. Adnen .a ,chapitre 03 , **ystème de gestion de fichiers** , institut superieur d'informatique et des technologies de communication , 2009/2010 .



الملحق رقم 01 : نافذة اتصال الترقيم الجبائي

https://www.mfdgi.gov.dz/ind

الرئيسية | نبذة عن المديرية العامة للضرائب | التشريع الجبائي | الوثائق الجبائية | الإعلام والصحافة

إدارة كت من الخواص | إدارة كت من المصنمين

أفريل 2019

تحسين مناخ الأعمال : إحصائيات مع طي

أنا أنشيتي مؤسستي : تصفحوا هنا

الترقيم الجبائي

التحميل

الاستدراك في رسالة المديرية العامة للضرائب

### اتصال الترقيم الجبائي

جهة اتصال

مديرية الإعلام والوثائق الجبائية

وزارة المالية  
المديرية العامة للضرائب  
عيسى احمد قرنيش - علي ملكي  
بن مكيون  
الجزائر  
16000  
الجزائر

dir.mf@nifensigne.mfdgi.gov.dz  
(213+0)21 51 51 59  
https://nifensigne.mfdgi.gov.dz

نموذج الاتصال

إرسال بريد إلكتروني : جميع الحقول التي بجانبها (\*) مطلوبة.

\* الاسم

\* البريد الإلكتروني

\* الموضوع

\* الرسالة

إرسال نسخة من هذه الرسالة إلى عنوان بريدك الإلكتروني

إرسال البريد الإلكتروني

روابط مفيدة	رأيكم بهما	التبادل	تحديد الموقع الجغرافي لمصالحنا
<ul style="list-style-type: none"> <li>مديرية كبريات المؤسسات</li> <li>مهاكل وزارة المالية</li> <li>الوزارات</li> <li>البنوك وشركات التأمين</li> <li>هيئات وإدارات عمومية</li> <li>هيئات ومنظمات دولية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>سير الأراء</li> <li>استطلاعات الرأي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاتصال</li> <li>مفتحي المناقشة</li> <li>الأسئلة المتكررة</li> </ul>	

Mentions légales | Conception Alcomnet | Hébergement Kdhosting

الملحق رقم 02 : نافذة الترخيم الجبائي

**IMMATRICULATION FISCALE EN LIGNE**

Avril 2019 Contactez-nous

**Faites votre demande de NIF ici**

**Vous êtes une personne morale**

- 1-Formulaire de demande d'immatriculation fiscale
- 2-Suivre Votre demande
- 3-Editer votre attestation d'immatriculation fiscale
- 4-Rééditer votre accusé de réception

**Vous êtes une personne physique**

- 1-Formulaire de demande d'immatriculation fiscale
- 2-Suivre Votre demande
- 3-Editer votre attestation d'immatriculation fiscale
- 4-Rééditer votre accusé de réception

Textes Législatifs et Réglementaires

Authentifier votre NIF

**Procédure d'obtention du NIF**

Si vous êtes une personne morale, allez dans la rubrique Personne morale.

Si vous êtes une personne physique, allez dans la rubrique Personne physique.

**Les étapes à suivre:**

**Première étape : Dépôt de la demande**

Le demandeur peut déposer sa demande à partir du lien « Formulaire de demande d'immatriculation fiscale ». Remplir le formulaire. Une fois la saisie terminée et validée, un accusé de réception est affiché sur votre écran portant le numéro de votre demande que vous pourrez enregistrer ou imprimer directement.

Le numéro de la demande, vous servira à suivre l'état d'avancement du traitement de votre demande ainsi que l'impression de votre attestation d'immatriculation.

**Deuxième étape : Suivi de la demande**

Le demandeur peut suivre l'état d'avancement du traitement de sa demande à partir du lien « Suivre votre demande », en remplissant les informations nécessaires.

