

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريش -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التجارية

تقرير تربص مقدم لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني  
في ميدان : العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية  
شعبة علوم مالية ومحاسبة، تخصص محاسبة وجباية معمقة

الموضوع:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار الرقابة على التحصيل الضريبي

- دراسة حالة بمركز الضرائب ولاية برج بوعريش -

إشراف الأستاذة:  
د. بن خزناني امينة

إعداد الطالب:  
شريخي عيسى

أعضاء لجنة المناقشة :

الصفة	الجامعة	الإسم و اللقب
رئيسا	جامعة برج بوعريش	بعابشة نجيب
مشرفا و مقرا	جامعة برج بوعريش	بن خزناني امينه
مناقشا	جامعة برج بوعريش	بليدة كاميليا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# تذکرہ و تقصیر

اللهم إن أشكرك على نعمتك ونحمدك عليها ... اللهم إن نشكرك على كل طريق صعب

يسرته لنا، والحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل والصلاة والسلام على سيدنا محمد سيد

المرسلين وخاتم النبيين.

ثم نتقدم بجزيل الشكر والعرفان وخالص الدعاء للأستاذ (ة) المشرف (ة) "بن خزناجي أمينة" لما بذلته معنا من

جهد خلال إشرافه كما أنه لا يخجل بنصائحه ومعلوماته علينا أعاننا الله في كل درب سلكه فقد كانت نعم

الأستاذة ونعم المشرف.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى كل موظفي مركز الضرائب CDI لولاية برج بوعريبيج على ما قدموه لي من

معلومات قيمة وكما لا ننسى الذين كان له الفضل الكبير في إتمام بحثنا هذا المؤطر "العيد بن جدي" الذي زدنا

بكل المعلومات والبيانات اللازمة وكان نعم المسؤول ونعم المؤطر.

و في الختام أسأل الله العلي العظيم أن يتقبل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم أن يوفقنا جميعا لما يحب و يرضى، فما

كان من توفيق فمن الله، و ما كان خطأ أو زلل أو نسيان فمن نفسي و من الشيطان .

شريف عيسى

مجلس

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى :

إلي من أفنيا حياتهما وكل غايتهما سماع كلمة نجاح، رب ارحمهما كما ربياني صغيرا

"أمي الغالية" التي كانت لي مصدر الأمان والمنبع الذي طالما سقانا الحب والحنان.

"أبي الغالي" أستاذي ومرشدي الذي علمني الحياة وغرس في أعماق الإرادة والصبر والمثابرة هو مربي الأعلى في

الأصالة والثبات.

عمتي حبيتي و إخوتي ضياء الدين، نصر الدين، مراد אחتي زينب، هديل وأريج الذين كانوا لي نعم السند في مراحل

حياتي.

أبناء إخوتي عبدالله، والكتكوتة سيدرة .

كل طلبة السنة ثانية ماستر محاسبة و جباية معمقة

جميع أساتذة كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير لجامعة محمد البشير الإبراهيمي

برج بوعريرج .

جميع موظفي مركز الضرائب لولاية برج بوعريرج.

كل من ساندني و شجعني في مواصلة دراستي، كل من حضر في قلبي و غاب عن قلبي .

شريخي عيسى

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	شكر و تقدير
-	الإهداء
II-I	فهرس المحتويات
V-III	قائمة الجداول و الأشكال و الملاحق
أ- ر	المقدمة العامة
01	الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال
02	تمهيد
03	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات
03	المطلب الأول: مفاهيم حول التكنولوجيا
04	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للمعلومات و نظام المعلومات
08	المطلب الثالث: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات
10	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا الإتصال
10	المطلب الأول: التطور التاريخي للإتصال و مفهومه
12	المطلب الثاني: تكنولوجيا الإتصال أنواعها و وظائفها
15	المطلب الثالث: تكنولوجيا شبكات الإتصال (الإنترنت و الإنترنت و الإكسترانت)
19	المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
20	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و خصائصها
21	المطلب الثاني: إستعمالات تكنولوجيا الإتصال و المعلومات
24	المطلب الثالث: مؤشرات قياس تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
28	خلاصة الفصل الأول
30	الفصل الثاني: الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي
31	تمهيد
32	المبحث الأول: ماهية الوقايف الجبائية
32	المطلب الأول: ماهية الرقابة الجبائية ، أشكالها و أهدافها
33	المطلب الثاني: أشكال الرقابة الجبائية ، و مجال تطبيقها



## فهرس المحتويات

36	المطلب الثالث: أسباب إجراء الرقابة الجبائية و أهم مبادئها
40	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول التحصيل الضريبي
40	المطلب الأول: عموميات حول التحصيل الضريبي
41	المطلب الثاني: تحديد سعر الضريبة و طرق تحصيله
42	المطلب الثالث: آليات التحصيل الضريبي
45	المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كوسيلة لتطوير الرقابة و التحصيل الضريبي
45	المطلب الأول: مشروع عصنة الإدارة الضريبية
49	المطلب الثاني: نظام المعلومات الضريبي
52	المطلب الثالث: المنظومة المعلوماتية الجبائية SAP
53	خلاصة الفصل الثاني
54	الفصل الثالث: الجزء التطبيقي للدراسة
55	تمهيد
56	المبحث الأول: التعريف بالهيئة محل الدراسة
56	المطلب الأول: تقديم مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج
59	المطلب الثاني: مجال صلاحيات الأشخاص والضرائب المعنيين لمركز الضرائب
61	المطلب الثالث: المديرية الفرعية لمركز الضرائب
65	المبحث الثاني: نظام المعلوماتي جبائك "JIBAYATIC"
65	المطلب الأول: ماهية نظام المعلوماتي جبائك
67	المطلب الثاني: الإطلاق الرسمي للإجراءات الإلكترونية «JIBAYATIC»
68	المطلب الثالث: المعلوماتية "جبائك"، إمتيازاته و الفرق بين النظام القديم.
60	المبحث الثالث: تحليل الإحصائيات والبيانات
60	المطلب الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
77	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية، التحليل، مناقشتها
98	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة
106	خلاصة الفصل الثالث
110	الخاتمة العامة
117	قائمة المراجع
141	الملاحق

## فهرس المحتويات

143	الملخص
-----	--------



# قائمة الجداول و الأشكال و الملاحق

## قائمة الجداول و الأشكال و الملاحق

### 1- قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
15	أهم أنواع تكنولوجيا الإتصال ووظائفها	1-1
18	أهم الفروقات بين الإنترنت و الإنترنت و الإكسترنات	2-1
19	العلاقة بين الإنترنت و الإنترنت و الإكسترنات	3-1
72	الصورة النهائية للاستبيان	1-3
72	توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي	2-3
73	تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي	3-3
75	نتائج (Tests of Normality) لبيانات إجابات أفراد العينة	4-3
78	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: الرقابة الجبائية	5-3
79	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث: التحصيل الضريبي	6-3
80	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الرابع: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	7-3
81	يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة	8-3
82	قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان	9-3
83	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	10-3
84	توزيع أفراد العينة حسب العمر	11-3
85	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	12-3
86	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية	13-3
87	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	14-3
88	توزيع أفراد العينة حسب مدى تلقيهم تكويناً في الإعلام الآلي	15-3
89	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	16-3
92	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث	17-3
96-95	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع	18-3
99	ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية	19-3
101	ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	20-3
103	ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	21-3

## قائمة الجداول و الأشكال و الملاحق

### 2- قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
06	تطور العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة	1-1
07	وظائف نظام المعلومات	2-1
24	العناصر الفرعية لمؤشر البيئة التكنولوجية	3-1
25	العناصر الفرعية لمؤشر الجاهزية التكنولوجية	4-1
26	العناصر الفرعية لمؤشر الإستخدام التكنولوجي	5-1
27	العناصر الفرعية لمؤشر التأثير	6-1
28	مؤشر الجاهزية الشبكية (NRI)	7-1
36	أشكال الرقابة الجبائية	1-2
57	فروع المصلحة الرئيسية للتسيير	1-3
57	فروع المصلحة الرئيسية للمراقبة و البحث	2-3
58	فروع المصلحة الرئيسية للمنازعات	3-3
83	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	4-3
84	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	5-3
85	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	6-3
86	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية	7-3
87	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	8-3
88	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدى تلقيهم تكويناً في الإعلام الآلي	9-3
90	تمثيل بياني لترتيب عبارات المحور الثاني: الرقابة الجبائية	10-3
93	تمثيل بياني لترتيب عبارات المحور الثالث: التحصيل الضريبي	11-3
97	تمثيل بياني لترتيب عبارات المحور الرابع: تكنولوجيا الاتصال و المعلومات	12-3
105	النموذج الميداني للدراسة	13-3

## قائمة الجداول و الأشكال و الملاحق

### 3- قائمة الملاحق :

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
118	التصريح بالوجود	01
119	بطاقات مراقبة تصريجات سلسلة رقم G50	02
120	إشعار بالدفع لجدول فردي	03
121	إشعار بالدفع	04
122	التصريح بالأجور و المرتبات المختلفة خلال السنة	05
123	الموقع الإلكتروني جبايتك	06
124	استمارة التسجيل ضمن جبايتك	07
125	extrait des rôle في النظام القديم	08
126	extrait des rôle في النظام الجديد	09
135	مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS	10
140	الإستبيان	11

# المقدمة العامة

يشهد العالم اليوم تحولات كثيرة في مجال تدفق المعلومات ، بل إن ما يحدث اليوم هو ثورة حقيقية تسمى ثورة المعلوماتية والانترنت. أدت إلى فتح آفاق واسعة لتطوير مختلف الإدارات العمومية والخاصة وتحديد أساليبها وآليات العمل فيها من أجل إنجاز مختلف الوظائف والخدمات بصورة أكثر تطورا ، و من ابرز هذه التطورات الثورة التكنولوجية منها تلك المتعلقة بمعالجة مختلف البيانات و المعلومات و طريقة ايصالها إلى مستخدميها و تسمى بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و في ظل هذه التحولات التي أدت إلى الاعتماد المتزايد لاستعمال أحدث التقنيات و الوسائل و توظيفها بكثرة في جل الجوانب الإدارية للمؤسسات الخاصة ، نظرا لما توفره من السرعة والدقة في إنجاز الأعمال و الحصول على خدمات دقيقة في الوقت و الشكل المناسبين ، و بظهور الحاسبة الالكترونية و التي تعتمد على الحاسوب و التجارة الالكترونية التي ألزمت بدورها الدولة الجزائرية لمسايرتها هذه التطورات من أجل تحسين و تفعيل إدارتها العمومية .

ومن بين الإدارات التي تسعى الحكومة الجزائرية إلى تطويرها نجد الإدارة الضريبية التي لها دور كبير في جباية مختلف الضرائب التي تعتبر من أهم الموارد المالية للخزينة العمومية والجماعات المحلية، والمديرية العامة للضرائب باعتبارها طرف معني في القطاع المالي فقد حظيت بالعديد من الإنجازات الفعلية في إطار مشروع رقمنة الإدارة الضريبية، من خلال إعادة هيكلة مصالحها وتسهيل إجراءاتها، وذلك بالاعتماد على نظام معلوماتي جبائي ناجح كأهم أولوياتها الأساسية والذي يركز على التكنولوجيا الحديثة، الأمر الذي يساهم في تحسين الفعالية والشفافية ونوعية خدماتها و برقمنة جميع العمليات الجبائية وكذا التشغيل الآلي الشامل لجميع إجراءات معالجة المعطيات ذات الصلة بفرض الضريبة والرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي، والهدف من هذا هو تحسين العلاقة الموجودة بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة، لهذا سعت المديرية العامة للضرائب في السنوات الأخيرة إلى استحداث قنوات اتصال حديثة مع المكلفين بالضريبة تعتمد على تكنولوجيا الشبكات الاتصالية، متمثلة في الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب والبوابة الإلكترونية "جبايتك"، الذي تطمح من خلاله المديرية العامة للضرائب إلى تطوير عملياتها والتي من بينها الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي، وتحسين العمل والتنقل الآلي للبيانات والمعلومات داخل المديرية وخارجها لتسهيل الإجراءات الضريبية التي يقوم بها المكلفون بالضريبة.

### 1 - إشكالية الدراسة :

من خلال ماسبق جاءت هذه الدراسة لتبين دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الرقابة و التحصيل الضريبي و من هذا يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي :

### كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي ؟

وهذا التساؤل يقودنا إلى طرح التساؤلات الفرعية التالية :

- ✓ ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟
- ✓ ماهي طبيعة الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي في النظام الجبائي الجزائري ؟
- ✓ ماهو أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في التطوير من الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي؟

### 2 فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الرقابة و التحصيل الضريبي؛



## المقدمة العامة

### - الفرضيات الفرعية:

- تعتمد الإدارة الضريبية في حماية موارد الدولة و حقوق المكلفين بما على آليتان قانونيتان هما الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي؛
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير الرقابة و التحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج؛
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير الرقابة الجبائية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج؛
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير التحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج؛

### 3 - أسباب اختيار الموضوع :

ان اختيارنا و دراستنا لهذا الموضوع راجع لأسباب شخصية ( ذاتية ) و أخرى موضوعية

#### 3-1- أسباب ذاتية :

- الميل الشخصي للموضوع و الرغبة في دراسته و التعرف على حيثياته .
- ارتبط موضوع البحث بالتخصص الخاص بنا " محاسبة و جباية معمقة " .

#### 3-2- أسباب موضوعية :

- الإهتمام المتزايد بالبحوث حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التي مست جوانب مختلفة و قلتها حول دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الرقابة و التحصيل الضريبي .
- إبراز مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج .

#### 4 - أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في أنها تعطي للباحث إضافة علمية و دراسة موضوعية و إكتساب معرفة عن واقع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و دورها في تحسين أداء الإدارة الجبائية ، و مدى مساهمتها في تطوير الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج .

#### 5 - مجال الدراسة : يمكن حصره في أربعة مجالات كالتالي :

- المجال البشري : تم تطبيق هذه الدراسة على عينة ( موظفين-رئيس مصلحة-مدير) بمركز الضرائب لولاية ب ب ع .
- المجال المكاني : تمت هذه الدراسة بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج .
- المجال الزمني : أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2019/2020 .
- المجال الموضوعي : تم تسليط الضوء في هذه الدراسة على العلاقة الموجودة بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطوير الرقابة و التحصيل الضريبي .

### 6- أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي :

- محاولة فهم موضوع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و تسليط الضوء على أبعاده .
- الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات الإتصال المستخدمة في الإدارة الجبائية .
- التعرف على الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطوير الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي .

### 7- منهج الدراسة :

نظرا لطبيعة الدراسة و الأهداف المسطرة تم الإعتماد على المناهج التالية :

- المنهج التاريخي : يظهر لنا من خلال السرد التاريخي لنشأة و تطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ؛
- المنهج الوصفي التحليلي : حيث تم التطرق إلى مختلف المفاهيم الخاصة بالموضوع و شرح أبعادها ؛
- منهج دراسة الحالة : و يظهر هذا المنهج في الجانب التطبيقي من الدراسة تمثل في دراسة حالة لدور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطوير الرقابة و التحصيل الضريبي على مستوى مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج CDI ؛
- أما بالنسبة للأدوات المستخدمة في هذا الموضوع فتتمثل في :
  - بالنسبة للجانب النظري : تم الإعتماد على أكبر عدد ممكن من الكتب التي تتعرض للموضوع بصورة شاملة أو جزئية .
  - بالنسبة للجانب التطبيقي : الإعتماد على أداة الإستبيان بإعتبارها أداة من أدوات جمع المعلومات و البيانات من أجل معرفة قوة العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال والرقابة و التحصيل الضريبي ، كما تم إستخدام أساليب الإحصاء الوصفي و الإستدلالي من أجل التحليل الإحصائي و إجراء الإختبارات و ذلك بإستخدام برمجية الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية ( SPSS26 ) لأنه الأنسب لمعالجة بيانات الإستبيان .

### 8- الدراسات السابقة :

- 8-1- دراسة شوقي الشاذلي، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2008-2009.

### 8-1-1- الإشكالية:

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة و توجه الجزائر نحو بناء مجتمع للمعلومات؟

## المقدمة العامة

### 8-1-2- هدف الدراسة :

تهدف الدراسة الى تبين امدى أهمية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و مدى استخدامها من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والوقوف على مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في الرفع من مستويات أداء هذه المؤسسات من خلال قياس أثرها على التكاليف، جودة الخدمات المقدمة للزبائن، و مدى الوصول الى الأسواق الجديدة سواء كانت محلية أو دولية و زيادة مبيعاتها

### 8-1-3- منهج الدراسة :

تم الإعتماد في هذا الموضوع في أغلب الأحيان على المراجع الإلكترونية المتوفرة على الشبكة الدولية (الإنترنت) و المحررة باللغتين الأجنبيةتين الفرنسية و الإنجليزية إضافة إلى اللغة العربية، و هذا بسبب حداثة الموضوع، خاصة من خلال المداخلات و الأعمال المسطرة ضمن الملتقيات الدولية و الصادرة من مخابر بحث أجنبية، بالإضافة إلى العديد من أطروحات الجامعية.

### 8-1-4- أدوات البحث والدراسة:

تم الإعتماد في الجزء النظري على المسح المكتبي لمجموعة المراجع المتنوعة ما بين الكتب و الرسائل... الخ إضافة الى استخدام مواقع الأنترنت، أما عن الدراسة الميدانية تم توزيع الاستمارة على المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و استخدام برمجية SPSS لمعالجة بيانات الإستيبيان.

### 8-1-5- نتائج الدراسة:

وقد توصل في هذه الدراسة إلى نتائج أهمها:

- تكنولوجيا المعلومات والإتصال لها مساهمة كبيرة في الرفع من أداء المالي لمؤسسات محل الدراسة من خلال قياس أثرها على التكاليف؛

- ساهمت في رفع جودة الخدمات المقدمة للزبائن، وكذا الوصول إلى الأسواق الجديدة على المستوى المحلي والدولي؛

- ساهمت في تطوير المعاملات الإدارية والرقابة الداخلية داخل هذه المؤسسات؛

8-2- دراسة لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008.

### 8-2-1- الإشكالية:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على إدارة الموارد البشرية؟



## المقدمة العامة

### 8-2-2- هدف الدراسة:

- حصر أهم المفاهيم و الخصائص التي تعبر عن مدى التطور في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيراتها على إدارة الموارد البشرية، في محاولة للإحاطة بأهم مفاهيم وخصائص هذه التكنولوجيا، وذلك من خلال الاعتماد على أهم المراجع والمصادر المتخصصة في هذا المجال.
- التعرف على الأهمية الحالية لمجتمع المعلومات و المعرفة و تأثيرهما على المؤسسة بصفة عامة، ومواردها البشرية بصفة خاصة، والتعرف كذلك على طبيعة وخصائص هذه الموارد (عمالة المعرفة).
- دراسة تأثيرا تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على التشغيل والحد من مستويات البطالة والمتطلبات البشرية الضرورية لاقتحام ميدان هذه التكنولوجيا.
- تسليط الضوء على أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية؛ بحيث يمكن أن تساعد في تنظيم بيانات تلك الموارد و تشغيلها لكي يتم إنتاجها في صورة معلومات يمكن أن تفيد في اتخاذ قرارات أكثر فاعلية بما يتعلق بالموارد البشرية، خاصة إذا ما تم تحقيق الكفاءة والفعالية في استخدام هذه التكنولوجيا.
- دراسة تأثير بعض التطبيقات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية، من بما العمل عن بعد، والتدريب الإلكتروني، مع إبراز دور أمن المعلومات و الشبكات .

### 8-2-3- منهج الدراسة:

تم الإعتماد في هذه الدراسة على كل من المنهجين الإستقرائي و الإستنباطي مع إستخدام أساليب الدراسة التحليلية والوصفية، و ذلك من خلال الإستفادة من الرسائل العلمية و الدوريات و الكتب التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و إدارة الموارد البشرية، كما تم الإعتماد على بعض الأمثلة التطبيقية لتأكيد الجوانب النظرية لهذه الدراسة.

### 8-2-4- أدوات البحث و الدراسة:

تم الإعتماد في الجزء النظري على المسح المكتبي لمجموعة المراجع المتنوعة ما بين الكتب و الرسائل... الخ إضافة إلى استخدام مواقع الأنترنت، اما عن أدوات الدراسة الميدانية، تم الاعتماد أمثلة تطبيقية لتأكيد ما تم تناوله في الجانب النظري.

### 8-2-5- نتائج الدراسة:

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- تكنولوجيا المعلومات والإتصال تساهم في الرفع من مستوى الأداء البشري؛
- تكنولوجيا المعلومات والإتصال تقلل من ضغوطات العمل الكلاسيكي؛

## المقدمة العامة

- تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بيئة الأعمال وعلى المورد البشري على وجه الخصوص؛

8-3- دراسة بوعلي فريدة، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة ، حالة اتصالات الجزائر بولاية البويرة، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة البويرة، 2013 – 2014.

### 8-3-1- الإشكالية:

- كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال أن تساهم في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة؟

### 8-3-2- هدف الدراسة:

- التعرف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال، و كيفية بناء هيكل معلوماتي متطور في المؤسسة و إبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين عملية الإتصال الداخلي بها.

- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة والتشجيع على استمرار نشر هذه التكنولوجيات إلى المجتمع وتقوية قدرات الدول في هذا المجال، مثل الشبكات والتجهيزات المعلوماتية .

- محاولة تحليل وتقييم واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة، ومدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، واقتراح حلول وتوصيات للمؤسسة محل الدراسة مما يسمح لها بأداء مهامها بأحسن وجه لتحقيق أهدافها.

### 8-3-3- منهج الدراسة:

تم الإعتماد في الجزء النظري على الأسلوب الوصفي التحليلي المناسب لتقرير الحقائق و التعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، أما في الجزء التطبيقي تم الإعتماد على منهج دراسة حالة - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر " فرع البويرة "

### 8-3-4- أدوات البحث و الدراسة:

تم الإعتماد في الجزء النظري على المسح المكتبي لمجموعة المراجع المتنوعة ما بين الكتب و الرسائل... الخ اضافة الى استخدام مواقع الأنترنت، اما عن أدوات الدراسة الميدانية، فتم الإعتماد على أداة جمع البيانات من خلال الاستبيان و الملاحظة و تحليل الوثائق.

### 8-3-5- نتائج الدراسة:

و قد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

-يساعد تحسين الإتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة ؛

- من متطلبات فعالية الإتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المتطورة ؛

- أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الحديثة إلى تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة ؛

## المقدمة العامة

8-4-دراسة بوعقال وسام، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في تحسين أداء المنظمات ، حالة وكالة البنك الوطني الجزائري BNA، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة ام البواقي، 2015-2016.

### 8-4-1- الإشكالية:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في تحسين أداء المنظمات؟

### 8-4-2- هدف الدراسة:

- الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات المستخدمة في المنظمات؛

- تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على فاعلية أداء المنظمات المتمثلة في تحقيق أهدافها و تحسن عملياتها و قياس أثرها في زيادة قدرة المؤسسة على جذب الإستثمار؛

- الكشف عن طبيعة العلاقة تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و أداء المنظمات؛

### 8-4-3- منهج الدراسة:

تم الإعتماد على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي من أجل الإلمام بالجوانب النظرية و لتطبيقية للموضوع، أي من خلال تجسيد مدى كفاءة و مساهمة تقنيات المتعلق بالمعلومات التي تخص المسار الأدائي لمختلف المنظمات ، كما يظهر المنهج التحليل و الوصفي في التحليل الإحصائي لبيانات الإستبيان.

أما أسلوب دراسة الحالة يظهر من خلال الدراسة الميدانية المتمثلة في وكالة BNA بام البواقي، و ذلك بالاعتماد على أسلوب الإستبيان لجمع المعلومات عن آراء الموظفين بخصوص الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء المنظمات.

### 8-4-4- أدوات البحث و الدراسة:

تم الإعتماد في الجزء النظري على المسح المكتبي لمجموعة المراجع المتنوعة ما بين الكتب و الرسائل... الخ إضافة الى استخدام مواقع الأنترنت، أما عن الدراسة الميدانية تم توزيع الاستمارة على موظفي البنك محل الدراسة BNA و استخدام برمجية SPSSv20 لمعالجة بيانات الإستبيان.

### 8-4-5- نتائج الدراسة:

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في تحقيق النمو و الإستدامة من خلال كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات ، و تسخيرها للمستقبل ، و كذلك سهولة الوصول الى المعلومات في وقت سريع مع قلة التكاليف و الحد من الإستهلاك الكبير للطاقة ؛



## المقدمة العامة

- إن تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات تتمثل بشكل أساسي في شبكة الأنترنت و إستخداماتها المتعددة و التي تسعى إلى تسهيل إيصال و نقل و حفظ المعلومات في أسرع وقت ممكن و بأقل تكلفة؛

- إن إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات المتطورة بالإضافة إلى توفير تدريب متخصص للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل هو ما أدى إلى فعالية و كفاءة الأداء؛

8-5-5- دراسة إيمان بن الزين، بناء مؤشر مركب لقياس تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، حالة الجزائر في الفترة بين 2007-2013، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.

### 8-5-1- الإشكالية:

إلى أي مدى يمكن مساهمة المؤشرات المركبة في قياس تقييم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الجزائر؟

### 8-5-2- هدف الدراسة:

- تقديم شرح كامل لموضوع المؤشرات المركبة؛

- تطبيق أحد النماذج الدولية المقترحة من منظمات عالمية في بناء مؤشر مركب لتقييم الوضعية التكنولوجية خاص بحالة الجزائر؛

- محاولة الوصول الى تشخيص فعلي لقطاع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، و تقديم أوجه القوة والقصور فيه؛

- محاولة الوصول الى اجراءات لازمة و اقتراحات من أجل تنمية القطاع و دعمه لجعله قطاع استراتيجي فاعل في الإقتصاد؛

### 8-5-3- منهج الدراسة:

تم في هذه الدراسة اتباع المنهج المتكامل باعتباره الأنسب لمثل هذه الدراسات، حيث يجمع المنهج المتكامل من جهة المنهج التقويمي و التقييمي الذي تم استخدامه في الجزء النظري لهذه الدراسة حيث أن إشكالية الدراسة تحتاج للتأصيل العلمي الذي يتم من خلال تقديم مجموعة من الدراسات السابقة و التي بدورها تحتاج الى نقد و تقييم وفق ما يتطلبه هذا المنهج؛

و من جهة أخرى اعتمدنا أيضا في الجزء التطبيقي أثناء بناء المؤشر المركب و تحليل نتائجه على المنهج الوصفي و منهج دراسة الحالة

و هما الأكثر ملائمة لطبيعة الموضوع؛

### 8-5-4- أدوات البحث و الدراسة:

- استخدمت الدراسة المسح المكتبي في تحرير الشق النظري من البحث و التي تم تحصيلها من الكتب و الدوريات و المقالات ذات العلاقة بالموضوع و التي تتباين زمنيا بين فترة 2003/2014، و التي بموجبها تم ضبط اجراءات الدراسة التطبيقية.

