

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، تجارية، وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبتين:

- بلمومن سمية

- قري صليحة

بعنوان:

دور الرقمنة في تحقيق أهداف المنظمات

(دراسة حالة مركز الضرائب برج بوعريريج)

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	الرتبة: أستاذ محاضر أ	د/ قطاف سهيلة
مشرفا	الرتبة: أستاذ محاضر ب	د/ عاشور مقلاتي
مناقشا	الرتبة: أستاذ محاضر ب	د/ سهام ساري

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
١٤٣٨

الإهداء

الحمد لله الذي هدانا الى نور العلم وميزنا بالعقل الذي يسير طريقنا والصلاة

والسلام على خير الخلق.

اهدي عملي هذا

الم مدرسة الحب والحنان الى رمز الامومة الى من جعل الرحمان الجنة تحت

اقدامها امي حبيبتي رحمها الله.

الى من احمل اسمه بكل افتخار الى من كان لي خير عون وسند في الحياة ... ابي

العزيز.

الى من ساندتني في مسيرتي بدعائها وحنانها جدتي الغالية رحمها الله.

الى عمي وعمتي الغاليان حفظهما الله وادامهما.

الى من جمعني بهم رحم واحد وكانوا السند الدائم لي أخوايا الحبيبان.

الى من شاركتني هذا العمل " قري صليحة " وكانت خير الزميلة والصديقة ادعو الله لها

التوفيق.

الى كل صديقتي، وزملائي طلبة السنة الثانية ماستر إدارة اعمال دفعة 2022 -

2023.

سمية

الإهداء

الحمد لله الذي هدانا الى نور العلم وميزنا بالعقل الذي يسير طريقنا والصلاة

والسلام على خير الخلق.

اهدي عملي هذا الى اتقى واقوى حب أحس به قلبي، الى التي سهرت

الليالي من أجلى، الى زهرة الحب والحنان، الى الغالية امي اطال الله في عمرها

الى من تحمل مشاق الدنيا وعنائها من اجل ان أعيش محترمة معززة، الى من

منحني العطاء والحنان، الى ابي العزيز

الى اخوتي حفضهم الله

الى كل زملائي وزميلاتي لدفعة 2022 – 2023

صليحة

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

" رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت على وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترداه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين "

(سورة النمل الآية 19)

قبل كل شيء نشكر الله عز وجل الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم، وأعطانا من القوة ما نحتاجه للوصول إلى هذا المستوى من الفهم، وإتمام هذا العمل القيم، و عرفانا منا بالجميل اتجاه من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز مذكرتنا هاته.

نتقدم بالشكر الجزيل الى:

أستاذنا المشرف " مقلاتي عاشور " الذي شرفنا بقبوله الإشراف على إنجاز مذكرتنا هاته من خلال نصائحه الخاصة والتوجيهات السديدة وإرشاداته القيمة، مع تمنياتنا له بدوام الصحة والعافية.

كما نشكر كل موظفي " مركز الضرائب ببرج بوعريريج " على استقبالهم الرائع ومساعدتهم لنا وقبولهم إنجاز الدراسة التطبيقية انطلاقا من مؤسستهم.

ونخص بالذكر السيد " بوهروا عبد الكريم " مهندس ورئيس الاعلام الالي، الذي قدم لنا جميع التسهيلات والتوضيحات ومنحنا الكثير من وقته وكذا اهتمامه وإلى كل الطاقم الإداري بالمؤسسة، متمنين له النجاح والتوفيق.

وإلى كل من ساهم وتفضل علينا بتوجيهاته السديدة ونصائحه وإرشاداته القيمة ومساعدتهم مهما كانت بسيطة.

المخلص:

هدفت دراستنا إلى إبراز دور الرقمنة في تحقيق أهداف المنظمات، خاصة في ظل التحولات التي تمر بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما أحدثته من تغييرات في الحياة اليومية للإنسان بصفقتها ركيزة أساسية يعول عليها في إحداث نقلة نوعية في مجال المعاملات الإلكترونية، ولا يخفى عن ذي بال أن توظيف الرقمنة في الإدارة الجبائية أصبح أمراً ضرورياً، لتجاوز الطرق الكلاسيكية التقليدية و اعتماده على التقنيات الحديثة الجديدة، اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي في الجزء النظري ودراسة حالة في الجزء التطبيقي توصلنا من خلالها إلى مجموعة من النتائج منها :

- تأثر الرقمنة بشكل إيجابي على زيادة الحصيلة الضريبية.
- تساعد الرقمنة على تحسين فعالية الإدارة الضريبية وتساهم في تطوير إنتاجياتها كمنظمة حكومية.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الإدارة، المنظمة، الضريبة، التقنيات.

Abstract:

This study aimed to highlight the role of digitization in achieving the goals of organizations, especially in light of the transformations that information and communication technologies are undergoing and the changes they have brought about in daily life. People as a basic and reliable pillar to make a quantum leap in the field of electronic transactions. In our study, we relied on the analytical descriptive approach in the theoretical part and a case study in the applied part, through which we reached a set of results, including:

- Digitization has a positive impact on increasing tax revenues
- Digitization helps improve the efficiency of tax administration and contributes to developing its productivity as a government organization

Key words : digitalization, management, organization, taxation, technologies...

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكر وعرافان
I	ملخص الدراسة
II	قائمة المحتويات
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ-ث	مقدمة
1	الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهيمي
2	تمهيد
3	المبحث الأول: عموميات حول الرقمنة
3	المطلب الأول: ماهية الرقمنة
11	المطلب الثاني: أهداف الرقمنة ودوافعها
12	المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة واستراتيجياتها
25	المطلب الرابع: عوامل نجاح الرقمنة ومعوقاتها
29	المبحث الثاني: أهداف المنظمات في ظل الرقمنة
29	المطلب الأول: ماهية المنظمة
33	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في نجاح المنظمات
34	المطلب الثالث: أنواع وأهداف المنظمات
35	المطلب الرابع: دور الرقمنة في تحقيق أهداف المنظمة
38	المطلب الخامس: تجارب بعض الدول الرائدة في استخدام الرقمنة .
43	المبحث الثالث: الدراسات السابقة

43	المطلب الأول: الدراسات المحلية
45	المطلب الثاني: الدراسات العربية
46	المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية
47	المطلب الرابع: التعليق على الدراسات السابقة
48	ملخص الفصل الأول
49	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دور الرقمنة في تحقيق أهداف المنظمات
50	تمهيد
51	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
51	المطلب الأول: تعريف المؤسسة
51	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب
52	المطلب الثالث: وظائف مركز الضرائب
53	المبحث الثاني: تطبيق الرقمنة في مركز الضرائب
53	المطلب الأول: التعريف بالنظام المعلوماتي جبايتك JIBAYATIC
53	المطلب الثاني: الرقمنة والتحصيل الضريبي
54	المطلب الثالث: الاعتماد الفعلي للنظام المعلوماتي JIBAYATIC
55	المطلب الرابع: امتيازات النظام المعلوماتي JIBAYATIC
56	المطلب الخامس: الفرق بين النظام القديم ونظام JIBAYATIC
57	المبحث الثالث: منهجية الدراسة الميدانية
57	المطلب الأول: منهج ومجتمع الدراسة الميدانية.
58	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

72-61	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
73	ملخص الفصل
74	الخاتمة
77	قائمة المراجع
83	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
26	نموذج مفاهيمي لتطوير الرقمنة في الجزائر	01
58	عدد استبيانات الدراسة	02
60	مقياس ليكرث الحماسي المعتمد في الدراسة	03
60	معاملات ثبات متغيرات الدراسة	04
61	مقياس تحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة	05
62	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	06
62	توزيع أفراد العينة حسب العمر	07
63	المؤهل العلمي لأفراد العينة	08
63	توزيع الأفراد حسب وظيفتهم	09
64	توزيع الأفراد حسب الخبرة المهنية	10
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بالمحور الأول	11
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بالحصيلة الضريبية	12
71	العلاقة بين متغيرات الدراسة ودلالاتها الإحصائية	13

71	معامل الارتباط بين المتغيرين واختبار جودة وتأثير النموذج بالنسبة للمتغير المستقل	14
----	--	----

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
6	تحويل الاشارات التناظرية إلى رقمي	01
21	دليل عمل المحددات	02
24	عمليات اجراء الرقمنة	03
51	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب	04
62	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	05
62	توزيع أفراد العينة حسب العمر	06
63	المؤهل العلمي لأفراد العينة	07
64	توزيع الأفراد حسب وظيفتهم	08
64	توزيع الأفراد حسب الخبرة المهنية	09

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق
84	استبيان
102-89	مخرجات معالجة البيانات المجمعة عن طريق الاستبيان باستعمال برنامج

مَقَدِّمَةٌ

المقدمة:

في ظل سلسلة التحولات التي شهدتها العالم اليوم من تطورات هائلة في كل القطاعات خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، تعددت هذه التكنولوجيا على اختلاف مسمياتها حيث نشأ مفهوم جديد للعالم الحديث يتمثل في الرقمنة التي باتت ضرورة حتمية في كل البلدان وفي جميع القطاعات لمواكبة ومسايرة هذه التطورات، لاسيما ما شهده العالم في السنوات الأخيرة من أزمات صحية واقتصادية واجتماعية، حيث تهدف هذه الأخيرة الى تقليص الإجراءات والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة كفاءة أداء الموظفين من ناحية وتطوير طرق العمل التقليدية الى طرق متطورة، أكثر مرونة وفاعلية.

يكتسي موضوع الرقمنة أهمية كبيرة، كونه ليس مجرد انتقال من نظام تقليدي روتيني بطيء إلى نظام عصري حديث قائم على التكنولوجيا المتطورة، أو توفير أجهزة و معدات حديثة و برامج مختلفة، دون النظر إلى اعتبارات ما أدخلت من اجله هذه التكنولوجيا، ولهذا فاهمية الدراسة تكمن في الاهتمام العالمي الكبير لموضوع الرقمنة في القرنين الأخيرين و التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات أو ما يعرف بالانفجار التكنولوجي عبر شبكاته المختلفة، نتيجة الإكتشافات العلمية و ما حققته من توفير للوقت والجهد، و السعي لتزويد المجتمع بالمعرفة والعلم .

الإشكالية الرئيسية:

على ضوء ما سبق ذكره باعتبار الرقمنة واقعا ملموسا تعيشه كل الدول، شهدت المنظمات الجزائرية أيضا في الوقت الحالي تطورا من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي، وعلى رأسها الإدارات الجبائية وذلك بهدف تحقيق أكبر عدد من الأهداف التي تسعى لخدمة المواطن الجزائري، والتي يعجز عن تحقيقها الفرد لوحده وتبعاً للأهمية المتزايدة لهذه الأخيرة تتضح معالم إشكالية بحثنا التي يمكن صياغتها في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو دور الرقمنة في تحقيق اهداف المنظمات؟

الأسئلة الفرعية:

وينبثق عن السؤال الرئيسي الاسئلة الفرعية التالية:

- ماهي المتطلبات والمعوقات التي تحول دون تطبيق الرقمنة في إدارة الضرائب؟

- هل للرقمنة دور في زيادة الحصيلة الجبائية؟

- ما واقع تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على الأسئلة الفرعية المطروحة ومن ثم الإجابة على إشكالية البحث، تم صياغة الفرضيات التالية:

- 1- تطبيق الرقمنة يحسن من مستوى فعالية الإدارة الجبائية.
- 2- تساهم الرقمنة في زيادة الحصيلة الضريبية.
- 3- الإدارة الضريبية تستعمل الرقمنة في جميع الإجراءات.

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي :

- ✓ حداثة الموضوع : بالخصوص النتائج المثمرة عن التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مسايرة المنظمات للتطورات الحديثة، بالإضافة إلى معرفة مدى تأثيرها على تحقيق الاهداف.
- ✓ التمكن من معرفة قدرة الادارة الجبائية في تحقيق الأهداف المسطرة وفق الأساليب الحديثة، والقدرة على مواجهة معيقات العصرية .

حدود الدراسة :

الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية للدراسة في المؤسسة محل الدراسة " مركز الضرائب " برج بوعرييج

الحدود البشرية : تتمثل في معظم عمال المؤسسة محل الدراسة " مركز الضرائب _ برج بوعرييج "

الحدود الزمنية : تمت الدراسة في الفترة الممتدة من 12 الى 27 ماي .

منهج الدراسة : تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، ودراسة حالة في الجزء التطبيقي باستخدام أداة الاستبيان .

هيكل الدراسة : بغية معالجة الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات قمنا بتقسيم بحثنا الى فصلين :

حيث يتمثل الفصل الأول في الجانب النظري والذي تضمن ثلاث مباحث أولها عموميات حول الرقمنة ويليها اهداف المنظمات في ظل الرقمنة ثم تم التطرق الى الدراسات السابقة في المبحث الثالث، بينما الفصل الثاني فتمثل في الجانب التطبيقي و الذي قسم الى ثلاث مباحث تم فيها التعرف على المؤسسة محل الدراسة ثم تم التطرق الى تطبيق الرقمنة بمركز الضرائب و منهجية الدراسة الميدانية .

اهداف الدراسة:

في هذه الدراسة تم تسليط الضوء على دور رقمته في تحقيق اهداف المنظمات بالدرجة الاولى، كما تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- ✓ محاولة اعطاء تعاريف دقيقة لبعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع: الرقمنة، المنظمة، الإدارة، الإدارة الجبائية، الخدمات الجبائية...
- ✓ السعي لتقديم فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في المنظمات الجزائرية فهم مدى تأثير رقمته المنظمات في تحقيق أهدافها
- ✓ التعرف على فاعلية الرقمنة كآلية لتحسين الخدمة الضريبية والإرتقاء بها من خلال تبسيط التحصيل الضريبي وتخفيف الأعباء والقيود عن المواطن.
- ✓ التعرف على التسهيلات التي يتيحها استخدام الرقمنة.
- ✓ إبراز أهمية الرقمنة في التواصل مع الموظفين.
- ✓ تحديد متطلبات ومعيقات تطبيق الرقمنة.
- ✓ التأكد من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الإدارة الضريبية و تأثيرها على التحصيل الضريبي.

أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ حداثة الموضوع.
- ✓ اهتمامنا وميولنا الشخصي لدراسة موضوع الرقمنة.
- ✓ الشعور بأهمية وقيمة الموضوع.
- ✓ ارتباط الموضوع بمجال تخصصنا (الإدارة).
- ✓ حاجة الإدارات والمنظمات الى تطبيق الرقمنة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة

تمهيد:

إن التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في الوقت الحاضر أدى إلى ظهور مجموعة من التقنيات الجديدة والحيوية حيث جعلت العالم قرية صغيرة، مما سمح بالتفاعل بين الأفراد والمنظمات والإدارات في مختلف المجالات بشكل مستمر بغض النظر عن الزمان والمكان، كما فتحت هذه التكنولوجيا الطريق للدخول إلى عالم الرقمنة، وتزويد المنظمات بالأساليب الجديدة والمبتكرة التي يمكن من خلالها تحسين أدائها وسرعة تحقيق مبتغاها. إن تطبيق الرقمنة يمكن أن يكون له تأثير كبير على طبيعة العمل ونجاحه في جميع المجالات .

مما سبق يتضح أن الرقمنة تلعب دوراً أساسياً في تنفيذ خدمات المنظمة، بغض النظر عن نوعها أو حجمها من أجل تسريع تحقيق أهدافها.

يمثل الجانب النظري لأي دراسة أساس الدراسات العلمية في مختلف المجالات. وعليه فقد تم في هذا الفصل توضيح العناصر الأساسية للموضوع واختبار المفاهيم الأساسية للرقمنة والمنظمات وأهدافها ومنه سنقوم بدراسة ثلاثة مباحث رئيسية في هذا الفصل:

المبحث الأول: عموميات حول الرقمنة.

المبحث الثاني: أهداف المنظمات في ظل الرقمنة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: عموميات حول الرقمنة

تعتبر الرقمنة من أقوى وأهم التغيرات النوعية التي عرفها العالم في جميع القطاعات منذ أكثر من عقدين من الزمن، حيث تقدم طرقًا مختلفة للحفاظ على المعلومات وتحسينها

المطلب الأول: ماهية الرقمنة

أولاً: نشأة الرقمنة وتطورها

بدأت التكنولوجيا الرقمية في الظهور في القرن التاسع عشر مع اختراع الآلة الحاسبة الآلية، ومن ثم تطورت الآلات الحاسبة الكهربائية في النصف الثاني من القرن العشرين. وفي الخمسينات والستينات، بدأ استخدام الحواسيب الرقمية الضخمة التي كانت تشغل غرفاً كاملة وتتطلب فرق عمل كبيرة لإدارتها وصيانتها.

أما مفهوم الرقمنة فيرجع إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، منذ الخمسينات حسب هوتتر من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات الباقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، كذلك في الإعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994.¹

تنتقل بعدها الى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموري (Memoria)، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية وأكسفورد تعاكست أرشيف ومعهد تولون للأبحاث العلمية ومؤسسات في المعلوماتية، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الالكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية، ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية.²

يعتبر طريق الرقمنة تحولا كبيرا جاء من خلال التحديات التي عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال والذي مكن من تدعيم إستراتيجية التنمية والتدعيم في مختلف المجالات، حيث في الوقت الحالي، تتميز الرقمنة بتطورها السريع والمستمر، من خلال انتشار واسع للحواسيب والهواتف وتطوير تطبيقات جديدة تستخدم التكنولوجيا الرقمية مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي

¹ صباح شارف، مروى كشرود دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية -قطاع العدالة نموذجا-مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري جامعة العربي التبسي - تبسة - كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق، 2019/2020 ص6.

² احمد، الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية، العربية 300، العدد29، 2008، ص6.

ومن المتوقع أن يستمر تطور الرقمنة في المستقبل، وأن تتنوع استخداماتها في مختلف المجالات مثل الطب والتعليم والتجارة والاتصالات والترفيه وغيرها. كما يتوقع أن تستمر تقنيات الرقمنة في التطور لتسهيل حياتنا اليومية وتحسين جودتها.

ثانيا: تعريف الرقمنة

لغة:

تعني كلمة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها الختم والكتابة والخط الغليظ والعلامة والتعجيم والرقم: ضرب مخطط من الوشي.

اصطلاحا :

هناك عدة تعاريف للرقمنة من بينها :

أ- يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط (Numérisation) بأنه "عملية نقل أي صنف من الوثائق من (أي الورقي) إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية"، وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب¹

ب- وقد عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق²

على (Numérisation) بأنه الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي، أو من خلال اشارات الكترونية تناظرية³.

¹ حمد فرج احمد، الرقمنة داخل المؤسسات المعلومات ام خارجها. المملكة المتحدة: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد4، 2009، ص11

² Serge, CACALY et all. Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation. - Amsterdam : Nathan, 2001.- p.431

³ باشوية بفي، المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير جامعة الجزائر " بن يوسف بن خدة " كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم المكتبات والتوثيق، 2008، ص70

يرى Mark Samuel¹ أن الرقمنة هي «عملية تنطوي على استخدام التقنيات لإعادة صنع العمليات والأنشطة لتصبح أكثر كفاءة». 2

ج- عرف الاستاذ الدكتور فتحي عبد الهادي³ الرقمنة على أنها "عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور الفوتوغرافية والإيضاحيات والخرائط.... الخ إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة الحاسب الآلي وفي الاتصالات عن بعد يقصد بالرقمنة تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية نابضة، وفي عمل المكتبات والمعلومات يقصد بالرقمنة "عملية إنشاء نصوص رقمية من الوثائق التناظرية".⁴

التعريف الشامل:

يمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تشارك في أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الالكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل الكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقما يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبة الآلية.⁵

¹ Mark Samuels, Digital transformation: what it is? Why it matters? and what the big trends are, available at web site: <https://www.zdnet.com/article/what-is-digital-transformation-everythingyou-need-to-know-abouthow-technology-is-reshaping>.

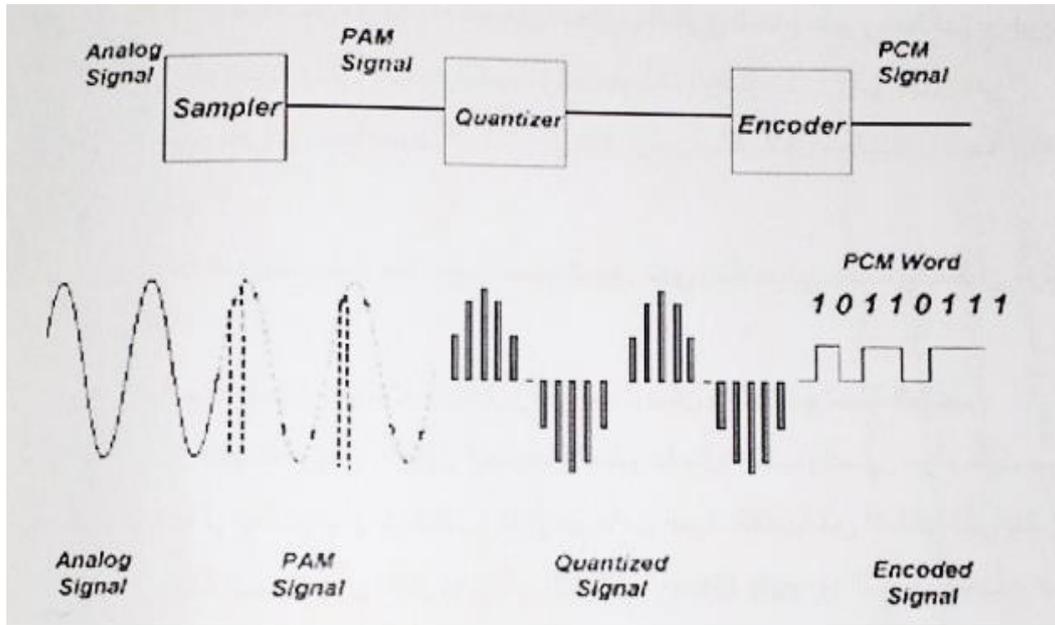
² طوائفية جلييلة دور الرقمنة في إدارة الموارد البشرية مذكرة تخرج من متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، 2021/2022، ص18

³ محمد فتحي عبد الهادي رقمته الدوريات العربية مشروع قمة الدوريات بدار الكتب المصرية نموذجا في المؤتمر السادس الجمعية المكتبات والمعلومات المتخصصة فرع الخليج خليج عشر المعرفة الافتراضية في مؤسسات المعلومات اتجاهات والمداليات الإمارات: المركز الوطني للوثائق والبحوث 2 مارس 2010 قوس ميزر

⁴ أحمد يس نجلاء. الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2012، ص18

⁵ أحمد يس نجلاء، مرجع سابق، ص20.

ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



الشكل 1: يبين تحويل الاشارات التناظرية إلى رقمي¹

ثالثاً: خصائص الرقمنة

تتميز التكنولوجيا الرقمية بعدة خصائص، منها:²

- أ- اختصار الوقت: تمكن الرقمنة من جعل كل الأماكن الالكترونية متقاربة ومتجاورة مما يسرع في نقل المعلومات في وقت اقل.
- ب- تقليص المساحة: حيث ان التخزين الالكتروني والأرشفيف لا يتطلب مساحات كبيرة للحفظ كما يمكن الوصول اليها ببسر وسهولة.
- ت- تشارك المهام الفكرية مع الآلة: وذلك بسبب وجود التفاعل والحوار بين المستخدم ونظام الذكاء الصناعي، ونتيجة ذلك نجد ان الرقمنة تساعد في تقديم وتطوير المعرفة وتحسين تكوين المستخدمين من اجل التحكم في عملية تنظيم المعلومات والإنتاج.
- ث- تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة الأخرى

¹ سالم باشوية، مرجع سابق، ص76.

² صباح شارف، مروى كشرود، مرجع سابق، ص19

- ج- **التفاعلية** : أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة¹
- ح- **التزامية** : أي إمكانية استقبال الرسالة في الوقت الذي يناسب المستخدم.
- خ- **اللامركزية** : هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الانترنت كالتمتع باستمرارية العمل في كل الأوقات والأماكن.
- د- **قابلية التوصيل** : بمعنى قابلية الربط بين الاجهزة الاتصالية متنوعة الصنع على مستوى العالم بأكمله.
- ذ- **قابلية التنقل** : يمكن للباحث أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، عن طريق وسائل اتصال كثيرة كالحاسب الآلي والهاتف النقال... الخ.
- ر- **قابلية التحويل** : إمكانية تحويل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المطبوعة إلى رسالة مسموعة.
- ز- **الجماهرية** : وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك².
- س- **الشيوع والانتشار** : مجال توسعها كبير جدا لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة، وبذلك تكتسب قوة أكثر وأسرع.
- ش- **العالمية والكونية** : وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، وهي تسمح لرأس المال بان يتدفق الكترونيا³

رابعاً: أهمية الرقمنة

1- أهمية الرقمنة

تعد الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة لمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها، كما أنها تتمتع بأهمية كبيرة بين اختصاصي المعلومات، حيث يستلزم تشييد منظمة رقمية أن تكون محتوياتها من مصادر المعلومات متاحة في شكل إلكتروني، وهناك الكثير من المبادرات التي تدور حول مفهوم الطريق السريع للمعلومات والتي أعطت الدافع نحو تحويل الكثير من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعات متاحة على وسائط رقمية.

¹ محمد سمير أحمد، الادارة الالكترونية، دار المسيرة، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص 73.

² احمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003، ص7

³ احمد مشهور، مرجع نفسه، ص 7

كما تتميز المجموعات الرقمية بسهولة الوصول إليها من جانب المستخدمين وإمكانية مشاركتها بين عدة مستفيدين في الوقت نفسه، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في أعداد المستخدمين، وذلك بالمقارنة مع المجموعات التقليدية، ويتم ذلك من خلال نشر وإتاحة مجموعات النصوص على الخط المباشر عبر شبكة الانترنت أو الشبكة الداخلية Intranet المؤسسة للمعلومات، كما أصبح بالإمكان إجراء عملية البحث أو الإستفسار داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات مع الاستعانة بمجموعات الروابط الفائقة HyperText التي تحيل القارئ مباشرة إلى نصوص أخرى ذات علاقة إلى جانب الإحالة إلى مصادر خارجية، وجدير بالذكر أن الرقمنة لا تستهدف فقط إستبدال مقتنيات وخدمات المؤسسات التقليدية بمجموعات وخدمات إلكترونية أكثر تطوراً وفعالية، فالهدف الرئيسي يكمن في تطوير وتحسين الاستفادة من مقتنيات المؤسسات جنباً إلى جنب مع تطوير الخدمات المقدمة إضافة إلى الحفاظ على الأوعية التقليدية من التلف والضياع وبخاصة النادرة منها¹

ومنه تتجلى أهمية الرقمنة في العناصر التالية:

- 1- توفر الرقمنة الجهد والوقت والتكاليف.
- 2- تحسن الكفاءة التشغيلية.
- 3- تعمل على تبسيط الاجراءات للاستفادة من الخدمات وتحسين جودتها.
- 4- تسمح للمنظمة بالتوسع والانتشار على نطاق واسع.
- 5- تمنح طرق عصرية لتقديم الخدمات.²

ب- أساليب الرقمنة

تتم عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين:

- **الطريقة الأولى:** وهي التي يكون فيها كل حرف ممثل لوحده بشكل رقمي، ويتم الحصول عليها اما بالإدخال المباشر عن طريق برامج معالجة النصوص، أو بواسطة التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقاً من وثيقة مرقمنة في شكل صورة³

¹ عكنوش نبيل، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وإنشائها - مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجاً-، جامعة منثوري - قسنطينة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم علم المكتبات، 2010، ص 151، 150 بتصرف

² حميدوش على وبوزيد حميد، اقتصاديات الأعمال القائمة على العوائد "تجارب دولية" دروس وعبر، المجلة العلمية، المستقبل الاقتصادي، العدد 01، المجلد 08، الجزائر، 2020، ص 47.