**Troisième étape : Impression de l'attestation d'immatriculation Fiscale**

Le demandeur peut imprimer son attestation d'immatriculation fiscale à partir du lien « Editer votre attestation d'immatriculation fiscale », en remplissant les informations nécessaires.

**Quatrième étape : Validation de l'attestation d'immatriculation Fiscale**

Pour valider votre attestation, vous devez vous présenter au service de gestion dont vous dépendez (votre inspection ou votre CDI ou DGE) munis de ces deux documents (accusé de réception et attestation d'immatriculation fiscale).

Si tous vos renseignements sont corrects, le responsable

الملحق رقم 03 : نافذة طلب رقم تعريف جبائي للشخص المعنوي



https://nifenligne.mfdgi.gov.dz

2



REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

MINISTERE DES FINANCES  
DIRECTION GENERALE DES IMPOTS

وزارة المالية  
المديرية العامة للضرائب



Contactez-nous

Formulaire de demande du Numéro d'Identification Fiscal  
« NIF »  
Personne Morale

[Demander le NIF pour le siège](#)

[Demander le NIF pour l'unité](#)

[Retour](#)

Direction Générale des impôts - 2016  
Tél: +213 21.59.55.49 Email: did-nifenligne@mf.gov.dz

الملحق رقم 04 : نافذة طلب رقم تعريف جبائي لشخص طبيعي

https://nifenligne.mfdgi.gov.dz

2



REPUBLICQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

MINISTERE DES FINANCES وزارة المالية  
DIRECTION GENERALE DES IMPOTS المديرية العامة للضرائب

IMMATRICULATION FISCALE EN LIGNE

Contactez-nous

Formulaire de demande du Numéro d'Identification Fiscale « NIF »  
Personne Physique

Comment transcrire le numéro du registre de commerce de l'arabe au français?  
Exemple: 16/00-876543 | 15 رقم السجل التجاري:  
Numéro du registre de commerce : 15A876543-00/16

Nom:

Prénom(s):

E-mail:

Confirmer votre E-mail:

Saisir le code sécurité affiché  375464 code sécurité  
si code illisible, générer un autre code

Suivant

Retour

Direction Générale des impôts - 2016  
Tél: +213 21.59.55.49 Email: did-nifenligne@mf.gov.dz

الملحق رقم 05 : نافذة الولوج إلى الفضاء الشخصي الخاص بالمكلفين

<https://jibayatic.mfdgi.gov.dz/>

2



Utilisateur

Mot de passe

Ouverture de session

Mot de passe oublié

الملحق رقم 06 : استمارة التصريح الجبائي الإلكتروني G50

CODE	Catégorie de revenus	REVENUS IMPOSABLES	TAUX	MONTANTS À PAYER (DA)
E2L20	Traitements et salaires versés par les employeurs	<input type="text" value="0"/>	BAREM	<input type="text" value="0"/>
E2L30	personnel résident	<input type="text" value="0"/>	BAREM	<input type="text" value="0"/>
E2L40	personnel non résident	<input type="text" value="0"/>	BAREM	<input type="text" value="0"/>
E2L50	Primes de rendement, gratification ou autres, ainsi que le rappels y afférents, d'une périodicité autre que mensuelle services par les employeurs	<input type="text" value="0"/>	10%	<input type="text" value="0"/>
E2L60	Sommes versées à des personnes exerçant, en sus de leur activité principale de salarié, une activité d'enseignement, de recherche, de surveillance ou d'assistantat à titre vacataire, ainsi que les rémunérations provenant de toutes act. occ. à car.int.	<input type="text" value="0"/>	10%	<input type="text" value="0"/>
TOTAL:				<input type="text" value="0"/>