## المقدمة العامة

- كما تم استخدام البرامج الإحصائية التي شملت كل من برنامج SPSSV20 وبرنامج Excel، وفقا لما يتماشى مع متطلبات الجزء التطبيقي للدراسة.

### 8-5-5- نتائج الدراسة:

وقد تم التوصل الى النتائج التالية:

- أوضحت الدراسة أن إشكالية قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى البلدان واستعداد التكنولوجيا للدول تعد محل جذب انتباه الباحثين وصناع القرار في جميع أنحاء العالم، وهذا ما يبرزه توجه البلدان نحو استقطابها وامتلاكها بالإضافة إلى ظهور منظمات خاصة وأخرى حكومية متخصصة في البحث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- بينت الدراسة أنه يوجد العديد من الهيئات والمنظمات الدولية التي تأخذ على عاتقها مسؤولية ضبط وتحديد الأدوات والوسائل الشاملة والدقيقة والموحدة لقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- من بين النتائج يتضح أن المنظمات ( منظمة التنمية و التعاون الدولية، المنظمة العالمية للملكية الفكرية... الخ) تتفق على كون المؤشرات المركبة هي من أهم أدوات في قياس مستويات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الدول، حيث أنها تساعد في خلق معايير تسهل من تكميم مختلف أبعاد ظاهرة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

### 9 -أوجه التشابه:

- 9-1- دراسة شوقي الشاذلي يكمن وجه الشبه في أن كلتا الدراستين تسعى لمعرفة أثر و دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
- 9-2- دراسة لمين علوطي يكمن وجه التشابه في أن كلتا الحالتين تسعى لمعرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والمتطلبات البشرية الضرورية لاقتحام ميدان هذه التكنولوجيا.
- 9-3- دراسة بوعلي فريدة يكمن وجه الشبه في ان كلتا الدراستين تسعى لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و كيفية بناء هيكل معلوماتي متطور و إبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين عملية الإتصال الداخلي بها.
- 9-4- دراسة بوعقال وسام يكمن وجه التشابه إن كلتا الدراستين تسعى لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و كيفية تحقيق أهداف المؤسسة و تحسين عملياتها.
- 9-5- دراسة إيمان بن الزين يكمن التشابه في هذه الدراسة ان كلتا الدراستين تسعى لمعرفة أثر و دور تكنولوجيا المعلومات ومحاوله الوصول الى إجراءات لازمة و اقتراحات من أجل تنمية القطاع و دعمه لجعله قطاع استراتيجي فاعل في الإقتصاد.

10-1- يكمن وجه الاختلاف أن دراسة شوقي الشاذلي قامت بإبراز دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الرفع من الأداء المالي و الرقابة الداخلية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة حيث تطرقنا في دراستنا الى إبراز دور التكنولوجيا في الإدارة الضريبية على مستوى مركز الضرائب و العمل على رقمنة إدارته.

10-2- يكمن وجه الاختلاف أن دراسة لمين علوطي قامت بدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على التشغيل والحد من مستويات البطالة و المتطلبات البشرية الضرورية لاقتحام ميدان هذه التكنولوجيا بينما لم نتطرق في دراستنا لعنصر البطالة و التشغيل بل تطرقنا الى مدى كفاءة العنصر البشري في ظل الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير مختلف عمليات الإدارة الضريبية.

10-3- يكمن وجه الاختلاف أن دراسة بوعلي فريدة قامت بإبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة حيث تطرقنا في دراستنا الى إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال و المعلومات في رقمنة الإدارة الضريبية و ادخالها على كل عملياتها.

10-4- يكمن وجه الاختلاف أن دراسة بوعقال وسام قامت بالكشف عن طبيعة العلاقة تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و أداء المنظمات حيث تطرقنا في دراستنا على العلاقة الموجودة بين الإدارة الضريبية و المكلفين بالضريبة و كيفية تحسينها في ظل الإعتماد على التكنولوجيا.

10-5- يكمن وجه الاختلاف أن دراسة إيمان بن الزين ابرزت تطبيق أحد النماذج الدولية المقترحة من منظمات عالمية في بناء مؤشر مركب لتقييم الوضعية التكنولوجية بشكل خاص، حيث تطرقنا في دراستنا الى المؤشرات بصفة عامة لقياس مستوى تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الإدارة الضريبية.

## الفصل الأول : الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

### المبحث الأول : تكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للمعلومات و نظام المعلومات

المطلب الثالث: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات .

### المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا الإتصال

المطلب الأول: التطور التاريخي للإتصال و مفهومه

المطلب الثاني : تكنولوجيا الاتصال أنواعها و وظائفها .

المطلب الثالث : تكنولوجيا شبكات الإتصال (الأنترنت و الإنترنت و الإكسترانت)

### المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

المطلب الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و خصائصها

المطلب الثاني : إستعمالات تكنولوجيا الإتصال و المعلومات

المطلب الثالث : مؤشرات قياس تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

خلاصة الفصل

تمهيد:

يشهد التاريخ بأن البشرية مرت بعدة ثورات و آخرها هي ثورة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم و أصبح جديد اليوم قديم الغد. و نتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه تكنولوجيا، و بالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال المستوفية الشروط المشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة و التميز في عصر ستمته الأساسية هي المعلوماتية.

إذا نظرنا أيضا إلى قطاع الإتصالات فنجد أنه شهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم بالإقتصاد الجديد أو إقتصاد المعرفة ، الذي يعتمد على المعلومة و طرق إيصالها في أقصر وقت و بأقل تكاليف ، فتزايد بذلك تسابق المؤسسات المختلفة من أجل مسابقة و إقتناء أحدث ما توصل إليه من تقدم في هذا المجال ، و هذا ما يجعل المؤسسة تمتلك قدرة تنافسية على الصعيد الوطني و الدولي ، خاصة و إن التميز وفقا للصيغة الجديدة للميزة التنافسية مرتبط بمدى نوعية البيئة الداخلية و الخارجية للمؤسسة و التنمية الإقتصادية ككل و البنية التحتية لها ، كل هذا وضع المؤسسات أمام تحدي جديد ألا و هو إمتلاك تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و التحكم فيها .

حتى نلقي الضوء على مختلف هذه النقاط ، قمنا بتقسيم الفصل الأول إلى ثلاثة مباحث :

**المبحث الأول : تكنولوجيا المعلومات**

**المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا الإتصال**

**المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات و الإتصال**

### المبحث الأول : تكنولوجيا المعلومات

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقة في مختلف المجالات ، و أبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الدينامكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات و بثها، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات .

### المطلب الأول : مفاهيم حول التكنولوجيا

أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا مهما في النهوض بإقتصاديات الكثير من الدول ، حيث سنتناول في هذا الجزء على أهم

المصطلحات المتعلقة بها

#### 1 - تعريف التكنولوجيا :

تعددت التعاريف بالنسبة لهذا المصطلح ، و سنذكر منها مايلي :

**تعريف 1 :** يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما ( Techno ) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.<sup>1</sup>

**تعريف 2 :** مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية.<sup>2</sup>

**تعريف 3 :** تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها.<sup>3</sup>

منه يمكن تعريف التكنولوجيا على أنها : نظام متكامل من المعرفة و المعلومات و الإبداع و الإختراع ، يهدف إلى تحويل المدخلات المتمثلة في المواد ، المعلومات و الأفكار إلى مخرجات هي المنتجات ، الخدمات و البرامج وفق خطة محددة مسبقا .

1 4 - أنواع التكنولوجيا : يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها مايلي :

1 4 4 - على أساس درجة التحكم نجد ما يلي :

أ - التكنولوجيا الأساسية : و هي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتتميز بدرجة التحكم كبير جدا.

<sup>1</sup> غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006 ص 22.

<sup>2</sup> نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي ، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسير، جامعة الجزائر، 2007/2006 ص ص 51-52.

<sup>3</sup> عبد الباري، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003 ص 26.

ب - تكنولوجيا التمايز : و هي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها.

1 4 2 -على أساس موضوعها هناك :

أ- تكنولوجيا التسيير : وهي التي تستخدم في تسيير تدفقات موارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية .

ب- تكنولوجيا التصميم : وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب .

ج- أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع ، وعمليات التركيب والمراقبة .

د- تكنولوجيا المعلومات والاتصال : وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها .

1 4 3 -على أساس درجة التعقيد : نجد مايلي :

أ- تكنولوجيا ذات درجة عالية : وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق إستغلاله إلا بطلب من صاحب البراءة .

ب- تكنولوجيا العادية : وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحليين في الدول النامية إستيعابها غير أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الإستثمار.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي للمعلومات و نظام المعلومات

سيتم التطرق في هذا المطلب بالتعرف على كل مصطلح على حدة رغم ارتباطها ببعضها و التي تتمثل في المعلومات

البيانات ، المعرفة بالإضافة إلى نظام المعلومات .

#### 1- تعريف المعلومات :

لا يمكن التحدث عن المعلومات لحالها دون التفريق بينها و بين البيانات و المعرفة ، بالإضافة إلى إبراز العلاقة الموجودة بين

هاته المفاهيم .

#### 1-1 - البيانات :

**تعريف 1:** " عبارة عن مجموعة حقائق غير منتظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي

ليس لها معنى حقيقي و لا تؤثر في سلوك من يستقبلها .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ملين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة ، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003 / 2004، صص 9- 10 .

<sup>2</sup> محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، صص 36.

تعريف 2 : كما تعرف أيضا : "حقائق مجردة لم يجرى عليها أية معالجات فهي تمثل المواد الخام .<sup>1</sup>

### 1-2- المعلومات :

تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم المعلومات، من أبرز هذه التعاريف :

تعريف 1 : يعرفها wiig بأنها : "حقائق و بيانات منظمة تصف موقفا معينا أو مشكلة معينة".<sup>2</sup>

تعريف 2 : " كل ما يحمل لنا معرفة يغير نظرتنا للأشياء يقلل خبرتنا".<sup>3</sup>

تعريف 3 : "بيانات تمت معالجتها بطريقة محددة بداء يتلقى البيانات من مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبويبها و تطبيقها حتى يتم

إرسالها إلى الجهات المعنية مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبويبها و تطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية".<sup>4</sup>

فمصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، و بمصطلح المعرفة knowledge من جهة أخرى، فالمعرفة هي الحصييلة مهمة و نهائية لإستخدام و إستثمار المعلومات من قبل صناع القرار و المستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى المعرفة و عمل مستمر يخدمهم و يخدم مجتمعاتهم.<sup>5</sup>

### 1-3- المعرفة :

لها عدة تعاريف نذكر منها مايلي :

تعريف 1 : " المعرفة هي حصييلة امتزاج خفي بين المعلومات والخبرة و المدركات الحسية و القدرة على الحكم ، التي تمكن من

الوصول الى النتائج و القرارات أو إستخلاص نتائج جديدة".<sup>6</sup>

تعريف 2: المعرفة هي الفهم المكتسب من خلال الخبرات و الدراسة و هي معرفة - كيف؟ أي كيف تعمل الأشياء التي تمكن

الأشخاص من انجاز مهمة خاصة ، و قد تكون حقائق تراكمية أو قواعد إجرائية أو توجيهات .<sup>7</sup>

وبالتالي فإن المعرفة هي : الحصييلة النهائية لإمتزاج المعلومات و الخبرات ، تمكن صاحبها من التوصل إلى نتائج و تساعده في اتخاذ

القرارات .

<sup>1</sup> شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، دار نشر و مكان النشر، 2004، ص 28.

<sup>2</sup> مصطفى رجي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010، ص 102.

<sup>3</sup> مجي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم

التسيير و العلوم التجارية، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005، ص 30.

<sup>4</sup> شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، دار نشر و مكان النشر، 2004، ص 28.

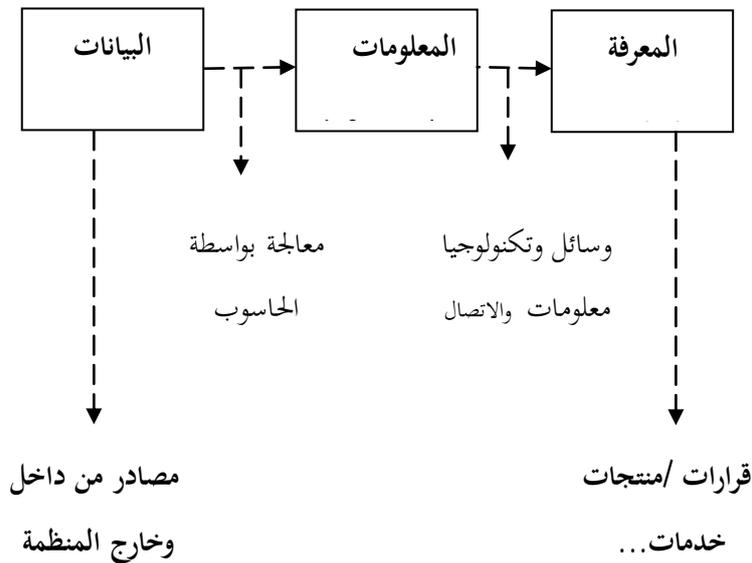
<sup>5</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجنابي، نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2008، ص 31 .

<sup>6</sup> محمد صلاح سالم ، العصر الرقمي و ثورة المعلومات، الطبعة الأولى ، روتابرينت للطباعة، مصر 2002، ص 06.

<sup>7</sup> فايز جمعة النجار ، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري ، الطبعة الثانية ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ،الأردن ، 2010، ص 47 .

و علاقة المعلومات بالمعرفة و البيانات و التأثيرات عليها هي موضحة بالشكل الموالي.

الشكل رقم (1-1) : تطور العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة.



المصدر : عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين جنابي ، نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات الإدارية ، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان،

2008، ص 31.

## 2- تعريف نظام المعلومات وأهم وظائفه :

يعد من بين أهم الركائز الأساسية في المؤسسة ، نظرا للوظائف التي تقوم بها :

### 2-1- نظام المعلومات :

تعددت التعاريف المقدمة لنظم المعلومات و من التعاريف الأكثر شيوعا :

**تعريف 1 :** اتجه سين في تعريفه لنظم المعلومات إلى توضيح المدلول اللفظي لكلمتي نظم و معلومات حيث، عرف النظم بأنها

:"مجموعة من الأجزاء أو مكونات التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق عرض معين"، كما عرف المعلومات بأنها : "بيانات قد تم

معالجتها بحيث يكون لها معنى و قيمة حقيقية مدركة بالنسبة لمنفذ القرار".<sup>1</sup>

**تعريف 2 :** " هو عبارة عن مجموعة منظمة من الم-وارد : مادية، برمجيات، أفراد ، بيانات، إجراءات، تسمح بجمع معالجة، تخزين،

إيصال المعلومات ( على شكل بيانات، نصوص، صور، أصوات... الخ ) في المنظمات".<sup>2</sup>

**تعريف 3 :** "هو مجموعة إجراءات التي تقوم بجمع و إسترجاع و تشغيل و تخزين المعلومات لتدعيم إتخاذ القرارات و الرقابة و يمكن أن

يساعد المديرين و العاملين في تحليل المشكل و تطوير و خلق منتجات جديدة".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> سونيا محمد البكري، على عبد مسلم، مقدمة نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1990ص18.

<sup>2</sup> بجي دريس، مرجع سبق ذكره، ص57.

<sup>3</sup> سونيا محمد البكري، مرجع سبق ذكره ، ص14.

### 2-2- وظائف نظام المعلومات :

يقوم نظام المعلوماتية بالوظائف التالية :<sup>1</sup>

2-2-1- تجميع البيانات : ويتم ذلك من خلال مصادر الداخلية و الخارجية، الداخلية المتمثلة في النشاطات الداخلية في المؤسسة بواسطة التقارير أو سير الآراء و غيرها من الوسائل، أما المصادر الخارجية فتتمثل في طريقة المسح الشامل.....الخ.

2-2-2- تشغيل البيانات : و هي عملية تحويل البيانات إلى معلومات باستخدام كافة الوسائل مثل التصنيف، الترتيب، الفرز، التلخيص و إجراء العمليات الحسابية على البيانات لتحويلها إلى معلومات ثم تخزين في قواعد البيانات و قد تعد على شكل نماذج.

2-2-3- إدارة البيانات : و هي الوحدة التنظيمية التي تعمل على تخزين و تحديث و إستدعاء البيانات و وضعها في ملفات و قواعد البيانات، بتحديثها، و إجراء عمليات التشغيل عليها لتحويلها إلى معلومات مفيدة للمستخدم.

2-2-4- رقابة و حماية البيانات و المعلومات : و هي العمليات التي تتضمن التأكد من خلو هذه البيانات من الأخطاء من خلال المراجعة و ضمان عدم التلاعب و الإختراق للنظام و العبث بالبيانات و المعلومات.

2-2-5- إنتاج المعلومات : و هي الخلاصة النهائية لعملية معالجة البيانات و الوصول إلى المعلومات المطلوبة من قبل المستفيد لتوفيرها لمتخذ القرارات في المؤسسة عند الطلب.

### الشكل 1-2 : وظائف نظام المعلومات



المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على عبده نعمان آلشريف ، دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية ، مذكرة ماجستير، ( غير منشورة ) ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005/2004، ص42.

من خلال الشكل 1-2 نلاحظ أن وظائف نظام المعلومات عبارة عن عملية متكاملة تبدأ بجمع البيانات ذات العلاقة بأهداف العملية ، و بعدها نقوم بإخضاعها إلى المعالجة بغرض الحصول على معلومات تفيد مستعملها ، و هذا ما نجده في نظام المعلومات الخاص بالإدارة الضريبية .

<sup>1</sup> عبده نعمان آلشريف، دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية ، مذكرة ماجستير، ( غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005/2004، ص42.

### المطلب الثالث: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

بعد أن تطرقنا إلى مفهوم التكنولوجيا و كذا مفهوم المعلومات ونظام المعلومات لا بد أن نتعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات و أهم خصائصها.

#### 1 - تعريف تكنولوجيا المعلومات و أهم خصائصها و مراحل تطورها :

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل في المؤسسة ، و هذا نظرا للخصائص التي تتمتع بها .

#### 1 4 - تعريف تكنولوجيا المعلومات :

**تعريف 1 :** "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع و المنزل".<sup>1</sup>

**تعريف 2 :** "خليط من أجهزة الكمبيوتر و وسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية و التقنيات المصغرات و الفلمية و الاستنساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري".<sup>2</sup>

**تعريف 3 :** "القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوءها المنظمات الإدارية و المنشآت ميزتها التنافسية". و يقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية و العلمية و التطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية و الإلكترونية ذات الكفاءة العالية و الأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد و توفير الوقت و تحقق للمنظمة أهدافها النوعية و الكمية بكفاءة و فاعلية".<sup>3</sup>

**تعريف 4 :** "الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية و طرق المواصلات السلكية و اللاسلكية".<sup>4</sup>

**تعريف 5 :** "مجموعة من الأدوات التي تساعد مستخدمها على التعامل بالمعلومات و بإنجاز الفعليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات".<sup>5</sup>

<sup>1</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر و التوزيع بدون مكان النشر، 1990 ص 39.

<sup>2</sup> محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، 1989 ص 32.

<sup>3</sup> شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 4 2009 ص 478.

<sup>4</sup> بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010 ص 86.

<sup>5</sup> بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الفندقية دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد الرابع ص 348.

من خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها و إسترجاع المعلومات و ذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الإتصالات الحديثة.

### 2- خصائص تكنولوجيا المعلومات :

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها :

2-1- **تقليص الوقت** : فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة، مثال على ذلك شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منها بالحصول على ما يلزمه من معلومات و معطيات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي .

2-2- **رفع الإنتاجية** : تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم إستعمالها بشكل جيد و فعال؛

2-3- **المرونة** : تعددت إستعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد إحتياجاتنا لها، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات المعقدة مثل الإتصال عن البعد أو القرب... الخ. كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية وهذا بكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الإستعمال؛

2-4- **التمتمة la miniaturisation** : ويقصد بها الأسرع و الأصغر و الأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها .

### 3- مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات :

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل تاريخية عدة تمثلت في:<sup>1</sup>

#### أ- مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الأولى

وتمثل في اختراع الكتابة و معرفة الإنسان لها وقد عمل ظهور الكتابة على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

ب - **مرحلة ثورة المعلومات أو الاتصالات الثانية** : و تشمل هذه المرحلة ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة و تطورها و التي ساعدت على نشر المعلومات و اتصالاتنا عن طريق كثرة المطبوعات و زيادة نشرها.

ج- **مرحلة ثورة المعلومات أو الاتصالات الثالثة** : تتمثل بظهور مختلف أنواع و أشكال مصادر المعلومات كالمسموعة و المرئية كالهاتف و الراديو و التلفاز و الأقراص و الأشرطة الصوتية و اللاسلكي.

#### د- ثورة المعلومات و الاتصالات الرابعة :

و هذه تتمثل باختراع الحاسوب و تطوره و مراحل أجياله المختلفة مع كافة مميزاته و فوائده و آثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

#### هـ- ثورة المعلومات و الاتصالات الخامسة

<sup>1</sup> مزهر شعبان العاني : شوقي ناجي جواد ، العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، الشارقة ، إثراء للنشر و التوزيع ، 2008، ص133.

تتمثل في التزاوج و الترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة و تكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع و الاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كمية هائلة بسرعة فائقة و بغض النظر عن الزمان و المكان وصولا إلى شبكات المعلومات و في قمتها شبكة الانترنت.

### المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا الإتصال

تمثل تكنولوجيا الاتصال أحد المواضيع التي تثير التساؤلات ، و هذا ليس بسبب انتشارها الواسع و انخفاض تكلفتها باستمرار فقط ، بل لأن هذه التقنيات استطاعت بالفعل أن تحدث تغييرات جذرية في شتى المجالات ( إقتصادية - إجتماعية - تجارية - تعليمية و غيرها ) ، و من خلال هذا المبحث سوف نتطرق الى التطور التاريخي للاتصال و تعريف تكنولوجيا الاتصال ، أنواعها و وظائفها ، تكنولوجيا الاتصال و أهم عوائدها و تكنولوجيا شبكات الإتصال .

### المطلب الأول : التطور التاريخي للإتصال و مفهومه

لم يكن الاتصال وليد الصدفة ، إنما كان ناتج محاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الاتصال البسيط حتى وصل إلى ما هو عليه اليوم من طرق و أساليب متنوعة فهو جزء من حياة الإنسان يتغير و يتطور مفهومه بتغير و تطور البيئة التي يعيش فيها الإنسان سنتطرق في هذا المطلب إلى التطور التاريخي للإتصال ، ثم نتطرق إلى تعريفه .

#### 1- تكنولوجيا الإتصال :

#### 1 4 - التطور التاريخي للإتصال :

كان الاتصال في المرحلة البدائية من التاريخ عبارة عن "نقل الأخبار من شخص إلى آخر" و الكلام هو الوسيلة الملائمة لذلك، ثم استعمل الفرد علامات وقع الإتفاق عليها مسبقا كإشعال النار، الصوت، الدق للإشعار بالخطر أو الفرح، لكن هذه الوسائل مرتبطة بحاسة البصر أو السمع و لم تغير كثيرا من نوعية الاتصال الذي يبقى شخصيا إلى أن جاءت مرحلة الاكتشافات التي أصبح الاتصال فيها جماعيا، حيث ظهرت فيها الكتابة ثم الورق ثم الطباعة. و بعدها جاءت مرحلة العصر الحديث الذي تطورت فيه تقنية الطباعة و استعملت وسائل أخرى أكثر سرعة لنقل المعلومات كالراديو، التلفاز و الهاتف ثم ظهر الحاسب الآلي لتسجيل المعلومات و حفظها ثم نقلها عبر الشبكات.<sup>1</sup>

و بهذا فإن الإتصال عرف تطورا كبيرا و قطع أشواط عديدة عبر العصور و هذا يرجع لحرص الإنسان من البداية على نقل أفكاره و مشاعره و خبراته و حتى حاجاته للآخرين، فيرى علماء الإتصال و الإجتماع أن الإتصال مر بمراحل من التطور نلخصها على النحو التالي :

<sup>1</sup> إبراهيم يحيى، مقياس تكنولوجيايات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر 2005 ، ص ص 3-4.



ومن خلال هذه التعاريف تبين لنا أن الإتصال هو عبارة عن عملية أو فن نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام، الكتابة، الإشارات... الخ.

### 1 3 تكنولوجيا الإتصال :

**تعريف 1 :** " أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو إستقبال أو عرض البيانات "

**تعريف 2 :** " مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية ، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها وإسترجاعها ونشرها وتبادلها ، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات "

**تعريف 3 :** " آلية أو تقنية تعمل على إنتاج أو تخزين أو إسترجاع أو إستقبال أو عرض المعلومات "

**تعريف 4 :** " تكنولوجيا الإتصال هي مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة، التي توظف لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله بعملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجماعي، والتي بها تجمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية عن طريق الحسابات الإلكترونية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم إسترجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين سواء مسموعة أم مرئية أم مطبوعة أم رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها "

ومما سبق يمكننا القول بأن تكنولوجيا الإتصال :هي مجموع الوسائل المادية كالحاسوب ، الهاتف ، الكابلات وغيرها والوسائل المعنوية كالبرمجيات و تكنولوجيا الشبكات ، التي تسمح من خلالها بنقل و تبادل البيانات و المعلومات من جهاز إلى آخر أو من مكان إلى آخر بشكل إلكتروني .