³ صالح لبعير، أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليتها على الاتصال داخل المؤسسة، دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة المسيلة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال تخصص: صحافة مكتوبة جامعة محمد بوضياف - المسيلة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال، 2020، ص 42

● **الطريقة الثانية:** وهي المطبقة والمستعملة في أغلب مشاريع المكتبات الرقمية، وتمثل في عملية التصوير الضوئي التي تتم باستخدام المساحات الضوئية، وتعطينا صورا رقمية للوثائق ونميز فيها ثلاثة اشكال وهي:

✓ الرقمنة في شكل صورة¹ Mode image:

وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالا على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين، ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية.

والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال Pixel وكل بيكال يمكن

ترميزه ب:

- ✓ 1 بايت لصورة أبيض وأسود noir et blanc
- ✓ 8 بايت الصورة في مستوى رمادي niveaux de gris
- ✓ 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة en couleur

وعلى هذا الأساس يمكن أن نميز بين ثلاث أنواع للترميز في شكل صورة²

❖ أحادي البايث³ Mode bitonal

في هذا النوع كل بيكسال pixel يمثل ببايت واحد، وهو بذلك يفرض أحد هاتين القيمتين أبيض أو أسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ، وهي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح، بينما تلقى صعوبة في التعامل مع الوثائق القديمة التي تعرضت للرطوبة والتلف، حيث أن المساح الضوئي لا يعرف هذه الآثار ويمكن أن يعتبرها كنقط و يترجمها إلى الأسود.

❖ المستوى الرمادي: Niveaux gris

وهو نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة، وعدد البيانات المستخدمة لترميز البيكسل كبير، هذه التقنية تسمح عكس النوع السابق بحفظ الوثائق القديمة جدا حيث استعملتها مكتبة الكونغرس في رقمته أرصدها التراثية القديمة.

❖ بالألوان: Mode couleur

¹ Numérisation des bibliothèques : les modes de numérisation. [En Ligne]. [10-10-2005].

Disponible sur Internet : <http://www.culture.gouv.fr/mrt/numerisation/fr/du/1image.htm#01>

² مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر : دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات. تخصص إعلام مهني وتقني، قسنطينة. جامعة مشوري، 2005م 2006م، ص84.

³ de balayage. [En Ligne]. [10-10-2005]. Disponible sur Internet :

<http://www.oclc.org/ca/fr/policies/copyright/default.htm>.

لديه نفس مبدأ النوع السابق ويختلف عليه في كون 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية هي الأحمر، الأخضر، الأزرق (RVB)، كل لون من هذه الألوان يرمز بعدد معين من البنات Les bits، ويؤخذ على هذا النوع أن حجم الملفات كبيرة جدا بالمقارنة مع النوعين السابقين.

وعموما فإن هذا النوع من الرقمنة له سلبتان أساسيتان هما:

- يقصي كل فرص البحث داخل النص.

- الملفات تحتل مساحة كبيرة على وسائط التخزين.

✓ الرقمنة في شكل نص: Mode texte

هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الالكترونية على أنها نص وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمة في شكل صورة، حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف، كما تسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء، إن منتجي هذه البرمجيات قاموا بتطوير منتجاتهم، حيث أصبحت هذه البرمجيات مصحوبة بقواميس وأدوات التحليل النحوي، وهذا النوع يناسب الوثائق التي تضم عدد كبير من أسماء العلم وأشكال نحوية قديمة أو مكتوبة في لغات عديدة.¹

✓ الرقمنة في شكل اتجاهي Mode vectoriel

يوجد شكل ثالث للرقمنة وهو الرقمنة في شكل اتجاهي، وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي عملية طويلة ومكلفة.

ويتواجد حاليا شكل للتقديم الاتجاهي وهو PDF وهي تقنية طورها شركة Adobe عام 1993، وهي تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا بشكل يحفظ للمادة التي يتم

تبادلها الجوانب التالية²: الدقة، الحجم المضغوط، التوافقية وجودة العرض والطباعة

● **إعادة الإدخال:** أحيانا لا تكون الوثيقة المرغوب في رقمنتها بحالة جيدة، أو تحتوي على ملاحظات أو اضافات مكتوبة بخط اليد، والكتابة بخط اليد لا يتم التعرف إلى الحروف فيها بشكل جيد، لذا تحتاج الوثيقة إلى إعادة ادخالها باليد وإعادة الادخال عملية يتم من خلالها كتابة محتوى الوثيقة مباشرة في معالج الكلمات processor Word وهي عملية تستغرق وقتا كبيرا، لإدخال المحتوى وتصحيح الناتج، لذا لا ينبغي

¹ مهري سهيلة، مرجع سابق 84,85

² مهري سهيلة، مرجع سابق 84,85

استخدامها الا في الحالات الضرورية فقط بالرغم من إمكانية الاعتماد على إعادة وادخال المواد المكتوبة بخط اليد إلا أن الكاميرا الرقمية يمكن أن تقدم حلاً أو بديلاً لإعادة ادخال المواد المطبوعة القديمة أو التالفة أو المخطوطة.¹

المطلب الثاني: أهداف الرقمنة ودوافعها

أولاً: أهداف الرقمنة

الأهداف التي نسعى إليها من وراء عملية الرقمنة عديدة أهمها:

✓ **الحفظ** : حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي

تتعرض لعدة أخطار.

✓ **التخزين** : أما بخصوص التخزين فإن القرص المضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك

بقرص رقمي DVD إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

✓ **الاقتسام** : من خلال الشبكات وخصوصاً شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس

الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

✓ **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام** : تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث

أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلاً من عدة دقائق.²

✓ **الدقة** : أي ضبط إنجاز الاعمال وفق مقاييس محددة من خلال أنظمة معالجة معلوماتية وبالتالي

الحد من الأخطاء.³

✓ **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة** : وذلك لوجود نشر الكتروني لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال

لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستثمار بخدمة من جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.⁴

كما توجد اهداف أخرى تتمثل في:

- توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري. الريح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص ميزره

أو إتاحتها على الشبكة، ولا يقصد بالريح هنا الأرباح بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشاً من التكلفة

لضمان استمرار العمليات.⁵

¹ صالح لبعير، مرجع سابق، ص44

² مهري سهيلة، مرجع سابق 82،83

³ بلقاسم سابع، الرقمنة في تحسين الاداء الاداري: دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

والعلاقات الدولية تخصص: إدارة محلية جامعة محمد بوضياف - المسيلة - كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية، 2021/2020، ص54

⁴ ليان قطبي، تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن، مؤتمر الشام الدولي الثالث.، مذكرة، 2006، ص1

⁵ مهري سهيلة، مرجع سابق 83

ثانيا: دوافع تطبيق الرقمنة

إننا نجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو إلى التحول إلى الإدارة الرقمية على حساب دوافع أخرى، حسب وضع هذه الدولة الاقتصادي والسياسي وأهم هذه الدوافع نجد ما يلي:¹

أ- تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به : إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة لها الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

ب- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية : حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية ، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.

ت- التحولات الديمقراطية : وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية و الدولية.²

المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة واستراتيجياتها

أولا: متطلبات الرقمنة

من أجل البدء في عملية الرقمنة يجب أن تتوفر بعض المتطلبات التي تعد بدورها من الأشياء الأساسية في نجاح عملية الرقمنة والتحول الرقمي والتي تتمثل فيما يلي:

أ - تحديد أهداف مشروع الرقمنة: وذلك من خلال تحديد خطة انطلاق ووضع تخطيط والذي يعتبر عملية منتظمة تتضمن اتخاذ مجموعة من الإجراءات والقرارات للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة مستخدمة كافة الإمكانيات المادية والمعنوية المتاحة حاليا ومستقبلا أحسن استخدام، والتخطيط لمشروع الرقمنة يجب أن يسند إلى لجنة تشرف على مشروع، الذي يجب أن يتكون من عناصر يشهد لها بالكفاءة.³

¹ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الاسلامي، 2006، ص182

² صباح شارف، مروى كشرود، مرجع سابق، ص15

³ بن علة فتيحة، في المكتبات الجامعية الجزائرية، دراسة واقع رقمه الاطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018/2019، ص38

إضافة إلى تحديد تكاليف مناسبة للمشروع مع تبويبها ووضع خطة زمنية واضحة لمراحل تنفيذ المشروع، كما يجب إعادة هندسة الإجراءات الإدارية والتنظيمية والعمليات الفنية بما يناسب التحول الجديد، وفي الأخير يجب تحديد الإجراءات التي ستتخذ بخصوص المشاكل التي يمكن أن تعترض المشروع¹.

ويتحكم في نجاح التخطيط لمشاريع رقمته الوثائق مجموعة المبادئ والخصائص التالية :

➤ **الواقعية** : لكي تحقق الخطة غايتها لا بد أن تكون هناك نظرة شاملة وواقعية لوضع المؤسسة وهذا من خلال الدراسة العلمية الدقيقة للتعرف على مواردها المالية وامكانياتها البشرية، الشيء الذي يسمح بوضع خطة سليمة تحقق غايتها في حدود هذه الإمكانيات.

➤ **الشمولية** : يجب أن يشمل التخطيط كل الجهات المسؤولة في المشروع.

➤ **المرونة**: تسمح مرونة الخطة بإمكانية تعديلها والتكيف مع التغيرات التي تطرأ على البيئة المحيطة بمشروع الرقمنة دون إعاقة سير المشروع أو زيادة في التكاليف.

➤ **وضوح الهدف** : حيث يكون للخطة أهداف واضحة من البداية وهي بمثابة الدليل الذي يسير عليه المشروع.

➤ **التنسيق** : من الضروري التنسيق في عملية التخطيط بين الأهداف المسطرة في بداية المشروع والوسائل المستخدمة في عملية تنفيذ المشروع.

➤ **الالتزام** : إن هذا المبدأ مهم جدا في التخطيط، الخطة الجيدة هي التي تحدد المهام والصلاحيات بدقة².

ب- القوى البشرية المؤهلة : عملية الرقمنة تستلزم جهود جماعية من المسؤولين داخل المؤسسة إلى جانب الموظفين من مختلف الأقسام فكلما كان الموظفون القائمون على عملية الرقمنة داخل المؤسسة مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملا مساعدا في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.

ح- الموارد المالية : مشروعات الرقمنة تتطلب ميزانية خاصة وموردا ماليا يخصص لشراء المعدات الرقمية اللازمة لعملية الرقمنة وكذلك لصيانة هذه المعدات وكل ما تتطلبه عملية الرقمنة

خ- المعدات والأجهزة : من المتطلبات الأساسية لمشروعات الرقمنة، هي المعدات والأجهزة اللازمة للقيام بعملية الرقمنة، وتمثل هذه الأجهزة في:

➤ الحواسيب .

¹ مجلودة، الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية أفقوة ولاية ورقلة 2011-2022، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية جامعة قاصدي مرياح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2021/2022، ص15

² سهيلة مهري، بلال بن جامع، نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمته الوثائق التخطيط العلمي بمشروع رقمته الوثائق المؤسسة سوناطراك"، مجلة بجلوني لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 04، 2019، ص84.

➤ المسحات الضوئية (scanner)

➤ الحاسبات الآلية

➤ شبكات المعلومات¹

د- **المتطلبات القانونية** : وتشتمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل.

ذ- **المتطلبات التنظيمية والإدارية** : تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى التنظيمية والإجراءات والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها.

ر- **المتطلبات التقنية** : ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية :

✓ متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت.

✓ المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية، أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها.

✓ المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية، بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية.²

ز- **المتطلبات السياسية** : حيث ترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الرقمية، عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الرقمية، إذ تمثل مبادرة الإدارة الرقمية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيدا سياسيا، وإرادة لدى القيادة، حيث انطلقت مبادرة دبي عام 1999 بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، إذ سرعان ما تحولت المبادرة إلى واقع ملموس عبر برنامج عمل يقوم على نقاط منها³:

➤ اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء، بالتعاون مع إدارة الخدمات الإلكترونية، من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية.

➤ تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتمادا على أحدث التقنيات.

➤ ابتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية، لتحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لمبدأ حكومة بلا أوراق وبدون طابور.

¹ مجلدة مجلودة، مرجع سابق، ص 16

² حميدوش حميد، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات والعوائد تجارب دولية دروس وعبر ، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 8، العدد 1، الجزائر، ديسمبر 2020، ص 47

³ علي السيد الباز، الحكومة الإلكترونية والادارة المحلية، الادارة المحلية الإلكترونية العربية، متاح في www.arablawnfo.com.

- تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة.
- توعية المجتمع بجدوى التحول الرقمي، وضمان الحد الأدنى من المعرفة، بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية.
- س- **المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية** : إذ يشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الرقمية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الاعلام ، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الادارة الرقمية وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية)، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الانفاق على مشاريع الادارة الرقمية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.
- ش- **متطلبات البنية التحتية للاتصالات**: ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاك الكترونية في الاماكن العمومية، والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الادارية داخل الدولة. و تمثل "رؤية الملك عبد الله الثاني عربيا إحدى الاستراتيجيات المحورية في تطبيق الادارة العامة الرقمية من خلال التنمية الاجتماعية والاقتصادية ، التحول إلى اقتصاد المعرفة ، والاستفادة من الموارد البشرية ورأس المال ، و الاهتمام بإصلاح القطاع العام ، واستخدام التكنولوجيا كأداة تمكينية"¹، وتختلف متطلبات الادارة الرقمية بين مبادرة الكترونية وأخرى ، وهذا حسب برامج التحول الرقمي ، وتبعاً لحجم المشروع الذي يستهدف الائمة الكلية، أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الادارية، إذ ينطوي نموذج الادارة الرقمية على عدد من المرتكزات تمثل بناء شبكي متماسك وأنظمة الكترونية تمكنها من أداء وظائفها المختلفة، فبلوغ الاهداف المسطرة في نظام الادارة الرقمية إنما يقتضي بالأساس ضرورة توفير البنى التحتية ومختلف الدعامات الرئيسية لهذا النموذج، والتي يمكن تناولها بشكل مركز في هذه النقاط :
- **البناء الشبكي للادارة الرقمية** : يقدم البناء الشبكي للادارة الرقمية تنوعاً من الشبكات الالكترونية تأخذ أشكالاً مختلفة، تبعاً لطبيعة الادارة ومستوى جاهزيتها، والتي تشمل غالباً الشبكات التالية :

¹ Nafta, Khaldoun, "Jordan e – gouvernement programme", Jordan e – gouvernement initiative, Jordan, septembre 2005, p 01

✓ شبكة الانترنت: وهي شبكة معلوماتية عالمية، تمثل توصيلات تعاونية للعديد من شبكات الحاسبات الآلية، مكونة بذلك من حواسيب آلية مختلفة، تم توصيلها بطريقة مبسطة وسهلة، بحيث تبدو وكأنها قطعة واحدة، أو نظام واحد.¹

ومن أهم الخدمات التي تقدمها الانترنت للإدارة الرقمية يمكن أن نذكر²:

- خدمة منتديات الحوار (Group News) : والتي تشمل خدمة تدعم كثيرا من المتحاورين الذين يتواصلون حول موضوع معين عبر شبكة الانترنت.
- خدمة file Transfer Protocol
- خدمة المحادثات Chatting : إذ تتمثل وسيلة التخاطب بين شعوب العالم، وتقدم تبادل الملفات، خدمة التخاطب مجانا، وفق أنماط ثلاثة :
 - خدمة المحادثات المقروءة بواسطة الطباعة على الشاشة.
 - خدمة المحادثات المسموعة بواسطة الصوت اللاقط وتستخدم غالبا مع الطباعة.
 - المحادثات المرئية عن طريق الكاميرات (يشاهد كل طرف الآخر).

كما توفر الانترنت خدمات أخرى تسهل عمل الادارة الرقمية والتي منها : خدمة الاتصال عن بعد network (Télécommunication) حيث تمثل برنامج تبادل المعلومات وفق نماذج مختلفة، فقد يكون الاتصال بواسطة الهواتف، الميكروويف، بواسطة الاقمار الصناعية.

- خدمة البريد الإلكتروني: هو أحد أوجه استخدام الانترنت، فالرسالة الإلكترونية المنقولة عبر البريد الإلكتروني لا يستغرق وصولها سوى ثوان إلى أي رقعة من العالم، وتأخذ رسائل البريد الإلكتروني أشكال متعددة، بحيث تكون في صورة بيانات، بحوث، كتب أو ملفات فيديو فضلا عن إمكانية التحاور، والمناقشة للكثير من المواضيع والدخول إلى مجالات عديدة بواسطة البريد الإلكتروني.³

- خدمة شبكة الويب web-ide-world : www: إذ تشمل الجزء الغني بالمعلومات في شبكة الانترنت إذ يفوق عدد الحواسيب المزودة لشبكة الويب حاليا 12000 حاسوب مزود تنقسم ملكيتها جامعات، ودور نشر وشركات كبرى، وتتضمن تلك الحواسيب صفحات من المعلومات في مجالات متعددة (نصوص، صور،

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الكتاب الأول، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2003، ص 124، نقال عن: علي، محمد شمو، التكنولوجيا الحديثة والاتصال الدولي والانترنت، الشركة الدولية لا لبحاث والنشر، جدة، بدون تاريخ، ص 322 وما بعدها

² عبد الرحمن، سعد القرني، " تطبيقات الادارة الإلكترونية في الاجهزة الامنية دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2007، ص 29

³ محمد محمود الطعامين، طارق شريف الطعامين الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن الطعامين العربية للتنمية الادارية، 2004، ص 103-104

أصوات) وهي مبنية بطريقة يسهل الوصول إليها، وبواسطة نقر مفتاح الفأرة يمكن للمتصفح التحول من حاسوب في كندا، إلى آخر في نيوزيلندا¹، وبالتالي لعبت شبكة الانترنت دورا بارزا في التمهيد لخدمات الادارة الرقمية، وقدمت لها العديد من التسهيلات في ظل تطور التقنية الحديثة وإعادة النظر في شكل وأسلوب الادارة التقليدية ✓ الشبكة الداخلية للمنظمة (الانترنت (Intranet) : هي شبكة الشركة الخاصة وتعتمد على تقنية الانترنت، وتقوم الشبكة الداخلية للمنظمة بتقديم كل المعلومات التي يحتاجها كل العاملين داخل المنظمة، من معلومات داخلية، فهي تقتصر على الموظفين الذين ينتمون للمؤسسة لا يمكن لغيرهم الدخول إلى مواقع الشبكة، وتقدم لشبكة الانترنت حماية وسيطرة ورقابة عالية على مواردها من المعلومات، بواسطة ما يطلق عليه جدران النار(Fier Wales).

✓ الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء (الاكسترنات: (Extranet)) هي عبارة عن شبكات انترانت داخلية، توسعت وامتدت خدماتها إلى مستخدمين خارجيين، مخولين من داخل المنظمة الداخلية، والاكسترنات تمثل شبكة محمية دورها الربط بين المنظمة، أو الشركة، أو المجهزين، أو الشركات²، إذ ينبغي على المستخدمين لشبكة الاكسترنات تقديم كلمة المرور (Word Pas) لأنها منظمة خدماتها لا توجه إلى كل الناس، بقدر ما أن استخدامها محصص لفئة معينة.

✓ مما سبق يمكن القول إن الشبكات الثلاث الانترنت، الانترنت، الاكسترنات هي شبكات تعمل بالتوازي، وتتوفر على عنصر التكامل فشبكة الانترنت لها ارتباط بشبكة المنظمة الخارجية، كما أن شبكة الانترنت تعتبر حجر الأساس، ونقطة الانطلاق الاساسية إلى شبكة المنظمة الخارجية، ومن شبكاتي الانترنت والاكسترنات يتم الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمنظمة إلى مستوى العمل بالإدارة الرقمية، سواء في بيئتها الداخلية، وفي إدارة علاقاتها مع بيئتها الخارجية.³

وبالتالي تظهر أهمية البناء الشبكي للإدارة الرقمية من حيث ما يوفره من غطاء، يمثل روابط اتصال متناسقة، تتحد في إقامة نظام المعالجة المعلوماتية، والتي تتيح التواصل، وتقديم الخدمات على الخط مباشرة، مع الاختلاف فيما يمكن أن تقدمه الشبكات الثلاث لواقع الإدارة الرقمية.⁴

ثانيا: استراتيجيات الرقمنة وعملية اجراءها

أ - استراتيجيات الرقمنة :

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، الطبعة الثالثة، 2013، ص 269، 270

² عبد الستار العلي، وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006، ص 240.

³ سعد غالب ياسين- الادارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية- الرياض: مركز البحوث، 2005، ص 68-69

⁴ صباح شارف، مروى كشرود، مرجع سابق، ص 19-23

لتحديد استراتيجية عامة للرقمنة، ينبغي على المؤسسة الرغبة في رقمته مصادر معلوماتها ان تتخذ القرار ما إذا كانت عملية الرقمنة ستتم لديها داخل اماكن معدة مسبقا ومجهزة للقيام بهذه المهمة أو في الخارج بحيث تعود إلى شركة متخصصة في رقمته مصادر المعلومات للقيام بهذه المهمة خارجها.

وأرى كل من "A... Rocher", "C. Dessau", "M. Huet", "Torche" .. انه إذا لم تتوفر الكفاءات البشرية المتخصصة في تقنية المعلومات وتطبيقاتها، أو تفتقر إلى الامكانيات والخبرات اللازمة لمعالجة المجموعات المرغوب رقمته، ففي مثل هذه الحالات من المفضل اللجوء إلى جهة خارجية متخصصة في رقمنة مصادر المعلومات، وتعتمد اشكالية الاختيار بين الرقمنة في داخل المؤسسة أو خارجها على الاستراتيجية أو السياسة العامة التي يتم تبنيها، وكذلك على حجم الميزانية والمخصصات المالية للقيام بهذه العملية، ويمكن الاختيار بين الرقمنة الداخلية أو الخارجية وفقا لظروف ومقتضيات كل مؤسسة على حدى ويعتمد هذا الاختيار على مجموعة من العوامل والمقومات منها¹:

✓ حجم المخصصات المالية :

وهي محددة من خلال اسعار التجهيزات المادية مثل محطات العمل، والمساحات الضوئية على اختلاف انواعها وفئاتها وأجهزة الخادمت Servers المخصصة للحفظ والاختزان وناسخ الاقراص المليزة CD-ROM، أو ناسخ اسطوانات DVD إلى غير ذلك إلى جانب البرمجيات المختلفة ومنها برمجيات التعرف الضوئي على الحروف "Optical" OCR، Character Recognition، تطبيقات انتاج المواد ذات الوسائط المتعددة (صوت، صورة، صورة متحركة..)، ويعتمد اختيار مثل هذه التجهيزات على طبيعة المصادر التي يتم معالجتها. وتجدد الاشارة إلى ان المبالغ المقدرة لهذه التجهيزات عادة ما تكون ضخمة نسبيا، ولذلك عادة ما تلجأ المكتبات والمؤسسات إلى الحصول على منح ومساعدات من اجل القيام بمشروعات الرقمنة.

✓ توافر الهيئة العاملة المدربة :

يجب التعرف إلى قدرات وكفاءات الهيئة العاملة التي تأخذ على عاتقها مسؤولية رقمنة مصادر المعلومات، والتأكد من قدرتها على السيطرة على مختلف التقنيات والاجهزة المتطورة، كما يجب قياس حجم فريق العمل ضمان استمرار الاعمال دون توقف، وذلك من خلال تحديد العدد الفعلي للعاملين على محطات العمل (مع الاخذ بعين الاعتبار فترات العطلات والإجازات الرسمية والغياب الطارئ والمختمل عن العمل.

✓ حجم العملية :

وهي تتحدد في ضوء حجم مجموعات مصادر المعلومات الخاضعة لعملية الرقمنة، والفترة الزمنية المخصصة للانتهاء من الأعمال، وبالتالي من الواجب تحديد حجم العمل اليومي المراد القيام به وذلك في ضوء العدد الكلي لمصادر المعلومات، ومع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار طبيعة النصوص التي يتم معالجتها.

✓ مقيدات التقنيات المرتبطة بطبيعة مصدر المعلومات:

¹ هامل طارق، مرجع سابق، ص52

إذا كانت عملية الرقمنة تستخدم تقنيات خاصة وفقا لطبيعة مصدر المعلومات مثل : رقمنة المصغرات الفيلمية أو مصادر المعلومات النادرة، كالمخطوطات، وأوائل المطبوعات وتلك المحتوية على ألوان ذات جودة عالية فمن الصعب الحصول داخل المؤسسة على التقنيات والكفاءات المطلوبة للقيام بهذه المهمة بالإضافة إلى عدم سهولة الوصول إلى المؤسسات التي تتضمن الكفاءات النادرة التي تتوافر لديها خبرات التعامل مع مثل هذه المجموعات، ولذلك يحتاج الأمر إلى دراسة دقيقة حتى يمكن القيام به.

✓ نقل مجموعات النصوص :

من الصعب نقل بعض مصادر المعلومات من مكان إلى آخر، فقد تكون ذات قيمة عالية أو نادرة أحد الأقسام أو في حالة مادية متهالكة، وفي هذه الحالة من المفضل اختيار الرقمنة داخل المؤسسة التي يتم إعدادها خصيصا لهذا الغرض، كما أنه توجد بعض شركات الرقمنة التي يمكن أن تنتقل لإنجاز العمل داخل المؤسسة عبر إنشاء وحدة رقمنة بها، ويمثل ذلك حلا بديلاً يمكن ان يؤخذ بعين الاعتبار.¹

✓ التقنيات والتجهيزات المادية المستخدمة :

من المناسب الوقوف عند الإمكانيات المادية المستخدمة من جانب مختلف الجهات العاملة في مجال الرقمنة، فعلى سبيل المثال في حالة رقمنة مصادر المعلومات المجلدة من الضروري التعرف إلى أنواع وفئات المساحات الضوئية المستخدمة فهل هي مساحات مكتبية أو متخصصة في معالجة الكتب ومصادر المعلومات المجلدة، وكذلك ينبغي معرفة أن درجات جودة ووضوح النص المرقمن ليست واحدة، فهي تختلف تبعاً للأجهزة والتقنيات المستخدمة.