TAP - Taxe sur l'activité professionnelle

CODE	Catégorie de revenus	GLOBAL	IMPOSABLE	TAUX	MONTANTS À PAYER (DA)
<b>1) OPÉRATIONS IMPOSABLES</b>					
C1A10	Opérations de production de biens sans réfections	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	1%	<input type="text" value="0"/>
C1A20	Opérations bénéficiant d'une réfaction de 25%	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	2%	<input type="text" value="0"/>
C1A30	Opérations bénéficiant d'une réfaction de 30%	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	2%	<input type="text" value="0"/>
C1A40	Opérations bénéficiant d'une réfaction de 50%	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	2%	<input type="text" value="0"/>
C1A50	Opérations bénéficiant d'une réfaction de 75%	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	2%	<input type="text" value="0"/>
C1A60	Opérations sans réfaction	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	2%	<input type="text" value="0"/>
C1A80	Activité de transport par canalisation des hydrocarbures	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	3%	<input type="text" value="0"/>

CODE	Catégorie de revenus	GLOBAL	EXONÉRÉ	MONTANTS À PAYER (DA)
<b>2) OPÉRATIONS EXONÉRÉS</b>				
C2A20	Andi	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
C2A30	Ansej	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
C2A40	Angem	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
C2A50	Cnac	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
C2A60	Opérations intragroupe	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
C2A70	Exportation	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
	Autres	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
TOTAL:				<input type="text" value="0"/>

TAXES SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRES

A / Chiffres d'affaires imposables

CODE	Catégorie de revenus	REVENUS IMPOSABLES	TAUX	MONTANTS À PAYER
<b>1) Opérations assujettis à la TVA</b>				
E3B1	Biens, produits et denrées visées par l'article 23 du C. TCA	<input type="text"/>		<input type="text" value="0.00"/>
E3B2	Prestations de services visées par l'article 23 du C. TCA	<input type="text"/>		<input type="text" value="0.00"/>
E3B3	Opérations immobilières visées par l'article 23 du C. TCA	<input type="text"/>		<input type="text" value="0.00"/>
E3B4	Actes médicaux	<input type="text"/>		<input type="text" value="0.00"/>
E3B5	Commissionnaires et courtiers	<input type="text"/>		<input type="text" value="0.00"/>
E3B6	Fourniture d'énergie	<input type="text"/>		<input type="text" value="0.00"/>
E3B7	Autres	<input type="text"/>		<input type="text" value="0.00"/>
9 - 1	Sous Total	<input type="text" value="0.00"/>		<input type="text" value="0.00"/>
<b>2) Opérations assujettis à la TVA</b>				

الملحق رقم 07 : نافذة البوابة الإلكترونية " جبايتك "

The screenshot shows the homepage of the 'jibaya'tic' portal. At the top left, there is a logo for 'jibaya'tic' with the text 'Direction Générale des Impôts' below it. To the right of the logo are navigation links: 'ACCUEIL', 'PRÉSENTATION', 'ADHÉSION', and 'Espace Télédéclaration et Télépaiement'. The main content area features a large dark blue banner with the text 'LA DÉCLARATION ET LE PAIEMENT EN LIGNE' in white. Below this banner is a smaller dark blue banner with the text 'Déclarez et payez..... sans vous déplacer.' At the bottom center, there is a light blue button with the text 'ESPACE TÉLÉDÉCLARATION ET TÉLÉPAIEMENT'. The browser's address bar at the top shows 'MINISTÈRE DES FINANCES [DZ] | https://www.mfdgi.gov.dz/portailpublic/#!' and the email 'mcf.assistance@mfi.gov.dz'.

الملحق رقم 08 : استمارة التسجيل في خدمة " جبايتك "

Ministère des Finances  
Direction Générale des Impôts

**jibaya'tic**  
Services Généraux des Impôts

**FORMULAIRE  
DE  
SOUSCRIPTION**

Je soussigné :

Adresse :

Courrier électronique :

Agissant en qualité de :

Représentant légal  
 Mandataire habilité

Pour le contribuable (Raison sociale) :

Numéro d'Identification Fiscal :

Je déclare avoir pris connaissance des dispositions contenues dans le Cahier des Dispositions Générales des Services JIBAYATIC et m'engage à respecter les Obligations qui en découlent.