### المطلب الثاني : تكنولوجيا الاتصال أنواعها و وظائفها

سيتم من خلال هذا المطلب عرض أهم أنواع تكنولوجيا الإتصال ووظائفها

#### 1- أنواع تكنولوجيا الإتصال :

##### 1 4 - جهاز الحاسوب:

**مفهوم الحاسوب:** هو وسيلة إلكترونية صممت لاستقبال الجوامع الكبيرة من البيانات بشكل آلي، ومن تم تخزينها ومعالجتها إلى شكل نتائج ومعلومات مفيدة، وقابلة للاستخدام بموجب مجموعة من التعليمات والإجراءات التي يطلق عليها اسم البرمجيات ويألف الحاسوب من قسمين أساسيين يكمل منها الآخر هما مكونات عادية والأجهزة والمكونات البرمجية.<sup>1</sup>

حيث كانت بداية تطور الحاسب الآلي هي إيجاد وسيلة سهلة لعمليات الحسابات، والبدايات تعود إلى عصورنا ما قبل الميلاد، عند الحضارة الفرعونية والبابلية و امتدت حتى العصر الإسلامي عندما قدم عالم الرياضيات رقم الصفر إلى عالم الرياضيات، فأصبح الصفر هو العنصر الأساسي الذي يعتمد عليه الحاسوب في البناء.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> رمزي أحمد عبد الحفي، الإعلام التربوي في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، ط1، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان-الأردن، ص 265.

<sup>2</sup> هادي طوالة و آخرون، تكنولوجيا الوسائل المرئية ، ط1، دار وائل للنشر، عمان الأردن ، 2010، ص ص 204-205 .

**شبكة الانترنت** : تعرف الانترنت على أنها جزء من ثورة الاتصالات و يعرف لبعض الانترنت بشبكة الشبكات، في حين البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة، كما يعرفها بوب نورثن و كاتي سميت، وهي تتجزأ إلى كلمة انجليزية مختزلة لعبارة **interconnectionfnet work** و هي تتجزأ إلى كلمتين **interconnecti** و تعني الربط بين عنصرين أو شيئين و **net work** تعني شبكة.<sup>1</sup>

جاء في كتاب الانترنت الشبكة الدولية لمعلومات على أنها ثمرة اندماج بين الحاسبات الآلية و الاتصالات عن طريق هذه الشبكة ثمن للأفراد و المنظمات الحصول على مزايا لا حصر لها.<sup>2</sup>

شبكة الانترنت هي عبارة عن ملايين الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، مع تراط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال رسائل الالكترونية بينها بلمح البصر، بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة أو الأطراف.<sup>3</sup>

**1 2 - الأقمار الصناعية**: يعتبر القمر الصناعي محطة استقبال وإرسال فضائية يتم إطلاقه ووضعه في مدار حول الأرض بشكل ثابت ومستقر على بعد حوالي 36000 كيلومتر من سطح الأرض على مستوى خط استواء، و يتم التحكم في وضعه من محطة التحكم الأرضية، و هو يشتمل على قنوات إرسال و استقبال تغطي بإشعاعها منطقة معينة من الأرض يتم تحديدها عند تصنيع القمر.

من المعروف أن الأقمار الصناعية يتم استخدامها في الاتصالات الهاتفية ( الفاكس و البيانات ) و الإرسال التلفزيوني بشكل مستقل و لكن سيتم مستقبلا دمج التقنيتين مع بعض، فيتمكن المستفيدون من استخدام طبق الاتصال الاستقبال التلفزيوني المدفوع الأحر و غير ذلك من الخدمات و ذلك باستخدام التقنيات المتوفرة في الأقمار الصناعية و نوعيات الحزم الترددية مثل الحزمة سي والحزمة و الحزمة و غيرها من الحزم الترددية بالتنسيق مع الاتحاد الدولي للاتصالات .<sup>4</sup>

**1 3 - الهاتف النقال**: كان الاستخدام الأول للهاتف المحمول لرجال الأعمال و النخبة سمي (لعبة الكبار ) بسبب كلفة ارتفاع الأجهزة و كذلك الخدمة ، و يوفر الهاتف المحمول أحدث المعلومات و البيانات التي تهمتهم على مدى 24 ساعة. و كان أول من اقتحم هذا المجال مجموعة تيرنر للبحث بالاشتراك مع شركة نوكيا لتصنيع التلفون المحمول، و قدمت خدمة فريدة من نوعها أطلقت عليها CNMMOBILE اجتذبت هذه الخدمة بعد ذلك كثيرا من شركات الكوابل و مقدمي خدمات الفيديو تحت الطلب و التلفزيون المدفوع الذين وجدوا أنها ستكون مجالا مما يستحق تخصيصها مزيد من الوقت و المال لاستثمار في هذا المجال بحثا عن مجالات جديدة تدريجيا أكثر خاصة مع التقدم التكنولوجي في البث الرقمي التي تدعم تلك الصناعة.

عموما علينا القول أن الثمانينات هي البداية الحقيقية لانتشار الهاتف الخليوي بشكل ملحوظ في مختلف أنحاء العالم في الولايات المتحدة أو أوروبا لاسيما بريطانيا أو الدول الآسيوية و خاصة اليابان، و أن أول اتصال تجاري كان في الولايات المتحدة الأمريكية في مدينة شيكاغو 1983 وقد سبقه نظام أقل تطورا في أقل تطورا في السبعينات في اليابان لقد أدت المنافسة القوية على الساحة المحلية و العالمية إلى نمو و تسارع في قطاع الهاتف الخليوي و إلى تدني في الأسعار مع تحسينات كبرى في نوعية الأداء، فتحول الهاتف الخليوي من دوره الأساسي كخدمة باهظة الثمن يستفيد منها رجال الأعمال وحدهم وسيلة اتصالية عادية و متداولة.

<sup>1</sup> منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الإتصال و المعلومات، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2014، ص 44 .

<sup>2</sup> هادي طوالبه، مرجع سابق، ص 214.

<sup>3</sup> سميرة رابح بوعشبة، الدعوة الإسلامية عبر الأنترنت، رسالة ماجستير، قسم الدعوة والإعلام جامعة الأمير عبد القادر، الجزائر، 2003، ص 32.

<sup>4</sup> رمزي أحمد عبد الحي، مرجع سابق، ص 263-264 .

### 2- وظائف تكنولوجيا الإتصال :

لتكنولوجيا الإتصال عدة وظائف منها :

2-1- **تحصيل المعلومات :** ويكون عن طريق جمع البيانات والمعطيات التي تمكن المستفيد منها فيما بعد وذلك في شكل ملفات مرتبة ومخفوظة إلى وقت الحاجة هذه المعلومات يمكن أن تأخذ عدة أشكال نصية، أرقام، صور وإحصاءات ... الخ.

2-2- **المعالجة :** وتأتي في المرحلة الثانية فبعد تحصيل المعلومات يمكن أن نقوم بمعالجتها، فهي تقتضي تحويل البيانات و الرموز إلى معلومات قابلة للاستهلاك، ومعنى المعالجة تحويل أي نوع من المعلومات إلى نوع آخر ويمكن تمييز عدة أنواع من المعالجة: - معالجة النصوص.

- معالجة الأشكال.

- معالجة الأصوات.

2-3- **التخزين والاسترجاع :** من الوظائف التي تقدمها تكنولوجيا الإتصال هي قدرتها على تخزين وحفظ المعلومات والبيانات واسترجاعها عند الحاجة وهناك أوساط مختلفة لتخزين المعلومات، يمكن في أقل حيز ممكن.

2-4- **نقل وإرسال المعلومات:** أدى الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا الإتصال في أي نقطة في العالم، عن طريق استخدام شبكات المعلومات وشبكات الإتصال الحديثة وما يعرف بالطرق السريعة للمعلومات والشبكة العالمية للمعلومات.

يمكن توضيح أهم أنواع تكنولوجيا الإتصال ووظائفها :

### الجدول (1-1) : أهم أنواع تكنولوجيا الإتصال ووظائفها

الوظائف	الإنتاج	النقل، النشر	الأرشفة، التفحص
المعطيات	- الكمبيوتر	- فيديو تيكس - شبكة محلية عامة أو خاصة - تيلكس	- المصغرات - قرص مغناطيسي - قرص فيديو رقمي
النصوص	- آلة كاتبة - كمبيوتر	- رسائل بريدية - نسخ لاسلكي - شبكات محلية عامة و خاصة	- الورق - المصغرات - قرص فيديو مغناطيسي
صور ثابتة	- آلة تصويرية - نهاية العرض	- شبكات تماثلية و رقمية - نسخ لاسلكي	- الورق - المصغرات - قرص فيديو رقمي
أصوات	- مسجل الأصوات	- هواتف تماثلي، رقمي	- مسجل الأصوات

- قرص صلب		- كمبيوتر متخصص	
		- برمجيات	
- جهاز تسجيل و قراءة مقاطع فيديو	- شبكات تدفق على الموجات الهرتزية	- كاميرات الصوت	فيديو

المصدر : Robert Reix, \* Systèmes d'Information et Management des del

Organisations\*, Vuibert, France, 4ème Edition, 2002, P: 229

### المطلب الثالث : تكنولوجيا شبكات الإتصال (الأنترنت و الإنترنت و الإكسترانت)

تستخدم الإنترنت في تأدية عمل المؤسسة، كما تسمح بإنشاء شبكات خاصة للإستعمال الحصري من قبل المؤسسة تدعى بالشبكات الداخلية (الإنترنت) و شبكات خاصة بالزبائن و موردي و شركاء المؤسسة و التي تسمى بالشبكات الخارجية (الإكسترانت).

#### 1- تعريف الشبكة :

- ❖ الشبكة في مؤسستان أو أكثر تشتركان في عملية تبادل المعلومات من خلال روابط اتصالات، وذلك خدمة الأهداف مشتركة.
  - ❖ الشبكة في النظام الذي يربط مجموعة من الحسابات مع بعضها البعض ومع الأجهزة الطرفية الأخرى المستخدمة في إطار نظام المعلومات، بهدف تحقيق المشاركة في الموارد المتاحة وأيضا في المعلومات المتولدة عن نظام المعلومات.
  - ❖ هي مجموعة التجهيزات كالحواسيب والطابعات ووحدات التخزين وغيرها مرتبطة ببعضها البعض، وهذه التجهيزات يمكن أن تكون في مواقع متجاورة أو متباعدة.<sup>1</sup>
- وبالتالي يمكن القول بأن الشبكة: هي نظام يسمح من خلاله ربط أجهزة إلكترونية ببعضها البعض لتحقيق هدف ما.

#### 2 - تكنولوجيا الشبكات:

تستعمل تكنولوجيا الشبكات في الربط بين الأجهزة الإلكترونية بهدف نقل وتصفح وتبادل المعلومات والبيانات بين الأفراد أو بين المؤسسات، سنحاول في هذا الإطار التطرق إلى تعريف تكنولوجيا الشبكات ثم نبرز أهم الفروقات الموجودة بينها.

2-1 - تعريف تكنولوجيا الشبكات : هي عبارة عن الأنترنت، الأنترنت والاكسترانت، وستطرق إليها بالتفصيل كالاتي:

2-1-1 - الإنترنت (Internet): لديها العديد من التعاريف نذكر منها ما يلي:

<sup>1</sup> محمد نور برهان ، أنظمة المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، ايتراك للنشر و التوزيع ، مصر، 2010، ص211.

**تعريف 1:** الإنترنت Internet هي اختصار للشبكات العالمية International Networks، وهي عبارة عن ملايين من أجهزة الكمبيوتر المتصلة ببعضها البعض عبر الأقمار الصناعية أو خطوط الهاتف أو كابلات، حيث تضم الإنترنت العديد من الأقسام والخدمات التي يستفيد منها مئات الملايين من الأشخاص حول العالم كله ومنها:

- البريد الإلكتروني Electronic Mail

- الويب Web

- خدمات مجموعة الأخبار News Groups

- خدمات الجوفر Gofer Services

- خدمات نقل الملفات File Transfer Protocol؛

- التلنت<sup>1</sup> Telnet

**تعريف 2:** تعرف الإنترنت على أنها عبارة عن مجموعة من الحاسبات المترابطة في شبكة أو شبكات يمكن أن تصل بشبكات أكبر، ويحكم عملية الإتصال بين الشبكات بروتوكول معين، ولا تخضع مسؤوليا لأي هيئة مركزية، ويمكن لمهن كثيرة أن تستخدمه لأغراضها الخاصة بما فيها الدول نفسها.<sup>2</sup>

**تعريف 3:** الإنترنت شبكة من الحاسبات الإلكترونية سواء المتشابكة أو المختلفة الأنواع والأحجام ترتبط مع بعضها البعض عن طريق البروتوكولات التي تحكم عملية التشارك في تبادل المعلومات.<sup>3</sup>

من خلال ماسبق يمكن القول أن الإنترنت: هي عبارة عن شبكة واسعة من الكمبيوترات منتشرة عبر الدول موصولة فيما بينها عن طريق بروتوكولات، تعمل على إيصال البيانات والمعلومات، بالإضافة إلى كونها فضاء للتواصل الاجتماعي.

### 2-1-2- تعريف الإنترنت :

❖ يرى J.N.yolin أن الإنترنت : "عبارة عن شبكة داخلية، تستعمل تكنولوجيا الإنترنت و تكون فيها المعلومات في متناول العاملين بالمؤسسة فقط".<sup>4</sup>

❖ شبكة خاصة لمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات الشبكة و لا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو الشركة من الاستفادة من خدمات هذه الشبكة. و الإنترنت هي في الواقع نسخة مصغرة من شبكة الإنترنت تعمل داخل مؤسسة يستطيع العاملون في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة فيها.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> خضر مصباح الطيبي، التجارة الإلكترونية وأعمال الإلكترونيك ، دار الحامد، عمان، الأردن، 2008، ص22.

<sup>2</sup> غالب عوض النوايسة ، الإنترنت و النشر الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص28.

<sup>3</sup> محمود حامد خضر، الإعلام و الإنترنت، الطبعة الأولى، دار البداية، عمان، الأردن، 2012، ص59.

<sup>4</sup> نوفيل حديد، مرجع سبق ذكره، ص 121.

<sup>5</sup> سلوى محمد الشرف، دورة إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع عزة ، مذكرة ماجستير،

الجامعة الإسلامية، عزة، عمارة الدراسات العليا، 2008 ص 64.

و ربما تسمح إدارة الشركة بإعطاء موافقة خاصة للأشخاص الغير العاملين مثل الموردين أو العملاء الكبار للإستفادة من موارد الإنترنت و بإستخدام نظام الحماية و السيطرة و تقنيات الرقابة على المعلومات مثل برامج جدران النار ( Fire walls ) و غيرها، تستطيع المؤسسات حماية موارد الشبكة و ضمان الإستخدام لها.

### 2-1-2-1- أسباب إستخدام الإنترنت :

أ- **تخفيض التكاليف** : يعمل جهاز الخادم في شبكة الإنترنت على تقليل الحاجة من وجود نسخ متعددة من البرامج و قواعد البيانات و هذه لوجود تشابه بنيوي بين الإنترنت و الإنترنت، حيث تسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات و التطبيقات بسهولة و يسر، و كذلك وصول للبيانات المشتركة إلى المستخدمين كل حسب صلاحيته.

للغالب يمكن للمؤسسة أن تستغني عن الكثير من المطبوعات و النماذج الورقية التي تقدم الإنترنت حلولاً إلكترونية لها مثل : دليل الهاتف و الخدمات الإدارية المتعددة... الخ .

ب- **توفير الوقت** : تساهم الإنترنت تقليل الكثير من الوقت الضائع في الإتصال بين أقسام و إدارات المؤسسة الواحدة. كما يعد وسيلة ضمان لدقة سير الإتصالات و عدم تكرارها. فإن تنظيم تبادل المعلومات الإدارية يتم عن طريق نماذج معيارية متفق عليها و لا يتم إرسالها عن طرق النظام البريد الداخلي قبل إستيفاء المعلومات المطلوبة بكاملها، من ثم يتم حفظها آلياً في الجهاز المزود أو جهاز خادم البريد الإلكتروني، وتظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جداً، وبذلك تؤمن الإنترنت الدقة و توفر الوقت.

ج- **الإستقلالية و المرونة** : توفر الإنترنت إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض ( Browser )، و من منصات عمل مختلفة، تمكن هذه الميزة المستخدمين من الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن منصة العمل التي يعملون عليها، إضافة إلى أن نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الزمن الحقيقي و لا يحتاج إلى أي عمليات إعداد مسبقة.<sup>1</sup>

د- **تسخير خدمات الإنترنت** : تسمح الإنترنت للمستخدم بإستعمال الخدمات التي توفرها الإنترنت مع الفرق في كون هذه الخدمات تتم على مستوى المؤسسة وهي تسير من خلال ما يسمى بخادم الإنترنت و من أهم هذه الخدمات :

- خدمة البريد الإلكتروني؛
- خدمة الدراسة عبر الويب؛
- خدمة البريد الفوري؛
- خدمة البحث عن المعلومات؛
- خدمة منتديات الحوار على الويب؛
- خدمة البحث عن المعلومات؛
- خدمة الهاتفية عبر الإنترنت على مستوى المؤسسة؛
- خدمة قوائم النشر

<sup>1</sup> بشير عباس العلاق، سعد غالب ياسين، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج، عمان، 2006 ص ص 59 - 60.

### 2-1-3- الإكسترانت :

- تعرف شبكة الإكسترانت على أنها : «نتائج» تراوج" كل من الإنترنت و الإنترنت فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها و التي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة المرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء و الوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع و احد»<sup>1</sup>.

- كما تعرف على أنها: "المشاركة بين الإنترنت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين".<sup>2</sup> و الواقع أن شبكة الإكسترانت تساهم في زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة و مرونة عالية للإتصال الفوري مع اللاعبين الرئيسيين و مع مختلف فئات المستفيدين. كما تساهم شبكة الإكسترانت في تحقيق الميزة التنافسية من خلال دورها المباشر في إنجاز أنشطة القيمة المنظمة بمستوى تكلفة منخفض بالمقارنة مع المنافسين أو بطريقة تقدم للمشتري (أو المستفيد) قيمة مضافة.

شبكات الإكسترانت أنواع تجدد جميعها نجد تطبيقاتها اليوم في مجالات عديدة مثل نظم تعليم، نظم تدريب العملاء، نظم التشارك على قواعد البيانات التابعة لمنظمات أو مراكز مختلفة وشبكات منظمات الخدمات المالية و المصرفية و نظم إدارة الموارد البشرية و الموارد الأخرى الخاصة بالشركات العالمية.<sup>3</sup>

لكن هناك عدة فروقات بين الإنترنت و الإنترنت و الإكسترانت يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي :

الجدول (1-2) : أهم الفروقات بين الإنترنت و الإنترنت و الإكسترانت

المعيار	الإنترنت / internet	الإنترانت / intranet	الإكسترانت / Extranet
الملكية	عام	خاص	شبه عام
حجم المواضيع	أي شخص يمكنه الوصول إليه	لا يمكن لأي شخص الوصول إليه إلا الذين سمح لهم بذلك	ذوي العلاقات من خارج منظمة الأعمال - منشآت أخرى
المستخدمين	مجزأ	مملوكة	مشتركة مع مجموعة شركات أو مع ذوي العلاقات

المصدر : نوفيل حديدي، مرجع سبق ذكره، ص 121.

<sup>1</sup> مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط " DML "، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، بالجزائر، 2006/2005، ص 47.

<sup>2</sup> محمد الصالح الحناوي، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004 ص 293.

<sup>3</sup> بشير عباس العلق، مرجع سبق ذكره، ص 23.

الجدول (1-3) : العلاقة بين الإنترنت و الإنترنت و الإكسترنات.

نوع المعلومات	الوصول	المستخدمين	نوع الشبكة
عامة، شعبية، تسويقية	عدد غير محدود من العامة، بدون قيود	أي شخص عن طريق الهاتف أو شبكة العمل	الأنترنت
خاصة بالمؤسسة و بما يرتبط بالعمل	خاص و مقيد و محظور على العاملين	العاملون المرخص لهم فقط	الإنترانت
مشتركة بين مجموعات الشركاء	خاص و محظور على شركاء العمل المرخص لهم	مجموعات خاصة من شركاء العمل	الإكسترنات

المصدر : خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص96.

### المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

بعد التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا هائلا في عالمنا المعاصر ما كان لأحد من البشر أن يتصوره، بل أنها ستكون أحد العوامل الرئيسية التي تقود التقدم في القرن الحالي، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال غيرت الطريق التي تعيش بها ونتعلم منها ونعمل بها وتتواصل من خلالها كما أن هذه التكنولوجيا خلقت بنية تحتية لمنظمات الأعمال ، هذه البنية وفرت أدوات الاتصال عبر العالم وكذلك الحصول على المعرفة .

لهذا سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال، إستعمالات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وأخيرا مؤشرات قياس تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و التحديات .

### المطلب الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و خصائصها

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة للإقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

#### 1- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

**تعريف 1:** يعرف رولي rowley تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بأنها : " جمع وتخزين ومعالجة و بث باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hardware أو البرامج software ولكن بتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان و غاياته التي يريدها من تطبيق و إستخدام تلك التكنولوجيات و القيم و المبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خبراته.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات و الأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد الخامس مارس 2005 ص3.

**تعريف 2:** و تعرف كذلك بأنها : "عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة و عبارة المعلومات و تسويقها و تخزينها و استرجاعها و عرضها و توزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة و متطورة و سريعة، ذلك من خلال الإستخدام المشترك للحاسبات و نظم الإتصالات الحديثة".<sup>1</sup>

**تعريف 3:** أما "jane laudon" " kenneth laudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ظل التغيرات الجديدة و العالم الرقمي على أنها : "أداة من الأدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات :

- العتاد المعلوماتي : تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة؛

- البرمجيات ؛

- تكنولوجيا التخزين : تتمثل في الحوامل الفيزيائية للتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية و برمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية؛

- تكنولوجيا الاتصال : و تكون من معدات و وسائط فيزيائية و برمجيات تربط مختلف لواحق العتاد و تعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصول الحواسيب إلى معدات الإتصال لتشكيل شبكات التبادل و تقاسم الأصوات و الصور و الفيديوهات؛

- الشبكات : تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد<sup>2</sup>

ومن خلال هذه التعاريف يتبين أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال هي " مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة و المتطورة تعمل على جمع و تخزين و معالجة المعلومات و استرجاعها و إيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة".

### 2- خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

**4 2 - الفعالية :** و يعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقل و مرسل في آن واحد، كما أن الأطراف في عملية الإتصال يمكنهم تبادل الأدوار، وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص و المؤسسات و مجموعات أخرى.

- غير محدد بالوقت : يعني أنه يمكن إستقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني (E-MAIL)

- اللامركزية : هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيات جديدة NTIC مثل حالة الأنترنت تملك إستمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الأنترنت لأنها شبكة إتصال بين الأشخاص و المؤسسات.

- الإتصال عن طريق النت : يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.

**2-2 - حركية :** يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول و الهاتف النقال

<sup>1</sup> نوفيل حديد، مرجع سبق ذكره، ص 53.

<sup>2</sup> شوقي شاذلي، مرجع سبق ذكره ص ص 12 - 13.

- عملية تحويلية : يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثال إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الإلكترونية

- عملية الكشف عن الهوية : يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص آخرين دون المرور بالمؤسسة و يمكن التحكم فيها مثل حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك.

- التوزيع : تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.

2-3-العولمة : هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن و المكان.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني : إستعمالات تكنولوجيا الإتصال و المعلومات

إن حاجة المؤسسة إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع العمليات التي تقوم بما لم يأتي محض صدفة بل هو نتيجة لأسباب وفرص إستراتيجية وتطبيقات وفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

#### 1- أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

هناك عدة أسباب دفعت مؤسسات القطاع العام والخاص إلى استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال كوسيلة لمواكبة التطورات والتغيرات المحيطة بها، نذكر منها ما يلي:<sup>2</sup>

#### 1 - 1 - تطورات الإنترنت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية :

سببت التغيرات الجذرية الحاصلة في هذا العصر ثورة في مجال شبكات المعلومات المحوسبة والاتصالات، أساسها الإنترنت والتكنولوجيا التي تعتمد عليها الإنترنت

1 2 - ظهور وتطور إقتصاد المعرفة : يتمثل بظهور اقتصاديات أساسها المعرفة والمعلومات حيث أصبحت المعرفة أصل إستراتيجي أساسي منتج، ويعبر عن ثورة المعلومات والمعرفة النمو المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحولها المتزايد إلى الرقمية، التصغير، السرعة والمرونة

#### 1 - 3 - المنافسة الشديدة والعولمة الاقتصادية:

تزداد اقتصاديات العالم اندماجا وتتسع دائرة التبادل في الأعمال والتجارة الدولية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما بينها، خاصة بعد ظهور ما يعرف بعولمة الاقتصاد التي تتضح صورها من خلال الشركات متعددة الجنسيات وتزايد تأثيرها على العالم المتقدم .

#### 1-4- تحولات في مشاريع الأعمال :

<sup>1</sup> [https://www.memoireonline.com/01/10/3125/m\\_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5%20%20%20%20\(2020/04/07\)](https://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5%20%20%20%20(2020/04/07))

<sup>2</sup> عامر ابراهيم قندلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الثالثة ، دار المسيرة ، عمان ، الأردن 2008 ، ص ص 34-35 .

لقد مكنت الإنترنت والتكنولوجيا من القيام بالأعمال عبر حدود الشركة بنفس الكفاءة تقريبا في قيامها بما داخلها هذا يعني أن الشركات لم تعد تقتصر في أعمالها على الحدود التنظيمية التقليدية أو المكانية المتعارف عليها.