✓ خبرات المؤسسة (التجارب السابقة) :

ويقصد بها ضرورة الاتصال بالمؤسسات التي استعانت من قبل بالجهة الخارجية التي لجأت إليها المؤسسة لرقمنة مصادرها، حيث إن من الواجب التحقق من الخبرات والتجارب السابقة لهذه الجهة من خلال الاتصال المباشر بالمؤسسات التي تعاملت معها، وذلك بهدف التعرف إلى طبيعة المجموعات التي قاموا برقمنتها، ومدى الرضا عن العمل الذي تم إنجازه، ومجموعات الأهداف التي رغبت هذه المكتبات في تحقيقها مع مقارنتها بالأهداف الخاصة بالمشروع الذي ترغب المؤسسة في القيام به، ويمكن كذلك التعرض إلى المسائل الخاصة بالفترة الزمنية التي تم فيها إنجاز العمل، وعناصر وإجراءات الأمان التي تم تطبيقها عند نقل مصادر المعلومات إلى أماكن رقمنتها داخل المؤسسة الخارجية، ومدى احترام التعامل مع المصادر، ومعايير تأمين الأماكن المخصصة لتنفيذ العمل ، ومستوى التجهيزات داخل المؤسسة، ومدى جودة عرض الوسائط الرقمية التي تمثل نتاج عملية الرقمنة، الى غير ذلك من الاستفسارات الواجب التعرف إليها قبل التعاقد مع الجهة الخارجية التي وقع الاختيار عليها للقيام بمشروع الرقمنة.²

✓ المسافة :

¹ ريان بن كحلة، مرجع سابق، ص 68،69

² ريان بن كحلة، مرجع سابق، ص 70،71

هناك من يأخذ في الاعتبار عامل المسافة الفاصلة بين أماكن ورش عمل الجهة الخارجية القائمة على الرقمنة وبين أماكن تواجد مصادر المعلومات داخل المؤسسة، وفي الحقيقة يرى بعضهم أنه لا يمكن اعتبار المسافة عاملاً أساسياً في حال ما إذا كانت الرقمنة تتم في أماكن خارجية، إذ فور خروج المجموعات من المؤسسة يجب خضوعها إلى مجموعة من الشروط والضوابط لضمان نقلها دون أية خسائر بصرف النظر عن المسافة التي يتم قطعها للوصول إلى الأماكن المخصصة للعمل، ومع ذلك نرى أن من المناسب الاستعانة بمؤسسة تتوافر فيها معايير الاختيار كافة وتقع بالقرب من المؤسسة الطالبة للرقمنة، حتى يتسنى للشخص المسئول عن متابعة سير العمل والانتقال بشكل سريع إلى أماكن العمل للتعرف إليها وعلى الأجهزة والإمكانات المادية المتاحة، وعوامل الأمان التي يتم تطبيقها.

✓ التكاليف :

يعتبر عامل السعر المعطى أثناء عملية المناقصة لمشروع الرقمنة بدون أدنى شك من العوامل الأساسية لاختيار المؤسسة الخارجية التي سيعهد إليها القيام بالعمل، ولكن يجب تحليل ودراسة هذا العامل في ضوء مستوى خبرات المؤسسات التي تعرض تنفيذ المشروع.

✓ التحكم في مستوى جودة مصادر المعلومات المرقمنة خارج المؤسسة :

مع بداية استلام الوسائط المخترن عليها مصادر المعلومات المرقمنة، يجب على المؤسسة إجراء التحكم بمستوى الجودة، والتحقق من أن جميع مصادر المعلومات قد تمت رقمنتها ومسحها ضوئياً، والتأكد من أن المعايير كافية مطابقة تماماً لما تم طلبه من جانب المؤسسة، وبناء عليه من الضروري توفير الوقت اللازم لإجراء مثل هذا الحكم، حيث يمكن ان يكشف عن وجود اخطاء ينبغي عن الجهة القائمة بالعمل تصحيحها وتلافيها وذلك قبل اعطائها كل المستحقات المتبقية على المؤسسة¹.

ب-عمليات اجراءات الرقمنة :

ترتبط عمليات الرقمنة بنوعية المصادر المرقمنة، كما تتأثر بما إذا كانت ستتم داخل المكتبة ام سيعهد بها إلى شركة متخصصة، وعلى العموم فان اهم اجراءات وعمليات الرقمنة المتعارف عليها هي:

✓ اختيار الوثائق للرقمنة:

تم عملية اختيار الوثائق للرقمنة من طرف لجنة اختيار، يتم تحديد أعضائها من بين موظفي المكتبة ممن يتوفر فيهم عامل الخبرة والدراية الكافية برصيد المكتبة، وتتحكم في الاختيار عدة عوامل بحسب تخصص المكتبة، موضوع مشروع الرقمنة، المجتمع الذي تخدمه المكتبة، وعموما مهما كانت طبيعة المشروع ونوعية الوثائق المراد رقمنتها فان عوامل الاختيار التي تأخذ الاولوية هي :

✓ تخصص المكتبة صاحبت مشروع الرقمنة.

✓ حالة الوثائق المادية (التقادم).

¹ الرقمنة استراتيجيات رقمته مصادر المعلومات في المكتبات ومؤسسات المعلومات "من الموقع: <http://numerisations.blogspot.com>

✓ طلبات المستفيدين.

✓ امتلاك المكتبة لحقوق نشر المحتوى، أو سقوط حقوق التأليف عن المصادر. امتلاك ترخيص برقمته المحتوي واثاحة بموجب اتفاقيات مسبقة مع المؤلف أو الجهة الناشئة.¹

وبعد عملية الاختيار يتم تجهيز المصادر للعملية التالية، وذلك بسحبها من الرفوف وفحص التكرارات وتخصيص رقم متسلسل للمتابعة والصيانة المادية إذا لزم الأمر، كما يتم تدوين الملاحظات حول الصفحات والاعداد والمجلدات المفقودة.

✓ المسح الضوئي :

في هذه العملية يتم تحويل الوثائق المختارة إلى الشكل الرقمي، وذلك باستخدام المسح الضوئي واجهزة التصوير الضوئي المناسبة، ويتوقف اختيار المسح الضوئي على طبيعة المصادر المراد رقمتها فاذا كانت صور مسطحة أو أوراق سائبة فنستخدم المساحات المسطحة، اما المجلدات والكتب والمصادر المسطحة كبيرة الحجم مثل الخرائط فتستعمل المساحات الراسية والكاميرات الرقمية²

وهناك مجموعة من الاعتبارات والاجراءات التي يجب ضبطها قبل البدء في المسح هي : تحديد نوع ملف الصورة المراد تسجيله في قاعدة البيانات، وأشهر الانواع المستعملة، JPG، Tiff، GIF والتي تختلف من حيث الجودة والحجم ويوصي باستخدام شكل Tiff. وهي الاعتدال في تحديد دقة الوضوح، حيث كلما زادت الدقة ظهرت المزيد من التفصيلات وزاد حجم الملف والوقت المستغرق في المسح.

بالنسبة لملف الاتاحة لا بد ان يتناسب حجمه مع اقل معدلات السرعة بالشبكة لتقليل الوقت المستغرق في عرضه وتحميله.

ضبط الخصائص والمحددات Paramètres لضمان جودة المسح والتوحيد وأفضلها هي:³

الطول = 12.5
العرض = 8.18
شدة الاضاءة = 125
شدة التباين = 130
نوع الصورة: ابيض واسود
نوع الملف: Tiff
دقة الوضوح: 600*600

شكل 2: يوضح دليل عمل المحددات⁴

¹ ريان بن كحلة، مرجع سابق، ص 71، 72

² مهري سهيلة، بن جامع بلال، المكتبة الرقمية، ط1، قسنطينة، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع ، 2011، ص 90

³ صالح محمد، عماد عيسى، المكتبات الرقمية (الأسس النظرية والتطبيقات العلمية)، ط1، القاهرة، دار المصرية اللبنانية، 2006، ص 230

⁴ مهري، بن جامع، مرجع سابق، ص 90

وينتج عن عملية المسح الضوئي عددا من الملفات التي تنتمي لكيان أو مجموعة معينة، بغض النظر عما إذا كان من المقدر لها ان تعرض في ملف تجميعي مثل PDF ام انها ستعرض كملفات مستقلة ولذلك لابد من اتخاذ الاحتياطات اللازمة لضمان عدم تكرار تسمية هذه الملفات من خلال وضع خطة محكمة لذلك، فمثلا بالنسبة للدورية يتم تسمية الملف داخل كل عدد تبعا لأرقام الصفحات وهكذا.

✓ انشاء تسجيلة المبتاداتا :

تم في هذه المرحلة عملية الضبط البيبليوغرافي للمصادر الرقمية على اعتبار ان الرقمنة هي عبارة عن اعادة انتاج الوثائق الاصلية، ويكون ذلك باستخدام معايير المبتاداتا المشهورة مثل دبلن كور الذي يحدد مواصفات الملف الرقمي وطريقة الولوج اليه نظرا لخصوصية الملف الرقمي عن الوثائق المطبوعة، ومعيار UNIMARC خاصة الحقل رقم 856 المتعلق بإدارة حقوق الاستخدام، حيث تخزن التسجيلات في قاعدة بيانات بيبليوغرافية على مستوى نظام المكتبة الرقمية او يتم تضمينه مع الملفات الرقمية، وهذه البيانات البيبليوغرافية سوف تساعد على سهولة استرجاع الملفات الرقمية، وهذه البيانات البيبليوغرافية سوف تساعد على سهولة استرجاع الملفات الرقمية بسهولة عبر الشبكة العالمية الانترنت.

✓ المعالجة وضبط الجودة :

تهدف هذه العملية إلى ضمان جودة نتائج المسح الضوئي وتوحيدها دون الاخلال بالمحتوى، وفيها تستخدم برمجيات خاصة لذلك من اجل تصحيح بعض الاخطاء الناتجة عن المسح الضوئي، كتنظيف البقع والشوائب والتشوهات الموجودة في الصور، وتنقيح نسبة الاضاءة والتباين اللوني، وتصحيح ميل واتجاه الصورة، ومن أشهر البرمجيات المستخدمة لهذا الغرض نجد برنامج معالجة الصور Adobe
كما نجد اليوم العديد من انظمة التسيير الالكتروني للوثائق التي تحتوي على برمجيات خاصة بمعالجة الصورة.

✓ التعرف الضوئي على الحروف :

بعد عملية المسح الضوئي والمعالجة تأتي عملية التعرف الضوئي على الحروف، باستعمال برمجيات التعرف الضوئي على الحروف OCR، التي تسمح بتحويل الصورة الناتجة عن المسح إلى نصوص، يمكن التعديل فيها والبحث داخلها، وهو ما يمكننا من البحث في النص الكامل.¹

✓ التخزين الرقمي :

يتم في هذه العملية تخزين الملفات الرقمية الناتجة عن عمليات الرقمنة بمستودع الوثائق الرقمية تربط كل ملف بتسجيليه البيبليوغرافية، بطريقة منظمة في قاعدة بيانات المكتبة الرقمية لتسهيل استرجاعها وإتاحتها فيما بعد، وتستمر عملية التخزين باستمرار العمليات السابقة بها، حيث ان جميع الوثائق التي يتم رقمتها يتم تخزينها بطريقة فورية.

✓ تصميم الواجهة :

¹ ريان بن كحلة، مرجع سابق، ص74،73

تعد واجهة المكتبة الوجه الذي يتم من خلاله التعامل مع نظام المكتبة الرقمية من طرف المستفيد على مستوى البحث عن المصادر وعرضها والحصول عليها، وبناء عليه يجب تصميم هذه الواجهة باختيار انسب الطرق الفنية والوظيفية، وأشهر النماذج استخداما في تصميم الواجهات هي: النموذج الكلاسيكي: الذي يقوم فيه المستفيد بالبحث في الفهرس، ثم يختار المادة الرقمية من النتائج المسترجعة ويطلبها من مستودع المصادر الرقمية.

✓ **نموذج الويب** : يعتمد على استخدام الروابط التشعبية بين الملفات، وهو أكثر النماذج انتشارا لارتباط اتاحة المكتبات الرقمية بشبكة الانترنت.

✓ **نموذج بروتوكول 239.50**: الذي يقوم على عملية البحث ثم تخزين النتائج لأغراض المعالجة والاسترجاع فيما بعد.

مع العلم انه يمكن المزج بين النماذج الثلاثة السابقة في واجهة واحدة.

ويرى ويلم ارمز Arms انه لا بد من وجود اربعة مستويات عند تطبيق اي نموذج نظري لواجهات التعامل.¹

أ- المستوى الاول : تصميم الواجهة

ويختص هذا المستوى بعناصر الشكل والمنظر وتشمل الخطوط والألوان والرسوم ومفاتيح التحكم والقوائم وأيقونات الأوامر، وهناك مجموعة من القواعد الواجب الالتزام بها عند التصميم منها :

✓ الثبات على مستوى الشكل والوظائف وأدوات تحكم التغذية الراجعة حيث لا بد من

اعلام المستفيد بما تم تنفيذه من اجراءات الاستجابة للمهمة المطلوبة اثناء انتظاره للنتائج مثال

وجود شريط متحرك لبيان مقدار ما انجز أو نسبة الزمن المقدر لإنهاء المهمة.

✓ التحكم : قدرة المستفيد على ايقاف أو الغاء الاجراء ومتابعة اي اجراء آخر .

✓ معالجة الخطأ : تبسيط اجراءات معالجة الخطأ.²

ب- المستوى الثاني : التصميم الوظيفي

يختص بتحديد الوظائف المتاح للمستفيد تنفيذها كوظائف البحث والاسترجاع والفرز والعرض

ج- المستوى الثالث : الميئادات

وهنا يتعلق الأمر بتحديد البيانات المستعملة في عمليات البحث اي المواصفات.

د- المستوى الرابع : النظم والشبكات

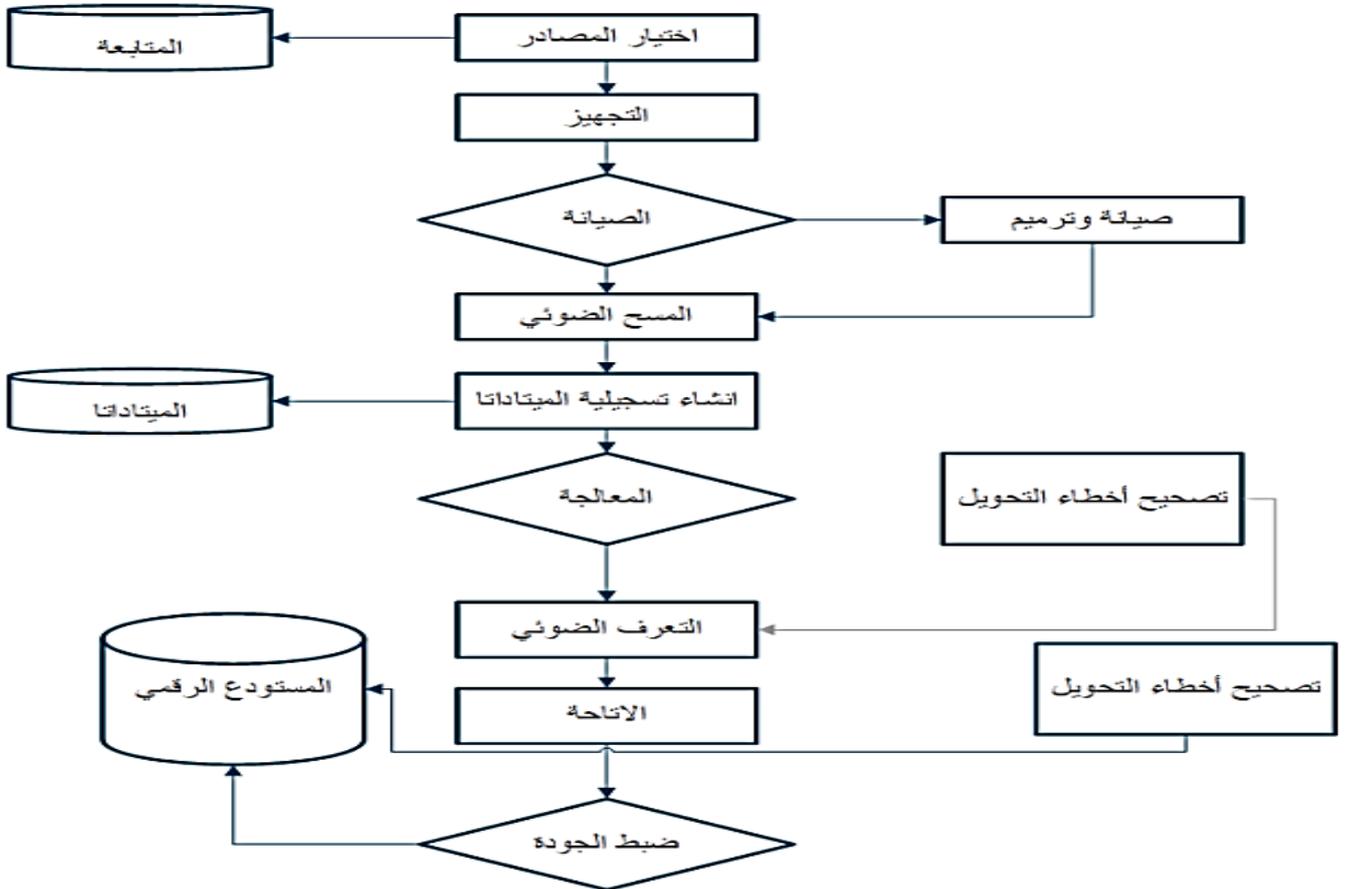
¹ مهري، بن جامع، مرجع سابق، ص 91 ص 92

² مهري سهيلة، مرجع سابص 109

حيث ينبغي عند تصميم وبناء واجهات التعامل تنوع مواصفات الحاسبات ونظم التشغيل وبيئتها، وتفاوت معدلات سرعة الاتصال بالشبكة، حيث يتحقق التوازن بين تلك الخصائص وأفضل اداء للخدمة المقدمة، كما ينبغي دمج محرك بحث قوي.

✓ الاتاحة:

تعد عملية اتاحة المعلومات النتيجة النهائية للمعلومات السابقة، وتبدأ دورة ادارة الاتاحة بطلب المستفيد الولوج لمادة رقمية ما على شبكات المعلومات، وبناء عليه يتم التحقق من هويته واحقيته من خلال اجراءات التحقق والإثبات والتي ينتج عنها قبول أو رفض الترخيص للمستفيد بإجراء العمليات المطلوبة ويعتمد قرار الترخيص على مجموعة من المحددات الخارجية كالقيود القانونية وتراخيص الاستخدام من قبل الناشرين ومالكي الحقوق.¹



الشكل 3: عمليات اجراء الرقمنة²

- ترتبط عمليات الرقمنة بنوعية المصادر المرقمنة، كما تتأثر بما إذا كانت ستتم داخل المكتبة ام سيعهد بها إلى شركة متخصصة .

المطلب الرابع: عوامل نجاح الرقمنة ومعوقاتها

¹ مهري، بن جامع، مرجع سابق، ، ص 93 ص94

² مهري، بن جامع، مرجع سابق، ، ص95

أولاً: عوامل نجاح الرقمنة

- حسب دراسة (جميلة و يوسف، 2019، صفحة 955) تؤدي عملية التحول الرقمي دورا بالغ الأهمية في رسم السياسات الحكومية في مختلف دول العالم وتحديد طريقة تعاملها مع الفرص الجديدة والتحديات الطارئة، الأمر الذي يشجع الحكومات على زيادة قدراتها في مجال تقنية المعلومات والاتصالات بهدف قيادة وتيرة المنافسة، خاصة مع ارتفاع التكاليف وازدياد الضغوط على الميزانية، وكذا التغيير المستمر لمتطلبات العملاء وبدورها تسعى الجزائر إلى مواكبة هذه التطورات والاستفادة من أفضل الممارسات العاملة والفرص المتاحة بما يمكنها من التحول إلى الإدارة الرقمية الالكترونية في مختلف القطاعات¹.
- انه على المسؤولين في المؤسسات والمنشآت الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون في التحول إلى الرقمنة الإدارية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة أهمها تحقيق التوثيق الالكتروني للمعاملات الإدارية المختلفة وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير و وضوح الرؤية الإستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة الإدارية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل و التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التشديد على تدوينها وتصنيفها²
- من عوامل نجاح الرقمنة نذكر ما يلي:
 - ✓ تحسين مستوى أداء الخدمات.
 - ✓ التقليل من التعقيدات الإدارية.
 - ✓ تخفيض التكاليف.
 - ✓ تحقيق مبدأ الشفافية الإدارية.
 - ✓ التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه.
 - ✓ تأمين سرية المعلومات للمستخدمين.
 - ✓ الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.
 - ✓ التحديث المستمر لتقنية المعلومات للمستخدمين³.

¹ لبنى سحر فاري، دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات An Anal tical Sud of the Déterminants of

Successesseur Digital Transformation in Compagnies، جامعة يحي فارس المدية (الجزائر)، مخبر التنمية المحلية المستدامة المجلة الجزائرية

للاقتصاد والمالية، المجلد 08، العدد: 15، 2021، ص 40

² صالح لبعير، مرجع سابق، ص 49

³ أحمد يس نجلاء، مرجع سابق، ص 71

- يشير الجدول التالي إلى عوامل تطور الرقمنة في الجزائر ويوضح وجود علاقات تأثر وتأثير بين تحسين حوكمة القطاع وتسريع التطور التكنولوجي وتكثيف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أي أن تطور أي عامل يؤدي إلى تطور العوامل الأخرى¹.

تحسين حوكمة القطاع	تسريع التطور التكنولوجي	تكثيف استخدام تكنولوجيا المعلومات
<ul style="list-style-type: none"> القوانين والسياسات خاصة بالتجارة وكذا المنافسة والعالم الافتراضي التمويلات, الحقوق الملكية الفكرية. إنشاء حضائر تكنولوجية وحاضنات تقنية التكوين والإتماد. الوعي بالتهديدات السيبرانية. تنفيذ السياسات والإجراءات الأمنية. 	<ul style="list-style-type: none"> توفير الموارد البشرية المؤهلة في تطوير البرمجيات. تصميم وتطوير البوابة الإلكترونية للمعاملات التجارية الخاصة بالمؤمن الرقمي لصالح المركز الوطني للسجل التجاري. إختيار مواقع لتنفيذ مركز البيانات. تدقيق تطبيق الهواتف الذكية. تدقيق خدمة التوجيه الذكي. أنظمة تسيير المحتوى والملفات. صيانة البرمجيات والتحكم فيها. الأنترنت عالي التدفق في الثابت. توفر أحدث التكنولوجيا وشبكة 	<ul style="list-style-type: none"> التجارة الإلكترونية. إدارة الموارد البشرية عن بعد. البريد عن بعد. الصحة عن بعد. التعليم والبحث العلمي عن بعد. الصناعة الرقمية.

الجدول رقم 01 : نموذج مفاهيمي لتطوير الرقمنة في الجزائر²

ثانيا: معوقات الرقمنة

إن الرقمنة في المنظمات الجزائرية عملية جديدة ظهرت نتيجة للتطور التقني و التقدم البشري من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي لتحسين الخدمة، ولكن و رغم نجاح هذه العملية ألا انها واجهت و تواجه العديد من المعوقات و التحديات و من أهمها:

¹ لبي سحر فاري، مرجع سابق، ص42

² لبي سحر فاري، مرجع سابق، ص42

أ- المعوقات الادارية :

تهيئة و إصلاح البيئة التنظيمية لأن أي تقنية يتم إدخالها إلى الإدارات العمومية تتطلب من الإدارات إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية و الإجراءات التشغيلية، كما هناك بعض القيادات لا تقتنع بالرقمنة أو الإدارة الإلكترونية فهي تحبذ النمط التقليدي في العمل، وعدم قدرتهم على التخلي على نمط الإدارة البيروقراطية وقلة عدد الكوادر العاملة في مجال جمع البيانات وتنظيمها وضعف الإمكانيات المادية و التمويل لهذه المشاريع وكذا التخطيط وضعف العلاقة بين البرامج المسطرة في الإدارة الإلكترونية و التطوير الإداري.¹

ب- المعوقات السياسية و القانونية

ويظهر في قلة اهتمام القيادة السياسيين و المسؤولين القائمين في هذا القطاع في النهوض بمجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أي عدم وجود استقرار سياسي الذي يعتبر من أهم عوامل نجاح أي برنامج داخل أي دولة .

بطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح و الاندماج و البيروقراطية يضاف إلى ذلك التخطيط السياسي الذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة كل ما يتعلق بالرقمنة يضاف إلى ذلك عدم تحديث القوانين التي تتلاءم مع استخدام الوثائق الإلكترونية فهناك بعض القوانين و التشريعات المنظمة للعمل الإلكتروني لا تخدم و لا تسير العمل من بدايتها حتى تطبيقها، وعدم ملائمة الأنظمة و اللوائح المعمول بها بشأن مختلف الخدمات الإلكترونية.²

ت- المعوقات الأمنية:

تتمثل في:

- يمثل فقدان الاحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية، مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها³

- والجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:⁴

✓ **العنصر المادي** : من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.

✓ **العنصر التقني** : باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.

¹ مجلدة مجلدة سابق، ص31،30

² بن عياش أسية، كحيل محمد أمين، رقمه المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 04، العدد02، السنة 2020، ص268.

³ بدر بن محمد المالك، " الأبعاد الادارية و الامنية لتطبيقات الادارة الالكترونية في المصارف السعودية (دراسة مسحية)"، رسالة ماجستير في العلوم الادارية غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2007 ص 43

⁴ منصور بن سعد الفحطاني، «مهددات الامن المعلوماتي وسبل مواجهتها، (دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض) ، الرياض، 2008 ص 13

✓ **العنصر البشري** : بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال.

- التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية خوفاً عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتحديد العنصر الأمني والخصوصية في الخدمات الحكومية.¹

ث- المعوقات البشرية :

و تتمثل في :

- الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الادارة والاجهزة التنظيمية في ظل التحول للادارة الالكترونية.
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى الى صعوبة التواصل عبر شبكات الادارة الالكترونية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وأقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها) أدى إلى ازدياد حدة التفرقة و أضعف مشاريع الادارة الالكترونية.
- إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الادارة الالكترونية وحلول الآلة محل الانسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الالكتروني خوفاً عن امتيازاته ومنصبه.²

ج- المعوقات المالية والنقدية :

حيث تتمحور حول:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للادارة الالكترونية وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني.
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذو كفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الادارة الالكترونية و مشكل الصيانة التقنية لبرامج الادارة الالكترونية.
- صعوبة الوصول للخدمات شبكة الانترنت نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.³

¹ بلقاسم بعداس، دور الرقمنة في تحسين الاداء الاداري :دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص: إدارة محلية جامعة محمد بوضياف – المسيلة – كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2021/2020، ص56

² بلقاسم بعداس، مرجع سابق، ص55،56

³ بلقاسم بعداس، مرجع سابق، ص5

المبحث الثاني: أهداف المنظمات في ظل الرقمنة

سنبداً بمسألة بأن المنظمة وحدة اجتماعية هادفة، ذات تكوين اجتماعي منظم ومنسق يتفاعل فيه الافراد ضمن حدود محدودة نسبياً من أجل تحقيق أهداف مشتركة وهذا التعريف يؤكد أربعة حقائق¹:

- أن المنظمة تتكون من أفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض.
- سبب وجود المنظمة هو من أجل إنجاز أهداف محددة.
- من أجل تحقيق هذه الاهداف يتفاعل الافراد مع بعضهم تفاعلاً واعياً ومدركاً.
- تمتلك المنظمة بيئة تعمل فيها وهي واضحة المعالم نسبياً.