Ci-joint, un maximum de trois (03) RIB qui sont invoqués alternativement, dans les Ordres de virement qui seront générés automatiquement à l'issue des Télédéclarations sur JIBAYATIC.

Fait à Alger Le : 2019

**Signature+cachet de l'Entreprise**

Direction des Grandes Entreprises  
Chemin Ahmed Gadouche Ben Aknoun Alger Tel 021 91 22 05 <http://www.dge.gov.dz>

الملحق رقم 09 : ملحق استمارة التسجيل في خدمة " جبايتك "

jibaya'tic

**ANNEXE**  
AU FORMULAIRE DE SOUSCRIPTION

Je soussigné .....

Adresse: .....

Courrier électronique :

Agissant en qualité de :

Pour le contribuable (Raison sociale)

Numéro d'Identification Fiscal :

Donne le pouvoir à :

Adresse : .....

Courrier électronique :

D'agir, à mon compte, pour souscrire aux services JIBAYA'TIC.

Il est, à ce titre, porteur du code d'accès délivré par la DGI à cet effet.

Fait à ..... le .....

Signature + cachet de l'Entreprise

2019

الملحق رقم 10 : استبيان الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق ابن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم : علوم المالية و المحاسبة  
تخصص : محاسبة وجباية معمقة  
إستمارة الإستبيان

أخي الفاضل / أختي الفاضلة

تحية طيبة ...أما بعد،

تتعلق هذه الاستبانة بإعداد دراسة ميدانية ضمن متطلبات الحصول على درجة الماستر في العلوم المالية و المحاسبة تخصص محاسبة وجباية، من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل عن موضوع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الإدارة الجبائية - مديرية الضرائب ولاية جيجل نموذجا -، وتعد قائمة الاستبانة هذه جزءا من البحث وضرورة، يأمل أصحاب البحث الاستفادة من نتائجها من خلال ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي.

لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة عن الأسئلة الواردة ضمن هذه الاستبانة، ونحيطكم علما أنها سرية ولن يطلع عليها سوى أصحاب البحث فقط، ولن تستخدم نتائجها إلا لأغراض البحث العلمي كما لن تعرض نتائجها إلا في صورة إجمالية رقمية ونسب مئوية.

وفي الأخير نشكر لكم حسن تعاونكم ومساهمتم في هذا البحث

إشراف الأستاذة : زين راضية

من إعداد الطلبة:

لكميتي ريان

علو صوفية

## الملاحق

ملاحظة: ضع علامة (x) على الإجابة التي ترى أنها مناسبة

### أولاً: البيانات الشخصية و الوظيفية

- 1- الجنس: ذكر  أنثى
- 2- الفئة العمرية: أقل من 25 سنة  من 25 إلى أقل من 30 سنة
- من 30 إلى أقل من 40 سنة  40 سنة فما فوق
- 3- المؤهل العلمي: ثانوي  ليسانس
- ماجستير/ ماستر  أخرى .....
- 4- الخبرة المهنية : أقل من 5 سنوات  من 5 إلى أقل من 10 سنوات
- من 10 إلى أقل من 15 سنة  15 سنة فما فوق
- 5- الوظيفة : موظف  رئيس مصلحة  مدير
- 6- هل تلقيتم تكويناً في الإعلام الآلي : نعم  لا

### ثانياً : محاور الدراسة

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>المحور الأول : تكنولوجيا المعلومات و الإتصال</b>						
<b>البعد الأول : الأجهزة و المعدات</b>						
01	تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات الإدارية .					
02	تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على عدد كافي من الحواسيب .					
03	تستعمل مديرية الضرائب لولاية جيجل الأجهزة الحديثة مع الأجهزة التقليدية .					
04	يتم إستغلال الحواسيب الموجودة بمديرية الضرائب لولاية جيجل باستمرار ( بشكل يومي)					