### 1-5- ظهور المؤسسات الرقمية :

إن التغيرات التكنولوجية الجديدة كلها مصحوبة بإعادة تصميم منظمي أساسي، حيث أن هذا التغيير يمكن أن يؤمن للمؤسسة الاقتصادية ظروف مناسبة اتجاه المؤسسة الرقمية، وهذه الأخيرة تقوم بمجمل علاقات الأعمال المهمة تقريبا سواء مع الزبائن أو الموردين أو العاملين حيث يتم تكيفها إلكترونيا أو تمكينها رقميا، وعن طريق هذين الأخوين تتم انسيابية العمل وتسهيل عملية إنجازها.

### 2- الفرص الإستراتيجية التي وفرتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

أتاح استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمنظمات على مختلف أشكالها العديد من الفرص والتسهيلات في إدارة أعمالها المختلفة وكذا الاستثمار في هذه التكنولوجيات، ومن بين هذه الفرص على سبيل المثال لا على سبيل الحصر ما يلي: <sup>1</sup>

#### 2-1 - إدارة رأس المال :

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمثل أكبر العناصر والمكونات في استثمار رأس المال، فقد تضاعف هذا النوع من الاستثمار في العديد من الدول والمجتمعات الصناعية منذ 1980 ليصل إلى أكثر من ثلث رأس المال المستثمر في العالم سنة 2015.

#### 2-2 - إدارة الأعمال :

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا مهما في إنجاز مختلف الأعمال بدليل أن جميع الأنشطة الاقتصادية بما فيها الحياتية تدار بالحاسوب لهذا سميت بالأنشطة المحوسبة وهذا ما نجده في التجارة الإلكترونية التي لا يمكن لها أن تستمر وتنشط بمعزل عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

#### 2-3 - الإنتاجية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الأداة الأكثر فعالية في زيادة الإنتاج، إذ أنها أحد أهم الأدوات والوسائل التي تومن الابتكارات والإبداعات المطلوبة.

#### 2-4- فرص وامتيازات إستراتيجية:

تعطي تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرصا مهمة، وامتيازات إستراتيجية تسويقية للمنظمة بمختلف أنواعها وتوجهاتها وإن هذه الفرص ستكون كبيرة إذا ما تم تأمين استثمارات كبيرة ووافية فيها للصمود أمام المنافسين .

### 3- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

يوجد العديد من التطبيقات التي تستخدمها المؤسسة على مستوى محيطها الداخلي والخارجي، كما أن تطبي تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليست حكرا على المؤسسات الاقتصادية فقط، بل تعدت ذلك لتشمل جميع القضا كالتعليم، الصحة والطب، العسكري، وهو ما دفعنا نحو التطرق إلى أهم تطبيقاتها بالنحو التالي: <sup>2</sup>

#### 3 - 1 - إستخدام داخلي:

<sup>1</sup> عامر ابراهيم قندلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ، مرجع سبق ذكره ، ص 33.

<sup>2</sup> بنجي ابراهيم ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في التعليم ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، 2004، ص ص 48-49 .

## الفصل الأول ..... مدخل لتكنولوجيا المعلومات والإتصال

- من أهم استعمالات تكنولوجيا المعلومات والإتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة ما يلي:
- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والإتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من النت بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الهيكل أو المنتج وغيرها؛
  - وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل من المعلومات الشخصية، الوظيفة، الترقيات ... الخ
  - ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة، ومهما تباعدت أجزاؤها أو في جغرافيا، إذ تسمح لكل جزء فيها معرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى من خلال الشبكة الداخلية؛
  - الاستعمال الإلكتروني البطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وكذا سرعة الوصول إليها؛ - تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة كطلب عطلة مثلا؟
  - تحديد الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها؛
  - وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته التفادي تكرر الشرح عدة مرات؛
  - الحصول على معلومات تخص المنتجات المنافسة، وميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة؛ - تستعمل تكنولوجيا المعلومات والإتصال لتحديد الوظائف ومسؤولياتها
  - الانتقال السهل والسريع داخل المؤسسة
  - النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق في ذلك.

### 3-2- إستخدام خارجي :

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

## المطلب الثالث : مؤشرات قياس تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

يصدر سنويا تقارير عالمية منتظمة لتنافسية قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصال، ويعد من قبل المنتدى الاقتصادي العالمي يشمل تقريبا كل دول العالم ، يحلل تنافسية هذا القطاع بناء على مؤشر قاعدي التي تعاني منها في مجال تكنولوجيا يعتمد عليه الإصدار هذا التقرير، ومن خلاله تبرز مراتب الدول وكذا النقائص المعلومات والإتصال والتي تعتبر تحديات في حد ذاتها لهذه الأخيرة .

### 1- مؤشر الجاهزية الشبكية (NRI) Networked Readiness index

يعتبر مؤشر الجاهزية الشبكية NRI أهم مؤشر يعتمد عليه التقرير في تحليله لتنافسية قطاع المعلومات و الإتصال في الدول المشاركة ، يهدف إلى قياس ميل البلدان لإستغلال الفرص التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و يبرز تأثيرها على القدرة التنافسية ، يعتمد مؤشر الجاهزية الشبكية على أربع مؤشرات رئيسية هي :<sup>1</sup>

1-1 مؤشر البيئة التكنولوجية (TEI) Technological environment index : يقيس درجة ملائمة بيئة إقتصاد ما لتطور و إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، و هو يعكس الأداء البيئي و السياسات و التدابير التي تتخذها الحكومات لتعزيز تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، و يشمل مؤشرين فرعيين هما :

#### الشكل (1-3) : العناصر الفرعية لمؤشر البيئة التكنولوجية

المؤشرات الفرعية لمؤشر البيئة	التعريف
مؤشر البيئة السياسية و التنظيمية	يقيس مدى ملائمة الإطار القانوني في تسهيل إنتشار تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، دون إهمال خصائص البيئة التنظيمية كحماية حقوق الملكية و خصائص تكنولوجيا المعلومات كالحماية من القرصنة و حرية تبادل المعلومات عبر الأنترنت. <sup>2</sup>
مؤشر بيئة الأعمال و الابتكار	يقيم نوعية ظروف العمل ، يأخذ بعين الإعتبار الأبعاد المتعلقة بسهولة ممارسة أنشطة الأعمال، و يقيس الظروف التي تسمح بالإبتكار كتوافر الرأسمال الإستثماري لتمويل المشاريع المتعلقة بالإبتكار ووجود اليد العاملة الخبيرة .

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على بن الزين إيمان ، مرجع سبق ذكره ص ص 12-13 .

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المؤشر الفرعي للبيئة، يأخذ بالحسبان كل من البيئة السياسية والتنظيمية والتي تعتبر القاعدة الأساسية تبرز المسار العام للحكومات وتبين الأطر القانونية التي تنظم مجالات التطبيق، كما تبرز بيئة الأعمال والابتكار والتي تعتبر محصلة البيئة السياسية والتنظيمية، أين تتم الممارسات الفعلية الأنشطة الأعمال والابتكار.

<sup>1</sup> بن الزين إيمان ، بناء مؤشر مركب لقياس تكنولوجيا المعلومات و الإتصال -الجزائر فترة 2007-2013 ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الأعمال كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، الجزائر ، 2016-2017 ، ص 12.

<sup>2</sup> أسماء سفاري ، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطوير السياحة لدول المغرب العربي : الجزائر تونس والمغرب ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الأعمال كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر، ص 65.

1-2- مؤشر الجاهزية التكنولوجية (TRI) Technology Readiness Index :

يقيس هذا المؤشر إستعداد الحكومة و المجتمع للإستفادة من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، كما و يعتمد هذا المؤشر في إحتسابه على ثلاثة مؤشرات فرعية هي :

الشكل (1-4) : العناصر الفرعية لمؤشر الجاهزية التكنولوجية

المؤشرات الفرعية	تعريفها
مؤشر البنية التحتية و المؤشر الرقمي	يبرز تطورات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال كتغطية شبكة الهاتف ، عرض نطاق الأنترنت الدولي ، خوادم الأنترنت الآمنة ... و يبرز كذلك درجة سهولة الوصول للمحتوى الرقمي .
القدرة على تحمل التكاليف	يقيم تكلفة الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات و الإتصال مع الأخذ بعين الإعتبار مستوى المنافسة في قطاعات الأنترنت و الهاتف النقال التي تحدد هذه التكلفة .
المهارات	يقيس القدرة على الإستفادة الفعالة من تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من خلال المهارات التعليمية الأساسية و التي تبرز في نوعية النظام التعليمي ، معدل الإلتحاق بالتعليم الثانوي و الجامعي ، معدل محو الأمية، ...

المصدر : : من إعداد الطالب بالإعتماد على بن الزين إيمان ، مرجع سبق ذكره، ص 14.

يحدد الجدول السابق العناصر الأساسية لتكوين قاعدة متينة لضمان إستخدام مستدام لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال و التي تتطلب توفر عناصر البنية التحتية و تناسب تكاليف الإستخدام مع القدرة الشرائية و توفر مهارات الإستخدام .

1-3- مؤشر الإستخدام التكنولوجي (TUI) Technology use index :

حيث يعكس هذا المؤشر درجة إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و تطبيقاتها من قبل الأفراد و المؤسسات و الحكومات ، كما و يعتمد هذا المؤشر في إحتسابه على ثلاثة مؤشرات فرعية هي :

الشكل (1-5) : العناصر الفرعية لمؤشر الإستخدام التكنولوجي

المؤشرات الفرعية	تعريفها
مؤشر إستخدام الأفراد	والذي يشير إلى مدى تبني و إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من قبل الأفراد . و يندرج تحت هذا المؤشر العديد من العوامل الفرعية كعدد أجهزة الكمبيوتر لكل ألف نسمة ، و عدد مستخدمي شبكة الأنترنت لكل ألف نسمة .

<p>يقيس مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات بين المؤسسات في الدولة لإنجاز أعمالها كأشطة التسويق ، مستوى الأعمال المنجزة عبر الأنترنت . و يندرج تحت هذا المؤشر العديد من العوامل الفرعية كقدرة الشركات على استيعاب التكنولوجيا ، و مدى انتشار ترخيص التكنولوجيا للحصول على تكنولوجيا جديدة .</p>	<p><b>مؤشر إستخدام المؤسسات</b></p>
<p>يعكس مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من قبل المؤسسات الحكومية لتقديم خدماتها . و يندرج تحت هذا المؤشر العديد من العوامل الفرعية كمدى نجاح البرامج الحكومية في ترويج استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ، و مدى تطور تقديم الحكومة لخدماتها عبر شبكة الأنترنت .</p>	<p><b>مؤشر إستخدام الحكومة</b></p>

المصدر : : من إعداد الطالب بالإعتماد على بن الزين إيمان ، مرجع سبق ذكره، ص 14.

يوفر الجدول السابق معلومات حول مختلف العناصر المعنية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أفراد ومؤسسات أعمال وحكومات، وكل منها تحمل خصوصيات معينة في الاستخدام حيث نجد الأفراد معينون بتشكيل قاعدة عملاء في شبكات الهاتف النقال أو الانترنت أو غيرها من المتغيرات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، في حين نجد استخدام مؤسسات الأعمال معينة بتوفير عوامل الابتكار على سبيل المثال لا الحصر، أما استخدام الحكومات فيهتم بتطبيق عناصر أكثر شمولاً لتحقيق مستوى تنافسي جيد.

#### 1-4- مؤثر التأثير (Ii) Impact index :

يقيم الآثار الاقتصادية و الإجتماعية الناتجة عن تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و يشمل :

الشكل (1-6) : العناصر الفرعية لمؤثر التأثير

تعريفها	المؤشرات الفرعية
<p>يقيس الآثار الناجمة عن تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على العوامل الاقتصادية كالممارسات التنظيمية الجديدة التي تتطلبها تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، و يقيس مدى التوجه نحو اقتصاديات المعرفة ، القدرة التنافسية ، الابتكارات ...<sup>1</sup></p>	<p><b>مؤشر التأثيرات الاقتصادية</b></p>
<p>يهدف هذا المؤشر إلى تقييم التحسينات التي تدعمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الرفاهية، فضلًا عن آثارها على البيئة، التعليم، استهلاك الطاقة والتقدم الصحي وجعل المشاركة المدنية أكثر نشاطًا لكن بسبب محدودية البيانات يركز هذا المؤشر على قياس المدى الذي أصبحت فيه</p>	

<sup>1</sup> بن الزين إيمان ، مرجع سبق ذكره، ص 15.

الحكومات أكثر كفاءة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير زيادة الخدمات عبر الإنترنت لمواطنيها وبالتالي تحسين قدرتها على المشاركة الإلكترونية، أيضا يقيم مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم لما لها من فوائد محتملة ترتبط مع هذا الاستخدام. <sup>1</sup>	مؤشر التأثيرات الاجتماعية
--	---------------------------

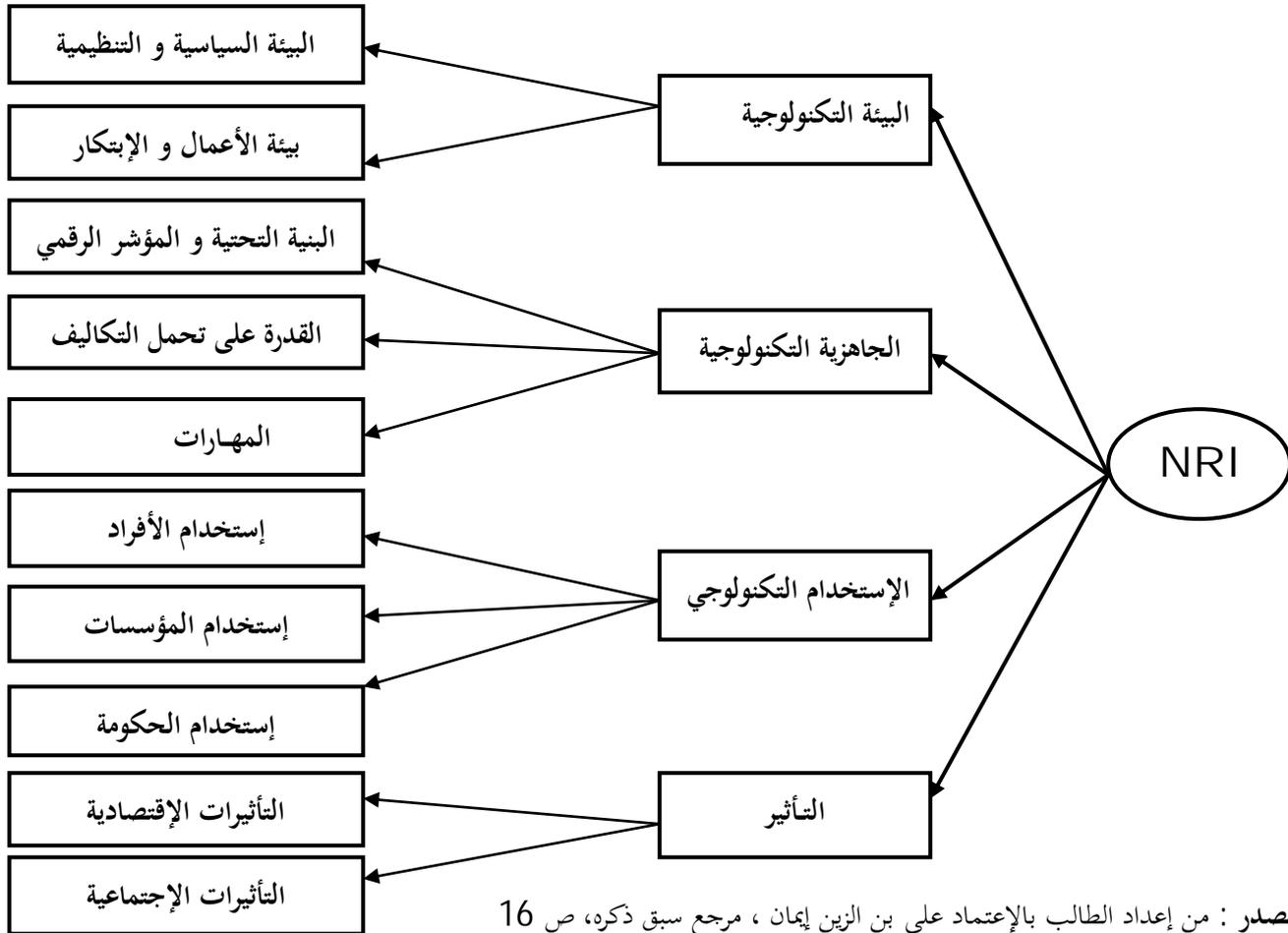
المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على بن الزين إيمان ، مرجع سبق ذكره، ص 15.

كما هو مبين في الجدول السابق، فإن مؤشر التأثير يعتبر محصل المؤشرات السابقة، تم إدراجه كتعديل في مؤشر NRI، نظرا لأهميته، حيث أن تطبيق المؤشرات السابقة لا يكفي إذا لم يكن لها تأثيرات إيجابية توصل إلى تحقيق مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية بشكل فعلى و معتبر .

<sup>1</sup> أسماء سفاري، مرجع سبق ذكره ، ص 32.

الشكل (7-1) : مؤشر الجاهزية الشبكية (NRI)

يمكن توضيح طريقة بناء نموذج مؤشر الجاهزية الشبكية NRI من خلال الشكل التالي :



### خلاصة الفصل:

مع التحول الإقتصادي نحو الرقمي، فرضت تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على واقع المؤسسات، كإحدى الوسائل الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت و المكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الإتصالات و تبادل المعلومات بين شرائح المجتمع، و ذلك من خلال ما تمنحه هذه التكنولوجيا من التطبيقات.

كذا ان سعي مؤسسات الأعمال و اهتمامها للحصول على معلومات ذات قيمة و مصداقية و ذلك راجع للدور الهام التي تلعبه في مجال المعلومات و الإتصال داخل و خارج المؤسسة بين الأفراد، حيث أصبحت هذه الأخير تمثل عامل رئيسي في التحول من الإقتصاد التقليدي إلى إقتصاد عصري ( رقمي ) على مستوى القطاعات العمومية و الخاصة، و نجد من بين هذه القطاعات القطاع الجبائي الذي تسعى الحكومة الجزائرية من خلاله إلى رقمته و تطوير مختلف عملياته المتمثلة في الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي في ظل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

## الفصل الثاني : الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الوقاية الجبائية

المطلب الأول : مفهوم الرقابة الجبائية و أهدافها.

المطلب الثاني : الرقابة الجبائية ، أشكالها و مجالات تطبيقها.

المطلب الثالث : أسباب إجراء الرقابة الجبائية و أهم مبادئها.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول التحصيل الضريبي

المطلب الأول : عموميات حول التحصيل الضريبي.

المطلب الثاني : : تحديد سعر الضريبة و طرق تحصيله.

المطلب الثالث : آليات التحصيل الضريبي.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لتطوير الرقابة والتحصيل الضريبي

المطلب الأول: مشروع عصرنة الإدارة الضريبية.

المطلب الثاني: نظام المعلومات الضريبي.

المطلب الثالث: المنظومة المعلوماتية الجبائية SAP.

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد المديرية العامة للضرائب الهيئة أو المؤسسة الوحيدة المخول لها يجلب الإيرادات الجبائية أو الضرائب، حيث تعتبر هذه الأخيرة أهم مصادر التمويل الداخلية التي تعتمد عليها الحكومات في تغطية نفقاتها العمومية وكذا تحقيق أهدافها الإستراتيجية، لذا الجزائر شأنها شأن جل الدول تولى لها اهتمام كبير في هذه السنوات الأخيرة وتعمل جاهدة إلى تطوير الإدارة الجبائية من خلال البحث عن تشريعات ووسائل حديثة تتماشى مع بيئتها الاقتصادية الجديدة، فانصب جل اهتمامها على عصنة وتطوير الإدارة الجبائية بغرض الرفع من مردودية العمليات التي تقوم بها والتي من بينها الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي عن طريق إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النظام الضريبي ، من جهة لتطوير نظام المعلومات الضريبي، ومن جهة أخرى لتسهيل إجراءات التصريح والدفع بالنسبة للمكلفين بالضريبة بغية الزيادة في واردات التحصيل الضريبي ، لهذا سنحاول في هذا الفصل التعرف على الرقابة الجبائية، التحصيل الضريبي وكيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عصنة وتطوير الإدارة الجبائية بشكل عام والرقابة والتحصيل بشكل خاص، حيث تم تقسيم دراستنا في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

**المبحث الأول: ماهية الوقايق الجبائية**

**المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول التحصيل الضريبي**

**المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لتطوير الرقابة والتحصيل الضريبي**

### المبحث الأول: مفاهيم الرقابة الجبائية

تعد الرقابة الجبائية جزء من عمل المؤسسة التي تريد أن تعظم أرباحها ، فالرقابة لها دور فعال في تحقيق الأهداف المختلفة حيث تقوم بتقييم عمل المؤسسة وذلك بإعطاء نتائج أعمالها .

### المطلب الأول : ماهية الرقابة الجبائية

نتطرق في هذا المطلب إلى التعاريف المتعلقة بالرقابة الجبائية ، ثم أشكأها و في الأخير نتطرق إلى أهم أهدافها كمايلي :

#### أولا : مفهوم الرقابة الجبائية :

- تعرف الرقابة الجبائية على أنها فحص لتصريحات و كل سجلات و وثائق و مستندات المكلفين بالضريبة الخاضعين لها، سواء أكانوا ذو شخصية طبيعية أو معنوية، و ذلك بقصد التأكد من صحة المعلومات التي تحتويها ملفاتهم الجبائية.<sup>1</sup>
  - تعرف على أنها مجموع العمليات التي تقوم بها الإدارة الجبائية قصد التحقق من صحة و مصداقية التصريحات المكتتبه من طرف المكلفين لغرض اكتشاف العمليات التديسية التي ترمي إلى التملص و التهرب من دفع الضريبة و تقويمها.
  - يعرف المشرع الجزائري الرقابة الجبائية كما يلي: تراقب الإدارة الضريبية التصريحات والمستندات المستعملة لفرض كل ضريبة أو حقي أو رسم أو إتاوة، كما يمكنها أن تمارس حق الرقابة على المؤسسات والهيات التي ليست لها صفة التاجر والتي تدفع أجورا أو أتعابا أو مرتبات مهما كانت طبيعتها، يتعين على المؤسسات والهيات المعنية أن تقدم للإدارة الضريبية بناءا على طلبها الدفاتر الحاسبية التي تتوفر عليه.<sup>2</sup>
- مما سبق يمكن تقديم تعريف للرقابة الجبائية بأنها: "مجموع العمليات التي تقوم بها الإدارة الجبائية قصد الفحص و التحقيق من صحة و مصداقية التصريحات المكتتبه للأرباح و أرقام الأعمال و الذمة المالية من طرف المكلفين لغرض ما إذا كانت عمليات تديسية ترمي إلى التملص أو التهرب من دفع الحقوق و الالتزامات الجبائية".

#### ثانيا : أهداف الرقابة الجبائية :

للقابة الجبائية أهمية كبيرة، فهي الوسيلة التي تعتمد عليها الإدارة الجبائية للحد من ظاهرة التهرب الضريبي التي تخرب الإقتصاد الوطني وتقلص الموارد العمومية، حيث تعمل الإدارة الجبائية على تحقيق عدة أهداف بإستعمالها للرقابة الجبائية من أهمها:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> A. Beetschen et Ph. Bozzachi , L'intégration fiscale , conférence avril 1988 , université Toulouse P1

<sup>2</sup> المادة 18 فقرة 1 من قانون الإجراءات الجبائية .

<sup>3</sup> آيت بلقاسم لامية ، آليات اجراء الرقابة الجبائية و دورها في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة البويرة ، 2013 ، ص ص 30-31.

## الفصل الثاني.....الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

- 1- **هدف قانوني:** يتمثل هذا الهدف في التأكد من احترام المكلفين لمختلف القوانين الجبائية من خلال تصريحاتهم الجبائية المكتتبه، فالرقابة الجبائية تركز على مبدأ المساواة والعدالة الضريبية، وكذا المحاسبة ومعاينة المكلفين الذين يتهربون من دفع مستحقاتهم الضريبية.<sup>1</sup>
- 2- **هدف إداري:** تؤدي الرقابة الجبائية، دورا هاما للإدارة الضريبية من خلال المعلومات التي تقدمها والتي تساهم بشكل ملفت وكبير في زيادة المردودية، وهذا بواسطة كشف الأخطاء والتجاوزات التي تساعد في معرفة الحقائق والإحصائيات وتقييم الآثار الناجمة عن ذلك لاتخاذ القرارات السلمية في سياستها الجبائية.<sup>2</sup>
- 3- **هدف اقتصادي:** تهدف الرقابة الجبائية إلى المحافظة على الأموال العمومية من الغش الضريبي وحمايتها لضمان أكبر للحصيلة الضريبية التي تنعكس على زيادة الإنفاق العام وإنعاش الاقتصاد الوطني.<sup>3</sup>
- 4- **هدف اجتماعي:** يتمثل في تحقيق مبدأ العدالة الاجتماعية وضمان منافسة نزيهة بين المتعاملين من خلال توسيع نطاق الرقابة الجبائية لتشمل جميع المتعاملين الاقتصاديين.
- 5 **هدف مالي:** يتمثل في تحديد الوضعية المالية الحقيقية للمكلفين بالضريبة والمحافظة على الأموال العامة من التلاعب والسرقة، أي حمايتها من كل ضياع بأي شكل من الأشكال وهذا الضمان دخول إيرادات أكبر للخرينة العمومية.<sup>4</sup>

### المطلب الثاني : أشكال الرقابة الجبائية ، و مجال تطبيقها

نتطرق في هذا المطلب الى مختلف اشكال الرقابة الجبائية و في الأخير نذكر مجالات تطبيقها كآلاتي :

#### أولا : أشكال الرقابة الجبائية

بموجب المنشور رقم 78 المؤرخ 26 / 03 / 1994 الذي حدد بوضوح المهام والوظائف والقواعد الداخلية للمفتشيات المتمثلة في الرقابة الجبائية وتدعى الرقابة على الوثائق، وتتم داخل المفتشيات تبدأ بمراقبة التصريحات إلى المراقبة المعمقة للملف "النشاط" ومن هنا يتبين لنا أن للرقابة شكلين وهما:

- 1- **الرقابة الداخلية :** و تكون على مستوى مفتشية الضرائب ، حيث يقوم مدير المفتشية بفحص و مراقبة تصريحات المكلف بالضريبة دون التنقل إلى مقر نشاطه ، و تشمل كل من الرقابة الشكلية و الرقابة على الوثائق .<sup>5</sup>

<sup>1</sup> بولجال أسماء ، أهمية الرقابة الجبائية الداخلية في النظام الجبائي الجزائري، الملتقى الوطني حول الرقابة الجبائية في الجزائر ، جامعة 8 ماي 1945 يومي 28-29 أكتوبر سنة 2015 ، ص12.