وننتهي إلى أن هناك ترابط تنظيمي حركي بين النشاط التنظيمي والكيان التنظيمي وهو ما ندعوه المنظمة. لذا عرفت المنظمة بأنها كيان اقتصادي-اجتماعي - سياسي تضم منظومات فرعية تعمل بصورة متناسقة ومتعاونة في إطار تصميم محدد لإنجاز مهام معينة وتحقيق أهداف محددة. ويتضح من خلال ذلك أن المنظمة تتكون من الآتي²:

- مجموعة موارد مالية، مادية، وبشرية ومعلوماتية.
- إطار يعمل في ظل مجموعة الأفراد وفرق العمل.
- تمتلك المنظمة أهداف محددة ومهام ذات علاقة.
- التصميم العام لعمل المنظمة.

المطلب الأول: ماهية المنظمة

أولاً: تعريف المنظمة

لغة : تعتبر كلمة " تنظيم " و " منظمة " ترجمة للمصطلح الانجليزي والفرنسي " Organization " وتكتب عادة في أمريكا " Organization " ، أما المصطلح العربي فهو " نظم، ينظم، تنظيمًا " ومنها كلمة التنظيم، وتستعمل بنفس

¹ محمد حربي حسن، علم المنظمة الأصول والتطور والتكامل، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل 1988، ص 20.

² أديب عقيل، وآخرون، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل، منشورات جامعة دمشق، سوريا، 2004، ص 24

معنى كلمة منظمة¹، وتعني في الاستعمال العام، وضع نوع من التنظيم في مخزون من الموارد المختلفة لكي تجعل منها أداة وآلة في خدمة إدارة تسعى إلى تحقيق مشروع معين²

اصطلاحا: لقد أستعمل المصطلح بنفس معناه اللغوي، إلا أن الباحثين والمهتمين بهذا المجال، ومن خلال دراساتهم النظرية والتطبيقية تعمقوا في دقة المفهوم وتوضيحه، ويمكن أيضا النظر للمنظمة على أنها مجموعة من الأدوار والأنشطة المتداخلة والتي يتم القيام بها لتحقيق أهداف محددة . فالمنظمة هي مجموعة من الادوار التي هي بدورها عبارة عن مجموعة توقعات تحملها الاطراف المرتبطة وذات العلاقة بالمنظمة (مساهمون، مالك، موردين، وسطاء، أجهزة حكومية، رأى عام)، بالإضافة إلى توقعات الادارة والافراد في المنظمة ذاتها، و على غرار الكثير من المفاهيم السلوكية التنظيمية، لا يزال مفهوم المنظمة يكتنفه الغموض، وعليه تعددت التعاريف ولم يتفق حتى الآن على تعريف محدد للمنظمة، و من بين التعريفات³

➤ يعرف (روينز): المنظمة بأنها (كيان اجتماعي منسق بشكل متعمد (عن وعي و ادراك) وله حدود تميزه عن بيئته الخارجية و يعمل على أساس الاستمرار النسبي لتحقيق اهداف مشتركة) .⁴

➤ تعريف Zammuto and, Redeian : المنظمة هيكل من الفعاليات المتداخلة والموجهة لتحقيق هدف معين.⁵

➤ تعريف ستيفن روبنسن Robbins,P Stephen: المنظمة تكوين اجتماعي منظم بوعي، له حدود واضحة المعالم يعمل على أساس دائم لتحقيق هدف معين أو مجموعة أهداف⁶.

➤ تعريف سيمون Simon: المنظمة عبارة عن هيكل مركب من الاتصالات والعلاقات المرتبطة بسلوكيات معرفة⁷.

التعريف الشامل: عموما هناك حقائق أساسية عند المنظمة أهمها:⁸

➤ وجود مجموعة من الافراد .

¹ بوفلجة غياث، مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص13

² عمر وصفي عقيلي: المنظمة ونظرية التنظيم، دار زهران للنشر والتوزيع، 01يناير 2013، ص 16

³ نور الدين تاويرت، قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي، أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراة في العلوم علم نفس العمل والتنظيم، 2005-2006، ص 65

⁴ الدكتور احمد يوسف دودين، منظمات الاعمال المعاصرة " الوظائف والإدارة"، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص19.

⁵ رندة لفحل، مطبوعة بيداغوجية بعنوان: نظرات التنظيم-المنظمة-محاضرات القت على طلبة السنة الثانية لسانس، جامعة 08 ماي 1945 - قالمة، كله الحقوق والعلوم الساسة، قسم العلوم السياسية، 2018/2019، ص04.

⁶ Stephen. P. Robbins: **Organization theory, Structure Design and applications**, 3rd Ed Inwood cliffs, N: J: Prentice Hall INC. 1990), P 200.

⁷ رندة لفحل مرجع سابق، ص05

⁸ W.R Scott: « Organizations, Rational, Natural and Open System » Third Edition, Englewood, practice Hall Int, Cliffe N.J. 1992, P 21-2

- السعي لتحقيق أهداف معينة.
- سيادة التنظيم الرسمي لعلاقات الافراد فيها.
- نشوء العلاقات غير الرسمية فيها نتيجة للتفاعل الاجتماعي بين الافراد.
- تفاعل المنظمة مع البيئة.

إن دراسة المنظمة هو حقل واسع، و متميز في سماته وكبير في بناءاته الفكرية وآثاره في كافة الميادين الانسانية. كما تعرف المنظمة على أنها " تنسيق بين رأس المال والكفاءات الاخرى، تهدف بصورة عامة إلى تحقيق أكبر عائد ممكن من رأس المال المستثمر، تدار غالبا من قبل فريق إداري مستقل نوعا ما، يعمل على تحديد استراتيجيات المنظمة وتنسيق نشاطاتها كتقديم سلع وخدمات في بيئة محددة". وتعرف أيضا المنظمة على أنها " مجموعة من الافراد يعملون على تحويل المدخلات إلى مخرجات¹ وعليه فقد عمدت الدراسات الحديثة إلى إعطاء صورة أكثر شمولية في تعريف المنظمة، وكان الاتفاق بين أكبر الباحثين على أن المنظمة : " عبارة عن تجمع فردين أو أكثر يسعون إلى تحقيق أهداف محددة". ولا يتسع المقام هنا للتعرض لهذه التعاريف العديدة، إلا أنه نستطيع صياغة تعريف أكثر اتفقا للمنظمة كما يلي:

"المنظمة هي عبارة عن كيان تنظيمي متكامل ووحدة اجتماعية ، تتكون من جماعات محددة يتصلون ويتفاعلون مع بعضهم البعض لتحقيق أهداف مشتركة، ولها بناء وهيكل عام ووظيفي يتضمن تقسيم العمل ومراكز السلطة والمسؤولية، وتحديد وسائل الممارسة لوضع السياسات والخطط وإنجاز الاعمال بما يكفل لها النمو والبقاء داخل المحيط الذي تتواجد فيه، والذي ينعكس بالإيجاب على أفراد التنظيم² . وهذه الوحدات لها هدف أو أهداف محددة تسعى إلى تحقيقها وتسعى أي منظمة لتحقيق أهداف محددة³ .

وفي الاخير يمكن القول أنها : نظام متكامل هادف ومتفاعل من العلاقات المترابطة مع بعضها البعض تؤثر وتتأثر بالبيئة التي تعمل فيها وفي إطار مختلف ومرتبطة بمتغيراتها الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية والتكنولوجية⁴

¹ François Leroux, Introduction à l'économie de l'entreprise Gaston Morin, Québec, 2end, 1980, P 142

² حسن الحكاك، نظرية المنظمة، مطبعة دار مازن، بغداد ط 2، ص 12-14.

³ حمد حربي حسن، مرجع سابق، ص 20.

⁴ مؤيد سعيد السالم، نظرية المنظمة مداخل وعمليات، مطبعة شفيق، بغداد، 1988، ص 13

ثانيا: أهمية المنظمة

تعود أهمية المنظمات الى أسباب رئيسية، تتبع أهمية المنظمات في الاعمال الصعبة التي لا يمكن تنفيذها بشكل فردي، مما يفرض وجود التعاون بين الافراد والجماعات لإنشاء المشروعات الكبيرة التي نحتاجها في تنفيذ السدود والجسور... الخ و يمتد تأثيرها الى قيمنا و عاداتنا الاسرية وتعد المنظمات ذات كفاية وفاعلية، عندما يتم ادارتها وفقا للأسس الإدارية العلمية والعملية، و ربما هذا هو السبب الرئيسي لغايات تنظيم النشاط الإنساني من خلال المنظمات ¹.

ثالثا : الخصائص العامة للمنظمة :

وهي عبارة عن الصفات المميزة لها و سنوجزها فيما يلي ²:

- أ- **الاهلية** : ويقصد بها إجراءات التأسيس الذي يحدده القانون، كما يقصد بها ألا تكون أهداف المنظمة مخالفة للقوانين والانظمة السارية ومبادئ الاخلاق العامة والعادات المتعارف عليها في المجتمع.
- ب- **النظام الداخلي أو الدليل التنظيمي** : وهي الهوية التي تثبت شخصية المنظمة وتميزها عن غيرها من المنظمات في المجتمع، كالاسم، العنوان، الهدف، المؤسسين والعلاقات التي تربطها مع غيرها من المنظمات. كما يتضمن القواعد والتعليمات الواجب إتباعها من قبل العاملين والموظفين فيها، والنظام التأديبي.
- ت- **القيادة** : سلطة رئاسية أو قيادية إدارية تقود المجتمع البشري في المنظمة نحو تحقيق الهدف المنشود وتوجه وتشرف على سير العمل فيها.
- ث- **التعاون** : وهو وسيلة أساسية لأي تجمع بشري يميز المنظمة الناجحة ويجنبها الفشل.
- ج- **خدمة المجتمع** : مسؤولية اجتماعية تتمثل في خدمة المجتمع ومنفعته.
- ح- **الشكل العام** : أو ما يسمى بالهيكل التنظيمي الذي تحدد فيه المستويات التنظيمية وتسلسل الرئاسة و نطاق الاشراف من القمة إلى القاعدة، وشبكات الاتصال التي تتناسب فيها الاوامر والمعلومات. وفي الاخير كلما توافرت هذه الخصائص في المنظمة يصبح لديها القدرة على أداء مهامها بنجاح وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية³

من جهة أخرى حدد الباحث الامريكي رسيس ليكرات Likerat Resis الخصائص العامة لاي منظمة في كتابه management of pattens New كمايلي⁴:

➤ ضرورة وجود البنية أو الهيكلية.

¹ الدكتور احمد يوسف دودين ،منظمات الاعمال المعاصرة " الوظائف والإدارة "، الاكاديميون للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ، 2014 ، ص22

² خليل محمد حسن الشماع: مرجع سابق، ص33

³ عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص05

⁴ رندة لفحل مرجع سابق، ص14

- وجود شبكة الاتصالات .
- توافرها على نظام تفاعل أي عمليتي التأثير والتأثر.
- وجود نظام اتخاذ القرارات.
- ضرورة توفر أدوات للتنفيذ الفعلي للقرارات.

المطلب الثاني : العوامل المؤثرة في نجاح المنظمة

تتأثر المنظمات بعدد من العوامل والتي تنعكس على مستويات ادائها وبالتالي على مستوى نجاحها. و من هذه العوامل والتي لها تأثير على معظم المنظمات :

أولاً: العوامل الخارجية :

يمكن تلخيصها فيما يلي :¹

أ- **الوضع الاقتصادي** : وتحدث هنا عن الوضع الاقتصادي ومدى استقراره سواء على المستوى الوطني او العالمي, فيصعب على كثير من المنشآت الوصول الى ذروة ادائها وقوتها في حال وجود تغيرات في الاقتصاد سواء المحلي او الدولي بشكل غير ايجابي, فوجود الازمات الاقتصادية ينعكس بشكل عام على اداء الاسواق ويتسبب بطرق مختلفة بانخفاض الانتاجية مما يجبر الكثير من المنشآت التعامل مع هذا الانخفاض والتذبذب في الاسواق الى توفير التكاليف بشكل كبير وبعده طرق وربما يكون التوجه الى تقليص عدد العاملين من اجل الصمود والبقاء قدر الامكان هو الحل المتوفر لهم.

ب- **المنافسين** : يعتبر زيادة عدد المنافسين للمنشأة احدى التهديدات الخارجية والتي لا يمكن التقليل منها بأي حال من الاحوال. حيث انها تدفع الكثير من المنشآت الى زيادة الانفاق من اجل الاحتفاظ بالعاملين الكفاء لديها ومنع تسربهم للمنافسين. وهنا يجدر الذكر ان الممارسات عالية الأداء مثل المكافآت المرنة والعلاقة الجيدة بين المديرين والموظفين تساعد على تقليل او تفادي هذا النوع من التهديدات.

ثانياً: العوامل الداخلية :

¹ فوزي الشهري، مقال حول العوامل المؤثرة على أداء المنظمة، الشرقية الدمام السعودية، مقال في موقع

لينكدان" <https://ae.linkedin.com/pulse/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%88%D8%A7%D9%85%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%AB%D8%B1%D8%A9-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%A1->

و تتمثل في :¹

أ- **الاسلوب الإداري المتبع** : حيث انه مع تزايد المنافسة في الاسواق لا يساعد الاسلوب الاداري القديم على التنافس مع المنظمات الحديثة الأخرى، ويأتي هنا أسلوب الإدارة الأفقية الحديث كأحد افضل الحلول لرفع الاداء, حيث تتقاسم جميع المستويات المسؤوليات ضمن أدوارها الوظيفية والمحددة لها مع اعطائها الصلاحيات اللازمة من اجل تحقيق الأهداف التنظيمية.

ب- **الأداء الفردي والجماعي** : من العوامل الداخلية الأخرى التي قد تؤثر سلباً على تنافسية المنشأة. فكل فرد لديه بعض الاحتياجات التي يجب أن تعرفها وتقدرها الادارة مثل الأجر المناسب لنوع الوظيفة ومستواها, والتدريب والمكافأة والمزايا الأخرى التي ستشجع الموظفين على القيام بعملهم بشكل جيد للغاية وأكثر كفاءة. اما فيما يتعلق بالعمل الجماعي فإن اداء الفريق يتأثر دائماً بعدد اعضائه ونوعيتهم, حيث ان اختيار العدد غير الصحيح لاداء المهمة قد يزيد الصراع او حالة عدم الانسجام داخل الفريق مما يؤثر سلباً على النتائج. كما أن تنوع أعضاء الفريق ووجود المعايير الصحيحة لاختيارهم مهم للغاية لضمان عمل الفريق بشكل جيد, وكذلك لإيجاد فرق عمل متنوعة الخبرات والمعرفة مما يضيف قيمة اعلى لفريق العمل وبالتالي نتائج افضل.

ت- **سياسات واجراءات العمل** : اذا لم تكن تراجع وتحديث فقد تكون سبباً لضعف الاداء العام للمنظمة كما انها ستكون من المسببات لضياح مجهودات فرق العمل وعدم الوصول الى النتائج المطلوبة. يجب أن تتماشى السياسات والممارسات مع استراتيجية المنشأة, لذا لا بد من مراجعة المتطلبات التنظيمية وتحديث تلك السياسات والاجراءات بشكل دائم.

المطلب الثالث : أنواع وأهداف المنظمات

أولاً: أنواع المنظمات :

تشكل منظمات الأعمال أحد أهم أنواع المنظمات لدورها الريادي في إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها وخلق القيمة منها ، واستثمار مختلف الموارد لإشباع حاجات الأفراد والمجتمع المتنوعة، وكذلك التعامل مع الفرص والتحديات والمساهمة في بناء دولة الرفاهية، ومن المفيد الإشارة بصورة مركزة إلى وجود أنواع أخرى من المنظمات وهي :

- المنظمات الحكومية، وهي منظمات تقدم خدمات سيادية.
- المؤسسات العامة وهي منظمات أوجدتها الدولة لمنع احتكار الموارد واستثمارها.

¹ فوزي الشهري، نفس المرجع السابق

- منظمات دولية : وهي منظمات لا تعود ملكيتها لدولة معينة، بل التحقيق المصالح الدولية.
- المنظمات غير الهادفة للربح : وهي مؤسسات المجتمع المدني المختلفة الأغراض مختلفة
- التعاونيات منظمات تخدم فئات معينة من المجتمع وهم المشاركون في تكوينها. إن التركيز هنا يتم على منظمات الأعمال التي تعمل في بيئات مختلفة، وذات حجوم وتمارس أنشطة مختلفة بما فيها المحلية والدولية والعالمية. وفي العادة يقوم الأفراد بإنشاء هذه المنظمات ويتمتع هؤلاء بالروح الريادية ويعملون على زيادة الثروة من خلال الأرباح وتعظيم قيمتها للمنظمة والمجتمع معاً.¹

ثانياً: أهداف المنظمات :

- عادة ما يترتب على أي منظمة تحقيق أربعة أهداف أساسية مرغوبة وهي:
- الكفاءة في مجالات تحقيق أغراض البيئة الخارجية بمختلف طلباتها واحتياجاتها وتحدياتها.
 - تحقيق السعادة والرضا العالي للعاملين فيها والعملاء المتعاملين معها.
 - الاهتمام والعناية بالمجتمع ومواطنيه انطلاقاً من مسؤوليتها الاجتماعية.
 - الابداع في الانتاج والابتكار في تقديم الخدمة للزبائن والمجتمعات ككل²

المطلب الرابع: دور الرقمنة في تحقيق اهداف المنظمة

أولاً: دور التحول الرقمي في تحقيق اهداف المنظمة

1- وفقاً لمصطلحات جارتر لتكنولوجيا المعلومات Gartner IT Glossary ، فإن "الرقمنة هي عملية التغيير من الشكل التماثلي إلى الرقمي، والمعروف أيضاً باسم التمكين الرقمي، وبطريقة أخرى فإن التحول الرقمي يأخذ عملية تمثيلية ويغيرها إلى شكل رقمي دون أي تغييرات مختلفة في العملية نفسها. ويعبر مفهوم التحول الرقمي عن تطور مفاهيمي من الميكنة Mechanization إلى الأتمتة Automation؛ حيث توفر الميكنة استخدام العضلات البشرية في حين أن الأتمتة توفر استخدام الحكم البشري، والميكنة تزيح العمل البدني ، في حين أن الأتمتة تزيل العمل العقلي كذلك. فالأتمتة هي استبدال التفكير البشري بالحواسيب والآلات والأنظمة الخبيرة Expert Systems ، وهي يمكن أن تساعد على إيجاد فرص عمل للعمال المهرة على حساب الموظفين غير المهرة وشبه المهرة. وجاءت الحاجة إلى التحول الرقمي في تقديم الخدمات الحكومية لعدة أسباب منها:

¹ الدكتور احمد يوسف دودين، مرجع سبق ذكره، ص 22.

² <https://www.business4lions.com>

- ✓ الحاجة إلى التخلص من العنصر الوراثي DNA للبيروقراطية المعرقل لتقديم الخدمات الحكومية والذي لم يتمكن التحول الإلكتروني من التخلص منه.
- ✓ الحاجة إلى التوافق مع الثورة الصناعية الرابعة (أنظمة الذكاء الاصطناعي / AI النظم الخبيرة / المنظمات الافتراضية)
- ✓ الحاجة إلى نموذج للإدارة العامة الرشيدة/ الذكية التي تدير التنمية المستدامة، والتي تطبق الحوكمة الإلكترونية من مساءلة وشفافية ومشاركة وبين متلقي الخدمة ومقدمها .
وتوجد عدة متطلبات للتحول الرقمي من أبرزها
 - الاستراتيجية الرقمية هي البداية وليست التكنولوجيا كما يعتقد البعض، وهذا ما أثبتته الدراسات الحديثة.
 - الالتزام بمبادئ التحول الرقمي من قبيل: التزام الإدارة العليا، ووضع أهداف طموحة وواضحة، وتأمين الاستثمارات المالية لإطلاق التحول، والبداية بالمشروعات سريعة الحوافز، وتعيين فريق إطلاق التحول، وإجراء التنظيم اللازم لطرق جديدة ورشيقة للعمل (عبر إنشاء وحدة رقمية في الهيكل التنظيمي).
 - تعزيز الثقافة الرقمية وهي التي تتجاوز الأعمال اليومية في العمل الرقمي - فهي تصف شيئاً أوسع وأدق من ذلك، وهي تشمل التقدير والاستكشاف والتمتع المشترك لمختلف الأدوات والبيئات والحقائق الرقمية التي توفر المعلومات عن العمل وتسهل القيام به؛ مما يتطلب بناء الزخم اللازم لإحداث التغيير الثقافي المنشود.
 - الأمن السيبراني cyber security وهو أوسع من الأمن الإلكتروني؛ حيث يمتلك نهج الأمن السيبراني طبقات متعددة من الحماية عبر أجهزة الحاسب الألي أو الشبكات أو البرامج أو البيانات للحفاظ على سلامتها في أي منظمة عامة؛ مما يوفر الاستخدام الآمن للإنترنت ولمختلف الشبكات الأخرى.
 - بناء القدرات الرقمية (تحديث تكنولوجيا المعلومات لتقوم بدور استراتيجي).
 - اعتماد نموذج تشغيل جديد للإدارة في المنظمات الحكومية يتوافق مع المبادئ العامة للإدارة الرقمية ومع خصوصية المنظمات الحكومية في إطار بيئتها المحلية.بينما يواجه التحول نحو الحكومة الرقمية عدة تحديات من أبرزها:
 - ✓ توفير الموارد المالية اللازمة لإنشاء بنية أساسية ذات تكنولوجيا عالية.
 - ✓ التعامل مع حجم البطالة المتزايدة نتيجة تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي والأنظمة الخبيرة، عبر برامج كبيرة للتدريب التحويلي.
 - ✓ الأمية الرقمية لدى العديد من جمهور المتعاملين مع المنظمات الحكومية¹

¹ أ.د/أحمد السيد الدق، التحول الرقمي في المنظمات العامة، حديث أ.د/أحمد السيد الدقن إلى مجلة الإدارة اليوم في 17 سبتمبر 2020 موقع الإدارة العامة

2- التحول الرقمي ضرورة في تحسين كفاءة المنظمات.

أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المنظمات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المنظمة بل هو برنامج شامل كامل يمس المنظمات ويمس طريقة وأسلوب عملها داخلياً وأيضاً كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع¹

ويهتم التحول الرقمي بكيفية استخدام التكنولوجيا داخل المنظمات سواء الحكومية أو الخاصة على حد سواء فهو يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدمها للعملاء والجمهور المستهدف من تلك الخدمات، ويقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المنظمة في كافة أقسامها، وأيضاً في تعاملها مع العملاء لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد²

وقد أصبحت الضرورة ملحة لتحول المنظمات رقمياً، ويعود ذلك إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات التحول الرقمي في مختلف مناحي الحياة سواء كانت متعلق بالمنظمات الحكومية أو الخاصة، لذلك هناك ضغط واضح من كافة شرائح المجتمع على المنظمات والهيئات والمنظمات لتحسين خدماتها واطاحتها على كافة القنوات الرقمية³.

ثانياً: دور التسويق الرقمي في أداء المنظمة:

ان التطور والنمو المتسارع في وسائل الاعلام المعاصرة (الاذاعة والتلفزيون , زيادة شعبية الأنترنت , والهواتف النقالة) خلق ايمانا راسخا لدى الافراد والمنظمات العاملة في مجال التسويق بقدرة الادوات الرقمية على فتح اسواق جديدة تختلف تماما عن الاسواق التقليدية القائمة من خلال الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية والانترنت فضلا عن ذلك فانه من غير الممكن ان يتطور التسويق الرقمي من دون ان يرافق ذلك تطورا في قنوات التوزيع و ادوات ووسائل الاتصال التسويقية, فقد ساهم ذلك التطور في خلق انواعا وطرقا جديدة للتواصل مع العملاء والاتصال بهم . لذلك فقد تحركت عجلة التسويق في ظل التغير والتسارع المستمر في بيئة الاعمال لتتحول من ادوات التسويق التقليدي(المبيعات المباشرة، الهاتف الارضي،

¹ شاهين شريف "الشهادة العربية للثقافة المعلوماتية ضرورة ملحة لنجاح مجتمعات المعرفة"، ورقة بحث مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس لكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الكويت العلوم الاجتماعية شركاء في التنمية، من 11 إلى 13 فبراير. (2013).

² Ivarsson, Frida, Digital and Conventional Matchmaking Similarities, Differences and Tensions, Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences.

Liang Li, Fang Us, Wei Zhang Ji Ye Mao, 2018, "Digital transformation by SME entrepreneurs: A capability perspective; 28, wileyonlinelibrary.com/journal/isj. (2020)

³ سليم، نايفة. تعزيز احتياجات مجتمع المعرفة الرقمي من المعلومات Science 2014AGC 20th Annula Conférence, 9-The SLA

(2014) Procédions <http://www.qscience.com/doi/pdf/10.5339/qproc.2014.gsla.12>

الفاكس، البريد المباشر) ومرورا بالعديد من المراحل وصولا الى الادوات الرقمية البحتة، اما الاسباب التي شجعت على انتشار هذا النوع من التسويق فيمكن تحديدها على النحو الاتي:

- ✓ رفع الحواجز والقيود امام التعامل بالأسواق الرقمية, مما يفسح المجال امام الافراد للإفادة من التسويق الرقمي واستخدامه.
- ✓ انخفاض تكاليف ادوات التسويق الرقمية (كالصور والفيديوهات والكتالوجات) مقارنة بأدوات التسويق التقليدية الأخرى.
- ✓ يساعد الانترنت على التواصل المباشر بين المنتج والمستهلك , مما يسهل على المنتج امكانية الحصول على المعلومات المرتدة عن منتجاته بسهولة.
- ✓ الوصول الى الاسواق العالمية عن طريق استخدام الانترنت والادوات الرقمية الأخرى التي تسهم في الغاء الحدود الجغرافية بين هذه الاسواق.
- ✓ تقديم الخدمات للزبون على مدار 24 ساعة¹

المطلب الخامس: تجارب بعض الدول الرائدة في تطبيق الرقمنة :

أولا : تجربة الحكومة الالكترونية في سنغافورة :

تقدم البوابة الالكترونية للحكومة الالكترونية في سنغافورة، التي رات النور عام 2000 ، العديد من الخدمات والمعلومات لمواطنيها، وهي دولة صغيرة لها كثافة سكانية مرتفعة ولا يتجاوز عددهم 4 ملايين نسمة في مساحة لا تتجاوز 682 كم²، حيث حققت نجاحات كبيرة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، هذا اضافة الى انعدام امنية المعلومات حيث كانت تستهدف الفئات الفقيرة ببرنامج محو الامية المجاني، وقد نجحت خطط الدولة في تحقيق بعض الاهداف الطموحة، فعلى سبيل المثال نجحت الحكومة السنغافورية في ربط جميع المدارس في شبكة واحدة وذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وغيرت مناهج التعليم بما يتلاءم مع الطفرة الرقمية الجديدة بحيث تم تضمن دراسة تكنولوجيا المعلومات في المقررات التعليمية واصبح الزمن المخصص لها 30% من اجمالي زمن المناهج الدراسية، ومن هنا تعد تجربة الحكومة الالكترونية سنغافورا تجربة رائدة، وتعمل الحكومة الالكترونية بسنغافورة على إقامة شبكة للنهوض ببوابة المواطن الالكتروني حيث وضعت برنامج تدريب لحوالي 400 الف فرد سنوياً، ومن اهم الدروس التي يمكن الاستفادة منها في تجربة سنغافورة نخص بالذكر :

- توفير البيئة الاساسية الضرورية لنجاح تطبيقات الحكومة الالكترونية .