## الملاحق

					05	لا توجد أعطاب مستمرة في العتاد الذي تتوفر عليه مديرية الضرائب لولاية جيجل .
<b>البعد الثاني : البرمجيات</b>						
					01	تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على تكنولوجيات حديثة للعمل .
					02	تتلاءم طبيعة البرمجيات المتوفرة على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل مع طبيعة العمل.
					03	تقوم مديرية الضرائب لولاية جيجل ببرمجة دورات تدريبية لتعلم كيفية استخدام البرامج المستعملة في أداء وظائفها .
					04	يجد العمال سهولة في استخدام البرمجيات المستعملة في العمل .
					05	تعمل مديرية الضرائب لولاية جيجل على التطوير المستمر لبرمجيات الحاسوب التي تمتلكها .
<b>البعد الثالث : قواعد البيانات</b>						
					01	تمتلك مديرية الضرائب لولاية جيجل قاعدة بيانات تشمل مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بعملها .
					02	تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على قواعد البيانات لتجنب مشكلة تضارب المعلومات وتكرار العمليات.
					03	تتوفر قواعد البيانات على نوع من الأمان والحماية للمعلومات الخاصة بمديرية الضرائب لولاية جيجل.
					04	هناك تحيين مستمر وسنوي يتم على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل خاص بالملفات الضريبية للمكلفين .
					05	هناك تنسيق بين مصالح مديرية الضرائب لولاية جيجل والمصالح الخارجية للضرائب لولايات على

## الملاحق

					خلق بنك للمعلومات من أجل توفير المعلومات الجبائية.
<b>البعد الرابع : الإنترنت والشبكات الداخلية</b>					
					01 تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على شبكة أنترنت وتستخدمها في إجراء الإتصالات داخل المديرية وخارجها.
					02 تستخدم مديرية الضرائب لولاية جيجل الأنترنت لتسريع وتيرة العمل وكسب الجهد والوقت .
					03 تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على الأنترنت في جمع المعلومات ونقلها وتبادلها.
					04 تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على شبكات إتصال داخلية وخارجية تستعملها في نقل المعلومات بين أقسامها.
					05 تقلل شبكات الإتصال الداخلية من إمكانية تسريب البيانات والمعلومات المتواجدة لدى مديرية الضرائب لولاية جيجل.
<b>البعد الخامس : نظام المعلومات الضريبي</b>					
					01 تمتلك مديرية الضرائب لولاية جيجل نظام معلومات ضريبي يعمل على جمع البيانات من مصادرها الداخلية والخارجية.
					02 يقدم نظام المعلومات تقارير دورية أو خاصة تغطي كافة أقسام العمل.
					03 يقوم نظام المعلومات الضريبي بعملية التنسيق بين مصالح مديرية الضرائب لولاية جيجل الداخلية والخارجية .
					04 يتم تجميع وتلخيص المعلومات الجبائية الواردة إلى مديرية الضرائب على مستوى المديرية الفرعية للرقابة الجبائية وتبادلها إلكترونيا بين مختلف المصالح الطالبة لها .

					05	تساعد أنظمة المعلومات الضريبية على أداء عمليات المديرية بسرعة ملحوظة .
<b>المحور الثاني : أداء الإدارة الجبائية</b>						
					01	تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونمط الإدارة الإلكترونية في أداء مختلف وظائفها وعملياتها .
					02	تقوم المديرية الفرعية للرقابة الجبائية بتوفير المعلومات الجبائية وتجميعها ومراقبتها إلكترونياً .
					03	يتولى مكتب المراجعات الجبائية متابعة تنفيذ برامج المراقبة والمراجعة مستغلاً في ذلك قواعد البيانات والإنترنت والمعدات والآلات الإلكترونية
					04	تعتمد المديرية في عملية الرقابة على التصريحات المكتتبة ورقياً من طرف المكلفين .
					05	تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على نظام الدفع الإلكتروني لتسهيل عمليات دفع الضرائب كبديل عن طرق الدفع التقليدية .
					06	تتيح مديرية الضرائب لولاية جيجل للمكلفين التابعين لها الاستفادة من خدمات موقع "جبايتك" .
					07	تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على الفحص الضريبي الإلكتروني في عملياتها الرقابية للتحقق من صحة الإقرارات الضريبية .
					08	مكتب البحث في المعلومة الجبائية يستغل أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البحث عن مصادر المعلومات .
					09	يقوم مكتب البطاقات ومقارنة المعلومات باستغلال المعلومات الواردة إلكترونياً .
					10	إعداد برامج البحث والمراجعة ومراقبة التقييمات على مستوى المديرية الفرعية للرقابة الجبائية يتم بسرعة مع وجود شبكات لتوفير المعلومات .