<sup>2</sup> عيسى بولخوخ ، الرقابة الجبائية كأداة لمحاربة التهريب و الغش الضريبي ، دراسة حالة ولاية باتنة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم الإقتصادية التجارية و علوم تسيير ، جامعة باتنة ، 2003-2004 ، ص 55 .

<sup>3</sup> مني مقلاتي ، دور الرقابة الجبائية في حماية النظام الضريبي، الملتقى الوطني حول الرقابة الجبائية ، جامعة 8 ماي 1945 قالة ، يومي 28-29 أكتوبر، سنة 2015، ص 6 .

<sup>4</sup> عيسى بولخوخ، مرجع سبق ذكره ، ص 5 .

<sup>5</sup> عوازي مصطفى و زين يونس ، الرقابة الجبائية على المكلفين بالضريبة في النظام الجبائي الجزائري، مطبعة سحري الجزائر ، ط2 ، 2011 ، ص 12.

## الفصل الثاني.....الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

1-1- الرقابة الشكلية : هي تعتبر عملية سنوية عادية تقوم بها المصالح الجبائية، لتصحيح الأخطاء المادية المسجلة على تصريحات المكلفين بالضريبة، فهي تنصب فقد على الكيفية التي قدم بها الأساس الضريبي و لا تهدف إلى تصحيح الأرقام المقدمة كأساس لفرض الضريبة.<sup>1</sup>

تتم هذه الرقابة على مستوى مفتشية الضرائب في دائرة الاختصاص و التابعة لمكان ممارسة النشاط الخاضع للضريبة و تنجز كل سنة و تعتبر كمرحلة تمهيدية و كخطوة أولية، و هي تهدف إلى ما يلي:

- التأكد من هوية و عنوان المكلف بالضريبة

- التأكد من عدم وجود أخطاء مادية على التصريحات

محاولة حصر المعلومات المهمة التي تم اكتشافها من خلال التصريح و في الواقع إن هذا النوع من الرقابة أحيانا ينجز و أحيانا كثيرة لا ينجز و هذا يعود للأسباب التالية:

- عدم وجود متابعة دقيقة من المصالح المركزية على هذا النوع من الرقابة

- التظاهر بعدم وجود الوسائل البشرية لإجراء هذا النوع من الرقابة بالرغم من أن هذا لا يتطلب مستوى عال من الكفاءة .

1-2- الرقابة على الوثائق: تتمثل في مجموع الأعمال التي تتم على مستوى المكتب حيث تقوم مصلحة التحقيق بإجراء فحص نقدي وشامل للتصريحات الجبائية المكتوبة من خلال مقارنتها بمختلف المعلومات والوثائق التي هي بحوزة الإدارة الجبائية عن الوضعية الحقيقية لكل مكلف. وذلك انطلاقا من ملفاتهم الخاصة المبينة لتطور ذممهم المالية والعناصر المكونة لمسارهم المعيشي.

فالمحقق يقوم بالتحليل والتدقيق والمقارنة في التصريحات المقدمة من المكلف ودراسة مدى ترابطها وإنسجامها من سنة إلى أخرى مستعينا في ذلك بالملف الجبائي للمكلف الذي بحوزة الإدارة الجبائية، ومصادر خارجية مثل: البنوك والإيرادات والهيات والمؤسسات العامة والخاصة والمتعلقة بالمعاملات أو الصفقات التي أبرمت مع المكلف وبعض الكشوفات، إضافة إلى كل هذا فيمكن للمحقق طلب معلومات وتبريرات أخرى من المكلف حول خصم معين أو توضيحات حول نقطة معينة كالتأكد من صحة مبالغ الرسوم المخصوصة TVA التحقيق في المعادلات المطبقة وكما إذا كانت فعلا تلك الخاصة بالعمليات المحققة أو أن هذه الأخيرة قد تم إعفائها فالغرض من هذه الرقابة هو ضمان أن التصريحات المقدمة كتبت بطريقة صحيحة من الناحية الشكلية دون التعمق فيها بإجراء مقارنة بما تحتويه من معلومات وتلك التي تتوفر لدى الإدارة الجبائية. ومما سبق نستخلص خاصيتين لهذه الرقابة:

- تعتبر أول عملية رقابية للتصريحات.

- تهدف إلى مراقبة شكل وكيفية التصريحات دون التأكد من صحة هذه الأخيرة.

2- الرقابة الخارجية : وتشمل كل من التحقيق في المحاسبة، التحقيق المصوب في المحاسبة، والتحقيق المعمق في مجمل الوضعية الجبائية للمكلف وإن الهدف الأساسي لهذا النوع من الرقابة هو استدراك التهرب الضريبي، وهو استمرار للرقابة على الوثائق، وفي هذا

<sup>1</sup>عاشور يوسف، دراسة تحليلية لظاهرة الغش الجبائي، حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المدية 2009، ص 90.

## الفصل الثاني.....الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

النوع تقوم مديرية البحث والمراجعات على المستوى المركزي بدراسة المكلفين الخاضعين للرقابة بناء على اقتراحات المديريات الولائية ومعلومات أخرى يجوزها، ويتم انتقاء الملفات الواجب مراقبتها بناء على عدة مؤشرات أهمها: <sup>1</sup>

- أن تكون المؤسسة محترمة لإلتزامها الجبائية والمحاسبية؛

- أهمية الأرباح والمداخيل المصرح بها مقارنة مع أرقام الأعمال المحققة

- مظاهر الثروة الخارجية للشخص المستغل، أو المسير أو الشركاء؛

- العجز المتكرر؛

- طبيعة النشاط الممارس وأهمية المنتج في السوق

- التغير الدائم لمكان النشاط التجاري؛

- التعديلات المتكررة للقوانين الأساسية.

وتحتوي الرقابة الخارجية على عدة أنواع من التحقيق تقوم بها مصلحة الرقابة الجبائية من أجل الكشف عن طرق التدليس وهي:

2-1- **التحقيق المحاسبي** : ويكون فحص سطحي يعتمد على نص القانون التجاري وعلى ضرورة مسك وثائق مهمة مثل: دفتر

اليومية، دفاتر الجرد... الخ، ومنه التحقيق المحاسبي يعتمد على المعاينة المادية التي تعتمد هي الأخرى على هذه الوثائق، ولكي تكون

المحاسبة ترجمة صادقة لوضعية المؤسسة يجب أن تكون محاسبة منتظمة، محاسبة مقنعة ومحاسبة صادقة، بالإضافة إلى ما يلي: <sup>2</sup>

- يجب أن تكون المحاسبة مفصلة بشكل يسمح بتسجيل ووقاية العمليات المنجزة؛

- احترام مبادئ المحاسبة للمنخطط المحاسبي والمالي (SCF)، ومسك الحسابات بالنقود الوطنية (دج) ؛

- تلتزم المؤسسة بتسجيل مجموع القيم المتواجدة داخل الوطن، وتلك المتواجدة في حسابات خارج الوطن؛

- يجب مسك الدفاتر بعناية ودون تحريف؛

2-2- **التحقيق المصوب**: اتخذت مهمة الرقابة الجبائية بعدا نوعيا قصد الزيادة من فعاليتها والتحسين من قابليتها انطلاقا من

البحث ووصولاً إلى عملية التحصيل، تبقى الغاية هي الحصول على النوعية خلال جميع مراحل الرقابة الجبائية وللإستجابة لهذه

الغايات الأساسية يبرز شكل جديد من الرقابة يسمى "التحقيق المصوب"، والذي وضع تحت تصرف أعوان الإدارة الضريبية قصد

مراقبة الوضعية الضريبية للمكلفين بالضريبة. <sup>3</sup>

2-3- **التحقيق المعمق في مجمل الوضعية الجبائية**: يقصد به مجموعة العمليات التي تستهدف الكشف عن كل فارق بين

الدخل الحقيقي للمكلف بالضريبة والدخل المصرح به، أي بصفة عامة التأكد من التصريحات على الدخل العام لمداخيل المحققة خارج

الجزائر

<sup>1</sup> ولهي بو غلام، نحو إطار مقترح لتفعيل آليات الرقابة الجبائية للحد من آثار الأزمة - حالة الجزائر، الملتقى العنابي الدولي حول الأزمة المالية و

الاقتصادية الدولية و الدراسة الحالات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير بالتعاون مع مخبر الشركة والاستشار في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في

الفضاء الاورومغاربي، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، يومي 20-21 أكتوبر، 2009، ص7.

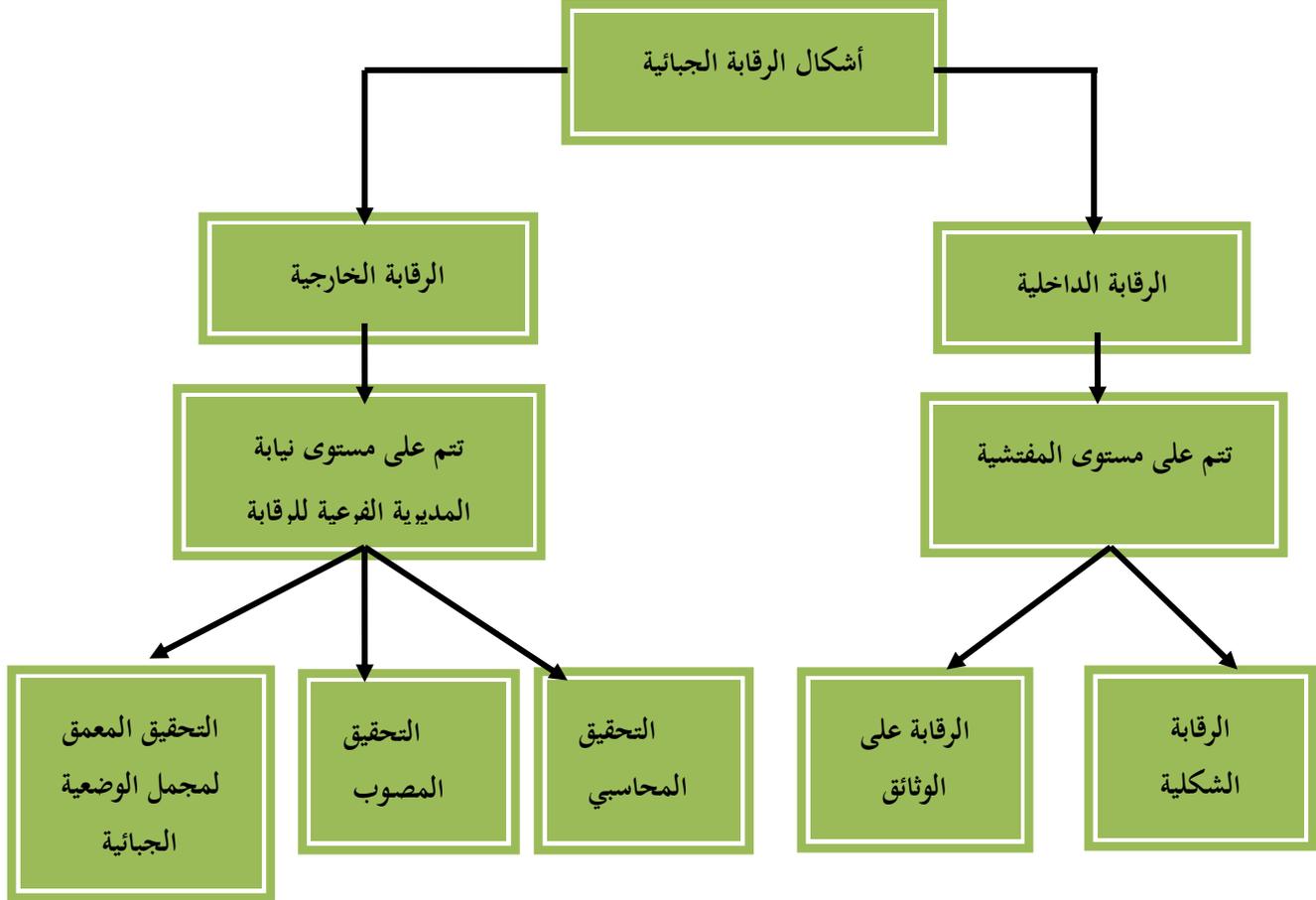
<sup>2</sup> ولهي بوعلام، مرجع سبق ذكره، ص 7.

<sup>3</sup> أعيدي صالح، الوجيز في شرح قانون الإجراءات الجبائية، دار هومة، الجزائر، 2005، ص ص 37\_38.

## الفصل الثاني.....الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

- فوائض القيمة الناتجة عن التنازل بمقابل عن العقارات المبنية وغير المبنية ... الخ)، يستلزم هذا الإجراء مقارنة المداخل المصروح بها المداخل المستنتجة من وضعية أملاك المكلف، حالة خزينته وكذا المتعلقة بسياق الحياة لسائر أفراد أسرته.<sup>1</sup>

الشكل (1-2) : أشكال الرقابة الجبائية



المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على تصريحات مديرية الضرائب لولاية برج بوعرييج .

### المطلب الثالث : أسباب إجراء الرقابة الجبائية و أهم مبادئها

اشتدت الحاجة إلى الرقابة الجبائية نتيجة التطورات التي شهدتها الدول خاصة التطورات في مجال التهرب والغش الضريبي وهذا خاصة في الدول التي تطبق النظام التصريحي والتي تسعى إلى ترقية الرقابة الجبائية على نحو يخدم مصالح المكلفين بالضريبة والإدارة الجبائية وهذا من خلال تطبيق المبادئ الأساسية للضريبة وتحقيق العدالة الضريبية.

#### أولا : أسباب إجراء الرقابة الجبائية

تعددت الأسباب التي أقرت ضرورة الوصول إلى إيجاد نظام رقابي يقوم بمراقبة التصريحات التي يدي بها المكلفون بالضريبة والحفاظ على حقوق الخزينة العمومية ومراقبة تنفيذ التشريعات الجبائية ولعل السببين الرئيسيين لقيام الرقابة الجبائية في الجزائر يمكن تلخيصهما فيما يلي:

<sup>1</sup>الباس قلاب ذبيح، مساهمة التدقيق المحاسبي في دعم الرقابة الجامعية ، رسالة حالة مديرية الضرائب لولاية أم البواقي ،مذكرة ماجستير ، جامعة بسكرة، 2010-2011 ، ص 25.

1- حرية المكلف بالضريبة بالتصريح بمداخيله : بما أن النظام الجبائي الجزائري كغيره من الأنظمة الجبائية الحديثة نظام تصريحي يسمح للمكلف بالتصريح بمداخيله من تلقاء نفسه ، من خلال تقديم المعلومات المتعلقة بنشاطه ومدادخيله على شكل تصريحات للإدارة الجبائية، باعتبارها الأساس لتحديد الوعاء الضريبي ويفترض أنها صحيحة ما لم يتم إثبات عكس ذلك.

للتأكد من ذلك وجدت الرقابة الجبائية : فحسب المادة ( 1-18) من قانون الإجراءات الجبائية: «تراقب الإدارة الجبائية التصريحات والمستندات المستعملة...»

تقوم بمراقبة التصريحات المكتتبه من قبل المكلف بالضريبة لاكتشاف الأخطاء الموجودة سواء بحسن نية أو بسوء نية، والعمل على تصحيحها وتفادي تكرارها في المستقبل. ومن هنا يتضح بأن السبب الرئيسي لوجود الرقابة الجبائية هو كون النظام الضريبي نظام تصريحي، ولذلك وجب المشرع إيجاد وسيلة قانونية لمراقبة هذه التصريحات والتأكد من صحتها. ومطابقتها لما هو موجود في الحقيقة».

1

2- محاربة التهرب الضريبي : يسعى بعض المكلفين بالضريبة إلى التهرب من دفعها عن طريق التحايل بشتى الطرق المختلفة، ولقد ازدادت حدة التهرب الضريبي نظرا لضعف الرقابة الجبائية وقلة إمكانياتها المادية والبشرية بالإضافة إلى ضخامة هذه الظاهرة، وتوسيع نطاقها وصعوبة قياسها وما يترتب عنها من آثار مالية واقتصادية خطيرة تتمثل في حرمان الخزينة العمومية من موارد مالية ضخمة، مما يجعل الاقتصاد الوطني عرضة للبرامج الاقتصادية التي تتغير كلما فشلت على أرض الواقع. وعليه فإن التهرب الضريبي يؤثر بصفة مباشرة على أساس السياسة الضريبية وما ينتج عن ذلك من آثار اجتماعية وسياسية.

لذلك دعت الضرورة إلى إيجاد آلية رقابة عصرية تهدف إلى المحافظة على حقوق الخزينة من خلال محاربة التهرب الضريبي.

وهذا من خلال الإصلاح النوعي والكمي لإمكانيات الرقابة الجبائية، ماديا وبشريا، وتسهيل إجراءات عملها على نحو يكفل لها الوقوف على أحدث الأساليب والوسائل الفنية المستخدمة في الحقل الضريبي لصد ظاهرة التهرب الضريبي.<sup>2</sup>

ثانيا: مبادئ الرقابة الجبائية : تهدف الرقابة الجبائية إلى المحافظة على الأموال العامة من الضياع بمختلف أشكاله وخاصة التهرب الضريبي بعرض زيادة إيرادات الخزينة العمومية وتوجيهها لتحقيق أهداف الدولة المنشودة. ولكي تؤدي الرقابة الجبائية وظائفها لا بد من توفر مبادئ أساسية ، التي عن طريقها تكون الضوابط الجبائية ذات فعالية في الميدان وذلك من خلال العمل على ترقية الجباية ونوعية المواطن، وهذا التغيير نظرة المواطن إلى الجباية، وتتضح أخلاقيات المهنة، ولتحقيق ذلك لا بد من إقامة نظام جبائي محكم يتميز بالبساطة والعدالة، فيجب أن تتسم التشريعات بالبساطة والابتعاد عن الغموض والتعقيد، واتسامها بالاستقرار والا كانت محل شك من طرف المكلف الذي ما إن يبدأ استيعاب مبادئ القوانين حتى تكون محل تغيير وتعقيد جديدين، ولأن الإدارة الجبائية هي المسؤولة قانونا بتحصيل المستحقات الجنائية فإنه يجب عليها مسايرة العصرنة، وذلك بتعديلها من الجانب المادي عن طريق تحديثها وتجهيزها من جهة، ومن جهة أخرى الاهتمام بالجانب البشري عن طريق تحسين العلاقة بين المكلف بالضريبة والإدارة الجبائية، هذا ما يؤدي إلى إيجاد مكلف واع بدور الضريبة في التنمية ومقتنع بواجباته وغراماته الجبائية . من خلال ما سبق يمكن تصنيف مبادئ الرقابة إلى ما يلي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> المادة 18-1 - قانون الإجراءات الجبائية

<sup>2</sup> حامد عبد المجيد دراز، مبادئ المالية العامة، السكندرية للكتاب، مصر، 2003، ص237.

- إقامة نظام جبائي محكم.

- إرساء قواعد الحس الضريبي لدى المكلف بالضريبة.

- ترقية الإدارة الجبائية.

1- إقامة نظام ضريبي محكم : يعتبر النظام الضريبي من أساسيات الرقابة الجبائية حيث تنعكس نوعية السلطة التشريعية في المجتمع على التشريعات التي تسنها بصفة عامة ومن بينها النظام الضريبي ، بقدر ما يتوفر لديها من خبرات وكفاءات بقدر ما يستطيع الخبير الضريبي أن يلمس الحكمة الفنية في أنظمتها الضريبية.

بطبيعة النظام الجبائي المعقدة وغموض نصوصه ومواده فهذا سبب من أسباب ظهور الغش الضريبي، فكيف يمكن التحكم في نظام جبائي يكون فيه الأعوان المكلفين بالتحصيل جاهلين لمبادئه وكيفية تطبيقه، وذلك من كثرة نصوصه من جهة وتعقيدها من جهة أخرى.

عليه فيستوجب تعديل وتحديد النظام الجبائي وتحسين جهازه الإداري والذي يعد من المبادئ الهامة التي تعمل على الحد من ظاهرة التهرب والغش الضريبي، لذلك نجد أن معظم التشريعات تهدف إلى إرساء هيكل ضريبي محكم يتماشى وتحقيق العدالة الاجتماعية عن طريق صياغة التشريعات الجبائية صياغة تتسم بالبساطة والاستقرار والمرونة وفي نفس الوقت لتحقيق أهداف الإصلاحات الاقتصادية، من استقرار مالي ودعم للتنمية بصفة عامة ، ومن ثم لا بد من :

• تبسيط وتحسين النظام الجبائي.

• جعل النظام الجبائي عادلا.

2- بساطة النظام الجبائي : لقد أجمع المليون أن صياغة القانون الضريبي تلعب دورا رئيسيا في نجاح أو فشل أي نوع من أنواع الضرائب. لذلك يجب أن يتوفر في صياغة القانون الضريبي الوضوح التام والابتعاد عن كافة النصوص التي تثير اللبس أو الغموض فترك الباب مفتوحا لتفسيرات واجتهادات عادة ما تؤدي على كثرة الثغرات وارتفاع نسبة التهرب الضريبي، كما يجب أن يتوفر في صياغة القانون كافة ما تتطلبه قاعدة اليقين والملاءمة وأن يكفل القانون للممول (المكلف بالضريبة) حقوقه، وللإدارة الضريبية كافة الضمانات اللازمة لربط و تحصيل دين الضريبة. وهذه كلها أمور متصلة بوضوح النصوص التشريعية. وبالتالي لا بد من تحديد وتحقيق أهداف مسطرة لتبسيط النظام الجبائي، ويكون ذلك من خلال:

■ القيام بتعديلات جديدة هادفة.

■ إلغاء التعقيدات ويكون ذلك عن طريق: . العمل على إيجاد ضرائب بسيطة وسهلة في نصوصها ومعدلاتها، بدلا من تلك الضرائب المعقدة.

■ تبسيط أحكام قوانين الضرائب وإجراءات تنفيذها، بالإضافة إلى توضيح الإعفاءات الضريبية، وتحديد غايتها.

2-1- عدالة النظام الجبائي : إن المشرع الجبائي يسعى دوما إلى تحقيق العدالة الجبائية والتي تتحقق عن طريق توزيع العبء

الضريبي على كافة الشرائح الاجتماعية إلا أنه لا وجود لواجب ضريبي دون جباية عادلة، فلقد اختلف الفقهاء في تفسير مدلول

العدالة الضريبية بين المكلفين بالضريبة، وهي ما يطلق عليها بالعدالة في الضريبة «La Justice dans l'impôt»

## الفصل الثاني.....الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

من ذلك تفسير آدم سميث adam smith للعدالة باعتبارها إحدى قواعد العدالة الأربعة بأنها المساواة في المقدرة التكليفية حيث يساهم كل مكلف في النفقات العامة ومقدار يساره، أي بحسب حجم دخلها الذي يتمتع به تحت حماية الدولة.

فالعدالة الجبائية تعنى وجود نظام جبائي يجعل كل مكلف مقدرتة وحسب إرادته أي أن:

- الدخل المساوي يقابله ضرائب مساوية على الدخل.

- النفقات المتساوية يقابلها ضرائب متساوية على النفقات.

- تطبيق التصاعد على الفئات ذات الدخل المرتفعة.

- إعفاء الأحوال المنخفضة (تخفيض العبء، تخفيض معدل الضريبة).

2-2- إرساء الحس الضريبي لدى المكلف بالضريبة : لكي يتصرف المكلف بالضريبة بإيجابية مراعاة للنظام الجبائي، وبسلبية نحو التهرب الضريبي، وجب على الإدارة توعيته، فكثيرا ما يتم التساؤل، هل يمكن محاربة وبفعالية التهرب والغش الضريبيين وذلك بتشجيع المكلف بدفع ضرائبه، فإحساس المتهرب بخطر قد يترقبه يكون له تأثير تربوي في الجانب الاجتماعي، فيدفعه ذلك إلى عدم المجازفة بمكانته الاجتماعية.

يجب على الإدارة تقديم يد المساعدة للمواطنين والمؤسسات في تحديد الوعاء الخاضع للضريبة ومن واجبها أن تضع في

تصرفهم إرشادات إعلامية وكتيبات لشرح بعض الإجراءات الخاصة بالضريبة، وعليه فإن توجيه المكلف بالضريبة تأتي كمرحلة ابتدائية منذ بداية تعامله مع الإدارة الجبائية لأن تصرفه لا يخضع لأي حساب علمي، وإنما يخضع إلى دوافع نفسية، ولذلك وجب إعلام جميع المكلفين بالضريبة بكل تغيرات ومستجدات التشريع الجبائي وعن كل الإجراءات الجبائية كمواقيت التصريح والدفع وكيفية ملئ الوثائق وأساليب الطعن وطرق المنازعات، زيادة على الوثائق والمستندات اللازمة لإجراء التحقيق والمراقبة، وعلى ضوء ما سبق سنتناول العنصرين التاليين :

• إعلام المكلف بالضريبة.

• تحسين العلاقة بين المكلف وبين الإدارة.

2-2-1- إعلام المكلف بالضريبة: لا شك أن فرص نجاح النظام الضريبي تتضاعف كلما إزدادت درجة الوعي الضريبي لدى الممول، فكلما إزدادت درجة تعليمه إزداد مستواه الثقافي واقتناعه بعدالة الضريبة وأهميتها في تمويل وتنفيذ البرامج الحكومية التي تعود بالنفع على المجتمع ككل. فعلى الإدارة الجبائية بإتباع سياسة رشيدة تعمل على إحداث نوع من الدراسة والمعرفة لدى المكلف بالضريبة ويتم ذلك من خلال :

تجنيد مختلف الوسائل العصرية من أجل الاحتكاك بالمكلف مباشرة وتمثل في :

• الوسائل المرئية التي يتم فيها برجة موائد مستديرة وحصص فحص للمجال الجبائي .

• وسائل الإعلام والاتصال الأخرى كالوسائل المكتوبة من إشارات دورية تبرز دور الجبائية.