¹ محمد عوض جارالله الشمري، التسويق الرقمي ودوره في تعزيز الصورة الذهنية للمنظمة، دراسة استطلاعية لآراء العاملين في شركة السياسي للاتصالات العراقية/ فرع كربلاء المقدسة، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة كربلاء وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير / في علوم إدارة الأعمال، 2017، ص 35/34/33

- ادراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة.
- توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- اقامة مراكز تدريبية لمساعدة الاسر ذات الدخل المنخفض و توفير التعليم الأساسي لها في مجالات تكنولوجيا المعلومات¹

ثانيا : تجربة الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الامريكية:

وضعت الادارة الامريكية خلال سنة 1992 استراتيجية لجعل الحكومة اذكى وأقل كلفة وفاعلية واصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين، واعتمدت الاسس القانونية ووضعت البنية التحتية اللازمة لإقامة حكومة الكترونية ناجحة ، وقد تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الالكترونية بشكل فعلي منذ عام 2002 في جميع الوكالات والوزارات او الهيئات العامة، وذلك بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات تحت سلطة مدير ادارة نظم المعلومات، وتعد الولايات المتحدة الامريكية من أوائل الدول التي تبنت الحكومة الالكترونية وخلق المواطن الالكتروني واحرزت تقدماً كبيراً في هذا المجال، ومن خلال مختلف مستويات الحكومة في الولايات المتحدة الامريكية وهي :

الحكومة الفدرالية، وحكومات الولايات، والحكومات المحلية، ولضمان تطبيق الحكومة الالكترونية في مختلف مستويات الحكومة لديها، سنت الحكومة الامريكية قانونين ملزمين يفرضان استخدام الحكومة الالكترونية هما : قانون التخلص من الاعمال الورقية وقانون (كلينجر - كوهين) المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الانترنت مع التركيز بشكل كبير على استخلاص النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات وذكر ايضاً ان استراتيجية الحكومة الالكترونية بالولايات المتحدة الامريكية تتضمن عدة أمور من بينها :

١ - تبسيط توزيع الخدمات الى المواطنين.

٢- ازالة البيروقراطية .

- تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية.

- تخفيض تكاليف العمل الاداري وتحقيق سرعة فائقة في أنشطة الحكومة.

لقد اهتمت الحكومة الالكترونية بتعميم استخدام تقنية المعلومات من قبل مواطنيها، وكذلك القطاع الخاص حيث تأتي الولايات المتحدة في مقدمة الدول اذ يبلغ عدد المستخدمين للحاسب الشخصي حوالي 70% تقريبا في حين ان من المواطنين في امريكا اصبحوا مواطنين الكترونيين وتسعى امريكا الى تطبيق سياسات عامة وشاملة تدفع بهذه المعدلات الى الارتفاع. ومما يشجعها على ذلك فهي توفر ما يقارب 70% من التكلفة بالتحويل الى الخدمة الالكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات المباشرة او التقليدية ومن الامثلة على ذلك :

¹ مريم خالص حسين، مجلة كلية بغداد الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص. 451.

تجديد الرخص في ولاية أريزونا عن طريق التعامل الإلكتروني حيث تقدر تكلفته بحوالي 2 دولار أمريكي لكل عملية مقابل 7 دولار أمريكي بالطرق التقليدية في ولاية واشنطن، نظم الشراء الحكومي الإلكتروني يوفر في المتوسط 10% - 20% من تكلفة المواد والمشتريات.¹

ثالثا : التجربة القطرية في الحكومة الإلكترونية :

أطلقت الحكومة الإلكترونية لأول مرة في قطر عام 2003 و بعد ذلك تم وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة. وقد تم افتتاح البوابة الحكومية في 2008 وأطلقت نسختها الجديدة في 2010، لتوفر إمكانية الوصول على مدار الساعة إلى جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها كل من يعيش أو يعمل في دولة قطر، يعتبر التحدي الأكبر الذي واجه تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية هو توفير القدرات والمهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، على الرغم من أن دولة قطر حاولت التغلب على نقص القدرات والمهارات المحلية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وهو ما قتل من المشروعات الطموحة التي ترغب الدولة في تنفيذها عن طريق الاستعانة بالخبراء والاستشاريين الدوليين في هذا المجال ، إلا أن إمكانية تطوير القدرات المحلية تعتبر أمراً أساسياً لتحقيق الأهداف .²

رابعا : تجربة الامارات العربية المتحدة في الحوكمة الرقمية :

تعد دبي من بين المدن العربية الرائدة التي اتخذت إجراءات منهجية لتصبح مدينة ذكية بمفهوم شامل، فعلى صعيد الحوكمة الرقمية الذكية أشارت الدراسات إلى أن حكومة دبي بدأت انتهاج إدراج التقنية الذكية في العمل بالمؤسسات الحكومية منذ 14 عاماً في إطار مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث كان لهذا النهج الأثر البالغ في توفير أرضية صلبة لسهولة التحول إلى المدينة الذكية، فقد قامت حكومة دبي بتأسيس "مكتب دبي الذكية" في عام 2015 بوصفه الجهة المسؤولة عن تحويل المدينة إلى مدينة ذكية استناداً إلى استراتيجية متكاملة للتحويل الذكي والذي يتولى مد أواصر التعاون والتنسيق بين الشركاء من القطاعين الحكومي والخاص وتبني الابتكارات التكنولوجية، وقد أطلق منذ تأسيسه مجموعة من الخطط والمبادرات والاستراتيجيات والتي ستعرض أهمها في هذا الجزء من الدراسة.³

أ- خطة دبي 2021 :

هدفت خطة دبي 2021 في إحدى محاورها إلى جعل الإمارة مدينة ذكية ومستدامة من خلال تنفيذ استراتيجية تحويل حوالي 1000 خدمة حكومية إلى خدمات إلكترونية للقطاعات الرئيسية التالية: النقل، والبنية التحتية، والاتصالات، والخدمات المالية، وتخطيط المدن، والكهرباء ولتطوير هذه القطاعات اعتمد مشروع مدينة دبي الذكية مجموعة من المبادرات تمثلت في :

¹ نفس المرجع، ص. 452.

² مريم خالص حسين، مرجع سابق، ص. 454.

³ د/ مولاي امينة، دردار هاجر، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي، 2021، ص 251_256.

- النفاذ المفتوح والسييل للبيانات.

- النقل الذكي.

- الاستغلال الأمثل لموارد الطاقة.

- المنتزهات والشواطئ الذكية.

- تطبيقات الهاتف الذكي للشرطة.

- غرفة تحكم رئيسية جديدة، خماسية الأبعاد تكون بمثابة مركز العمليات المركزية للإشراف على كافة المشاريع الحكومية ومراقبة أحوال المدينة.

بالإضافة إلى ذلك قام مشروع مدينة دبي الذكية أيضاً بتنفيذ مبادرة تجمع كافة الجهات الحكومية لتصبح كمؤسسة واحدة وتقدم خدمات شاملة للمتعاملين بأسلوب سهل وفعال. تشمل المشاريع الحالية ضمن هذه المبادرة على استخدام تطبيقات وأجهزة ذكية عبر ثلاثة مسارات :

- الحياة الذكية : والتي تتناول قطاعات الصحة والتعليم والتنقل والاتصالات، والمرافق العامة، وخدمات الطاقة.

- الاقتصاد الذكي : والذي يتناول تطوير شركات ذكية، وخدمات مالية، وسوق أسيم ذكي، ووظائف ذكية.

- السياحة الذكية : والتي تتناول توفير بيئة ذكية ومناسبة لزوار الإمارة تشمل تأشيرات دخول والطيران

والبوابات الذكية، وخدمات الفنادق الذكية.

إن خطة دبي 2021 قد وضعت بدكاء لتحقيق تنمية شاملة، فلم تقتصر على تطوير جانب دون آخر ، فمثلا لو اقتصرنا على اعتماد النقل الذكي دون توفير النفاذ السهل والمفتوح للبيانات لصعبت حياة الأفراد بدل أن تتيسر وتطور، كذلك الأمر بالنسبة لبقية المجالات التي شملتها هذه الخطة.

ب- المبادرات:

أطلق مكتب دبي الذكية منذ تأسيسه أكثر من 130 مبادرة بالشراكة مع جهات من القطاعين العام والخاص. ومن أهمها مبادرة بيانات دبي واستراتيجية بلوك تشين دبي وأجندة السعادة وخارطة طريق الذكاء الاصطناعي في دبي واستراتيجية دبي للمعاملات اللاورقية" (OUR INITIATIVES, 2000)

- مبادرة دبي للمعاملات اللاورقية :

هدفت هذه المبادرة إلى بناء مستقبل خال من الورق في عام 2021، حيث ستتحول حكومة دبي بالكامل إلى حكومة بلا ورق، مما يلغي أكثر من مليار قطعة من الورق تستخدم في المعاملات الحكومية سنويا. من خلال العمل عبر الجهات

الحكومية، وذلك بإنشاء مكتب دبي الذكية للإشراف على تنفيذ هذا الهدف كخطوة رئيسية أخرى نحو جعل دبي مدينة ذكية للمستقبل وتحسين مستويات السعادة للموظفين والمواطنين على حد سواء - مما يسهم في توفير الوقت والموارد والبيئة. وكجزء من عملية الانتقال هذه، ركزت دبي على استخدام التكنولوجيا لتفعيل المعاملات الرقمية، وإنشاء إطار قانوني فعال يعالج الإجراءات الرقمية ويتغلب على أية عوائق ثقافية أو عرفية في طريقه نحو هدف الابتعاد عن الورق

- مبادرة بيانات دبي :

تم إطلاق هذه المبادرة في إطار سياسة حكومة دبي الرامية إلى تطوير ثقافة تبادل البيانات واتخاذ القرارات المستندة إلى الأدلة بين الجهات المختصة الحكومية والخاصة، حيث وضعت المبادرة 11 هدفاً استراتيجياً بهدف ترسيخ ثقافة تبادل البيانات والابتكار، وفقاً لثلاثة مبادئ رئيسية تتعلق ب: استخدام وإعادة استخدام البيانات، حماية خصوصية المعلومات السرية، حماية الملكية الفكرية. ومن بين أهم هذه الأهداف الاستراتيجية ما يلي :

- تمكين الإمارة من تحقيق رؤيتها في جعل دبي أسعد مدينة.
- إدارة بيانات دبي وفق منهجية واضحة ومحددة، تتفق مع أفضل الممارسات العالمية.
- تحقيق التناغم والتكامل بين الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية الاتحادية والجهات الحكومية المحلية.
- تعزيز الشفافية وإرساء قواعد الحوكمة بشأن نشر وتبادل البيانات.
- زيادة كفاءة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية الاتحادية والجهات الحكومية المحلية، من حيث مستوى الجودة، وسرعة الإنجاز، وتبسيط الإجراءات.
- دعم عملية اتخاذ القرار لدى الجهات الحكومية الاتحادية والجهات الحكومية المحلية، وتمكينها من إعداد سياساتها وتنفيذ خططها ومبادراتها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية.

- ترسيخ ثقافة الإبداع، والإسهام في دعم المبادرات الابتكارية التي من شأنها تأمين رفاهية العيش للمقيمين والزوار. من خلال ما تقدم، نرى أن إشراك كل من القطاع العام والخاص في المبادرات التي تجاوزت 130 مبادرة حقق التوازن في عملية رقمنة الحوكمة، خاصة وأن إمارة دبي تمشي بخطى ثابتة نحو الذكاء الاصطناعي، ولعل أصوب خطوتين على هذه الطريق هي القضاء على المعاملات الورقية وتطوير ثقافة تبادل البيانات بين مختلف الجهات سواء الحكومية أو الخاصة.

ت - التطبيقات الذكية:

أطلقت حكومة دبي تطبيقات برمجية تتيح لمستخدمي الأجهزة الذكية الوصول إلى خدماتها، وإنجاز المعاملات الحكومية ، ودفع الفواتير بشكل سلس وسريع، ومن هذه التطبيقات:
- تطبيق الدفع عبر الهاتف المتحرك (Mpay app) :

من خلال هذا التطبيق يتمكن الفرد المقيم في إمارة دبي من دفع الرسوم لعدة جهات حكومية مشاركة، منها:

- فواتير هيئة كهرباء ومياه دبي.
- المخالفات المرورية لدى شرطة دبي.
- رصيد بطاقة "سالك من هيئة الطرق والمواصلات - دبي..."
- تسديد فواتير اتصالات.
- فواتير خدمات جمارك دبي.
- فواتير خدمات دبي.

- التطبيق الذكي "دبي الآن" (Dubai Now) :

"دبي الآن" هو التطبيق الموحد للخدمات الحكومية في دبي حيث يقدم أكثر من 120 خدمة ذكية من أكثر من 30 جهة حكومية وخاصة في مكان واحد. كما يوفر للمتعاملين مجموعة من الباقات الخدمية في عدة مجالات تشمل فواتير مرافق المياه والكهرباء والاتصالات.

ج - الأمن الذكي في دبي :

التوجه نحو الحوكمة الرقمية يقوم أساسا على أمن وسلامة المواطنين، فمن المشاريع المبتكرة والرائدة والمنسجمة مع التوجهات الحكومية في التحول الذكي في تقديم الخدمات رقمنة الأمن حيث يمثل الأمن عنصرا رئيسيا ضمن طموح دبي لتصبح المدينة الرقمية الأكثر ذكاء حيث استحدثت شرطة دبي خدمات ذكية تتيح للمواطنين تحديد مواقع المناطق الأكثر كثافة مرورية، والإبلاغ عن الحوادث وغيرها من القضايا الأمنية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات المحلية

أولا : دراسة سعدالله رشيد و قاشي خالد : دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي ،دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة ، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مشروع الرقمنة في أحد أهم المرافق العمومية ذو الطبيعة القانونية تتمثل في :

مجانية الخدمة التي يقدمها لآلاف المتعاملين معه، وهو جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، واستكشاف الدوافع التي أدت بهذا المرفق الحساس إلى إقرار مشروع الرقمنة والغايات المرجوة منه، وانعكاسه على أداء إدارة وعاملي جامعة المسيلة، إضافة إلى معرفة مراحل مشروع الرقمنة وآفاقه المستقبلية.

حيث أن الدراسة الميدانية التطبيقية اعتمدت منهجية كمية وصفية تحليلية، وتحليل المعطيات حيث استخدمت مصفوفة الارتباط ، حيث أن نتائج الدراسة بينت بأنه توجد ارتباطات مهمة وقوية ذات دلالة إحصائية معنوية بين المتغيرات المستقلة والتابعة لهذه الدراسة.

ثانيا: **دراسة هيثم بركان : 2021-2022** دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري _الجامعة الجزائرية _ دراسة حالة جامعة يحيى فارس بالمدينة . جاءت هذه الدراسة لمعرفة مدى أهمية الرقمنة ، و الطرق المعتمدة من اجل مواكبة التطورات الجديدة و تبني التجربة الرقمية باستعمال مجموعة من الخدمات الالكترونية الموجهة للأساتذة و الطلبة .

كان التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة ، كالتالي : كيف تساهم الرقمنة في تحسين الأداء الإداري في جامعة يحيى فارس بولاية المدية. وللإجابة على هذا التساؤل صاغ الباحث هذه الأسئلة الفرعية :

- ما مكانة الرقمنة بالنسبة لإدارات جامعة يحيى فارس ؟

- ما الانظمة والخدمات الرقمية التي تعتمد عليها إدارة جامعة الدكتور يحيى فارس ؟

- ماهي الاستراتيجيات الاتصالية المتبعة من اجل تحسين الأداء الإداري ؟

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي و منهج دراسة حالة في الجزء التطبيقي

اهم نتائج الدراسة :

- هناك استخدام فعلي لتكنولوجيا المعلومات بإدارة جامعة المدية .

- يكمن جوهر وفلسفة التحول الى الرقمنة في مصلحة الجامعة و هذا لتغير نمط و أسلوب تعامل الموظفين الذي يوفر لهم سرعة استخراج المعلومة واختصار الجهد من خلال المراسلات الالكترونية بين الطالب والأستاذ و الموظف الإداري وكذا تسهيل العمل الإداري .

ثالثا: **دراسة شريقي صليحة، خرباشي زهرة 2021/2022**: رقمنة الادارات العمومية كآلية لتحسين خدماتها دراسة حالة: مديرية التشغيل لولاية برج بوعرييج مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الاكاديمي ، قسم علوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمي-برج بوعرييج.

الهدف الذي أكدت عليه هذه الدراسة هو إبراز أثر رقمنة الإدارة العامة في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها ، وانعكاساتها سواء على الموظفين وأداء واجباتهم ، أو على المواطن كمستفيد من هذه الخدمة العامة ودورها أصبح واضحا في خفض تكلفة الإجراءات الإدارية والأمور المتعلقة بها العمليات والقضاء على البيروقراطية بمفهومها الصارم ومحاوله تقريب الإدارة من المواطن.

المطلب الثاني: الدراسات العربية

أولاً: دراسة محمد عوض جارالله الشمري 2017: التسويق الرقمي ودوره في تعزيز الصورة الذهنية للمنظمة دراسة استطلاعية لآراء العاملين في شركة اسياسيل للاتصالات العراقية/ فرع كربلاء المقدسة، كلية الإدارة والاقتصاد / قسم إدارة الأعمال الدراسات العليا، جمهورية العراق وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة كربلاء.

تهدف الدراسة الحالية إلى تشخيص مستوى اعتماد التسويق الرقمي وتحديد طبيعة العلاقة بين التسويق الرقمي وصورته الذهنية، وكذلك التعرف على مدى تأثير هذا النوع من التسويق في تعزيز الصورة الذهنية عن التسويق الرقمي. وقد تم تقديم هذه الدراسة من خلال تقديم إطار فكري ومفاهيمي تضمن متغيرين رئيسيين: المتغير المستقل: (التسويق الرقمي) والمتغير التابع (الصورة الذهنية للمنظمة). تضمن كلا المتغيرين مجموعة من الأبعاد، حيث تضمنت التسويق الرقمي (الجذب، والتواصل، والمشاركة، والتعلم، والاحتفاظ)، بينما تضمنت الصورة الذهنية للمنظمة (الإدراك، والتأثير، والدافع، والرغبة).

ثانياً: دراسة طلق عوض الله السواط، ياسر ساير الحربي: أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي (حالة دراسية لهيئة أعضاء التدريس بجامعة الملك عبد العزيز 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز وكذلك التعرف على متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، والتعرف على أثر المعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي على الأداء الأكاديمي بجامعة الملك عبد العزيز، والتعرف على المعايير الواجب توافرها في هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز تم اختيار عينة عشوائية تقدر (599) عضواً، استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: يوجد أثر للتحول الرقمي في الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، يوجد إثر دال للتحول الرقمي في متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، تتوفر فرق عمل من الإداريين للتخطيط والتعلم الرقمي والإعلان عنه، يوجد إثر دال للمعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي لأداء هيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، يوجد إثر دال للمعايير الواجب توافرها في هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي، يشجع التحول الرقمي على التعامل مع البرمجيات وأساليب الدعم الفني، العمل على إزالة المعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي على الأداء الأكاديمي، ومن أهم التوصيات التي توصل إليها الباحث: توافر متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، الالتزام بالمعايير الواجب توافرها في هيئة التدريس لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي، تشجيع التحول الرقمي، التعامل مع البرمجيات وأساليب الدعم الفني.

ثالثاً: دراسة ياسر خضير عباس تحت عنوان : تأثير الرقمنة المتجددة في تعزيز الأداء الوظيفي 2022 .

يهدف البحث الى اعتماد فكرة مفادها ان للرقمنة المتجددة دوراً بارزاً وفاعلاً في تعزيز الاداء الوظيفي لتقديم خدمة ادارية وتعليمية أفضل في كلية الادارة والاقتصاد . حيث تعاني اغلب المؤسسات التعليمية من الهدر الواضح في الوقت والجهد والكلفة في اعتمادها الاداء شبه المؤتمت و البقاء التقليدي في اعمال معينة ووضوح ذلك في المؤسسة المبحوثة على وجه الخصوص نتيجة للضعف في امتلاك البنى التحتية للرقمنة المتطورة والمتجددة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيق برمجياتها التي تواكب حركة التطور العالمية في المؤسسات التعليمية والحاجة الفعلية الى التغيير وخصوصاً ما فرضته الازمات الصحية والاقتصادية الاخيرة . واعتمد الباحث الاساليب الوصفية والاحصائية في معالجة البيانات المستخرجة من استخدام استمارة الاستبانة ومقياس ليكرت الحماسي ومعرفة معنوية الارتباط والتأثير تم استخدام الاختبارات الملائمة . ركز الباحث على مجتمع تمثل بموظفي كلية الادارة والاقتصاد بالجامعة المستنصرية والقيادات الادارية لها حيث تم اختيار عينة قصدية من العميد والمعاونين ورؤساء الاقسام والشعب) للإجابة على فقرات الاستبانة واختبار نتائجها . وتوصل الباحث الى مجموعة من

الاستنتاجات من اهمها (وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للرقمنة المتجددة في تعزيز الأداء الوظيفي).

المطلب الثالث: الدراسات الأجنبية

أولاً: Medury Alhja & Corporate Blogs as E_CRM سنة 2010 كانت بعنوان:

Tools Building consumer engement through content Management

حاول المؤلف من خلال مقالته إبراز التحسن في أداء الخدمات من خلال تحديد أثر وجود وتطوير مدونة المنظمة على الإنترنت كأداة لإدارة العلاقات الإلكترونية مع العملاء ومساهمتها في تحفيز العملاء على التفاعل مع المنظمة ، حيث يمكن للمؤسسة بناء علاقة مع العملاء من خلال إدارة محتوى المدونة ووضع مواضيع مختلفة وتشجيع العملاء على التعليق عليها ، وبالتالي تحفيز عملية مشاركة العملاء ، وقد حددت الدراسة ثلاثة أنواع من الموضوعات في المدونات وهي تنظيمية والموضوعات الترويجية والمواضيع الاجتماعية ، والتي تساهم جميعها في تحسين الأداء ، ولكن بنسب مختلفة. وخلصت الدراسة إلى أن الموضوع الأكثر جاذبية للعملاء هو مدونة المنظمة التي تدور حول القضايا الاجتماعية وكشفت أن للمدونات وسيلة فعالة في جذب مستخدمي الإنترنت وأنها أداة للتسويق الإلكتروني وإدارة علاقات العملاء ، وبالتالي تحسين أداء الخدمة. للعملاء بشكل عام.

ثانياً: دراسة سعد الله جان :

Study of Saedullah Jan, Assistant Professor, HoD, Department of

Library and Information Science, Sarhad University of Science & IT Peshawar

(2013) Science,, Status of Library Automation and Digitization in the Public Sector J. Balochistam Pakistan. A case study, Pakistan Universities of Library Association, Pakistan,

حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الاتجاهات الجديدة للقراء والمترددين والمهتمين بمكتبات الجامعة من طلبة وأساتذة وإطارات جامعية في إقليم بلوشستان بيكستان، بعد القيام بأتمتة المكتبة ورقمنتها، حيث اتضح للباحثان من خلال هذه الدراسة وبعد الاستطلاع أنه أصبح هناك طعم ونكهة جديدة تحفز القراء على البحث على المراجع والمصادر في وقت وجيز عن طريق وسائل حديثة محفزة على البحث والاستكشاف.

المطلب الرابع: التعليق على الدراسات السابقة

من حيث الموضوع : كانت دراستنا تتشابه مع الدراسات التالية : دراسة سعدالله رشيد و قاشي خالد ، دراسة هيثم بركان ، دراسة شريقي صليحة و خرياشي الزهرة ، دراسة محمد عوض جار الله الشمري ، دراسة medury alhja . جميع هذه الدراسات عالجت موضوع الرقمنة وهو موضوع دراستنا ، في حين كان الاختلاف من حيث الزاوية التي يعالجها كل موضوع .

من حيث المتغيرات : كانت اغلب هذه الدراسات تشترك مع دراستنا في المتغير الاول و هو الرقمنة ، بينما اختلفت في المتغير الثاني

من حيث المنهج : تشابهت دراستنا مع معظم الدراسات حيث اعتمدوا على المنهج الوصفي و هو المنهج الذي استخدمناه في دراستنا .

من حيث الاداة : تشابهت دراستنا مع دراسة دور الرقمنة في تحسين الاداء الاداري ، تأثير الرقمنة المتجددة في تعزيز الأداء الوظيفي و أثر التحول الرقمي على كفاءة الاداء الاكاديمي . اختلفت مع باقي الدراسات الاخرى من حيث الاداة المستخدمة .

استفدنا من هذه الدراسات من ناحية معرفة كيفية صياغة مشكلة البحث و تساؤلاتها و طريقة توظيف منهج الدراسة واختيار ادوات جمع البيانات و اسلوب اختيار مجتمع البحث و العينة ، وكذلك اطلعنا على العديد من المعلومات المتعلقة بالمتغير الاول (الرقمنة) .

ملخص الفصل الأول:

من خلال ما تم التطرق إليه في الفصل الأول تبين أن الرقمنة أصبحت أساسية و ضرورية في تسيير الادارة و تنظيم المنظمات و من اجل ذلك سعت مختلف المنظمات لتطبيق كل التقنيات الحديثة لتحسين خدماتها وتبسيط الاجراءات و المعاملات، وتوفير آلي لكل البيانات والمعلومات في أي مكان وزمان، من اجل توفير الوقت، الجهد، المال، الدقة والسرعة في تحقيق الاهداف، مما يعطي مردودا ايجابيا في تحسين الخدمات المقدمة من طرف المنظمات.