## الملاحق

### الملحق رقم 11: التكرارات والنسب المئوية لمحور البيانات الشخصية والوظيفية

#### الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	42	50,6	50,6	50,6
	أنثى	41	49,4	49,4	100,0
Total		83	100,0	100,0	

#### الفئة العمرية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 25 إلى أقل من 30 سنة	3	3,6	3,6	3,6
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	26	31,3	31,3	34,9
	40 سنة فما فوق	54	65,1	65,1	100,0
Total		83	100,0	100,0	

#### المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	25	30,1	30,1	30,1
	ليسانس	38	45,8	45,8	75,9
	ماسر/ماجستير	10	12,0	12,0	88,0
	أخرى	10	12,0	12,0	100,0
Total		83	100,0	100,0	

#### الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	6	7,2	7,2	7,2
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	20	24,1	24,1	31,3
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	16	19,3	19,3	50,6
	15 سنة فما فوق	41	49,4	49,4	100,0
Total		83	100,0	100,0	

#### الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	63	75,9	75,9	75,9
	رئيس مصلحة	19	22,9	22,9	98,8
	4,00	1	1,2	1,2	100,0
Total		83	100,0	100,0	

#### تلقي تكوين في الإعلام الآلي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	58	69,9	69,9	69,9
	لا	25	30,1	30,1	100,0
Total		83	100,0	100,0	

الملحق رقم 12: معامل الثبات ألفا كرونباخ

معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,926	25

معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحور الإدارة الجبائية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,867	10

معامل الثبات ألفا كرونباخ للإستبانة ككل

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	35

الملحق رقم 13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء أفراد العينة حول عبارات الإستبيان

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الأجهزة والمعدات

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات الإدارية .	83	1,00	5,00	2,6867	1,25841
تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على عدد كافي من الحواسيب .	83	1,00	5,00	2,2289	1,06296
تستعمل مديرية الضرائب لولاية جيجل الأجهزة الحديثة مع الأجهزة القديمة .	83	1,00	5,00	2,9759	1,20947
يتم إستعمال الحواسيب الموجوده بمديرية الضرائب لولاية جيجل باستمرار ( بشكل يومي)	83	1,00	5,00	3,4819	1,08607
لا توجد أعطاب مستمرة في العتاد الذي تتوفر عليه مديرية الضرائب لولاية جيجل .	83	1,00	5,00	2,3614	1,07724
الأجهزة و المعدات	83	1,00	5,00	2,7470	,79024
N valide (liste)	83				

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء البرمجيات

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على تكنولوجيات حديثة للعمل .	83	1,00	5,00	2,1928	1,10936
تتلاءم طبيعة البرمجيات المتوفرة على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل مع طبيعة العمل.	83	1,00	5,00	2,6386	1,26470
تقوم مديرية الضرائب لولاية جيجل بدمج دورات تدريبية لتعلم كيفية استخدام البرامج المستعملة في أداء وظائفها .	83	1,00	5,00	2,0241	1,04736
يجد العمال سهولة في استخدام البرمجيات المستعملة في العمل .	83	1,00	5,00	2,6747	1,03722
تعمل مديرية الضرائب لولاية جيجل على التطوير المستمر لبرمجيات الحاسوب التي تمتلكها .	83	1,00	5,00	2,2289	1,06296
البرمجيات	83	1,00	5,00	2,3518	,86537
N valide (liste)	83				