• تنظيم ندوات إعلامية وأبواب مفتوحة على الجبائية والتي يتم فيها تفسير وشرح الإجراءات والغموض الذي يميز بعض النصوص القانونية لإزالة التأويلات المستعصية الفهم، وبذلك يتم تفسير نظرة المكلف اتجاه ارتكاب المخالفات مما يجعله ملتزما بواجباته على الوجه الصحيح ويساهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية.

### المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول التحصيل الضريبي

باعتبار الضرائب كما أشرنا سابقا أهم إيرادات أغلب الدول، فتسعى كل دولة إلى وضع قوانين خاصة بها وذلك بهدف توعية كل مكلف بما بضرورة مشاركته في أعباء الدولة وذلك من خلال دفعه للضرائب المفروضة في الأوقات وبالأساليب المحددة قانونا.

إذا يمكن القول أن عملية التحصيل أهم مرحلة لأن فيها تجمع حصيلة الدولة، لكن هذه العملية تستوجب احترام عدة قواعد أهمها وجوب تحقق الحدث المنشئ للضريبة كما يجب احترام الأوقات الملائمة للقيام بهذه العملية، إضافة إلى قاعدة الاقتصاد في النفقات وقاعدة السنوية.

وتحولت هذه المهمة لإدارة الضرائب وبالتحديد قباضات الضرائب، فتقوم هذه الأخيرة بتحصيل الضرائب إما من طرف المكلف بالضريبة بحد ذاته أو شخص آخر يقوم مقامه، وتختلف مصادر التحصيل باختلاف نوع النشاط الذي يمارسه المكلف.

للإحاطة بماهية التحصيل سنتطرق إلى تحديد مفهوم التحصيل و أهم إجراءات التحصيل الضريبي في النظام الجبائي الجزائري وأخيرا التحصيل الضريبي الإجباري و أهدافه.

### المطلب الأول : عموميات حول التحصيل الضريبي

لقد تعددت تعاريف التحصيل الضريبي إلا أنها تصب في معنى واحد منها :

**التعريف الأول:** هو مجموعة من الإجراءات الإدارية والتقنية التي يتم بواسطتها تحويل قيمة الضريبة من ملكية المكلف يدفعها إلى الخزينة العمومية.<sup>1</sup>

**التعريف الثاني :** التحصيل الضريبي هو مجموعة العمليات التي تقوم بها الإدارة المالية في سبيل وضع القوانين والأنظمة الضريبية موضع التنفيذ وبالتالي إيصال حاصلات الضرائب إلى خزينة الدولة.<sup>2</sup>

**التعريف الثالث:** يقصد بتحصيل الضريبة مجموع العمليات التي تستهدف نقل قيمتها من ذمة المكلف إلى الخزينة العمومية من أجل إستيفاء حقها، ويرتبط تحصيل الضريبة بالواقعة المنشئة لها والسلطة المتخصصة بتحصيلها وطرق التحصيل ومواعيده و ضماناته ويتم الدفع نقدا أو عن طريق البنك أو حوالة بريدية .<sup>3</sup>

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان التحصيل الضريبي هو الحدث المنشأ لإنتقال الإيرادات الضريبية المتمثلة في الضرائب و الرسوم و الحقوق من المكلفين بالضرائب إلى الخزينة العمومية وفق اجراءات و قواعد قانونية .

### المطلب الثاني: تحديد سعر الضريبة و طرق تحصيله

<sup>1</sup>Pierre Biltrane la fiscalité en France ,Hachette Superieur 5 Edition ,1997 ,P 45

<sup>2</sup>علي رعدود ، المالية العامة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2006 ،ص 230.

<sup>3</sup>ساعد نبيلة، الرقابة الجبائية و دورها في التحصيل الضريبي، مذكرة ماستر كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة البويرة، 2015،

## الفصل الثاني.....الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

تعتمد الإدارة الجبائية على عدة طرق في تحديد سعر الضريبة و عدة طرق في عملية التحصيل و تتمثل فيما يلي :

### أولاً: تحديد سعر الضريبة

يقصد بسعر الضريبة النسبة بين مقدار الضريبة و القدر من المادة المكونة لوعائها، أي هو مقدارها منسوباً إلى محلها أو وعائها.<sup>1</sup>

بتعبير آخر هي النسبة مبلغ الضريبة و المادة الخاضعة لها حيث تسعى الدولة دائماً إلى تحقيق المعدل الأمثل للضرائب، فإرتفاع سعر الضريبة لا يؤدي بالضرورة إلى إرتفاع الحصيلة الضريبية، بل يؤدي في معظم الأحيان إلى إنخفاضها خاصة إذا تجاوز المعدل الأمثل لها. لهذا السبب يجب على الدولة أن تحاول دائماً إختيار السعر الأمثل الذي يضمن لها تعظيم حصيلتها الضريبية. هناك طريقتان لتحديد سعر الضريبة:<sup>2</sup>

**الطريقة الأولى:** هي التحديد النسبي السعر الضريبة ويعرف بأنه السعر الذي يبقى ثابتاً لا يتغير بتغير وعاء الضريبة.

**الطريقة الثانية:** هي التحديد التصاعدي للضريبة وهو السعر الذي يزداد بالمادة الخاضعة للضريبة والعكس، أي ينخفض بإنخفاضها. بشكل عام فإن معدل الضريبة يتحدد من قبل السلطات العامة بناءً على إحتياجاتها من أجل تغطية أعبائها، وخاصة أن الدولة تحدد أولاً نفقاتها ثم تعمل بعد ذلك على تأمين الإيرادات الضرورية.

### ثانياً: طرق التحصيل الضريبي.

بعد تحديد أساليب تقدير المادة الخاضعة للضريبة تنطرق إلى طرق التحصيل الضريبي المعتمدة من طرف الإدارة الجبائية، ويتم تحصيل الضرائب بعد طرق منها:

- طريقة التسديد المباشر من قبل المكلف نفسه.

- طريقة التسديد للمبلغ الضريبة التقديري على أقساط مسبقاً.

- طريقة الإقتطاع من المصدر.

1- **طريقة التسديد المباشر من قبل المكلف نفسه :** القاعدة العامة أن يلتزم المكلف بدفع الضريبة إلى الإدارة الجبائية من تلقاء نفسه دون مطالبة الإدارة له بأدائها في محل إقامته، وهذه الطريقة تعد أكثر شيوعاً.<sup>3</sup>

2- **طريقة التسديد للمبلغ الضريبة التقديري على أقساط مسبقاً:** قد لا تنتظر مصلحة الضرائب إلى نهاية السنة حتى يقوم المكلف بتوريد الضريبة إلى الخزينة العمومية، وإنما تلزمه بدفع أقساط مسبقاً، تتناسب مع دخله المتوقع ومقدار الضريبة التي يتوقع أن يدفعها سنوياً، وفي نهاية السنة تتم التسوية (المقاصة)، فإذا كانت المدفوعات الضريبية أقل من دين الضريبة في ذمة المكلف، قام هذا الأخير بتسديد ما تبقى عليه من الضريبة، وإذا كان إجمالي ما دفعه من أقساط يفوق مقدار الضريبة الواجب دفعها، قامت مصلحة الضرائب بسداد مستحقاته أو قيدت له ذلك كأقساط مقدمة للسنة التالية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عبد الحميد محمد القاضي، دراسة الإقتصاد العام، دار الجامعة المصرية، 1984، ص 123.

<sup>2</sup> عادل أحمد حشيش، أساسيات المالية العامة، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 307.

<sup>3</sup> محمد عباس محرز، إقتصاديات المالية العامة، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 307.

<sup>4</sup> المرسي السيد الحجازي، مبادئ الإقتصاد العام، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص 8.

3- طريقة الإقتطاع من المصدر: تعتبر من أهم طرق تحصيل الضرائب، حيث تنعدم فرص التهرب الضريبي من قبل المكلف لأنه في الواقع يحصل على الدخل الصافي بعد ما تدفع الضريبة بواسطة شخص آخر، وتتميز هذه الطريقة بـ:<sup>1</sup>

- سهولة وسرعة التحصيل.

- إستحالة التهرب من الضريبة، حيث تحصل قبل حصول المكلف نفسه على المادة الخاضعة للضريبة.

- لا يشعر المكلف بوقع الضريبة وفي أغلب الأحيان يجهل مقدارها.

- إنخفاض النفقات الجبائية في هذه الطريقة، لأن الشخص المكلف بتحصيل الضريبة وتوريدها للخزينة لا يتقاضى أجرا نظير ذلك.

### المطلب الثالث: آليات التحصيل الضريبي.

يعتبر التحصيل الضريبي المرحلة النهائية للإدارة الجبائية في تحويل الدين الجبائي الخاص بالمكلفين بالضريبة إلى سيولة نقدية لصالح الخزينة العمومية في مواعيد مناسبة ومحدودة وطرق ملائمة.

#### أولاً: طرق التحصيل الضريبي.

تعتمد الإدارة الجبائية على عدة طرق في عملية التحصيل الضريبي وتتمثل فيما يلي:

1 - التحصيل المباشر: وذلك أن يقوم المكلف بالضريبة بدفع قيمتها إلى الجهات الضريبية من تلقاء نفسه وهذا هو الأصل، طالما أن المكلف يقوم بتقديم إقراراته إلى الإدارة الضريبية والتي بناء عليها سيتم تحديد قيمة الضريبة ما لم يكن هناك تدليس وتضليل بخصوص هذه الإقرارات.<sup>2</sup>

2- التحصيل عن طريق الأقساط المقدمة: في سبيل تخفيف العبء الضريبي على المكلفين بالضريبة تلجأ الإدارة الضريبية إلى وضع تقنية الأقساط حيث تتيح أمام المكلف دفع قيمة الضريبة التي سوف تستحق في شكل أقساط قد تكون شهرية، ثلاثية أو سداسية، حيث بموجبها المكلف يدفع هذه الأقساط في الآجال المحددة من طرف الإدارة الضريبية وفي نهاية السنة تجري عملية المقاصة بين قيمة الأقساط المدفوعة وقيمة الضريبة المستحقة من خلال قسط التسوية.<sup>3</sup>

3- التحصيل عن طريق الإقتطاع من المصدر: تعتبر من أهم طرق تحصيل الضرائب حيث ينعدم فرص التهرب الضريبي من قبل المكلف لأنه في الواقع يحصل على الدخل الصافي بعدما تدفع الضريبة بواسطة شخص آخر وتتميز هذه الطريقة بـ:

- سهولة وسرعة التحصيل.

- إستحالة التهرب من الضريبة.

-لا يشعر المكلف بوقع الضريبة وفي بعض الأحيان يجهل مقدارها.

- إنخفاض النفقات الجبائية في هذه الطريقة لأن الشخص المكلف بتحصيل الضريبة وتوريدها للخزينة لا يتقاضى أجرا على ذلك.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> ثابتي خديجة، دراسة تحليلية حول الضريبة و القطاع الخاص، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص 32.

<sup>2</sup> محمد عباس محرز، مرجع سبق ذكره، ص 308.

<sup>3</sup> بوزيدي حميد، جباية المؤسسات، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص 31.

<sup>4</sup> أحمد زهير شامية، خالد شحانة الخطيب، أسس المالية العامة، ط2، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2005، ص 194.

### ثانيا: نطاق التحصيل الضريبي

يشتمل النطاق التحصيل الضريبي كل المواضيع الأساسية لهذه العملية حيث تشتمل بداية في الهيئة التي تأخذ مهمة التحصيل الضريبي على عاتقها.

#### 1 -مكان السداد

أ- **قابضات الضرائب:** تسهر هذه الهيئة على إعداد كل من جداول الضرائب وسندات التحصيل كما يمكنها القيام بالتسيير المالي للهيئات العمومية حسب الشروط التي يحددها التشريع الجبائي والتنظيم المعمول بحما فهي تقوم بجباية كل الرسوم والغرامات بمختلف أنواع وفق إجراء منصوص عليها قانونا.

ب- **مصلحة الصندوق:** فيه يقوم المكلف بدفع المبلغ المحدد عليه فيسجل العون المبلغ المقبوض من الممول ويسجل وصلين أحدهما يبقى لدى الصندوق والآخر يقدم للمكلف فهو كدليل لدفع المكلف للضريبة.

ج- **مصلحة المحاسبة:** تقوم هذه المصلحة بمتابعة صحة العمليات التي يقوم بها الأمين الصندوق.

د- **مصلحة المتابعة:** تحصل الضرائب ميدانيا فليدبرهم قائمة المكلفين بالضريبة الذين لديهم مبالغ غير محصلة وفي حالة عدم الدفع تحدد الغرامة جبائية وذلك بعد مرور اليوم الأول من الشهر الثالث للشهر الذي يسحق فيه الضريبة.

#### 2-المازومون بدفع الضريبة:

يمثل المكلف أحد أطراف العلاقة الضريبة فهو كل شخص ملزم بدفع ديونه من ضرائب ورسوم أمام القابضات الضرائب مكلف ويمكن لهذا الأخير أن يكون شخص طبيعي أو شخص معنوي.

أ- **المكلف شخص طبيعي:** يمثل مكلف الفرد أو الشريك في شركة التضامن والتوصية البسيطة أو أي شركة يحددها القانون ويشترط فيه أن يكون له ذمة مالية مستقلة بإستثناء شركة التضامن حيث يكون فيها الشركاء متضامنين كما يشترط أن يكون كامل الأهلية والتميز والإرادة الواعية والأهلية المطلوبة.

ب- **المكلف شخص معنوي:** الأشخاص المعنوية الخاصة تخضع لقواعد القانون الخاص فهو إجتماع عدة أشخاص التحقيق هدف معين فتمثل كل إدارة أو مؤسسة يمنحها القانون شخصية معنوية كالجمعيات وشركاء التوصية بالأسهم والشركات الأجنبية.<sup>1</sup>

#### 3- كيفية السداد الضريبي:

أ- **التصريح بالوجود:** يجب على المكلفين الخاضعين للضريبة وعلى الشركات أن يقدموا في شهر الأول من بداية نشاطهم إلى مفتشية الضرائب التابعين لها تصريحا مطابقا للنموذج الذي تقدمه الإدارة هذا التصريح يجب أن يشتمل على اللقب، الإسم، العنوان في الجزائر أو خارج الجزائر بالنسبة للأشخاص المعنويين ذو الجنسية الأجنبية.

ب- **التصريح السندي:** كل شخص خاضع للضريبة المباشرة والرسوم وجب عليه إكتساب تصريح بمدخله وذلك كل سنة من خلال نموذج موضوع تحت تصرفه من قبل المصالح الجبائية.

ج- **التصريح للرسم على القيمة المضافة:** على كل خاضع للضريبة أن يقدم شهريا وقبل 20 يوم الأولى من الشهر الموالي الذي حقق فيه رقم الأعمال قابضة الضرائب المختلفة إقليميا.

<sup>1</sup> محمد محرز عباس، مرجع سابق، ص 45.

## الفصل الثاني.....الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

د- التصريح بالتنازل أو توقف النشاط: في حالة التنازل أو التوقف الكلي أو الجزئي للمؤسسة الخاضعة للضريبة المفروضة على الربح الحقيقي لنشاطها التجاري أو غير التجاري وجب على المكلفين بالضريبة أن يشعروا مفتش الضرائب بالتنازل أو التوقف عن النشاط ضمن أجل 10 أيام كما هو محدد.

هـ - وضع رقم التعريف الإحصائي: نص قانون المالية بمجموعة من الإجراءات والتدابير ترمي إلى جعل هذه الإجراءات أكثر إنسجاما وملائمة منها: وضع رقم التعريف الإحصائي، يعتبر إجراء جبري بالنسبة للمكلفين بالضريبة حيث العبارتان رقم التعريف الجبائي ورقم المادة ثم إستبدالهما بعبارة رقم التعريف الإحصائي.<sup>1</sup>

### 4- طرق تسديد الضريبة:

يمكن للمكلفين بالضريبة والرسوم تسديد مستحقاتهم كالتالي:

أ- التسديد نقدا: يتم التسديد النقدي في الإيرادات الصندوق لدى قابضات الضرائب ويجب إدراج المبالغ المدفوعة حسب التعليمات المعطاة من طرف المدين أو شخص آخر مكلف بالتسديد ولا يعرضهم لأي إجراء إلا في حالة إخلالهم بمواعيد التسديد من طرف الإدارة.

ب- التسديد بشيك بنكي: يتم التسجيل في اليومية الإضافية لكل التحصيلات التي تتم عن طريق الشيكات البنكية وتحرر الشيكات بأمر من قابض الضرائب ويكتب بحروف دون محي أو زيادة كما يشطب الصك بخطين متوازيين على الجهة اليسرى من طرف صاحب الصك مع وجود رصيد كافي لتسديد مبلغ الصك.

ج- التسديد بالصكوك البريدية: يمكن أن يحمل عدة أشكال منها:

- بطاقة الحوالة: تسجل لدى مكاتب البريد ويرسلها هذا الأخير إلى قابضة الضرائب عن طريق الصكوك البريدية مقابل ذلك يسلم للمكلف وصل إثبات الدفع.

- الدفع الحساب البريدي الجاري: يتم ذلك في مكاتب البريد عن طريق المكلف الذي ليس له حساب بريدي يسلم القابض بيان لدفع الضريبة عن مركز الصكوك البريدية.

- صك الدفع: يقوم المكلف بتسليم صك بريدي للقابض كإيراد مؤقت إلى حين التأكد من رصيد المكلف، وعند التأكد من وجود وكفاية الرصيد يحول الصك إلى مركز الصكوك البريدية وعدد تحويل المبلغ من حساب المكلف إلى حساب القابض يسجل الإيراد من قبل هذا الأخير بشكل نهائي.<sup>2</sup>

- التسديد بذات مكفولة: بناء على ملف معتمد من طرف مديرية الضرائب الولائية والخدماتية للتجارة سمح المشرع بتأجيل أجل الدفع لبعض الضرائب ولصالح بعض المكلفين بشرط إلزام هذا الأخير بتعهد مضاف إليه كفالة مصرفية أو بنكية طول مدة الدين (من شهر إلى 4 أشهر) فيتحرر أمام الخزينة.

د- التسديد بالمقاصة: هذه الطريقة لديها خاصية في الدفع يستعملها القابض في حالة إنقضاء أجل الإستحقاق أو بطلب من المكلف حيث يمكن للقابض حق المقاصة على دفعات المدين الواردة في تسجيلاته وتنجز هذه العملية في يومية إضافية من الإيرادات. ومن أجل إثبات عمليات التسديد النقدي والمالي تتداول الإدارة نوعان من الإيصالات:

<sup>1</sup> قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة المادة 136 .

<sup>2</sup> فيصل كوسة، منازعات التحصيل الضريبي في ضوء إحتهادات مجلس الدولة، دار الهومة، الجزائر، 2011، ص ص 40-41.

- إيصال التسديد النقدي أو التسديد بشيكات بنكية.

- بدون إيصال التسديد عن طريق صك بريدي.

### المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كوسيلة لتطوير الرقابة و التحصيل الضريبي

عرفت المديرية العامة للضرائب خلال السنوات الأخيرة عدة إصلاحات منها هيكلية و تنظيمية، و ذلك من أجل رقمنة المصالح التابعة لها ، من خلال الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و استخدامها في مختلف العمليات التي تقوم بها، حيث سنتناول في هذا المبحث مشروع رقمنة الإدارة الضريبية، النظام المعلوماتي الضريبي و منظومة المعلوماتية الجبائية SAP .

### المطلب الأول : مشروع عصنة الإدارة الضريبية

تسعى المديرية العامة للضرائب بالجزائر لعصنة إدارتها من خلال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، بهدف تسهيل عملياتها كالرقابة و التحصيل الضريبي، أين تم احداث مجموعة من الخدمات الالكترونية التي تمكن المكلفين بالضرائب مع هذه الإدارة من القيام بإجراءاتهم الإدارية و التصريح عن بعد، و لتحقيق الهدف المرجو يجب وضع أهداف الإستراتيجية و كذا إقامة بنية تحتية لنظام معلوماتي جبائي عصري، و سيتم التطرق لهما كآآتي:<sup>1</sup>

#### 1- الأهداف الإستراتيجية الواجب تحقيقها في مشروع عصنة الإدارة الجبائية :

تهدف المديرية العامة للضرائب من خلال عصنة أدارها الضريبية الى تحقيق عدة أهداف أهمها:

- تقديم للمديرية العامة للضرائب الدعامة في مجال تكنولوجيا المعلومات، قصد إتمام مهامها وبلوغ أهدافها؛

- ضمان الحماية للمعطيات من خلال اللجوء الى تكنولوجيا الاتصالات المناسبة؛

- تقديم تطبيقات بسيطة الاستعمال تسمح للمستخدمين بممارسة مسؤولياتهم بالفاعلية والنجاعة المطلوبتين؛

- ضمان وجود المعطيات الصحيحة لمجمل المستخدمين المؤهلين؛

- ضمان تكوين مناسب في مجال تكنولوجيا الاتصالات لفائدة المستخدمين؛

- اعداد تدبير يهدف إلى المحافظة على مستوى المعارف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لفائدة

الموظفين وكل حسب مسؤوليته؛

- تبسيط الإجراءات لاسيما تلك المطبقة من طرف المكلفين بالضريبة؛

- البحث على تحسين الأداء من خلال التدقيق المستمر للأنظمة المعمول بها؛

مما سبق نلاحظ أن المديرية العامة للضرائب تحاول بناء علاقة شراكة مع المكلفين بالضريبة ذات مصداقية وبكل ثقة، مع تعزيز عمل

المديرية في مجال المراقبة وتعزيز وسائل مكافحة التهرب الضريبي وقدراتها في مجال التحصيل، ولذلك يجب عليها الاعتماد على نظام معلوماتي قوي وقابل للتطوير من أجل تعزيز كفاءة الإدارة وحوكمتها بهدف زيادة المردود الضريبي وتلبية الاحتياجات العملية للمكلفين بالضريبة.

#### 2- جوانب مشروع العصنة للإدارة الجبائية:

<sup>1</sup> رسالة المديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، نشرة شهرية، العدد رقم 73/2014، ص 10.

## الفصل الثاني.....الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

باشرت المديرية العامة للضرائب على وضع حيز التنفيذ "النظام المعلوماتي الجبائي" الذي هو في طور التجسيد، حيث شهد المشروع إعادة الانطلاق في مرحلة التأطير بتاريخ 29 جانفي 2013 ، وانطلقت مرحلة التقارب في 22 جوان من سنة 2014 والتي عرفت نوعا من التأخير بسبب تعقيد هذه المرحلة حيث تم الأخذ بعين الاعتبار جميع المناهج الكبرى المتضمنة في المشروع، وقد تم المصادقة من طرف لجنة القيادة على جميع التسليمات المحددة في مرحلة التقارب والتي تتضمن:<sup>1</sup>

- المخطط العام للتكوين 2D2؛

- إستراتيجية التنصيب 2D3؛

- تقرير النشاط الشهري 2D4؛

- تحليل الثغرات، مخطط الاختبار، تصميم نظام 2D1 V2 (وثيقة عملية بتاريخ 03 أوت 2015).

تم الانتهاء من إعداد الحصة 2 المتعلقة بالتقارب بعد عمل تنسيقي طويل قام به فريق المشروع التابع للمديرية العامة للضرائب، والمتكون من إطارات الإدارة المركزية والمصالح اللامركزية للمديرية الجهوية للضرائب للجزائر، ويعتمد المرور الى الحصة 2 و3 على تسليم نهائي « 2D1 V2 » والذي من شأنه أن يسمح بتنفيذ الحصة 3 التي تتناول "الضبط والتطورات الخاصة"، وقد أوكلت المهمة الى فريق مشروع المديرية العامة للضرائب مع خبراء الشركة الاسبانية "اندر"، حيث يتكفل كل فريق بالجزء الذي يخصه من خلال منهاج "الوظيفة"، مع نفس الوقت بالنسبة للورشات الخمس الأخرى (إدارة النظام، الشبكات، التأهيل/الأمن، تسيير البيئات، تسيير المنشآت القاعدية). ويشمل مشروع عصرنة الإدارة الجبائية على جوانب تقنية وأخرى عملية :

2-1- الجوانب التقنية: أخذ الفريق التقني لتحديث وعصرنة النظام الجبائي على عاتقه الجوانب ذات الصلة بتنفيذ البيئات، وذلك كما يلي:

• تنصيب الأنظمة: يتشكل نظام المظهر من عدة بيئات وكل بيئة ناتجة عن عدة أنظمة تتوافق مع مختلف المكونات التطبيقية؛

• البيئات التي وضعتها الفرق التقنية والفرق التابعة " إندرا " للشركة الاسبانية للمديرية العامة للضرائب هي كما يلي:

- فضاء المعطيات؛

- بيئة التطوير والتأهيل؛

- وضع وتنصيب نظام تسيير قواعد بيانات البيئة وخلق الآلات الافتراضية وصيانتها؛

- وضع وتنصيب أداة النسخ الاحتياطي « Vdata Ptotector » لـ « VMware » ؛

- إنجاز النسخ الاحتياطي والاستعادة؛

- نشر تطبيق الحماية من الفيروسات كاسبارسكي « Security v10 Kaspersky Endpoint »؛

- وضع نظام تسيير مراقبة المجال ونظام تسيير ميكروسوفت « Update Wsus Microsoft »؛

- صيانة قاعدة البيانات ودعم لفريق المشروع؛

- تنصيب نظام التسيير الجبائي (SGF) لاختباره مع قاعدة البيانات؛

<sup>1</sup>-رسالة المديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، نشرة شهرية، العدد رقم 81/2015، ص 07.

## الفصل الثاني.....الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

- إعداد الجزء التقني من دفتر الشروط المتعلق بتحديث قاعدة بيانات التطوير لإنقاذ قاعدة البيانات المتواجدة التي لم تعد تستجيب للضبط؛

- مسك وبرمجة اثنان وثلاثين (32) ورشة مع المصممين التجهيزات المستقبل "مركز حساب المديرية العامة للضرائب"؛  
- التدقيق في نصيبات الشبكات وعتاد الإعلام الآلي لمراكز الضرائب .