و لتدعيم الدراسة الحالية تم الاستعانة بدراسات سابقة حول الموضوع والتي أفادتنا في تحديد الادوات والمنهج المناسب للدراسة، إضافة إلى تكوين فكرة حول موضوع الدراسة الحالية.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

تمهيد:

امتدادا للعديد من التحولات الرقمية التي تحدث بالعالم اتجهت العديد من الحكومات الى رقمنة الإدارة الجبائية بهدف تطوير اليات أكثر كفاءة لتحصيل الموارد الجبائية و استطاعت بذلك الكثير من الدول ان تحقق موارد معتبرة كما تشير التجارب العالمية الناجعة ان رقمنة الإدارة الجبائية تلعب دورا مهما على صعيد توسيع القاعدة الضريبية و محاربة الغش والتهرب الضريبي .

سنقوم في الجزء التطبيقي من تسليط الضوء على تطبيق الرقمنة بمركز الضرائب لبرج بوغريج

حيث قمنا بتقسيمه لتفصيل أكثر الى 3 مباحث :

المبحث الأول : التعريف بمركز الضرائب لبرج بوغريج CDI

المبحث الثاني : تطبيق الرقمنة بمركز الضرائب لبرج بوغريج CDI

المبحث الثالث : منهجية الدراسة الميدانية

المطلب الثالث : وظائف مركز الضرائب

ينشط مركز الضرائب في المجالات الآتية:

في مجال الوعاء :

✓ يمسك ويسير الملفات الجبائية للشركات و غيرها من الأشخاص المعنيين بعنوان المداخل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات.

✓ مسك وتسير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي للإخضاع الضريبي بعنوان الأرباح المهنية.

في مجال التحصيل :

✓ التكفل بالجداول و سندات الإيرادات و تحصيل الضرائب والرسوم و الأتاوى.

✓ التكفل بالعمليات المادية للدفع والتحصيل و تقدير الأموال النقدية.

✓ ضبط الكتابات و تسجيل مركزة تسليم القيم.

في مجال الرقابة :

✓ البحث وإستغلال المعلومات الجبائية و مراقبة التصريحات.

✓ إعادة و تحقيق برامج التدخلات و المراقبة لدى الخاضعين للضريبة و تقييم نتائجها.

في مجال المنازعات:

✓ دراسة ومعالجة الشكاوى.

✓ متابعة المنازعات الإدارية و القضائية.

✓ استرداد قروض الرسوم على القيمة المضافة.

في مجال الإستقبال والإعلام:

✓ ضمان مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة.

✓ التكفل بالإجراءات الإدارية الخاصة بالوعاء لا سيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات وتعديل قوانينها الأساسية.

✓ تنظيم و تسيير المواعيد.

✓ نشر المعلومات والمطبوعات لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لإختصاص مركز الضرائب.

المبحث الثاني : تطبيق الرقمنة بمركز الضرائب برج بوعريش :

المطلب الأول : التعريف بالنظام المعلوماتي جبايتك :

مصطلح **Jibayatic** هو جمع بين نسخ كلمة "الجباية" في اللغة العربية و "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" .

Jibayatic هي البوابة الجديدة لإدارة الضرائب الجزائرية. تقدم خدمات إقرار الضرائب عن بعد ، المتوفرة في بيئة تضمن البساطة وسهولة الاستخدام.

يتم تقديم خدمات بوابة jibayatic إلى دافعي الضرائب بموجب الهياكل الجديدة (المديرية العامة للضرائب DGE ، مركز الضرائب CDI ، المراكز الجوارية للضرائب CPI).

يخضع استخدام هذه الصيغة للالتزام بالضريبة بالاقدم مسبقا على عضوية طوعية حيث يمكن للمكلف المعني الذي يرغب في الاستفادة من خدمات jibayatic الاتصال بخدمة الاستقبال على مستوى الهياكل الجديدة والاستفادة من استقبال يتم من خلاله تقديم صيغة التصريح و الدفع الضريبي الجديدة يكون ملف العضوية المبسط متاح للتنزيل المجاني في قسم التوثيق و تمنح العضوية لدافع الضرائب الحق في مساحة خاصة وآمنة والتي تشمل العمليات التي قام بها في شكل لوحة القيادة.

المطلب الثاني : الرقمنة والتحصيل الضريبي:

تساعد رقمنة الإدارة الجبائية على تحسين التحصيل الضريبي، حيث تسمح لإدارة الضرائب بمعالجة المزيد من المعلومات حول مختلف النتائج الاقتصادية لدافعي الضرائب وذلك من خلال تبنيتها لنظم الدفع الالكتروني التي تساهم بدورها في زيادة الحصيلة الضريبية.

كما تتمثل أهم مكتسبات رقمنة التحصيل الضريبي في اختصار الوقت والجهد على كل من دافعي الضرائب والإدارة الضريبية وحصر الاقتصاد غير الرسمي وضمه للاقتصاد الرسمي إضافة إلى زيادة إيرادات الدولة بتحصيل مستحقاتها الضريبية . كما تعتمد أغلبية الدول على الطرق والتقنيات الحديثة في تحصيل الإيرادات الضريبية بهدف تبسيط إجراءات تقديم الإقرارات الضريبية للمكلفين في الموعد المحدد لها، وتسديد مبالغ الضريبة من قبلهم، وأهم المزايا التي يتمتع بها السداد عبر الأنترنت ما يلي :

- تعتمد العمليات التجارية العادية في إنشائها وتداولها؛

- تأمين المبالغ النقدية من الضياع والسرقة؛

- القدرة على المرور والتنقل بين الحدود بسرعة وشفافية عبر الأنترنت لأنها لا تعود لدولة محددة وإنما يتم استخدام العملة بحسب الدولة التي يتم السداد بها؛
- تقليل التعامل الشخصي بين المكلفين والدوائر الضريبية الذي عادة ما يولد نوعين من التصرف وهما الحياد إلى جانب المكلف والخضوع إلى الأهواء الشخصية، واتخاذ الموقف العدائي مع المكلف الذي ينتج عنه التباعد والجفاء بين طرفي العملية؛
- تحقيق حالة الاتصال الدائم مع المكلفين مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمكلف. كما أنه عند دمج رقمنة المدفوعات في إدارة الشؤون المالية العامة يمكن أن تحقق عدة مكاسب من حيث الفعالية والوظائف التي يمكن أن تقدمها هذه الأنظمة.
- تقوي الرقمنة بشكل كبير وظائف المدفوعات وجعلها منظمة في الوقت المناسب، تحسين المحاسبة والابلاغ، كما تعزز جودة المعلومات حول التطورات المالية؛
- توفير المزيد من المعلومات في الوقت المناسب للمراكز النقدية للحكومات وبالتالي تعزيز وظائف إدارة النقد، كما تضمن أفضل تسوية بين المعاملات المالية مثل التحويلات والتسجيل المقابل في الحسابات المصرفية ذات الصلة غير المباشرة؛ كما توفر رقمنة المدفوعات دعم البنية التحتية المالية للمعاملات الخاصة التي تقلل من استخدام السيولة النقدية، وهذا يمكن من تقليل حجم اقتصاديات الظل بالتالي يمكن أن يساعد ذلك على معالجة التسرب في ميزان المدفوعات للمعاملات وبالتالي إغلاق وسيلة أخرى للتهرب الضريبي.

المطلب الثالث: الاعتماد الفعلي للنظام المعلوماتي " جبايتك "

جرت مراسيم الإطلاق الرسمي لبوابة "جبايتك" يوم الأحد 18 ديسمبر 2016 بمقر وزارة المالية، برئاسة وزير المالية الوزير المنتدب المالية المكلف بالاقتصاد الرقمي وعصرنة الأنظمة المالية، و بحضور وزيرة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومحافظ بنك

لدى وزير الجزائر.

ولقد تم الترحيب بهذه التجربة الأولى للإجراءات الالكترونية والتي تهدف إلى تسهيل وتبسيط للمتعاملين الاقتصاديين التابعين لمديرية كبريات المؤسسات إتمام واجبه الجبائي بكل سهولة وأريحية وحماية. كما أضاف أن هذا الإجراء يخص كمرحلة أولى كبريات المؤسسات وسوف يتم تعميمه قريبا على الفئات الأخرى من المكلفين بالضريبة وفقا لنتائج هذا الإجراء النموذجي.

وفي نفس السياق، صرح الوزير المنتدب لدي وزير المالية أنه وبعد الدفع الالكتروني، الذي هو نظام دفع للشراء عن طريق البطاقة البنكية والذي دخل حيز التنفيذ منذ تاريخ 4 أكتوبر 2016 الأخير، سيتم من الآن فصاعدا الإطلاق الفعلي للتصريح الجبائي الالكتروني لفائدة المتعاملين الاقتصاديين.

وقد سلط الضوء على الخدمات المقدمة من طرف هذه البوابة الجديدة للإجراءات الالكترونية "جبايتك" مع الإشارة إلى أن انجاز هذا النوع الجديد يتم عبر بوابتين إلكترونيتين الأولى مشتركة لمجموع المتعاملين تمكنهم من القيام بالتصريح الالكتروني للضرائب، في حين أن الثانية فردية تسمح لكل برك من البنوك القيام بهذا الدفع من خلال أمر بالدفع عن بعد

ولم يتوان عن الإلحاح على أهمية المعلومة وتوسيع هذا النظام العصري والفعال المخصص لجميع المتدخلين في مجال الجباية. من جهته، أبرز المدير العام للضرائب، الآفاق الجديدة التي تمنحها الإجراءات الالكترونية وأثرها في تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمستعملين، لا سيما مع الاستعمال المتنامي لتكنولوجيات الإعلام والاتصال التي أصبحت تمثل عوامل أساسية لعصرنة الإدارة الجبائية.

خلال هذا الحادث، تم بنجاح تجريب خدمات التصريح والدفع عبر الانترنت من طرف أربعة متعاملين اقتصاديين : الخطوط الجوية الجزائرية، شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (ساتيم)، سوناطراك وكذا الطليس للتأمينات.

المطلب الرابع : امتيازات نظام المعلوماتية " جبايتك " :

يتطلب التنظيم الجديد للمديرية العامة للضرائب من الآن فصاعدا اللجوء إلى إجراءات عصرية لمعالجة جميع المعطيات المتعلقة بفرض الضرائب على المكلفين بالضريبة وتحصيل مختلف الضرائب والرسوم وكل ما يترتب عنه من عمليات ملحقة تتعلق بمهام الرقابة الجبائية، تسوية القضايا النزاعية وتقديم معلومات تلخيصية عن مؤشرات التسيير و النجاعة.

يمكن تلخيص امتيازات نظام المعلوماتية "جبايتك" فيما يلي :

فيما يخص الإدارة :

- التشغيل الآلي الكلي لجميع الاجراءات الإدارية بدءا من استقبال المكلف بالضريبة وصولا إلى الوعاء والتحصيل وتسيير الملف الجبائي.
- التبادل السريع للمعلومات بين المصالح ومع مختلف المصالح المؤسساتية من خلال تطوير واجهات متعددة. - رقمنة عمليات تسيير المادة الضريبية.
- التشغيل الآلي لعمليات المحاسبة : عمليات الخزينة، توزيع الرسم على النشاط المهني والحساب الفعلي للمبلغ الرئيسي للتصريح والتعريف بالمكلفين بالضريبة.
- رقمنة التبليغات الموجهة للمكلفين بالضريبة مع إعطاء للمحققين إمكانية القيام بعملية مقارنة بين المعلومات الواردة بعد إنشاء العرائض.

- الحصول على جداول في الوقت المناسب و التي من شأنها أن تسمح بتقييم أداء المصالح ومتابعة مستوى التحصيل حسب صنف الضرائب و قطاع النشاط.

- تقديم معطيات تلخيصية موثوقة للدراسات الاستشرافية والتحليلية واتخاذ القرارات.

- تقليص تكاليف الطلبات المتعلقة بالمطبوعات الجبائية.

فيما يخص المكلفين بالضريبة :

تعتبر بوابة التصريح الالكتروني حلا يسمح للمكلفين بالضريبة بما يلي :

- إجراء العمليات من المقر مع المديرية العامة للضرائب و تجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية. - الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 سا خلال كامل أيام الأسبوع.

- تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحينة مع التزاماته الجبائية. الولوج إلى استماراته التصريحية المودعة والاطلاع عليها.

- الدفع عن طريق الأترنيت لضرائبه ورسومه.

- الاطلاع على دينه الجبائي الكلي.

- طلب الشهادات الجبائية.

- تقديم طعون (طعون ولائية، تخفيض مشروط... وغيرها). طلب امتيازات جبائية.

الخامس : الفرق بين النظام القديم و نظام جبايتك:

1- طبيعة الوسائل المستخدمة: فالإدارة سابقا كانت تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.

2- طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل : الإدارة في ظل المفهوم القديم تكون العلاقة بين أطراف التعامل مباشرة ، بينما الإدارة حاليا تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، وإن ذلك يعد سمة أساسية تميز أعمال هذا النظام حيث توجد أطراف التعامل معا و في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية.

3- طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل : تؤكد ممارسات القديمة للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.

4- نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات : تعتمد الإدارة بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية بالتقليل من استخدام الوثائق الورقية و المكتوبة باليد.

5- مدى إمكانية تنفيذ كل العمليات : في ظل النظام القديم كان التصريح و الدفع عن طريق الذهاب إلى مديرية الضرائب والدفع شخصياً، أما في النظام الجديد فالدفع و التصريح الجبائي يتم إلكترونياً و من أي مكان يتواجد المكلف فيه بالإضافة إلى العديد من الخدمات التي يمكن الوصول إليها دون الصدف الملازمة للأخطاء و ذلك في المنطقة الخاصة به .

6- نطاق خدمة العملاء : توفر الممارسات في النظام القديم للإدارة وجود خدمات الأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقاً لمواعيد عمل المؤسسات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يومياً في النظام الجديد.

7- مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية : كانت تعتمد الممارسات على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد الممارسات حالياً على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي. في الأخير يمكننا القول أن لكل نظام إيجابيات وسلبيات لذلك لا يعني أن النظام القديم لم يكن فعال لكن يجب التماشي مع التغيرات و التطورات الحاصلة في العالم وذلك لتحسين مستوى النمو و تمويل الخزينة العمومية .

المبحث الثالث : منهجية الدراسة الميدانية .

قمنا في هذا المبحث بتحديد منهج ومجتمع الدراسة ، عينة الدراسة، صدق وثبات أداة الدراسة و عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

حيث تم تقسيم المبحث الى :

المطلب الأول : منهج و مجتمع الدراسة الميدانية .

المطلب الثاني : صدق وثبات أداة الدراسة

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية .

المطلب الأول : منهج و مجتمع الدراسة الميدانية:

أولاً: منهج الدراسة الميدانية

1- تعريف المنهج

يعرف المنهج بأنه : الطريقة التي يسلكها الباحث في الإجابة عن الأسئلة ، و هو الخطوة التي تبين طرق و إجراءات جمع البيانات و تحليلها .

قمنا في دراستنا لموضوع " دور الرقمنة في تحقيق اهداف المنظمات " باعتماد المنهج الوصفي التحليلي بالفصل الأول (النظري) ، لما يوفره من أدوات تسمح بتجميع للمعلومات النظرية والميدانية حول موضوعنا قصد تحليلها و الوصول الى النتائج المرجوة .

كما تم الاعتماد على منهج دراسة حالة في الفصل الثاني التطبيقي بمركز الضرائب ولاية برج بوعرييج.

2- مصادر جمع البيانات : و تنقسم الى قسمين:

المصادر الأولية : تمثلت في افراد العينة و اجابتهم على أسئلة الاستبيان .

المصادر الثانوية : الكتب ، المقالات ، المجلات والمذكرات و كل ما له صلة بالموضوع .

ثانيا : مجتمع الدراسة

تم اجراء هذه الدراسة على معظم موظفي مركز الضرائب لبرج بوعرييج . و قد بلغ عدد افراد العينة 60 فردا .

الاستمارات	الموزعة	المفقودة	المسترجعة	النهائية
المجموع	60	8	52	52
النسبة %	100	13,33	86,67	86,67

جدول رقم 02: عدد استبيانات الدراسة

المصدر : من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني : صدق وثبات أداة الدراسة.

أولا: أداة الدراسة

1- الاستبيان :

وهو مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والتي ترتبط بعضها ببعض من اجل تحقيق اهداف البحث المرجوة التي يسعى الباحث للوصول اليها من خلال موضوعه البحثي و المشكلة البحثية التي هو بصدها .

2- اهم مميزات الاستبيان :

✓ الاستبيان يضمن الإجابات الصريحة والحرّة ، حيث عند اعادته الى الباحث بعد الإجابة عليه يفترض ان لا يحمل أي توقيع او حتى اسم الشخص المعني بالإجابة مم يضمن السرية التامة لصاحب الإجابة و يعده عن أي وضع احراج .

✓ تكون الأسئلة موحدة متشابهة لجميع افراد عينة البحث في طريقة الاستبيان .

✓ تصميم الاستبيان و وحدة الأسئلة يسهل عملية تجميع المعلومات و تصنيفها وبالتالي يسهل تفسيرها والوصول الى الاستنتاجات المطلوبة والمناسبة .

✓ يصلح الاستبيان في جميع البحوث التي تتطلب الحصول على بيانات سرية من المستجيبين .

3- عيوب الاستبيان :

على الرغم من وجود العديد من المميزات في الاستبيان الا ان هناك بعض العيوب التي نذكر منها :

✓ عدم فهم و استيعاب بعض الأسئلة خاصة ما اذا قام الباحث باستخدام بعض الكلمات و العبارات التي تحمل اكثر من معنى .

✓ من الوارد ان تكون الإجابات على بعض الأسئلة غير متكاملة بسبب الإهمال او السهو .

✓ قد يصيب صاحب الإجابة الشعور بالملل او التعب من أسئلة الاستبيان خصوصا اذا كان عدد الأسئلة كبيرا .

4- أجزاء الاستبيان :

تم تقسيم الاستبيان الى :

الجزء الأول : المعلومات الشخصية

تم التطرق في هذا الجزء الى المعلومات الشخصية لأفراد العينة : الجنس، العمر ،المؤهل العلمي ، نوع الوظيفة والخبرة المهنية

الجزء الثاني : تطبيق الرقمنة في الادارة الضريبية .

هو المتغير المستقل الذي يؤثر في المتغير التابع والعكس غير صحيح . يضم في مجمله 19 عبارة

الجزء الثالث : التحصيل الضريبي .

هو المتغير الثاني (التابع) والذي يضم في مجمله 13 عبارة .

الاستبيان على أساس مقياس ليكرت الخماسي الذي يمتثل خمسة إجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

التصنيف	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	5	4	3	2	1

جدول رقم 03: مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة

ثانيا: صدق أداة الدراسة

1- **الصدق الظاهري:** قبل توزيع الاستبيان على عينة البحث، تم مراجعتها من الاستاذ المشرف، من أجل اعطاء ملاحظات على نموذج الاستبيان و اجراء بعض التعديلات في صياغة بعض العبارات، والتأكد من موافقة عبارات الاستبيان مع موضوع الدراسة وكذلك التخفيف من الاخطاء ورفع درجة مصداقية الاستمارة.

2- **اختبار ثبات الدراسة :** تم اختبار مدى الثبات في الاستبيان باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ الذي اقترحه كرونباخ وسماه باسمه وهو معادلة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين مفرداته، حيث يقصد بثبات أداة الدراسة مدى دقتها واتساقها فيما تقيسه من معلومات عن سلوك واتجاهات المبحوثين، حيث أن هذا المعامل إذا كان أكبر من 0.6 دلالة على وجود الثبات الداخلي للأداة المستخدمة فكانت النتائج كالآتي:

متغيرات الدراسة	عدد العبارات	معامل الثبات
المحور الاول: تطبيق الرقمنة في الادارة الضريبية	19	0,900
المحور الثاني: الحصيلة الضريبية	13	0,865
الثبات العام للاستبيان	32	0,931

جدول رقم 04: معاملات ثبات متغيرات الدراسة

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS. V26)

يوضح الجدول ما يلي:

✓ بلغ ألفا كرونباخ للنموذج الكلي "أي جميع عبارات الاستبيان المقدره بـ 32 عبارة، قيمة 93.1% وهي نسبة جيدة ومقبولة إحصائيا كونها أعلى من النسبة المتفق عليها في مجال العلوم الاقتصادية 60%

✓ بلغ ألفا كرونباخ للمتغير المستقل المتمثل في تطبيق الرقمنة في الادارة الضريبية بـ 19 عبارة قيمة 90% وهي نسبة جيدة ومقبولة إحصائيا

✓ بلغ ألفا كرونباخ للمتغير التابع المتمثل في الحصيلة الضريبية بـ 13 عبارة قيمة 86.5% وهي نسبة جيدة ومقبولة إحصائيا كونها أعلى من النسبة المتفق عليها، ومنه يمكننا تعميم نتائج الدراسة.

3- الاساليب الاحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له باختصار (SPSS)، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الاحصائية التي تندرج ضمن الاحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية... الخ. و قد تم استخدام في هذه الدراسة مجموعة من الاساليب الاحصائية و التي تتمثل في:

➤ التكرار والنسب المئوية: تم العمل بالتكرار والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لافراد عينة الدراسة.

➤ المتوسط الحسابي: يتم استعماله لمعرفة مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، و الحدود التي اعتمدنا عليها عند التعليق على المتوسط الحسابي لمتغيرات الدراسة موضحة في الجدول التالي:

الاهمية النسبية	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
المجال	[5-4.2]	[4.2-3.4]	[3.4-2.6]	[2.6-1.8]	[1.8-1]

جدول رقم 05 مقياس تحديد الاهمية النسبية لمتغيرات الدراسة

➤ الانحراف المعياري: يستخدم لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من محاورها عن متوسطها الحسابي، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما دل ذلك على التركيز وانخفاض تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة، والعكس صحيح في حالة ما إذا كانت قيمة الانحراف تساوي الواحد أو تفوقه.

➤ معامل الانحدار: لدراسة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

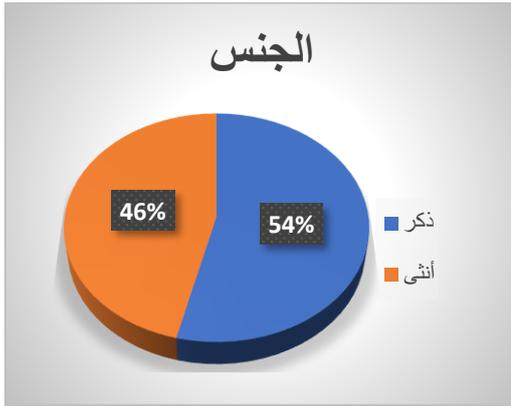
المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

سنقوم بدراسة إجابات أفراد العينة حول محاور الاستبيان وتحليلها وربط هذه النتائج مع تساؤلات الدراسة وأهدافها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

أولاً: تحليل البيانات الشخصية

بالاعتماد على الإجابات المقدمة في قسم المعلومات الشخصية تم تحديد خصائص العينة، حيث يتوزع أفراد العينة حسب المعلومات الشخصية (الجنس ، العمر، المؤهل العلمي ، الوظيفة و الخبرة المهنية) كالاتي:

1- متغير الجنس



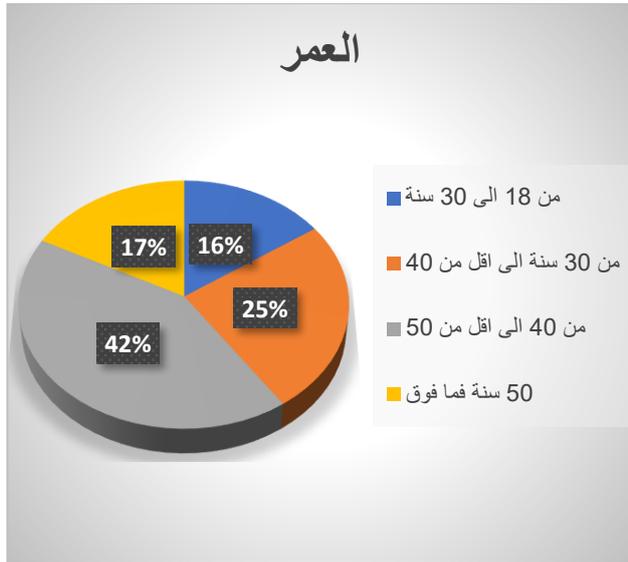
الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	28	53.8%
أنثى	24	46.2%
المجموع	52	100%

الجدول رقم 06 توزيع أفراد العينة حسب الجنس الشكل رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS. V26)

نلاحظ أن العينة المدروسة تغلب عليها فئة الذكور ، حيث بلغت نسبة الذكور 53.8% بالمقابل فإن نسبة الإناث بلغت 46.2% وذلك بسبب مكان الدراسة المتمثل في مركز الضرائب

2- متغير العمر:



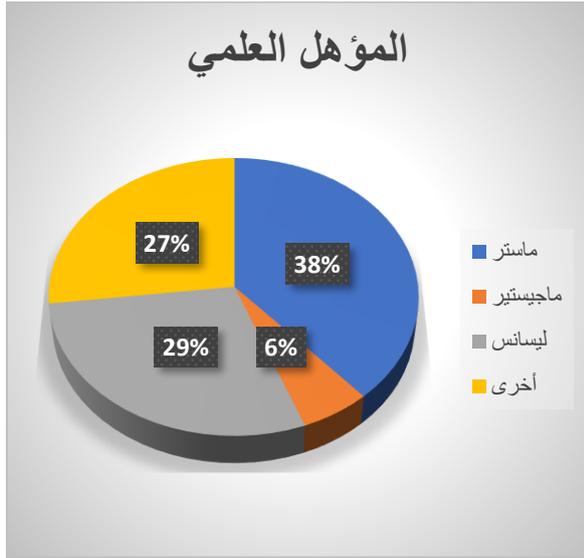
العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 18 الى 30 سنة	8	15,4%
من 30 سنة الى اقل من 40	13	25,0%
من 40 الى اقل من 50	22	42,3%
50 سنة فما فوق	9	17,3%
المجموع	52	100%

الجدول رقم 07 توزيع أفراد العينة حسب العمر شكل رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب العمر

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS. V26)

من خلال العينة المدروسة نلاحظ أن مركز الضرائب يعتمد بنسبة كبيرة على فئة الكهول، في حين نلاحظ أن نسبة الشباب لا تفوت 16%.

3- متغير المؤهل العلمي



المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ماستر	20	38,5%
ماجستير	3	5,8%
ليسانس	15	28,8%
أخرى	14	26,9%
المجموع	52	100%

الشكل رقم (07) المؤهل العلمي لأفراد العينة

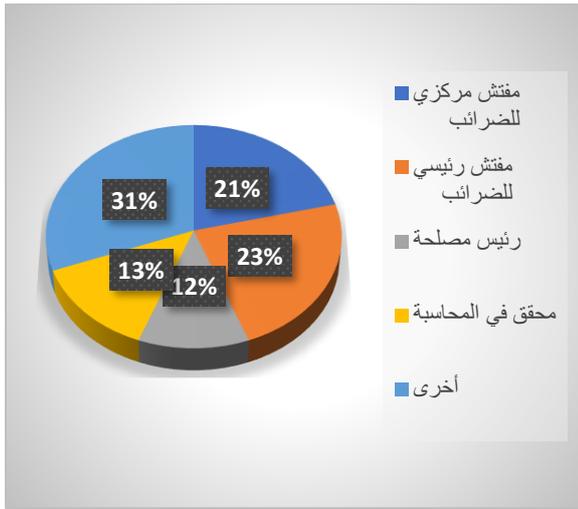
الجدول رقم 08 المؤهل العلمي لأفراد العينة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS. V26).