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء قواعد البيانات

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تمتلك مديرية الضرائب لولاية جيجل قاعدة بيانات تشمل مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بعملها .	83	1,00	5,00	2,9880	1,16341
تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على قواعد البيانات لتحديد مشكله تصاريح المعلومات وتكرار العمليات .	83	1,00	5,00	3,1325	1,06806
تتوفر قواعد البيانات على نوع من الأمان والحماية للمعلومات الخاصة بمديرية الضرائب لولاية جيجل .	83	1,00	5,00	3,0723	1,16643
هناك تحيين مستمر وسوي يتم على مستوى مديرية الضرائب لولاية جيجل خاص بالملفات الضريبية للمكلفين .	83	1,00	5,00	3,0000	1,17909
هناك تنسيق بين مصالح مديرية الضرائب لولاية جيجل والمصالح الخارجية للضرائب على خلق بنك للمعلومات من أجل توفير المعلومات الجيازية .	83	1,00	5,00	2,9639	1,12017
قواعد_البيانات	83	1,00	5,00	3,0313	,94093
N valide (liste)	83				

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء الإنترنت والشبكات الداخلية

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على شبكة أترنت وتستخدمها في إجراء الاتصالات داخل المديرية وخارجها .	83	1,00	5,00	2,4217	1,25057
تستخدم مديرية الضرائب لولاية جيجل الأترنت لتسريح وتيرة العمل وكسب الجهد والوقت .	83	1,00	5,00	2,1928	1,14186
تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على الأترنت في جمع المعلومات ونقلها وتبادلها .	83	1,00	22,00	2,2892	2,43716
تتوفر مديرية الضرائب لولاية جيجل على شبكات اتصال داخلية وخارجية تستعملها في نقل المعلومات بين أقسامها .	83	1,00	5,00	2,3976	1,13632
نقل شبكات الاتصال الداخلية من إمكانية تسريع البيانات والمعلومات المتواجده لدى مديرية الضرائب لولاية جيجل .	83	1,00	5,00	2,8434	1,14212
الأترنت_والشبكات	83	1,00	6,00	2,4289	1,03506
N valide (liste)	83				

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء نظام المعلومات الضريبي

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تمتلك مديرية الضرائب لولاية جيجل نظام معلومات ضريبي يعمل على جمع البيانات من مصادرها الداخلية والخارجية .	83	1,00	5,00	2,6988	1,21710
يقدم نظام المعلومات تقارير دورية أو خاصة تغطي كافة أقسام العمل .	83	1,00	5,00	2,4940	1,13022
يقوم نظام المعلومات الضريبي بعملية التنسيق بين مصالح مديرية الضرائب لولاية جيجل الداخلية والخارجية .	83	1,00	5,00	2,8193	1,20106
يتم تجميع وتلخيص المعلومات الجبائية الواردة إلى مديرية الضرائب على مستوى المديرية الضريبية للولاية الجبائية وتبادلها إلكترونيا	83	1,00	5,00	2,4217	1,08336
تساعد أنظمة المعلومات الضريبية على أداء عمليات المديرية بسرعة ملحوظة	83	1,00	5,00	2,7831	1,21020
نظام المعلومات الضريبي	83	1,00	5,00	2,6434	,96274
N valide (liste)	83				

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الأجهزة و المعدات	83	1,00	5,00	2,7470	,79024
البرمجيات	83	1,00	5,00	2,3518	,86537
قواعد البيانات	83	1,00	5,00	3,0313	,94093
الأنترنت و الشبكات	83	1,00	6,00	2,4289	1,03506
نظام المعلومات الضريبي	83	1,00	5,00	2,6434	,96274
تكنولوجيا المعلومات	83	1,00	5,00	2,6405	,73301
N valide (liste)	83				