2-2-الجوانب العملية : تمحورت الإجراءات الحديثة في المجال العملي حول الأخذ بعين الاعتبار لجميع الوظائف والضرائب الضرورية لانطلاق وسير مركز الضرائب بما أن الأمر يتعلق بالشروع في انطلاق موقع نموذجي لصنف مركز الضرائب، وتم معالجة جميع الوظائف والضرائب المصادق عليها من طرف المديرية العامة للضرائب كما يلي:

- مخطط المحاسبة NCT ؛

- توزيع الرسم على النشاط المهني لكل بلدية في مرحلة التعديل؛

- التحصيل بمختلف الكيفيات (صك، دفع، حساب، نقد...)

- نموذج تنظيمي للمديرية العامة للضرائب مقنن بالنسبة لتطبيق الهدف SAP؛

- ترحيل المعطيات والإجراءات؛<sup>1</sup>

- تحديد المؤشرات الرئيسية للأداء الوظيفي KPI (وضع لوحة المراقبة) طبقا لإستراتيجية المديرية العامة للضرائب؛

- مرجعية العناوين؛

- الأخذ بعين الاعتبار في التطبيق للرسم على القيمة المضافة حسب كل نسبة ووضع للتطبيق تصريح جديد G50

(وعاء التصفية، قرض الرسم على القيمة المضافة، الرقابة الرسمية)؛

- يقي في طور الإنشاء الغرامات والامتيازات الجبائية؛

- الأخذ بعين الاعتبار للضريبة على الدخل الإجمالي للأجراء في التصريح الجديد G50.

3- مديرية الإعلام الآلي والتنظيم:

هي مكلفة بما يأتي:<sup>2</sup>

- تصميم إستراتيجية نظام المعلومات والحدود المشتركة وأدوات الاتصال وكذا التحكم في المراجع الأساسية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال. و تتكون من ثلاث (03) مديريات فرعية:

3-1-المديرية الفرعية للتنظيم والمناهج ، و تكلف بما يأتي:

• القيام بالدراسات المتعلقة بعصرنة وتنظيم صلاحيات واختصاص المصالح الجبائية وكذا إعداد النصوص

\*SGF: Systém de Gestion des Fichiers .

\*\*SAP: System of Application and Product.

\*\*\* KPI: Key Performance Indicators.

<sup>2</sup> [www.mfdqi.gov.dz](http://www.mfdqi.gov.dz) 09/08/2020,14:29.

## الفصل الثاني.....الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

التنظيمية المتصلة بما ؛

- تحين قائمة المطبوعات واستغلال إحصائيات الاستهلاك .

تعمل على تسيير:

- أ- مكتب عصرنه وتنظيم المصالح الجبائية .
- ب- مكتب قائمة المطبوعات .
- ج- مكتب الدراسات والتقييم .

### 3-2- المديرية الفرعية لتطوير أنظمة الإعلام الآلي ، و تكلف بما يأتي :

- تصور ووضع المخططات العملية للمشاريع المسجلة في المخطط التوجيهي للإعلام الآلي للمديرية العامة للضرائب؛
- القيام باختيار حلول برمجيات الإعلام الآلي بالتطابق مع الخيارات الإستراتيجية المحددة في المخطط التوجيهي للإعلام الآلي ؛
- تطبيق المقاييس في مجال تصور و برمجة الوثائق التقنية والأمنية للمعلومات.

تعمل على تسيير:

- أ- مكتب الدراسات و التخطيط .
- ب - مكتب تطوير التطبيقات .
- ج - مكتب المنهجية ووثائق الإعلام الآلي .

### 3-3- المديرية الفرعية لتطبيق أنظمة الإعلام الآلي ، و تكلف بما يأتي:

- تصميم ووضع الجهاز الذي يضمن خدمة مستمرة للتطبيقات في الاستغلال؛
- صيانة الهيكل القاعدي للمعالجة والاتصال؛
- ضمان الدعم التقني للمصالح غير المركزة.

تعمل على تسيير.

- أ- مكتب المحافظة على التجهيزات التكنولوجية .
- ب- مكتب تطبيقات الإعلام الآلي .
- ج- مكتب المساعدة التقنية والصيانة .

## المطلب الثاني: نظام المعلومات الضريبي

يعتبر نظام المعلوماتي الضريبي عنصر أساسيا في الإدارة الضريبية، نظرا لمساهمته الفعالة في اكتشاف الأخطاء و معالجة البيانات و المعلومات الضريبية، لذا سنتناول في هذا المطلب تعريف نظام المعلومات الضريبي و أهم عناصره.

أولا: تعريف نظام المعلومات الضريبي

## الفصل الثاني.....الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

تعتمد أي إدارة للقيام بمهامها التخطيطية والتنظيمية والرقابية في مجال تخصيص الموارد الاقتصادية على المعلومات والبيانات المتحصل عليها من نظام المعلومات، وبالتالي فنظام المعلومات: هو اطار يتم من خلاله تنسيق الموارد البشرية والمادية لتحويل البيانات وهي المدخلات إلى مخرجات وهي المعلومات لتحقيق أهداف مسطرة<sup>1</sup>.

- نظام المعلومات الضريبي هو مجموعة من العمليات التي تقوم بها الإدارة الضريبية في معالجة البيانات الضريبية وتحويلها إلى معلومات ضريبية بعد إنجاز مجموعة من الإجراءات المتعلقة بجمع وتصنيف و تخزين البيانات لأغراض إجراء التحاسب الضريبي بموجبها، للتوصل إلى صياغة بيان بالموقف الضريبي للمكلف.

وانطلاقا مما سبق يمكن تعريف نظام المعلومات الضريبي على أنه هو الاطار الذي يتم من خلال تنسيق ومزج الموارد المادية والمالية والبشرية لتحويل البيانات والمعطيات الجبائية، والتي تعتبر مدخلات نظام المعلومات الضريبي إلى مخرجات، وهي المعلومات الجبائية لتحقيق الأهداف المسطرة من الإدارة الجبائية<sup>2</sup>.

### ثانيا: عناصر نظام المعلومات الضريبي:

المعلومات الخارجة (المخرجات) ووحدة التغذية المرتدة بالمعلومات (التغذية العكسية)، وفيما يلي توضيح موجز لمكونات كل وحدة وكيف تتفاعل مع الوحدات الأخرى.

1- المدخلات (البيانات) : تقوم هذه الوحدة باستقبال البيانات الداخلة إلى نظام المعلومات سواء أكانت في صورة كشوف ورقية أو بطاقات أو شرائط مختلفة حسب طبيعة نظام المعلومات ذاته، فإذا كان النظام يدويا فتكون في شكل كشوف ورقية، أما إذا كان النظام آليا أو الكترونيا فتكون على شكل بطاقات أو شرائط أو نحو ذلك، ويقوم الموظف المختص بتبويب هذه البيانات تمهيدا لتخزينها في وحدة التخزين الخاصة بها من أهم البيانات التي ترد إلى وحدة البيانات الداخلة في نظم المعلومات على مستوى مصلحة الضرائب ما يلي:

- بيانات أساسية إحصائية مثل: اسم المصلحة، رقم الملف، اسم الممول وعنوانه ونشاطه، مهنته، رقم البطاقة الضريبية، رقم الملف الضريبي، حدود الإعفاءات إلى غير ذلك من البيانات ذات الطابع الاحصائي

- بيانات الذمة المالية: وتتضمن بيانات عن ثروة الممول من واقع إقرار الذمة المالية الذي يقدمه إلى الجهات المختصة بتلقي مثل هذه الإقرارات والذي يجب أن يرسل منه صورة إلى مصلحة الضرائب، كما يضاف إلى هذه البيانات أي تغيرات قد تطرأ على هذه الثروة، وتعتبر هذه البيانات ضرورية في تقدير وعاء الضريبة

- بيانات عن الإقرار الضريبي للممول: وتشمل إيراداته وتكاليفه المتعلقة بأنشطته المختلفة

- بيانات عن نتائج الفحص الضريبي : وتشمل كافة البيانات التي قام الفاحص بالحصول عليها خلال مرحلة الفحص سواء من داخل منشأته أو من خارجها أو ما يرد إلى مصلحة الضرائب من جهات أخرى

- بيانات عن الوعاء الضريبي ويضاف إليها أي بيانات أخرى واردة جهات أخرى.

<sup>1</sup> كمال رزيق، فوضيلي عبد الحليم، نظام المعلومات الجبائي في الجزائر ، أعمال الملتقى الوطني حول نظام المعلومات الاقتصادية في الجزائر ، المركز الوطني للإعلام الآلي والعملي ، الجزائر ، أفريل 2005، ص05.

<sup>2</sup> بوجابر هشام، بنعيش سليمان، دور نظم المعلومات في تفعيل الرقابة الجبائية، دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية أدرار، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2016-2017، ص 15.

## الفصل الثاني.....الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

- بيانات عن متابعة التحصيل: حيث تقوم شعبة الحجز والتحصيل بإرسال أي بيانات إلى مركز المعلومات عن حركة ما سدده الممول ومقدار المستحق عليه

- بيانات عن التوقف عن النشاط أو نقله إلى مكان آخر أو تغييره

- أي بيانات أخرى واردة من الفاحص عن النظام المحاسبي

- المعلومات المرتدة.

**2- وحدة العمليات وتخزين البيانات:** ويتم في هذه الوحدة ما يلي:

- تخصيص ملف أو موقع لكل ممول يقسم داخليا إلى عدة مواقع فرعية

- يخصص كل موقع فرعي لكل نوع من البيانات السابق الإشارة إليها

- يتم تبويب وتصنيف البيانات قبل تخزينها في المواقع وفقا لأسس معينة حسب طبيعة المعلومات المطلوبة، فعلى سبيل المثال في حالة ضخامة عدد الممولين يمكن تقسيمهم داخل هذه الوحدة إما جغرافيا أو نوعيا حسب النظام الذي تسير عليه المصلحة ويمكن أن يتم في هذه الوحدة أو خارجها بعض العمليات الحسابية البسيطة في ضوء المعلومات التي قد يطلبها الفاحص أو غيره.

- تنفيذ مجموعة من العمليات الحاسوبية والتحليلية على البيانات المخزنة في المواقع حسب برامج مخططة وذلك لإخراج المعلومات اللازمة وذلك على النحو السابق شرحه

**3- المخرجات :** تختص هذه الوحدة بنقل أي معلومات من واقع البيانات والمعلومات المخزنة في الوحدة السابقة إلى الفاحص أو غيره، وتقسم هذه المعلومات إلى مجموعتين:

- معلومات دورية نمطية ويمكن تصميم لها نماذج موحدة.

- معلومات غير دورية خاصة ويجب وضع نظام لكيفية توصيل تلك المعلومات إلى مستخدميها في الوقت المناسب ولا سيما الدورية منها حيث يمكن لشاغل نظام المعلومات أن يعرف مقدما متى تطلب منه ليجهزها في الوقت المناسب.

**4- التغذية العكسية :** وتختص بتوصيل معلومات مرتدة إلى وحدة المدخلات وتمثل نتيجة اتخاذ قرار معين أو أداء عمل معين ومن

أهم تلك المعلومات المرتدة نتيجة الفحص وتقدير الوعاء الضريبي والتي يجب أن ترسل لتخلف في ملف الممول ويبلغ بذلك شعبة الحجز والتحصيل. ويلاحظ أنه يمكن على نفس المنوال تصميم نظام معلومات على مستوى الإدارات العامة ولكن الاختلاف ينصب على نوع البيانات الداخلة وطبيعة المعلومات الخارجة.

### المطلب الثالث: المنظومة المعلوماتية الجبائية SAP

تسعى الإدارة العامة للضرائب من أجل تحقيق أهدافها الإستراتيجية، و هذا ماجعلها تقوم باقتناء تطبيقات من برمجيات و أنظمة حديثة تتكيف مع متطلباتها الحالية، و التي نجد من بينها نظام التطبيقات على النتائج (SAP)

#### 1- تعريف المنظومة المعلوماتية الجبائية SAP :

نُجم عن المساعي الإدارية و التقنية التي قامت بها المديرية العامة للضرائب، في الأخير، توظيف متعامل إسباني (إندرا سيستماس) Indra-sistemas قصد اقتناء ووضع نظام معلوماتي جبائي رقمي.

## الفصل الثاني.....الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

فإن النظام المعلوماتي المقترح من طرف هذا المتعامل يتركز على حل معلوماتي من نوع ( ERP<sup>1</sup>-SAP )، يتشكل من عدة وحدات مدمجة تستجيب في غالب الحالات لمتطلبات المهام الحرفية لإدارة جبائية، مع برمجة العناصر الآتية:

ضبط وتحديد الحل المعلوماتي؛

التكفل بالتطورات المعلوماتية الخاصة باحتياجات المهام الحرفية للمديرية العامة للضرائب.

### 2- تنظيم المنظومة المعلوماتية الجبائية SAP :

تم تنظيم نظام المعلومات sap حاليا، في خمس ورشات<sup>2</sup>:

2-1- ورشة الاندماج الوظيفي: و تتشكل من سبعة (7) مجموعات عمل ترتبط مهامها بالمسارات الحرفية الكلية المنصوص عليها في دفتر الشروط:

المجموعة 01: إستقبال المكلف بالضريبة؛

المجموعة 02: تسير الملف الجبائي للمكلف بالضريبة؛

المجموعة 03: الوعاء و التصفية؛

المجموعة 04: التحصيل وقبض الضريبة؛

المجموعة 05: الرقابة الجبائية ؛

المجموعة 06: المنازعات؛

المجموعة 07: الإشراف؛

2 2 - ورشة ترحيل واسترجاع المعطيات؛

2 3 - ورشة الواجهات؛

2 4 - ورشة الهندسة و الهندسة التقنية؛

2 5 - ورشة الإيرادات /توزيع؛

2 6 - ورشة التكوين؛

2 7 - خلية التخطيط، نوعية المخاطر والتسيير الوثائقي؛

### 3- أهداف مشروع المنظومة المعلوماتية الجبائية SAP :

يرمي المخطط التنظيمي لمصالح المديرية العامة للضرائب إلى تحكّم أفضل في فئة المكلفين بالضريبة فيما يخص الأنشطة و الأملاك التي يتوفر عليها هؤلاء.

- معالجة معلوماتية لكل المعطيات المرتبطة بفرض الضريبة على المكلفين بها و تحصيل مختلف أنواع الضرائب والرسوم عن بعد، الأمر الذي يجعل من عملية التحصيل الضريبي متطورة و تتم عن طريق الدفع الإلكتروني.

\*ERP: Entreprise Resource Planning.

<sup>2</sup> [www.mfdqi.gov.dz](http://www.mfdqi.gov.dz) 13/07/2020, 15:03.

## الفصل الثاني.....الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي

- يهدف SAP التكفل بالعمليات المرتبطة فيما بينها و المتعلقة بالرقابة الجبائية والاجتهاد في معالجة القضايا النزاعية وتقديم الجداول الإحصائية الموجزة و هذا من أجل إعداد مؤشرات التسيير و النجاعة بصفة عاجلة و آلية.
- إدراج التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال و خاصة تطبيق منظومة معلوماتية ناجعة.

### 4- النتائج المنتظرة من المنظومة المعلوماتية الجبائية SAP :

و يمكن تلخيصها كما يلي :

- التخفيف من حجم المهام المنفذة من طرف الأعوان، من خلال التآلية الكاملة لكل الإجراءات المتعلقة بدراسة المعطيات الخاصة بفرض الضرائب والتحصيل والرقابة والمنازعات.
- نزع الصفة المادية عن كل العمليات الجبائية ابتداء من استقبال المكلف بالضريبة و تأسيس الوعاء والتحصيل وكذا تسيير الملف الجبائي، و هذا من خلال تآلية هذه العمليات؛
- ولوج كل الأعوان إلى المنظومة المعلوماتية من خلال التأهيلات المراقبة؛
- التبادل السريع للمعلومات المتعلقة بالبيانات ما بين المصالح ومع المصالح الأخرى المؤسساتية من خلال تطوير الواجهات المتعددة؛
- تقديم الجداول البيانية في وقت معقول يسمح بتقييم نجاعة المصالح من جميع الأوجه ومتابعة مستوى ----التحصيل حسب نوع الضرائب و تبعا لكل قطاع نشاطي؛
- تقديم معطيات موجزة ذات مصداقية من أجل إنجاز دراسات إستشرافية و التحليل واتخاذ القرار؛
- مركزية قاعدة المعطيات بالنسبة لمختلف فئات المكلفين بالضريبة تسمح بالولوج الآلي للمحققين في المحاسبة إلى البطاقات عند قيامهم بالمهام المسندة إليهم؛
- برمجة عمليات التدقيق على أساس المعايير المؤسسة و المحددة بموضوعية بناء على قاعدة المعايير المنسجمة؛
- التحكم الأفضل في الموارد الجبائية؛
- محاربة الاقتصاد الموازي و غير القانوني؛
- مكافحة كل مظاهر الغش مهما كان نوعها؛
- التقليص في معالجة الشكاوى النزاعية للمكلفين بالضريبة؛
- التخفيض في الكلفة الناتجة عن طلب المطبوعات؛
- تسهيل عملية ولوج المكلفين بالضريبة إلى حسابهم الجبائي من خلال شهادات الولوج المراقبة؛
- إدراج إجراءات التصريح عن بعد؛
- إدراج إجراءات الدفع عن بعد.

### خلاصة الفصل:

تعتبر الرقابة الجبائية الوسيلة القانونية الممنوحة للإدارة الجبائية ، والتي تسعى من خلالها إلى المحافظة على الأموال العمومية والتحقق من مدى شرعية و صحة المعلومات المصرح بهما من طرف المكلفين بالضريبة و مطابقتها مع المداحيل الحقيقية وما تم الحصول عليه من معلومات من مصادر أخرى، والعمل على اكتشاف الأخطاء والانحرافات والقيام بتصحيحها نظرا لأهمية الرقابة الجبائية فقد تم إنشاء هياكل إدارية تختص بعملية الرقابة الجبائية وإجراءاتها وتسهر على تنفيذ قوانينها و مراقبة التسيير الحسن لها على جميع المستويات الوطنية، الجهوية و الولائية، كما حدد لها المشرع أشكالاً تختلف باختلاف نوع النشاط وأهمية رقم الأعمال ومن جهة أخرى قام بسن مجموعة من القوانين والإجراءات تنظم سير عملية الرقابة الجبائية من خلال الحقوق الممنوحة لكل من الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة والتي يؤدي عدم الالتزام بما إلى بطلان إجراءات الرقابة الجبائية.

أما فيما يخص التحصيل الضريبي فهو الأداة التي من خلالها تقوم الإدارة الضريبية بإقتطاع مستحقاتها من المكلفين بصفة قانونية، و التي تمر بعدة مراحل منها تكوين الملف للمكلف بالضريبة و بعدها إخضاعه لنظام جبائي معين ( النظام الحقيقي أو النظام الجزائي ) حسب طبيعة النشاط الذي يمارسه و في الأخير تحضير إشعار بالدفع من أجل تحصيل الضرائب بمختلف الوسائل المتاحة كالاقتطاع من المصدر... إلخ، وفي حالة تأخر المكلف بالضريبة تتخذ الإدارة الضريبية اجراءات التحصيل الإجباري.

ونتيجة لم نلاحظه من تطورات شهدتها الاقتصاد المحلي وخاصة بعد توجه الدولة لإقتصاد السوق الحر الذي بدوره أدى إلى اتساع المادة الخاضعة للضريبة، وجب على الإدارة الضريبية التماشي مع التطورات الحاصلة و القيام بعصرنة أجهزتها و برمجياتها للقضاء على مشكلة البيانات والمعلومات المتواجدة بشكل هائل الخاصة بالمكلفين بالضريبة وسرعة معالجتها، وذلك من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف التطوير في المنظومة المعلوماتية الخاصة بها ، والذي يعتمد عليه في عمليتي الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: التعريف بالهيئة محل الدراسة.

المطلب الأول: تقديم مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج.

المطلب الثاني: مجال صلاحيات الأشخاص والضرائب المعنيين لمركز الضرائب.

المطلب الثالث: مختلف المديرية الفرعية في مركز الضرائب.

المبحث الثاني: نظام المعلوماتي جبايتك

المطلب الأول: ماهية نظام المعلوماتي جبايتك .

المطلب الثاني: الإطلاق الرسمي للإجراءات الإلكترونية «JIBAYATIC».

المطلب الثالث: نظام المعلوماتية "جبايتك"، إمتيازاته و الفرق بين النظام القديم.

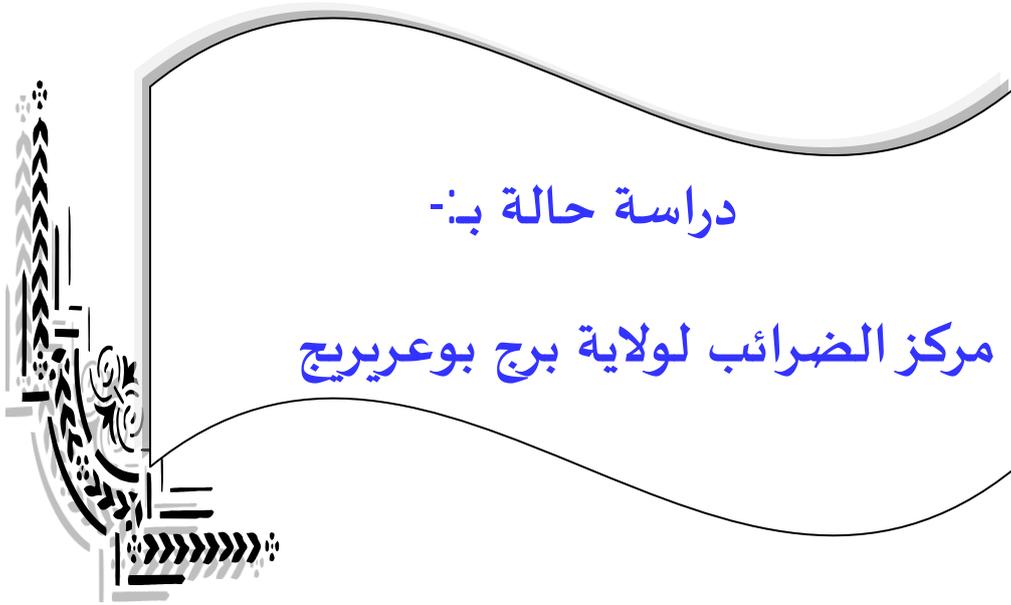
المبحث الثالث : تحليل الإحصائيات والبيانات

المطلب الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية، التحليل، مناقشتها .

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة .

خلاصة الفصل



دراسة حالة بـ:

مركز الضرائب لولاية برج بوعريج

### تمهيد:

بعد التطرق في الجانب النظري إلى المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، ارتأينا أن ندعم البحث بالدراسة الميدانية التي تعتبر بمثابة إسقاط للجانب النظري على الواقع، وإعطاءه بعداً آخر، وهي دراسة إحصائية تستند على أسس وقواعد علمية، حيث تم من خلالها استخدام الاستبيان كأداة من بين أهم الأدوات المستخدمة حديثاً في ميدان البحث العلمي، لتأكيد أو نفي صحة الفرضيات التي تم تناولها، فضلاً عن القيمة العلمية للنتائج التي يتم التوصل إليها، حيث تم تحديد عينة الدراسة من موظفين مركز الضرائب ورؤساء المصالح ومدراء مركز الضرائب، وذلك بغية حصر عينة الدراسة في الأشخاص المطلعين على نظام جبايتك ومساهمته في الرقابة والتحصيل الضريبي، وبالتالي تكون هذه الفئة هي المخول لها ودون سواها الإجابة على ما تضمنه هذا الاستبيان من تساؤلات، والتي على أساسها سيتم إثبات أو نفي فرضيات البحث، وهذا ما سنطرق إليه في هذا الجزء وذلك من خلال النقاط التالية:

**المبحث الأول: التعريف بالهيئة محل الدراسة.**

**المبحث الثاني: نظام المعلوماتي جبايتك .**

**المبحث الثالث: تحليل الإحصائيات والبيانات.**

### المبحث الأول: التعريف بالهيئة محل الدراسة

في إطار سعي الإدارة الجبائية لتقريب المسافة بينها وبين المكلفين بالضريبة تم انشاء مركز ضرائب في كل ولاية، وفيما يلي سنستعرض نبذة عن مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج التي تمت فيه الدراسة التطبيقية.

### المطلب الأول: تقديم مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

يعد مركز الضرائب فكرة حديثة أنشأت قصد عصنة الهيكلة القديمة لإدارة الضرائب من خلال حلول هذا المركز لمحل المدير الولائي للضرائب تدريجيا.

### أولا: تعريف مركز الضرائب (CDI)

تعد هذه المراكز ضمن مسار عصنة الإدارة الجبائية، و الهدف منه هو تنظيم أفضل للمصالح الخارجية، وكذا تحسين التمييز و مراقبة المكلفين ذوي الأهمية المتوسطة، فالمركز يشكل الممثل و المتحدث الجبائي الوحيد لهم، و يتكفل تحت رعاية رئيس المركز خاصة بأعمال التقييم (limmatriculation)، متابعة التزامات التصريحات و الدفع و حساب الحصائل، المراقبة و التحصيل و تتكفل هذه المراكز بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ( شركات و أشخاص طبيعية) الخاضعين للنظام الحقيقي الذي لا يتبعون مديرية كبريات المؤسسات ( ماعدا تلك التابعة لمديريات المؤسسات الكبرى) "DGE" و كذلك أصحاب المهن الحرة، حيث ينظم مركز الضرائب في ثلاث مصالح رئيسية ( المصلحة الرئيسية للتسيير، المصلحة الرئيسية للمراقبة و المصلحة الرئيسية للمنازعات) و قباضة و مصلحتين ( مصلحة الإستقبال و الإعلام، مصلحة الإعلام الآلي).

### ثانيا: تأسيس مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

يقع المركز وسط ولاية برج بوعرييج وهو عبارة عن هيكل إداري حديث وعصري مجهز بكافة الوسائل الضرورية للعمل الإداري و التكفل الأحسن للمكلفين الخاضعين له، تم افتتاحه رسميا 2 ديسمبر 2012، كما يعتبر من الصنف الثالث ، وهو عبارة عن مركز موحد يجمع تحت إشراف رئيس المركز كل مهام التسيير، التحصيل، المراقبة والمنازعات.