نلاحظ انعدام فئة المتحصلين على الدكتوراه و تسجيل نسبة جد منخفضة بالنسبة لاصحاب الماجستير 5.8% في حين ان مركز الضرائب يعتمد بشكل كبير على أصحاب الماستر والليسانس في عملية التسيير أي الاعتماد على الفئات ذات المؤهلات العلمية العالية الحديثة ، بحيث سجلت أكبر نسبة بلغت 67.3% ، ثم فئة المؤهلات الأخرى بنسبة 26.9%.

4- متغير الوظيفة (المنصب):

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
مفتش مركزي للضرائب	11	21,2%
مفتش رئيسي للضرائب	12	23,1%
رئيس مصلحة	6	11,5%
محقق في المحاسبة	7	13,5%



30,8%	16	أخرى
100%	52	المجموع

الجدول رقم 09 توزيع الأفراد حسب وظيفتهم الشكل رقم (08): توزيع الأفراد حسب وظيفتهم

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS. V26).

نلاحظ تنوع الإطارات في مركز الضرائب محل الدراسة حسب الصنف حيث نجد إطارات ذات صنف اداري و أخرى ذات صنف تقني

5- متغير الخبرة المهنية:



النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
38,5	20	اقل من 10 سنوات
28,8	15	من 10 الى 20 سنة
32,7	17	اكثر من 21 سنة
100%	52	المجموع

الجدول رقم 10: توزيع الأفراد حسب الخبرة المهنية الشكل رقم (09): توزيع الأفراد حسب الخبرة المهنية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS. V26).

يغلب على عينة الدراسة الفئة ذوي الخبرة أقل من 10 سنوات بنسبة 38.5 %، تليها الفئة أكثر من 21 سنة بنسبة 32.7 بنسبة 25 ، ، وبدرجة أخفض عينة الدراسة من 10 إلى 20 سنة بنسبة 28.8 % . حيث نلاحظ تقارب بين الفئات حسب الخبرة مما يجعل محل الدراسة متنوع من حيث الخبرات.

ثانيا: تشخيص واقع متغيرات الدراسة

سوف نقوم باختبار الفرضيات التي سبق طرحها وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المتوفرة في برنامج SPSS تطبيق الرقمنة يحسن من مستوى فعالية الإدارة الجبائية في مركز الضرائب ببرج بوعريريج محل الدراسة لإثبات هذه الفرضية نعتمد على حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعناصر تطبيق الرقمنة في الادارة الضريبية وهو المتغير المستقل، وكذلك الحصيلة الضريبية وهو المتغير التابع.

1- إثبات تطبيق الرقمنة يحسن من مستوى فعالية الإدارة الجبائية.

في هذا الجزء سيتم التعرف على مدى تطبيق الرقمنة في مركز الضرائب محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين، حيث تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاده.

والجدول التالي توضح واقع أبعاد تطبيق الرقمنة في مركز الضرائب محل الدراسة:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات الخاصة بالمحور الاول	
1,073	3,71	تتوفر كل الوسائل الالكترونية للطرفين (المكلف والإدارة) للتواصل الفعال.	01
1,030	3,63	تم تغيير وتعديل التشريعات القانونية الضريبية بما يتماشى مع التحول الرقمي.	02
0,637	4,29	تهدف الرقمنة إلى تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز الأعمال.	03
0,907	4,04	تساهم الرقمنة في زيادة مهارات وكفاءة الموظفين لأداء وظائفهم.	04
0,653	4,25	تمكن الرقمنة في الإدارة الجبائية من سهولة الحصول على الخدمات وتسوية الوضعيات.	05
0,804	4,02	تساهم الرقمنة في التوثيق والأرشفة الالكترونية.	06

0,807	4,23	تضمن الرقمنة سرية المعلومات الشخصية للمتعامل الضريبي.	07
0,700	4,48	العنصر البشري المؤهل يمثل الركيزة الأساسية في تطبيق الرقمنة في الإدارة الجبائية.	08
1,213	3,52	يوجد تواصل بين الموظفين بالإدارة من خلال الشبكة الداخلية الانترنت.	09
1,142	3,40	هناك رضا من الموظفين بالمعاملات الجبائية الالكترونية والعمل بها.	10
0,975	4,10	تطبيق الرقمنة يحسن مستوى فعالية الإدارة الجبائية.	11
1,350	3,54	توفر الإدارة دورات تدريبية تكوينية للموظفين من أجل الاستخدام الأمثل للبرامج.	12
0,922	4,12	تطبيق الرقمنة في الإدارة الجبائية تنقلها من طابع تقليدي إلى إدارة فائقة السرعة.	13
1,037	3,56	معقولة أسعار الوسائل الرقمية لتوسيع نطاق الاستعمال والإتاحة وتنفيذ المشروع بشكله الصحيح.	14
0,846	4,10	توفر الأمن الالكتروني لجميع وثائق النظام الجبائي حمايتها من الضياع الأرشيفي وخطورتها.	15
0,696	4,42	الوصول إلى التصريح والدفع الالكتروني وتعميمهما يسهل عمل كل من الإدارة والمكلف.	16
0,968	3,65	موقع المديرية العامة للضرائب مصمم الكترونيا بشكل جيد.	17
0,980	3,52	يتميز الموقع الالكتروني جبايتك بالسهولة والسرعة في الولوج إليه.	18

1,024	3,83	يستطع المكلف من تحميل نماذج الوثائق القانونية والتصريحات الجبائية عن بعد بكل سهولة.	19
0,554	3,9160	المتوسط العام للمحور الأول: تطبيق الرقمنة في الادارة الضريبية	

الجدول رقم 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بالمحور الاول

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (22) (SPSS)

من خلال الجدول نلاحظ أن عبارات المحور الاول كانت مرتفعة إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (3.9160) كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال (مرتفع، مرتفع جدا) بمتوسطات حسابية متقاربة، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت (0.554) ، مما يعكس التجانس في إجابات أفراد العينة حول المعرفة.

2- إثبات تحسين الحصيلة الضريبية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات الخاصة بالمحور الثاني	
0,793	4,19	الرقمنة تمكن الإدارة بتحسين فعاليتها وتحصيلاتها الجبائية وتحسين علاقتها بالمكلفين بالضريبة.	01
0,574	4,06	يعتبر نظام تحميل الوثائق والتصريحات الجبائية عن بعد أداة فعالة للتحصيل الجبائي.	02
1,004	3,83	العمل بالنظام الجبائي الالكتروني يحد من مشاكل التهرب الضريبي.	03
0,737	4,08	العوائد الجبائية الالكترونية باستخدام الأنظمة الالكترونية أفضل من استخدام الأنظمة التقليدية.	04
0,706	4,17	يساهم الفحص الضريبي الالكتروني في تحسين التصريحات الجبائية الالكترونية، وضمان الشفافية والدقة في مخرجات العمل الجبائي.	05
0,542	4,52	تعد الرقمنة ضرورة ملحة لترقية الإدارة الضريبية.	06

0,732	4,12	توسيع القاعدة الضريبية من خلال التحول للنظم الالكترونية.	07
0,864	3,81	ساهمت الرقمنة في زيادة الحصيلة الضريبية.	08
0,639	4,06	تحسين الخدمات وتسهيلها بالنسبة للمكلفين.	09
0,725	4,06	مساعدة الإدارة للحصول على كم هائل من المعلومات عن المكلفين بالضريبة.	10
0,983	3,77	توفير الشروط المثلى لعمل أعوان الإدارة الجبائية وتحفيزهم على رفع من مستويات التحصيل ، وفقا للمعايير الدولية ، والتجارب الناجحة عبر العالم .	11
1.120	3,96	تقديم الحوافز المادية لاعوان الإدارة الجبائية تساهم في رفع الحصيلة الضريبية .	12
0.826	4,15	السيطرة على التحصيل والوفاء بالالتزامات في الوقت المناسب.	13
0.497	4,0592	المتوسط العام المحور الثاني: الحصيلة الضريبية	

الجدول رقم 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بالحصيلة الضريبية

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS (22)

من خلال الجدول نلاحظ أن العبارات الخاصة بالحصيلة الضريبية كانت أغلبها مرتفع جدا إذ بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (4.0592) كما أن المتوسط العام لكل عبارة يقع ضمن مجال (مرتفع، مرتفع جدا) بمتوسطات حسابية متقاربة، كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت (0.497) مما يعكس التجانس في إجابات أفراد العينة حول المعرفة.

3- ترتيب العبارات تنازليا

➤ العبارات المتعلقة بتطبيق الرقمنة في الادارة الضريبية:

يتم ترتيب العبارات كالتالي:

- ✓ جاءت العبارة رقم 08 في الاستبيان في المرتبة الأولى والتي تنص على "العنصر البشري المؤهل يمثل الركيزة الأساسية في تطبيق الرقمنة في الإدارة الجبائية". وهذا يدل على أن مركز الضرائب يعتمد تأهيل الموظفين من أجل تطبيق فعال للرقمنة في الإدارة الجبائية.
- ✓ جاءت العبارة رقم 16 في الاستبيان في المرتبة الثانية والتي تنص على "الوصول إلى التصريح والدفع الالكتروني وتعميمهما يسهل عمل كل من الإدارة والمكلف". وهذا يدل على أن الدفع الالكتروني يساهم في تسهيل التواصل و العمل بين الإدارة و الموظفين
- ✓ جاءت العبارة رقم 03 في الاستبيان في المرتبة الثالثة والتي تنص "تهدف الرقمنة إلى تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز الأعمال". وهذا يدل على هناك اتفاق مجمع على تأثير الرقمنة في تسريع المهام و إنجاز الأعمال في مركز الضرائب
- ✓ جاءت العبارة رقم 05 في الاستبيان في المرتبة الرابعة والتي تنص على "تمكن الرقمنة في الإدارة الجبائية من سهولة الحصول على الخدمات وتسوية الوضعيات"، وهذا يدل على أن الرقمنة من عوامل تسهيل الاعمال و إنجازها في مركز الضرائب مما يساعد الموظفين على تسوية مختلف وضعياتهم.
- ✓ جاءت العبارة رقم 07 في الاستبيان في المرتبة الخامسة والتي تنص على "تضمن الرقمنة سرية المعلومات الشخصية للمتعامل الضريبي"، وهذا يدل على أن مركز الضرائب يعمل على تحقيق الامن و السرية بتوظيف مختلف تقنيات الرقمنة و هذا ما يراه الموظفون جد مساعد و فعال.
- ✓ جاءت العبارات رقم 09، 18، 12، 14، 02، 17، 01، 19، 06، 04، 11، 15، 13 في الاستبيان في المراتب الباقية على الترتيب والتي يقع مجالها ضمن درجة مرتفع و متفاربة فيما بينها مما يدل على اعجاب و رضى الموظفين بتطبيق الرقمنة و مختلف تقنياتها في مساعدة و تسهيل أعمال الإدارة الجبائية في مختلف المجالات.

➤ العبارات المتعلقة بالحصيلة الضريبية

- ✓ جاءت العبارة رقم 06 في الاستبيان في المرتبة الأولى والتي تنص على "تعد الرقمنة ضرورة ملحة لترقية الإدارة الضريبية" وهذا يدل على أن عمال مركز الضرائب يشجعون توفير الرقمنة أجل ترقية خدمت الإدارة الضريبية.

✓ جاءت العبارة رقم 01 في الاستبيان في المرتبة الثانية والتي تنص على: "الرقمنة تمكن الإدارة بتحسين فعاليتها وتحصيلاتها الجبائية وتحسين علاقتها بالمكلفين بالضريبة"، وهذا يدل على أن مركز الضرائب يعتمد على الرقمنة في تسهيل خدمات الحصيلة الضريبية بدرجة مرتفع.

✓ جاءت العبارة رقم 05 في الاستبيان في المرتبة الثالثة والتي تنص على: "يساهم الفحص الضريبي الالكتروني في تحسين التصريحات الجبائية الالكترونية، وضمان الشفافية والدقة في مخرجات العمل الجبائي"، وهذا يدل على أن مركز الضرائب يعمل على ضمان الشفافية و الدقة من خلال استغلال الرقمنة بدرجة مرتفع.

✓ جاءت العبارة رقم 13 في الاستبيان في المرتبة الرابعة والتي تنص على "السيطرة على التحصيل والوفاء بالالتزامات في الوقت المناسب"، وهذا يدل على أن مركز الضرائب جد ملتزم بالقوانين و صارم من حيث العمل و الالتزام به من أجل التحصيل الجيد بدرجة مرتفع.

✓ جاءت العبارة رقم 7 في الاستبيان في المرتبة الخامسة والتي تنص على: "توسيع القاعدة الضريبية من خلال التحول للنظم الالكترونية"، وهذا يدل على أن مركز الضرائب تتبع الطريقة الحديثة في تقديم خدماته و تحسين التحصيل الضريبي بدرجة مرتفع.

✓ جاءت العبارة رقم 4 في الاستبيان في المرتبة السادسة والتي تنص على: "العوائد الجبائية الالكترونية باستخدام الأنظمة الالكترونية أفضل من استخدام الأنظمة التقليدية"، وهذا يدل على حداثة و تطور مركز الضرائب و استجابة جيدة لهذا التطور بدرجة مرتفع.

✓ جاءت العبارات رقم 02، 09، 10 في الاستبيان في المرتبة السابعة بنفس المعدل ، وهذا يدل على أن موظفي مركز الضرائب يتمتعون بالاستجابة لاحتياجات المكلفين مهما كانت انشغالاتهم مع العمل على استعمال الرقمنة في ذلك من اجل تسهيل العملية على المكلف بدرجة مرتفع.

- جاءت العبارات رقم 03، 08، 11 في الاستبيان في المراتب الباقية على الترتيب و التي تدل على أن مركز الضرائب يعمل على تحسين و وفيير الاجو المناسب للموظفي و ذلك بطريقة حديثة و مريحة باستعمال خدمات الرقمنة بدرجة مرتفع.

4- اختبار فرضيات الدراسة

➤ اختبار صحة العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع:

المتغير التابع	المتغير المستقل
الحصيلة الضريبية	

0.720**	R	تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية
0.000	Sig	

الجدول رقم 13: العلاقة بين متغيرات الدراسة و دلالتها الاحصائية

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS (22)

R : نتيجة العلاقة بين المتغيرات

sig : الدلالة الإحصائية للعلاقة

** : دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول رقم 13 أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل (تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية) و المتغير التابع (الحصيلة الضريبية) كان ذو دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01 و تدل على وجود علاقة ارتباط طردية و قوية بين المتغيرين.

المتغير التابع y الحصيلة الضريبية						المتغير المستقل x
النموذج	sig	T-test	F	R ²	R	
نموذج درجة تأثير الرقمنة في الحصيلة الجبائية y= 1.526+x(0.64 7)	0.00	7.342*	53.909*	0.51	0.720*	
	0	*	*	9	*	تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية

الجدول رقم 14: معامل الارتباط بين المتغيرين و اختبار جودة و تأثير النموذج بالنسبة للمتغير المستقل

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS (22)

R²: معامل التحديد (نسبة التغيير)

F: اختبار جودة النموذج

T-test: اختبار تأثير النموذج

بعد قيامنا بحساب معامل الارتباط بين المتغيرين و اختبار جودة النموذج العلاقة باستخدام F ثم حساب النسبة التي يفسرها المتغير المستقل في التغيير الحاصل في المتغير التابع و ذلك باستخدام R² ثم تأكدنا من معنوية التأثير على

الحصيلة الضريبية من قبل تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية باستخدام T-test ، بين لنا الجدول رقم 16 النتائج المحصل عليها من الدراسة و العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع حيث وجدنا ان هناك علاقة جد قوية بينهما مما يساعدنا ذلك على دراسة الفرضيات.

➤ اختبار صحة الفرضيات

توجد علاقة ارتباطية موجبة بين تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية و تأثيرها على الحصيلة الضريبية بالنظر في الجدول رقم 14 يتضح الآتي:

توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 على وجود ارتباط بين تطبيق الرقمنة ودرجة تأثيرها على الحصيلة الضريبية حيث كان معامل الارتباط 0.720 وهو دال إحصائياً على وجود علاقة ارتباط طردية تبين أنه كلما تم تطبيق الرقمنة تزداد الحصيلة الضريبية وكلما انخفضت الأولى تنخفض الثانية، وبالتالي يمكن قبول صحة الفرضية الثانية: "تساهم الرقمنة في زيادة الحصيلة الضريبية".

وكانت قيمة اختبار F " (53.909) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 وتدلل على جودة نموذج العلاقة بين تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية و الحصيلة الضريبية وصحة الاعتماد على نتائج النموذج بدون أخطاء، وتشير قيمة $R^2 = 0.909$ إلى أن تطبيق الرقمنة يساعد في تزايد الحصيلة الضريبية مما يساهم في تحسين مستوى فاعلية الإدارة الضريبية بنسبة 90.9% تقريباً وتبقى نسبة 9.1% تفسرها عوامل أخرى بالإضافة للأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس وغيرها وبالتالي يمكن قبول صحة الفرضية الأولى: "تطبيق الرقمنة يحسن من مستوى فعالية الإدارة الجبائية".

وتشير قيمة اختبار T إلى أن تأثير تطبيق الرقمنة على تزايد الحصيلة الضريبية لا يمكن أن يصل إلى الصفر بمعنى أن تطبيق الرقمنة له تأثير إيجابي على الحصيلة الضريبية مما يجعل الإدارة الضريبية تستعمل الرقمنة في شتى الإجراءات و هذا ما يجعلنا القول أنه يمكن قبول صحة الفرضية الثالثة: "الإدارة الضريبية تستعمل الرقمنة في جميع الاجراءات".

أما نموذج العلاقة: درجة التأثير في الحصيلة الضريبية = $1.526 +$ تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية (0.647)

وبتفسير النموذج السابق يتضح أنه بقياس تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية وتطبيق النموذج يمكن التنبؤ بدرجة تزايد الحصيلة الضريبية ، أي أن كل تغير قدره 0.647 وحدة في تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية يزيد التزايد بمقدار وحدة واحدة. وقد يبين ذلك مدى أثر تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية على تزايد الحصيلة الضريبية.

نستنتج ان كل الفرضيات السابقة قد تم تأكيدها من خلال الدراسة التحليلية المقدمة.

ملخص الفصل

من خلال دراستنا التطبيقية التي أجريناها في مركز الضرائب بولاية برج بوعرييج ، عملنا على تكوين صورة واقعية لاستخدام الرقمنة في مركز الضرائب من وجهة نظر الموظفين ، والحصول على فكرة حول المدى الذي تصل اليه مساهمة استخدام الرقمنة في تحسين مستوى فعالية الادارة الضريبية و زيادة الحصيلة الضريبة ، حيث قمنا بتوزيع استبيان على جميع العاملين في المركز للإجابة على الأسئلة و المساعدة في إيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة والاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية والإجراءات المنهجية ، وبعد اختبار فرضيات الدراسة استنتجنا أن هناك اتجاه لمركز الضرائب في برج بوعرييج نحو الرقمنة من وجهة نظر موظفيها ، بالإضافة إلى إثبات وجود علاقة قوية وإيجابية بين الرقمنة وزيادة الحصيلة الضريبية.

الختامة

ساهمت تكنولوجيا الرقمنة في وقتنا الحالي بدرجة كبيرة في تطوير و تسهيل طرق البحث . حيث كان إدخالها على المؤسسات الجبائية بصفة خاصة ضرورة يفرضها الواقع الحديث ، فهي تتيح فرصة التخلص من العديد من المشاكل التي كان يعاني منها كل الأطراف

في نهاية دراستنا و من خلال تناولنا للجانب النظري فيما يخص ماهية الرقمنة و متطلبات تطبيقها و مراحل التحول إليها و بعد دراسة دور الرقمنة في تحقيق اهداف المنظمات و كذا دراسة الجانب التطبيقي راينا ان توظيف الرقمنة في الإدارة الجبائية يؤثر بصورة كبيرة على جودة العمل و ان انعكاساتها إيجابية بقوة على التحصيل الضريبي .

نتائج الدراسة: من خلال ما تم عرضه في الدراسة من محاولتنا للإجابة على الإشكالية خلصنا إلى النتائج التالية منها نتائج تختبر صحة فرضياتنا:

- العمل على تأهيل موظفي مركز الضرائب، وذلك بإخضاعهم لتكوين ليتمكنوا من تحديث معارفهم التي تضمن لهم الانسجام مع الوسائل التكنولوجية الحديثة، والتعرف على التقنيات الحديثة
- ساعدت الرقمنة في مراكز الضرائب من حل الكثير من المشكلات التي كانت عائقا في نجاحها منها الحصيلة الضريبية، وأثرت على جودة خدماتها وأدائها، وذلك من خلال تعزيز الشفافية والنزاهة إلى جانب تحديث الأساليب والطرائق المستعملة بما يضمن الوصول إلى الاهداف المبتغاة .
- رقمنة مركز الضرائب تحقق القدرة على تنمية العلاقة بين الادارة والموظفين والمتعاملين معه من الوسط الخارجي .
- محاولة التحول من الادارة التقليدية إلى الرقمنة الادارية في محاولة لعصرنة الادارة وتطويرها ومواكبة تطبيق الرقمنة في مركز الضرائب.
- الرقمنة نجحت في تسهيل الكثير من اعمال الإدارة الضريبية وساعدت عمل الموظفين حيث اهم اكتسبو نوعا من الثقة في تقديم المزيد، لاسيما في جانب التعامل مع المواطن
- ساهمت الرقمنة الادارية المستحدثة في زيادة الحصيلة الضريبية والتعامل مع متعاملها، وتوفير المعلومات اللازمة بأكثر دقة وسرعة و سهولة.

الاقترحات: هناك بعض الاقتراحات التي يمكن أن نقدمها في مجال رقمنة الإدارة الجبائية:

- ✓ وجوب إعطاء أهمية كبيرة لرقمنة الإدارة الجبائية وتحسين مسارها.
- ✓ من أجل الاستغلال الأمثل للرقمنة و تحصيل نتائج جيدة يجب أن تتوفر كل متطلبات الرقمنة.
- آفاق الدراسة:** لا شك أنه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم قدرتنا على تناول كل نواحي الموضوع بالتفصيل، إلا أنه يمكن أن يكون هذا البحث جسرا يربط بين بحوث سبقت فأضاف إليها بعض المستجدات، لإثرائها وبعثها من جديد، وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى نذكر منها:

- دراسة سلوك المواطن الجزائري اتجاه التعاملات الرقمية
- دراسة تأخر الرقمنة بالإدارة الضريبية و معرفة المعوقات التي واجهت التحول الرقمي في الجزائر

- دراسة تنظيم دورات تدريبية للموظفين في مجال تقنيات الرقمنة
- تدعيم النتائج المتحصل عليها من خلال طرح دراسة توسيع عينة الدراسة الحالية لشمول أكثر من منظمة عبر الوطن و اجراء مقارنة بينهم

قائمة المرجع

المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. احمد مشهور ، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003
2. أحمد يس نجلاء. الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2012
3. أديب عقيل، وآخرون، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل، منشورات جامعة دمشق، سوريا، 2004 ،
4. بوفلجة غياث، مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992 ،
5. حسن الحكاك، نظرية المنظمة، مطبعة دار مازن، بغداد ط 2 ،
6. الدكتور احمد يوسف دودين، منظمات الاعمال المعاصرة " الوظائف والإدارة "، الاكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014
7. سعد غالب ياسين- الادارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية- الرياض: مركز البحوث، 2005
8. صالح محمد، عماد عيسى، المكتبات الرقمية (الأسس النظرية و التطبيقات العلمية) ط1، القاهرة ، دار المصرية اللبنانية، 2006،
9. عبد الستار العلي ، وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة ، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2006 ،
10. عبد الفتاح بيومي حجازي ، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية ، الكتاب الأول ، النظام القانوني للحكومة الالكترونية ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي، 2003 ، ، نقال عن: علي ، محمد شمو ، التكنولوجيا الحديثة والاتصال الدولي والانترنت ، الشركة الدولية للبحوث والنشر، جدة ، بدون تاريخ ، .
11. علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، الطبعة الثالثة، 2013
12. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، بيروت، دار الغرب الاسلامي، 2006
13. عمر وصفي عقيلي: المنظمة ونظرية التنظيم، دار زهران للنشر والتوزيع، 01يناير 2013
14. الكتيبات الجبائية للمكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب.
15. محمد حربي حسن، علم المنظمة الأصول والتطور والتكامل، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل 1988 ،
16. محمد سمير أحمد، الادارة الالكترونية، دار المسيرة، ط1 ، عمان، الاردن، 2009 ،
17. محمد محمود الطعمانة ، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن، المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2004،

18. مهري سهيلة ، بن جامع بلال، المكتبة الرقمية، ط1، قسنطينة، داربهاء الدين للنشر والتوزيع ،
2011،

ثانيا: الرسائل الجامعية

1. بدر بن محمد المالك، " الأبعاد الادارية والامنية لتطبيقات الادارة الالكترونية في المصارف السعودية (دراسة مسحية)"، رسالة ماجستير في العلوم الادارية غير منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض، 2007،
2. بلقاسم بعداش ،دور الرقمنة في تحسين الاداء الاداري :دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص: إدارة محلية،جامعة محمد بوضياف - المسيلة - كلية الحقوق والعلوم السياسية ،قسم العلوم السياسية،2021/2020،
3. بلقاسم بعداش،دور الرقمنة في تحسين الاداء الاداري :دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص: إدارة محلية،جامعة محمد بوضياف - المسيلة - كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية،2021/2020،
4. بن علة فتيحة ، بلحاج قمر،الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة واقع رقمنة الاطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية ، (مذكرة لنيل شهادة الماستر ،تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات ، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغاثم،2019/2018،
5. ثناء عبدالكريم، المحاضرة بعنوان (وظائف المنظمة ، وظائف الادارة) ،قسم ادارة البيئة/المرحلة الاولى مبادئ الادارة / الكورس الثاني للعام الدراسي 2017-2018 المحاضرة الاولى/تدريسي ،
6. صالح لبعير،أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليتها على الاتصال داخل المؤسسة دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة المسيلة،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام و الاتصال تخصص: صحافة مكتوبة،جامعة محمد بوضياف - المسيلة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية قسم علوم الإعلام و الاتصال، 2020
7. صباح شارف، مروى كشرود،دور الرقمنة في عصنة الإدارة الجزائرية -قطاع العدالة نموذجاً- مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري،جامعة العربي التبسي - تبسة - كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق ،2019/2020،
8. طواييبة جلييلة،دور الرقمنة في إدارة الموارد البشرية،مذكرة تخرج من متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي،جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانمكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير،2021/2022،
9. عبد الرحمن ، سعد القرني ، " تطبيقات الادارة الالكترونية في الاجهزة الامنية دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض ، 2007 ،

10. عكنوش نبيل، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وإنشائها - مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجاً -، جامعة منتوري - قسنطينة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم علم المكتبات، 2010، بتصرف
11. محمد عوض جارالله الشمري، التسويق الرقمي ودوره في تعزيز الصورة الذهنية للمنظمة، دراسة استطلاعية لآراء العاملين في شركة اسياسيل للاتصالات العراقية/ فرع كربلاء المقدسة ، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة كربلاء وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير / في علوم إدارة الأعمال، 2017
12. مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات. تخصص إعلام مهني وتقني، قسنطينة. جامعة منتوري، 2005م 2006م،
13. ميلودة حمدو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة 2011-2022، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق و العلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية و إدارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية، 2021/2022
14. نور الدين تاويرت، قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي، أطروحة مكتملة لنيل شهادة دكتوراة في العلوم علم نفس العمل والتنظيم، 2005-2006

ثالثاً: المجالات والملتقيات العلمية

1. احمد ، الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية ، العربية 300 ، العدد 29 ،
2. احمد فرج احمد، الرقمنة داخل المؤسسات المعلومات ام خارجها. المملكة المتحدة: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد4، 2009،
3. بن عياش أسية ، أوكحيل محمد أمين، "رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة معالم للدراسات القانونية و السياسية ، المجلد 04، العدد02، السنة 2020،
4. حميدوش علي و بوزيدة حميد، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة"المتطلبات و العوائد"تجارب دولية"دروس و عبر"، المجلة العلمية، المستقبل الاقتصادي، العدد 01، المجلد 08، 2020،
5. /مولاي امينة ، دردار هاجر ، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي ، 2021،
6. سهيلة مهري، بلال بن جامع"، نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق التخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطرك"، مجلة بيلوفيا لدراسات المكتبات و المعلومات ، العدد04، 2019
7. شاهين شريف "الشهادة العربية للثقافة المعلوماتية ضرورة ملحة لنجاح مجتمعات المعرفة"، ورقة بحث مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس لكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الكويت العلوم الاجتماعية شركاء في التنمية، من 11 إلى 13 فبراير. (2013).