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي لمحور أداء الإدارة الجبائية

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونمط الإدارة الإلكترونية في أداء مختلف وظائفها وعملياتها .	83	1,00	5,00	2,1446	1,11675
تقوم المديرية الفرعية للرقابة الجبائية بتوفير المعلومات الجبائية وتجميعها ومراجعتها إلكترونيا .	83	1,00	5,00	2,4337	1,17071
يقولى مكتب المراجعات الجبائية متابعة تنفيذ برامج المراجعة والمراجعة مستعجلا في ذلك فواعد البيانات والإنترنت والمعدات والآلات الإلكترونية	83	1,00	5,00	2,5181	1,18282
تعتمد المديرية في عملية الرقابة على التصريحات المكتوبة وربما من طرف المكلفين .	83	1,00	5,00	3,8072	,87594
تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على نظام الدفع الإلكتروني لتسهيل عمليات دفع الضرائب كبدول عن طرق الدفع التقليدية .	83	1,00	5,00	2,0120	1,05338
تتيح مديرية الضرائب لولاية جيجل للمكلفين التاجرين لها الإستفادة من خدمات موقع "جيبانك" .	83	1,00	5,00	2,1928	1,06448
تعتمد مديرية الضرائب لولاية جيجل على الفحص الضريبي الإلكتروني في عملياتها الرقابية للتحقق من صحة الإقرارات الضريبية .	83	1,00	5,00	1,9639	1,00542
مكتب البحث في المعلومة الجبائية يستغل أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البحث عن مصادر المعلومات .	83	1,00	4,00	2,4458	1,11807
يقوم مكتب البطاقات ومقارنة المعلومات باستغلال المعلومات الواردة إلكترونيا .	83	1,00	5,00	2,5181	1,11925
إعداد برامج البحث والمراجعة ومراجعة التقييمات على مستوى المديرية الفرعية للرقابة الجبائية يتم بسرعة مع وجود شبكات توفير المعلومات	83	1,00	5,00	2,3735	1,11214
أداء_الإدارة_الجبائية	83	1,20	4,00	2,4410	,73253
N valide (liste)	83				

الملحق رقم 14: اختبار التعددية الخطية لمتغيرات الدراسة

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	,427	,182		2,343	,022
	الأجهزة_و_المعدات	,133	,082	,143	1,624	,109
	البرمجيات	,145	,085	,172	1,716	,090
	فواعد_البيانات	-,020	,069	-,026	-,295	,769
	الأنترنت_و_الشبكات	,172	,061	,244	2,824	,006
	نظام_المعلومات_الضريبي	,359	,064	,472	5,597	,000

a. Variable dépendante : أداء\_الإدارة\_الجبائية

الملحق رقم 15: اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,837 <sup>a</sup>	,701	,681	,41367

a. Prédicteurs : (Constante), نظام\_المعلومات\_الضريبي, الاجهزه\_و\_المعدات\_الأترنت\_و\_الشبكات, قواعد\_البيانات\_البرمجيات

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	30,825	5	6,165	36,027	,000 <sup>b</sup>
	de Student	13,176	77	,171		
	Total	44,001	82			

a. Variable dépendante : أداء\_الإدارة\_الجائيه

b. Prédicteurs : (Constante), نظام\_المعلومات\_الضريبي, الاجهزه\_و\_المعدات\_الأترنت\_و\_الشبكات, قواعد\_البيانات\_البرمجيات

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	,427	,182		2,343	,022
	الاجهزه_و_المعدات	,133	,082	,143	1,624	,109
	البرمجيات	,145	,085	,172	1,716	,090
	قواعد_البيانات	-,020	,069	-,026	-,295	,769
	الأترنت_و_الشبكات	,172	,061	,244	2,824	,006
	نظام_المعلومات_الضريبي	,359	,064	,472	5,597	,000

a. Variable dépendante : أداء\_الإدارة\_الجائيه