8. لبنى سحر فاري، دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات An Analytical Study of the Determinants of Successful Digital

- Transformation in Companies، جامعة يحي فارس المدية (الجزائر)، مخبر التنمية المحلية
المستدامة، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 08، العدد: 15، 2021
9. ليان قطيني، تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن، مؤتمر الشام الدولي الثالث
للمعلوماتية ب، سوريا، 2006
10. ليندة لفحل، مطبوعة بيداغوجية بعنوان: نظريات التنظيم-المنظمة- محاضرات القيت
على طلبة السنة الثانية ليسانس، جامعة 08 ماي 1945 - قالمة، كلية الحقوق و العلوم السياسية،
قسم العلوم السياسية، 2018/2019
11. محمد فتحي عبد الهادي رقمنة الدوريات العربية مشروع رقملة الدوريات بدار الكتب المصرية
نموذجا في المؤتمر السادس الجمعية المكتبات والمعلومات المتخصصة فرع الخليج خليج عشر المعرفة
الافتراضية في مؤسسات المعلومات اتجاهات والمداليا الإمارات: المركز الوطني للوثائق والبحوث 2 مارس
2010 قوس مليونر
12. مريم خالص حسين، مجلة كلية بغداد الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013
13. موسى عبد الناصر و محمد قريشي، مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري
بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، عدد، 09، 2011
14. مؤيد سعيد السالم، نظرية المنظمة مداخل وعمليات، مطبعة شفيق، بغداد، 1988
15. مريم خالص حسين، مجلة كلية بغداد الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013

المراجع باللغة الأجنبية

1. François Leroux, Introduction à l'économie de l'entreprise Gacton Morin, Québec, 2end, 1980
2. Ivarsson, Frida, Digital and Conventional Matchmaking Similarities, Differences and Tensions, Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences.
3. Liang Li, Fang Su, Wei Zhang Ji Ye Mao, 2018, "Digital transformation by SME entrepreneurs: A capability perspective," J.; 28, wileyonlinelibrary.com/journal/isj. (2020)
4. Naffa, khaldoun, "Jordan e – government programme", Jordan e – government initiative, Jordan, septembre 2005
5. Serge, CACALY et all. Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation.- Amsterdam : Nathan, 2001
6. Stephen. P. Robbins: Organization theory, Structure Design and applications, 3rd Ed Engwood cliffs, N: J: Prentice Hall INC. 1990),.
7. W.R Scott: « Organization, Rational, Natural and Open Systems » Third edition, Englewood, prentice Hall Int, Cliffa N.J. 1992,

المواقع الإلكترونية

1. <https://www.business4lions.com>

2. Mark Samuels, Digital transformation : what it is ?, Why it matters? and what the big trends are, available at web site : <https://www.zdnet.com/article/what-is-digital-transformation-everythingyou-need-to-know-abouthow-technology-is-reshaping/>
3. Numérisation des bibliothèques : les modes de numérisation. [En Ligne]. [10-10-2005]. Disponible sur Internet: <http://www.culture.gouv.fr/mrt/numerisation/fr/du/1image.htm #01>.
4. OCLC. Numérisation: procédés de balayage. [En Ligne].]. [10-10-2005]. Disponible sur Internet : <http://www.oclc.org/ca/fr/policies/copyright/default.htm>.
5. www.mfdgi.gov.dz
6. أ.د/أحمد السيد الدق، التحول الرقمي في المنظمات العامة، حديث أ.د/أحمد السيد الدقن إلى مجلة الإدارة اليوم في 17 سبتمبر 2020 موقع الإدارة العامة والمحلية- علم الإدارة العامة بوابة للتنمية والتقدم <https://kenanaonline.com/users/PLAdminist/posts/1118714>
7. الرقمنة استراتيجيات رقمنة مصادر المعلومات في المكتبات ومؤسسات المعلومات "من الموقع: <http://numerisations.blogspot.com>
8. سليم، نايفة . تعزيز احتياجات مجتمع المعرفة الرقمي من المعلومات QScience 2014AGC 20th Annual Conference, 9-The SLA Proceedings <http://www.qscience.com/doi/pdf/10.5339/qproc.2014.gsla.12>
9. علي السيد الباز ، الحكومة الالكترونية والادارة المحلية ، الادارة المحلية الالكترونية العربية ، متاح في . www.arablawinfo.com
10. فوزي الشهري، مقال حول العوامل المؤثرة على أداء المنظمة، الشرقية الدمام السعودية، مقال في موقع لينكدان " <https://ae.linkedin.com/pulse/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%88%D8%A7%D9%85%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%AB%D8%B1%D8%A9-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%A1-fawzi-alshehri-2018/10/27> ، assoc-cipd

الملاحق



الملحق رقم 01: الاستبيان
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي _ برج بوعرييريج _

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

تخصص : إدارة اعمال

استبيان¹

الأخ الكريم ، الأخت الكريمة :

تحية احترام و بعد ،

في اطار انجازنا لبحث علمي ميداني نضع بين ايديكم استمارة خاصة بدراسة : " دور الرقمنة في تحقيق اهداف المنظمات ، دراسة حالة مركز الضرائب برج بوعرييريج "

لذا نرجو من سيادتكم التكرم بقراءة العبارات بدقة والاجابة على الأسئلة بموضوعية ، علما بان هذه البيانات لا تستخدم الا لأغراض البحث العلمي ، و ستكون دقة اجابتم و مساهمتكم عوننا لنا في التوصل الى نتائج موضوعية و علمية و في الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

الطالبتين :

الأستاذ المشرف : د/مقلاتي عاشور.

بلمومن سمية

قري صليحة

السنة الجامعية : 2022-2023

¹ مناصرة سميرة، زبيري جهيدة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص: محاسبة وجباية معمقة، العنوان:رقمنة الإدارة الجبائية وأثرها على التحصيل الجبائي، جامعة البشير الإبراهيمي، 2022

الجزء الأول : المعلومات الشخصية :

1.الجنس :

 ذكر انثى

2.العمر :

 من 18 الى 30 سنة من 30 سنة الى اقل من 40
 من 40 الى اقل من 50 50 سنة فما فوق

3.المؤهل العلمي :

 دكتوراه ماستر ماجستير ليسانس أخرى

4. الوظيفة (المنصب) :

 مفتش مركزي للضرائب مفتش رئيسي للضرائب
 رئيس مصلحة محقق في المحاسبة أخرى

5. الخبرة المهنية :

 اقل من 10 سنوات من 10 الى 20 سنة اكثر من 21 سنة

الإجابات					العبارة	الرقم
غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً		
المحور الأول : تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية						
					تتوفر كل الوسائل الالكترونية للطرفين (المكلف والإدارة) للتواصل الفعال.	01
					تم تغيير وتعديل التشريعات القانونية الضريبية بما يتماشى مع التحول الرقمي.	02
					تهدف الرقمنة إلى تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز الأعمال.	03
					تساهم الرقمنة في زيادة مهارات وكفاءة الموظفين لأداء وظائفهم.	04
					تمكن الرقمنة في الإدارة الجبائية من سهولة الحصول على الخدمات وتسوية الوضعيات.	05
					تساهم الرقمنة في التوثيق والأرشفة الالكترونية.	06
					تضمن الرقمنة سرية المعلومات الشخصية للمتعامل الضريبي.	07
					العنصر البشري المؤهل يمثل الركيزة الأساسية في تطبيق الرقمنة في الإدارة الجبائية.	08
					يوجد تواصل بين الموظفين بالإدارة من خلال الشبكة الداخلية الانترنت.	09
					هناك رضا من الموظفين بالمعاملات الجبائية الالكترونية والعمل بها.	10
					تطبيق الرقمنة يحسن مستوى فعالية الإدارة الجبائية.	11
					توفر الإدارة دورات تدريبية تكوينية للموظفين من أجل الاستخدام الأمثل للبرامج.	12
					تطبيق الرقمنة في الإدارة الجبائية تنقلها من طابع تقليدي إلى إدارة فائقة السرعة.	13

					14	معقولة أسعار الوسائل الرقمية لتوسيع نطاق الاستعمال والإتاحة وتنفيذ المشروع بشكله الصحيح.
					15	توفر الأمن الإلكتروني لجميع وثائق النظام الجبائي لحمايتها من الضياع الأرشيفي ولخطورتها.
					16	الوصول إلى التصريح والدفع الإلكتروني وتعميمهما يسهل عمل كل من الإدارة والمكلف.
					17	موقع المديرية العامة للضرائب مصمم إلكترونيا بشكل جيد.
					18	يتميز الموقع الإلكتروني جبائتك بالسهولة والسرعة في الولوج إليه.
					19	يستطع المكلف من تحميل نماذج الوثائق القانونية والتصريحات الجبائية عن بعد بكل سهولة.
المحور الثاني: الحصيلة الضريبية						

					01	الرقمنة تمكن الإدارة بتحسين فعاليتها وتحصيلاتها الجبائية وتحسين علاقتها بالمكلفين بالضريبة.
					02	يعتبر نظام تحميل الوثائق والتصريحات الجبائية عن بعد أداة فعالة للتحصيل الجبائي.
					03	العمل بالنظام الجبائي الإلكتروني يحد من مشاكل التهرب الضريبي.
					04	العوائد الجبائية الإلكترونية باستخدام الأنظمة الإلكترونية أفضل من استخدام الأنظمة التقليدية.
					05	يساهم الفحص الضريبي الإلكتروني في تحسين التصريحات الجبائية الإلكترونية، وضمان الشفافية والدقة في مخرجات العمل الجبائي.
					06	تعد الرقمنة ضرورة ملحة لترقية الإدارة الضريبية.
					08	توسيع القاعدة الضريبية من خلال التحول للنظم الإلكترونية.
					09	ساهمت الرقمنة في زيادة الحصيلة الضريبية.

					تحسين الخدمات وتسهيلها بالنسبة للمكلفين.	10
					مساعدة الإدارة للحصول على كم هائل من المعلومات عن المكلفين بالضريبة.	11
					توفير الشروط المثلى لعمل أعوان الإدارة الجبائية وتحفيزهم على رفع من مستويات التحصيل ، وفقا للمعايير الدولية ، والتجارب الناجحة عبر العالم .	11
					تقديم الحوافز المادية لاعوان الإدارة الجبائية تساهم في رفع الحصيلة الضريبية .	12
					السيطرة على التحصيل والوفاء بالالتزامات في الوقت المناسب.	13

ملحق رقم 2: مخرجات معالجة البيانات المجمعة عن طريق الاستبيان باستعمال برنامج

SPSS

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,9000	19

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,865	13

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,931	32

الجنس

Valide		Fréquence	الجنس		
			Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	28	53,8	53,8	53,8
	أنثى	24	46,2	46,2	100,0
Total		52	100,0	100,0	

العمر

Valide		Fréquence	العمر		
			Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 18 الى 30 سنة	8	15,4	15,4	15,4
	من 30 سنة الى اقل من 40	13	25,0	25,0	40,4
	من 40 الى اقل من 50	22	42,3	42,3	82,7
	50 سنة فما فوق	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

Valide		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	ماستر	20	38,5	38,5	38,5
	ماجستير	3	5,8	5,8	44,2
	ليسانس	15	28,8	28,8	73,1
	أخرى	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

الوظيفة

Valide		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	مفتش مركزي للضرائب	11	21,2	21,2	21,2
	مفتش رئيسي للضرائب	12	23,1	23,1	44,2
	رئيس مصلحة	6	11,5	11,5	55,8
	محقق في المحاسبة	7	13,5	13,5	69,2
	أخرى	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

Valide		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	أقل من 10 سنوات	20	38,5	38,5	38,5
	من 10 إلى 20 سنة	15	28,8	28,8	67,3
	أكثر من 21 سنة	17	32,7	32,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

محايد	12	23,1	23,1	40,4
موافق	16	30,8	30,8	71,2
موافق تماما	15	28,8	28,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

تم تغيير وتعديل التشريعات القانونية الضريبية بما يتماشى مع التحول الرقمي.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	10	19,2	19,2	19,2
	محايد	10	19,2	19,2	38,5
	موافق	21	40,4	40,4	78,8
	موافق تماما	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

تهدف الرقمنة إلى تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز الأعمال.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	5	9,6	9,6	9,6
	موافق	27	51,9	51,9	61,5
	موافق تماما	20	38,5	38,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

تساهم الرقمنة في زيادة مهارات وكفاءة الموظفين لأداء وظائفهم.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,8	3,8	3,8
	غير موافق	1	1,9	1,9	5,8
	محايد	5	9,6	9,6	15,4
	موافق	29	55,8	55,8	71,2
	موافق تماما	15	28,8	28,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

تمكن الرقمنة في الإدارة الجبائية من سهولة الحصول على الخدمات وتسوية الوضعيات.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1,9	1,9	1,9
	محايد	3	5,8	5,8	7,7
	موافق	30	57,7	57,7	65,4

موافق تماما	18	34,6	34,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

تساهم الرقمنة في التوثيق والأرشفة الالكترونية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	5,8	5,8	5,8
	محايد	7	13,5	13,5	19,2
	موافق	28	53,8	53,8	73,1
	موافق تماما	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

هناك رضا من الموظفين بالمعاملات الجبائية الالكترونية والعمل بها.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	5,8	5,8	5,8
	غير موافق	8	15,4	15,4	21,2
	محايد	16	30,8	30,8	51,9
	موافق	15	28,8	28,8	80,8
	موافق تماما	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

تطبيق الرقمنة يحسن مستوى فعالية الإدارة الجبائية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,8	3,8	3,8
	غير موافق	2	3,8	3,8	7,7
	محايد	4	7,7	7,7	15,4
	موافق	25	48,1	48,1	63,5
	موافق تماما	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

توفر الإدارة دورات تدريبية تكوينية للموظفين من أجل الاستخدام الأمثل للبرامج.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	9,6	9,6	9,6
	غير موافق	8	15,4	15,4	25,0
	محايد	10	19,2	19,2	44,2

موافق	12	23,1	23,1	67,3
موافق تماما	17	32,7	32,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

تطبيق الرقمنة في الإدارة الجبائية تنقلها من طابع تقليدي إلى إدارة فائقة السرعة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,8	3,8
	غير موافق	1	1,9	5,8
	محايد	4	7,7	13,5
	موافق	27	51,9	65,4
	موافق تماما	18	34,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

معقولية أسعار الوسائل الرقمية لتوسيع نطاق الاستعمال والإتاحة وتنفيذ المشروع بشكله الصحيح.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,8	3,8
	غير موافق	4	7,7	11,5
	محايد	20	38,5	50,0
	موافق	15	28,8	78,8
	موافق تماما	11	21,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

توفر الأمن الإلكتروني لجميع وثائق النظام الجبائي لحمايتها من الضياع الأرشيفي ولخطورتها.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	5,8	5,8
	محايد	7	13,5	19,2
	موافق	24	46,2	65,4
	موافق تماما	18	34,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

الوصول إلى التصريح والدفع الإلكتروني وتعميمهما يسهل عمل كل من الإدارة والمكلف.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1,9	1,9
	محايد	3	5,8	7,7

موافق	21	40,4	40,4	48,1
موافق تماما	27	51,9	51,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

موقع المديرية العامة للضرائب مصمم الكترونيا بشكل جيد.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,9	1,9	1,9
	غير موافق	6	11,5	11,5	13,5
	محايد	12	23,1	23,1	36,5
	موافق	24	46,2	46,2	82,7
	موافق تماما	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

يتميز الموقع الالكتروني جيبانك بالسهولة والسرعة في الولوج إليه.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,8	3,8	3,8
	غير موافق	8	15,4	15,4	19,2
	محايد	7	13,5	13,5	32,7
	موافق	31	59,6	59,6	92,3
	موافق تماما	4	7,7	7,7	100,0
Total	52	100,0	100,0		

يستطع المكلف من تحميل نماذج الوثائق القانونية والتصريحات الجبائية عن بعد بكل سهولة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,8	3,8	3,8
	غير موافق	5	9,6	9,6	13,5
	محايد	5	9,6	9,6	23,1
	موافق	28	53,8	53,8	76,9
	موافق تماما	12	23,1	23,1	100,0
Total	52	100,0	100,0		

تطبيق الرقمنة في الادارة الضريبية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,21	1	1,9	1,9	1,9

2,42	1	1,9	1,9	3,8
3,11	1	1,9	1,9	5,8
3,16	1	1,9	1,9	7,7
3,21	1	1,9	1,9	9,6
3,26	2	3,8	3,8	13,5
3,37	1	1,9	1,9	15,4
3,47	1	1,9	1,9	17,3
3,58	3	5,8	5,8	23,1
3,63	1	1,9	1,9	25,0
3,68	1	1,9	1,9	26,9
3,74	5	9,6	9,6	36,5
3,79	4	7,7	7,7	44,2
3,84	2	3,8	3,8	48,1
3,95	4	7,7	7,7	55,8
4,05	3	5,8	5,8	61,5
4,11	2	3,8	3,8	65,4
4,16	3	5,8	5,8	71,2
4,21	2	3,8	3,8	75,0
4,32	1	1,9	1,9	76,9
4,37	1	1,9	1,9	78,8
4,42	1	1,9	1,9	80,8
4,47	3	5,8	5,8	86,5
4,53	2	3,8	3,8	90,4
4,63	2	3,8	3,8	94,2
4,68	1	1,9	1,9	96,2
5,00	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Statistiques

		يساهم الفحص الضريبي الالكتروني في تحسين التصريحات الجبائية الالكترونية، تعد القاعدة الضريبية ساهمت الرقمنة في الضريبة توسيع القاعدة الضريبية من خلال التحول للنظم الالكترونية.	العوائد الجبائية الالكترون ية باستخدام الأنظمة الالكترون ية أفضل والدقة في مخرجات العمل الجبائي.	يعتبر نظام تحميل الوثائق والتصري حات الجبائية من مشاكل التهرب الجبائي.	الرقمنة تمكن الإدارة بتحسين فعاليتها وتحصيلاتها الجبائية وتحسين علاقتها بالمكلفين بالضريبة.	تقديم الحوافز المادية السيطرة لاعوان الإدارة الجبائية والوفاء بالالتزاما ت في الحصيلة الضريبية المناسب.	م21	مساعد الإدارة للحصول على كم هائل من المعلوما ت عن المكلفين بالضريبة.	تحسين الخدمات وتسهيلها بالنسبة للمكلفين.	تحسين الرقمنة في زيادة الحصيلة الضريبية.	م21	مساعد الإدارة للحصول على كم هائل من المعلوما ت عن المكلفين بالضريبة.	تحسين الخدمات وتسهيلها بالنسبة للمكلفين.	تحسين الرقمنة في زيادة الحصيلة الضريبية.	م21
N	Valide	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,19	4,06	3,83	4,08	4,17	4,52	4,12	3,81	4,06	4,06	3,77	3,96	4,15	4,0592
	Ecart type	,793	,574	1,004	,737	,706	,542	,732	,864	,639	,725	,983	1,120	,826	,49796

الرقمنة تمكن الإدارة بتحسين فعاليتها وتحصيلاتها الجبائية وتحسين علاقتها بالمكلفين بالضريبة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,9	1,9	1,9
	غير موافق	1	1,9	1,9	3,8
	محايد	3	5,8	5,8	9,6
	موافق	29	55,8	55,8	65,4
	موافق تماما	18	34,6	34,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

يعتبر نظام تحميل الوثائق والتصريحات الجبائية عن بعد أداة فعالة للتحصيل الجبائي.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1,9	1,9	1,9
	محايد	4	7,7	7,7	9,6
	موافق	38	73,1	73,1	82,7
	موافق تماما	9	17,3	17,3	100,0

Total	52	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

العمل بالنظام الجبائي الالكتروني يحد من مشاكل التهرب الضريبي.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,9	1,9	1,9
	غير موافق	5	9,6	9,6	11,5
	محايد	10	19,2	19,2	30,8
	موافق	22	42,3	42,3	73,1
	موافق تماما	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

العوائد الجبائية الالكترونية باستخدام الأنظمة الالكترونية أفضل من استخدام الأنظمة التقليدية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	12	23,1	23,1	23,1
	موافق	24	46,2	46,2	69,2
	موافق تماما	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

يساهم الفحص الضريبي الالكتروني في تحسين التصريحات الجبائية الالكترونية، وضمان الشفافية والدقة في مخرجات العمل الجبائي.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	9	17,3	17,3	17,3
	موافق	25	48,1	48,1	65,4
	موافق تماما	18	34,6	34,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

توسيع القاعدة الضريبية من خلال التحول للنظم الالكترونية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	11	21,2	21,2	21,2
	موافق	24	46,2	46,2	67,3
	موافق تماما	17	32,7	32,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

ساهمت الرقمنة في زيادة الحصيلة الضريبية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	7,7	7,7	7,7
	محايد	13	25,0	25,0	32,7
	موافق	24	46,2	46,2	78,8
	موافق تماما	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

تحسين الخدمات وتسهيلها بالنسبة للمكلفين.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	9	17,3	17,3	17,3
	موافق	31	59,6	59,6	76,9
	موافق تماما	12	23,1	23,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

مساعدة الإدارة للحصول على كم هائل من المعلومات عن المكلفين بالضريبة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1,9	1,9	1,9
	محايد	9	17,3	17,3	19,2
	موافق	28	53,8	53,8	73,1
	موافق تماما	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

م 211

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,9	1,9	1,9
	غير موافق	3	5,8	5,8	7,7
	محايد	17	32,7	32,7	40,4
	موافق	17	32,7	32,7	73,1
	موافق تماما	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

تقديم الحوافز المادية لاعوان الإدارة الجبائية تساهم في رفع الحصيلة الضريبية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	غير موافق بشدة	2	3,8	3,8	3,8
	غير موافق	4	7,7	7,7	11,5
	محايد	9	17,3	17,3	28,8
	موافق	16	30,8	30,8	59,6
	موافق تماما	21	40,4	40,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

السيطرة على التحصيل والوفاء بالالتزامات في الوقت المناسب.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,9	1,9	1,9
	محايد	8	15,4	15,4	17,3
	موافق	24	46,2	46,2	63,5
	موافق تماما	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

الحصيلة الضريبية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,00	1	1,9	1,9	1,9
	3,15	1	1,9	1,9	3,8
	3,38	2	3,8	3,8	7,7
	3,46	4	7,7	7,7	15,4
	3,54	2	3,8	3,8	19,2
	3,62	1	1,9	1,9	21,2
	3,69	1	1,9	1,9	23,1
	3,77	5	9,6	9,6	32,7
	3,85	3	5,8	5,8	38,5
	3,92	2	3,8	3,8	42,3
	4,00	5	9,6	9,6	51,9
	4,08	5	9,6	9,6	61,5
	4,15	2	3,8	3,8	65,4
	4,23	4	7,7	7,7	73,1
	4,38	1	1,9	1,9	75,0
	4,46	2	3,8	3,8	78,8
	4,54	2	3,8	3,8	82,7
	4,69	3	5,8	5,8	88,5
	4,77	1	1,9	1,9	90,4
	4,92	2	3,8	3,8	94,2
5,00	3	5,8	5,8	100,0	

Total	52	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Corrélations

		تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية	الحصيلة الضريبية
تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية	Corrélation de Pearson	1	,720**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	52	52
الحصيلة الضريبية	Corrélation de Pearson	,720**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	52	52

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT M2 محور
/METHOD=ENTER M1 محور .

```

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
الحصيلة الضريبية	4,0592	,49796	52
تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية	3,9160	,55439	52

Corrélations

		الضريبة الحصيلية	في الرقمنة تطبيق الضريبة الإدارة
Corrélation de Pearson	الضريبة الحصيلية	1,000	,720
	الضريبة الإدارة في الرقمنة تطبيق	,720	1,000
Sig. (unilatéral)	الضريبة الحصيلية	.	,000
	الضريبة الإدارة في الرقمنة تطبيق	,000	.
N	الضريبة الحصيلية	52	52
	الضريبة الإدارة في الرقمنة تطبيق	52	52

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	في الرقمنة تطبيق الضريبية الإدارة ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الضريبية الحصيلة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl1	ddl2	
1	,720 ^a	,519	,509	,34886	,519	53,909	1	50	,000

a. Prédicteurs : (Constante), الضريبية الإدارة في الرقمنة تطبيق

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,561	1	6,561	53,909	,000 ^b
	de Student	6,085	50	,122		
	Total	12,646	51			

a. Variable dépendante : الضريبية الحصيلة

b. Prédicteurs : (Constante), الضريبية الإدارة في الرقمنة تطبيق

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,526	,348		4,378	,000
	الضريبية الإدارة في الرقمنة تطبيق	,647	,088	,720	7,342	,000

a. Variable dépendante : الضريبية الحصيلة