ويختص مركز الضرائب بتسيير ملفات المكلفين الخاضعين للضريبة حسب النظام الحقيقي والذين رقم أعمالهم السنوي يفوق أو يساوي ثلاثون مليون دينار جزائري ( 30.000.000)

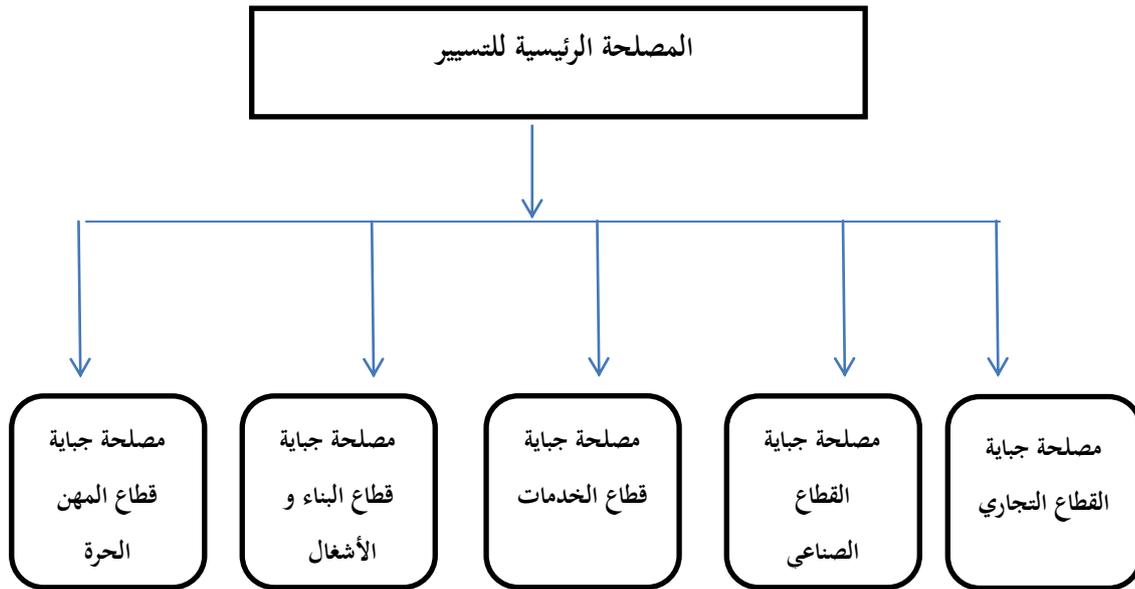
### ثالثا: الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب

#### 1-المصالح المكونة لها:

يتكون هيكله التنظيمي من ثلاث مصالح رئيسية و قباضة و مصلحتين.

أ-المصلحة الرئيسية للتسيير: التكفل بملفات المكلفين بالضريبة التابعة لمركز الضرائب في مجال الوعاء و متابعة الإمتيازات الجبائية ودراسة الإحتجاجات إضافة إلى المصادقة على الجداول و سندات الإيرادات و تقديمها الى مدير الضرائب بصفته مفوض عن مدير الضرائب الولائي للضرائب إلى جانب اقتراح تسجيل المكلفين بالضريبة للمراقبة على أساس المستندات وإعداد تقارير دورية و تجميع الإحصائيات و إعداد مخططات العمل و تنظيم الأشغال مع المصالح الأخرى مع الحرص على انسجامها. و تضم خمس مصالح هي كالأتي : المصلحة المكلفة بجباية القطاع الصناعي ، المصلحة المكلفة بجباية قطاع البناء و الأشغال العمومية، المصلحة المكلفة بجباية القطاع التجاري ، المصلحة المكلفة بجباية قطاع الخدمات، المصلحة المكلفة بجباية المهن الحرة.

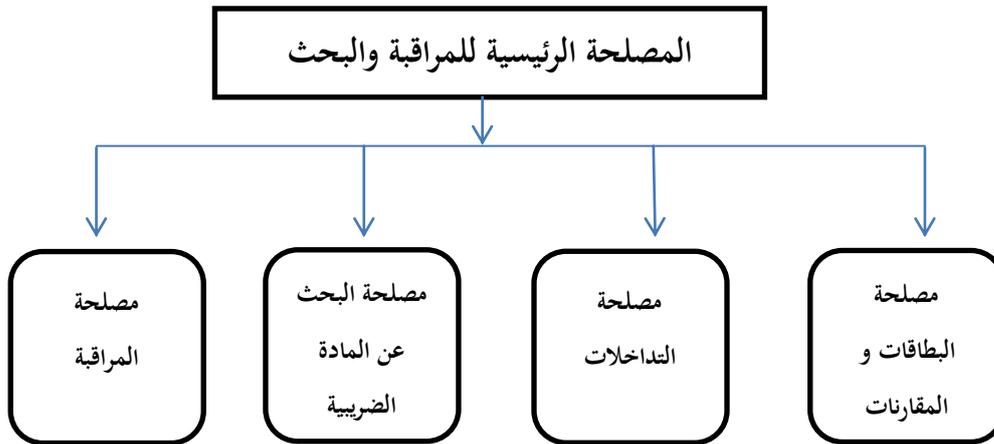
الشكل(3-1): فروع المصلحة الرئيسية للتسيير



المصدر: مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

ب- المصلحة الرئيسية للمراقبة و البحث : هي التحري عن المعلومة الجبائية و معالجتها و تخزينها لأجل استغلالها في اقتراح عمليات المراقبة و إنجازها في عين المكان أو عن طريق المستندات، مع إعداد جداول إحصائية و حواصل تقييمية دورية و تحتوي هذه المصلحة على أربع مصالح : مصلحة البطاقات و المقارنات مصلحة البحث عن المادة الضريبية، مصلحة التدخلات و مصلحة المراقبة.

الشكل(3-2): فروع المصلحة الرئيسية للمراقبة و البحث



المصدر: مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

ج- المصلحة الرئيسية للمنازعات: وتقوم بدراسة كل الطعون النزاعية الإعفائية نتيجة فرض ضرائب تعسفية أو غرامات إضافة إلى طلبات استرجاع القيمة المضافة وتتكون من ثلاث مصالح هي: مصلحة الشكاوي مصلحة المنازعات و لجان الطعن مصلحة التبليغ و الأمر بالدفع.

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

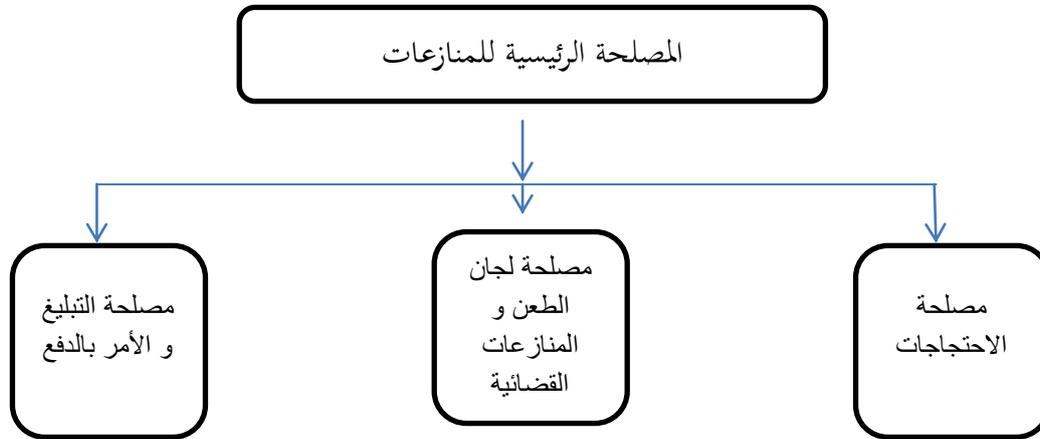
تقوم بدراسة كل طعن نزاعي أو إعفائي يوجه لمركز الضرائب و ناتج عن فرض ضرائب أو زيادات أو غرامات أو عقوبات قررها المركز، وكذا طلبات استرجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة ة، و متابعة القضايا النزاعية المقدمة إلى الهيئات القضائية و تعمل على تسيير ثلاث مصالح هي :

- **مصلحة الاحتجاجات، وتكلف ب:** دراسة الطعون المسبقة التي تهدف إلى إلغاء أو تخفيض فرض ضرائب أو الزيادات والعقوبات المحتج عليها و /أو استرجاع الضرائب والرسوم و الحقوق المدفوعة اثر تصريحات مكتتبه أو مدفوعات تلقائية أو مقتطعة المصدر ، كما تقوم بدراسة طلبات تتعلق بإرجاع الاقتطاعات الرسم على القيمة المضافة ، ودراسة الطعون المسبقة التي تهدف إلى الاحتجاج على أعمال المتابعة أو الإجراءات المتعلقة بما أو المطالبة بالأشياء المحجوزة ، كما تعمل على معالجة منازعات التحصيل .
- **مصلحة لجان الطعن والمنازعات القضائية، وتكلف ب:** دراسة الطعون التابعة لاختصاص لجان طعنالضرائب المباشرة والرسم على القيمة المضافة واختصاص لجان الطعن الإعفائي، المتابعة، بالاتصال مع المصلحة المعنية في المديرية الولائية للضرائب، للطعون و الشكاوى المقدمة للهيئات القضائية.

-**مصلحة التبليغ والأمر بالدفع، وتكلف ب:**

- تبليغ القرارات المتخذة بعنوان مختلف الطعون إلى المكلفين بالضريبة و إلى المصالح المعنية؛
- الأمر بصرف الإلغاءات و التخفيضات المقررة مع إعداد الشهادات المتعلقة بما؛
- إعداد المنتجات الإحصائية الدورية المتعلقة بمعالجة المنازعات و تبليغها للمصالح المعنية .

الشكل(3-3): فروع المصلحة الرئيسية للمنازعات



المصدر: مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

د-**القباضة:** تتكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان التسديدات التلقائية التي تتم أو الجداول العامة أو الفردية التي تصدر في حقهم وكذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل ، تنفيذ التدابير المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساريين المفعول والمتعلقة بالتحصيل الجبري للضريبة، وكذا مسك محاسبة المطابقة لقواعد المحاسبة العامة وتقديم حسابات التسيير المعدة إلى مجلس المحاسبة، كما تعمل على تسيير ثلاث مصالح هي :

- مصلحة الصندوق، مصلحة المحاسبة و مصلحة المتابعات.

هـ - **مصلحة الاستقبال و الإعلام:** تقوم باستقبال المكلفين و إعلامهم حول حقوقهم وواجباتهم الجبائية نحو مركز الضرائب.

و- مصلحة الإعلام الآلي و الوسائل: تكلف باستغلال التطبيقات المعلوماتية و تأمينها و إحصاء حاجيات المصالح من العتاد، الإشراف على مهام المتعلقة بنظافة و أمن المقرات .

**المطلب الثاني: مجال صلاحيات الأشخاص والضرائب المعنيين لمركز الضرائب**

سنتناول في هذا المطلب مجال اختصاص مركز الضرائب، الأشخاص التابعين لمركز الضرائب، الضرائب والرسوم المسيرة من طرف مركز الضرائب كالتالي:

**1- الأشخاص التابعين لمركز الضرائب:**

المؤسسات الفردية الخاضعة للنظام الضريبي الحقيقي والتي رقم أعمالها السنوي يفوق 30.000.000 دج؛

الشركات الغير خاضعة لمديرية كبريات المؤسسات والتي رقم أعمالها السنوية يفوق 30.000.000 دج؛

المؤسسات الفردية الخاضعة للنظام الجزائي والتي تختار الخضوع للضريبة حسب النظام الحقيقي؛

**2- الضرائب والرسوم المسيرة من طرف مركز الضرائب:**

تتمثل مهام مركز الضرائب في تسيير الوعاء الضريبي وتحصيل ومراقبة الضرائب و الرسوم التالية:

- الضريبة على الدخل الإجمالي /فئة الأرباح المهنية؛
- الضريبة على أرباح الشركات؛
- الرسم على القيمة المضافة؛
- رسم المرور على الكحول؛
- الرسم على النشاط المهني؛
- الإقتطاعات من المصدر المستحقة على الأجور و المرتبات و المكافآت؛
- الإقتطاعات من المصدر المستحقة على توزيع أرباح الأسهم و الشركات؛
- حقوق الطابع ؛

**3- الضرائب و الرسوم التي يخضع لها المكلف بالضريبة التابع للنظام الحقيقي:**

**3-1- المؤسسات الفردية: تخضع للضرائب التالية:**

الضريبة على الدخل الإجمالي عند تحقيق دخل يتعلق بفئة الأرباح المهنية؛

الرسم على النشاط المهني؛

الرسم على القيمة المضافة؛

3-2-2- الشركات الغير تابعة لكبريات المؤسسات: تخضع للضرائب و الرسوم التالية :

3-2-1- بالنسبة لشركات الأموال ( الشركة ذات المسؤولية المحدودة، الشركات ذات الأسهم، شركات التوصية ذات الأسهم...):

- الضرائب على أرباح الشركات على الأرباح المحققة.
- الرسم على النشاط المهني و الرسم على القيمة المضافة.
- الضريبة على الدخل الإجمالي فئة مرتبات و أجور على مداخيل مسيري الشركات ذات المسؤولية المحدودة.

3-2-2- بالنسبة للمؤسسات الأحادية ذات المسؤولية المحدودة:

- الضريبة على أرباح الشركات على الأرباح المحققة.
- الرسم على النشاط المهني و الرسم على القيمة المضافة.
- الضريبة على الدخل الإجمالي فئة مرتبات و أجور على مداخيل مسير المؤسسة الأحادية ذات المسؤولية المحدودة.

3-2-3- بالنسبة لشركات الأشخاص ( شركات التضامن، شركات المساهمة، شركات التوصية البسيط):

- الضريبة على الدخل الإجمالي فئة مرتبات و أجور.
- الرسم على النشاط المهني و الرسم على القيمة المضافة.

عرض الملف الجبائي على مستوى مركز الضرائب

يتكون الملف الجبائي من عد د من الوثائق يستخرجها المعني من مصالح مختلفة على حسب مراده وعلى حسب طبيعة المكلف بالضريبة.

1- بالنسبة للأشخاص الطبيعيين: يتكون الملف من :

- التصريح بالوجود G8 الملحق رقم...01 صفحة رقم 119.
- نسخة عن السجل التجاري ومقرر اعتماد أو بطاقة حرفي.
- عقد كراء أو عقد الملكية للمحل.
- شهادة ميلاد رقم 12
- شهادة إقامة

2- بالنسبة للأشخاص المعنويين:

- التصريح بالوجود

- نسخة مصادق عليه عن عقد تأسيس الشركة.
- نموذج إمضاء المسير.
- نسخة مصادق عليها عن السجل التجاري.
- عقد كراء أو عقد ملكية للمحل.
- شهادة ميلاد الشركاء رقم 12.
- شهادة إقامة الشركاء.

وتضيف مصلحة الضرائب وثائق أيضا داخل الملف الجبائي تسمح لها بمتابعة المكلف من بينها:

- بطاقات مراقبة تصريحات سلسلة رقم G50 (Fiche de contrôle des G50)، تقوم مصلحة الضرائب بملئها كل ما قام المكلف بتسديد ضرائبه عن طريق G50 ارجع الملحق رقم...02 صفحة رقم 120.
- إشعار بالدفع لجدول فردي ارجع A visa a payer du rôle individuel تبلغ بواسطة مصلحة الضرائب المكلف بالضريبة بالمبلغ المستحق الدفع، ارجع الملحق رقم 03 صفحة رقم 121.
- جدول فردي (rôle individuel)، وهذا في حالة مؤسسة فردية تصدره مصلحة الضرائب بعد التحقيق أو المراقبة ، ارجع الملحق رقم ...04 صفحة رقم 122.
- TVA و IRG كشف الضرائب الواجبة الدفع: (d'établissement TAP TVA bulletin ) imposition، تبقى مصلحة الضرائب على هذه الوثيقة: داخل الملف الجبائي لتدوين الضرائب متى وكيف تم إخضاع المكلف لها.
- التبليغ بتسوية الضريبة في حالة ما إذا المكلف لم يقوم بالتصريح الكامل و عندما يتم اكتشاف ذلك من قبل مصلحة الضرائب فإنها تقوم بتسوية ضريته .
- الضريبة على الدخل الإجمالي صنف أجور ومرتبات - التصريح بالمدادخيل السنوية - يصرح فيها المكلف عن مداخيل عماله أو موظفيه داخل المؤسسة (G29)، ارجع الملحق رقم...05 صفحة رقم 123.
- طلب الحصول على رقم التعريف الجبائي تملأ من طرف المكلف وذلك للحصول على البطاقة الجبائية حسب طبيعة المؤسسة.

### المطلب الثالث: مهام مختلف المديريات الفرعية في مركز الضرائب

تنظم مركز الضرائب في خمس (05) مديريات فرعية:

#### 1- المديرية الفرعية للعمليات الجبائية ، وتكلف بـ:

- تنشيط المصالح و إعداد الإحصائيات وتجميعها، كما تكلف بأشغال الإصدار؛
- التكفل بطلبات اعتماد حصص شراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة و متابعتها ومراقبتها؛
- متابعة أنظمة الإعفاء والامتيازات الجبائية الخاصة.

تعمل على تسيير:

(أ) مكتب الجداول، ويكلف بـ:

- التكفل بالجداول العامة والتصديق عليها؛
- التكفل بمصفوفات الجداول العامة وسندات التحصيل.

(ب) مكتب الإحصائيات، ويكلف بـ:

- استلام إحصائيات الهياكل الأخرى في المديرية الولائية؛
- مركزة المنتجات الإحصائية الدورية الخاصة بالوعاء والتحصيل؛
- مركزة الوضعيات الإحصائية الدورية وضمان إحالتها إلى المديرية الجهوية للضرائب.

(ج) مكتب التنظيم والعلاقات العامة، ويكلف بـ:

- استلام و دراسة طلبات الاعتماد في نظام الشراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة مع تسليم هذه الاعتمادات؛
- متابعة الأنظمة الجبائية الخاصة و الامتيازية؛
- نشر المعلومة الجبائية واستقبال الجمهور وإعلامه و توجيهه.

(د) مكتب التنشيط والمساعدة، ويكلف لا سيما، بضمان ما يأتي:

- التكفل بالاتصال مع الهياكل الجهوية والمديريات الولائية للضرائب و كذا بتنشيط المصالح المحلية ومساعدتها قصد تحسين مناهج العمل و انسجامها؛
- متابعة تقارير التحقيق في التسيير ومعالجتها.

2- المديرية الفرعية للتحصيل، وتكلف بـ:

- التكفل بالجداول وسندات الإيرادات و مراقبتها و متابعتها و كذا بوضعية تحصيل الضرائب والرسم و كل ناتج آخر أو أتاوى؛
- متابعة العمليات والقيود المحاسبية والمراقبة الدورية لمصالح التحصيل وتنشيط قابضات الضرائب في مجال تنفيذ أعمالها للتطهير وتصفية الحسابات وكذا التحصيل الجبري للضريبة؛
- التقييم الدوري لوضعية التحصيل و تحليل النقائص لا سيما فيما يخص التصفية مع اقتراح تدابير من شأنها أن تحسن الناتج الجبائي؛
- مراقبة القابضات ومساعدتها قصد تطهير حسابات قابضات الضرائب بغية تصفية الحسابات وتطهيرها.

تعمل على تسيير:

(أ) مكتب مراقبة التحصيل، ويكلف بـ:

- دفع نشاطات التحصيل؛
- المحافظة على مصالح الخزينة بمناسبة الصفقات العقارية الموثقة و عند إرجاع فائض المدفوعات؛
- إعداد عناصر الجباية الضرورية لوضع الميزانية و تبليغها للجماعات المحلية وكذا الهيئات المعنية.

(ب) مكتب متابعة عمليات القيد وأشغاله، ويكلف بضمان:

- متابعة أعمال التأشير والتوقيع على المدفوعات وعلى شهادات الإلغاء من الجداول وسندات الإيرادات المتكفل بها؛

- المراقبة الدورية لوضعية الصندوق و حركة الحسابات المالية و القيم غير النشطة؛
  - التكفل الفعلي بالأوامر والتوصيات التي يقدمها المحققون في التسيير، بخصوص مهام المراقبة وتنفيذها؛
  - ضمان إعداد و تأشير عمليات والقيود عند تسليم المهام بين المحاسبين.
- ج) مكتب التصفية، ويكلف بضمان:**
- مراقبة التكفل بالجداول العامة وبسندات التحصيل أو الإيرادات المتعلقة بمستحقات ومستخرجات الأحكام وقرارات القضائية في مجال الغرامات والعقوبات المالية أو الموارد غير الجبائية؛
  - استلام المنتجات الإحصائية التي يعدها قابضو الضرائب والمصادقة عليها؛
  - مركزة حسابات تسيير الخزينة والمستندات الملحقة،
  - التكفل بجداول القبول في الإرجاء للمبالغ المتعذر تحصيلها و جدول تصفية منتجات الخزينة وسجل الترحيل، و مراقبة كل ذلك.

### 3- المديرية الفرعية للمنازعات، وتكلف بضمان:

- معالجة الاحتجاجات المقدمة برسم المرحلتين الإداريتين للطعن النزاعي أو المرحلة الإعفائية، وتبليغ القرارات المتخذة و الأمر بصرف الإلغاءات والتخفيضات الممنوحة؛
- معالجة طلبات استرجاع الدفع المسبق للرسم على القيمة المضافة؛
- تشكيل ملفات إيداع التظلمات أو طعون الاستئناف والدفاع أمام الهيئات القضائية المختصة عن مصالح الإدارة الجبائية.

تعمل على تسيير:

#### أ) مكتب الاحتجاجات، ويكلف ب:

- استلام دراسة الطعون الهادفة سواء إلى إرجاع الحقوق أو إلى إلغاء القرارات الملاحقة أو إلى المطالبة بأشياء محجوزة.
- استلام ودراسة الطلبات المتعلقة باسترجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة.

#### ب) مكتب لجان الطعن، ويكلف ب:

- دراسة الاحتجاجات أو الطلبات التي يقدمها المكلفون بالضريبة وتقدم إليها للجان المصالحة و الطعن النزاعي أو الإعفائي المختصة؛

- تلقي الطلبات التي يتقدم بها قابضو الضرائب الرامية إلى التصريح بعدم إمكانية التحصيل أو إخلاء المسؤولية أو إرجاء دفع أقساط ضريبة أو رسوم أو حقوق غير قابلة للتحصيل وعرضها على لجنة الطعن الإعفائي المختصة.

#### ج) مكتب المنازعات القضائية، ويكلف ب:

- إعداد وتكوين ملفات إيداع الشكاوى لدى الهيئات القضائية الجزائية المختصة؛
- الدفاع أمام الهيئات القضائية المختصة على مصالح الإدارات الجبائية عند الاحتجاج على فرض ضريبة.

#### د) مكتب التبليغ والأمر بالصرف ويكلف ب:

- تبليغ المكلفين بالضريبة والمصالح المعنية بالقرارات المتخذة برسم مختلف أصناف الطعن؛
- الأمر بصرف الإلغاءات و التخفيضات الممنوحة مع إعداد الشهادات الخاصة بذلك.

### 4- المديرية الفرعية للمراقبة الجبائية، وتكلف بـ:

- بإعداد برامج البحث ومراجعة ومراقبة التقييمات ومتابعة إنجازها.

تعمل على تسيير:

أ) مكتب البحث عن المعلومة الجبائية ، الذي يعمل في شكل فرق، ويكلف بـ:

- تشكيل فهرس للمصادر المحلية للمعلومات التي تعني وعاء الضريبة و مراقبتها وكذا تحصيلها؛

- تنفيذ برامج التدخلات و البحث وكذا تنفيذ حق الإطلاع و حق الزيارة بالتنسيق مع المصالح و المؤسسات المعنية .

ب) مكتب البطاقات والمقارنات، ويكلف بـ :

- تكوين و تسيير مختلف البطاقات المسوكة؛

- التكفل بطلبات التعريف الجبائية للمكلفين بالضريبة؛

- مراقبة استغلال المصالح المعنية لمعطيات المقارنة و إعداد وضعيات إحصائية و حواصل دورية لتقييم نشاطات المكتب .

ج) مكتب المراجعات الجبائية، الذي يعمل في شكل فرق، ويكلف بضمنان:

- متابعة تنفيذ برامج المراقبة والمراجعة ؛

- تسجيل المكلفين بالضريبة في مختلف برامج المراقبة ؛

- إعداد الوضعيات الإحصائية و التقارير الدورية التقييمية.

د) مكتب مراقبة التقييمات، الذي يعمل في شكل فرق، ويكلف:

- استلام و استغلال عقود نقل الملكية بالمقابل أو مجاناً؛

- المشاركة في أشغال التحيين للمعايير المرجعية (التنطيق)؛

- متابعة أشغال الخبرة في إطار الطلبات التي تقدمها السلطات العمومية.

### 5- المديرية الفرعية للوسائل، وتكلف بـ:

- تسيير المستخدمين و الميزانية و الوسائل المنقولة و غير المنقولة للمديرية الولائية للضرائب؛

- السهر على تنفيذ البرامج المعلوماتية وتنسيقها وكذا السهر على إبقاء المنشآت التحتية والتطبيقات المعلوماتية في حالة تشغيل.

تعمل على تسيير:

أ) مكتب المستخدمين والتكوين، ويكلف بـ:

- السهر على احترام التشريع والتنظيم الساريين المفعول في مجال تسيير الموارد البشرية والتكوين؛

- إنجاز أعمال ضبط التعداد وترشيد مناصب العمل، التي يشرع فيها بالاتصال مع الهياكل المعنية في المديرية الجهوية.

ب) مكتب عمليات الميزانية ، ويكلف بـ:

- القيام في حدود صلاحياته، بتنفيذ العمليات الميزانية ؛

- تحرير أمر بصرف ملفات استرداد الرسم على القيمة المضافة، وذلك في حدود الاختصاص المخول له؛

- تحرير أمر بصرف فوائض المدفوعات الناتجة عن استعمال شهادات الإلغاء الصادرة بخصوص الضرائب محل النزاع، الموجودة في

حدود اختصاص المديرية الولائية للضرائب ومراكز الضرائب ؛

- الإعداد السنوي للحساب الإداري للمديرية.

ج) مكتب الوسائل وتسيير المطبوعات والأرشيف، ويكلف بـ:

- تسيير الوسائل المنقولة وغير المنقولة وكذا مخزن المطبوعات و أرشيف كل المصالح التابعة للمديرية الولائية للضرائب تنفيذ التدابير المشروع فيها من أجل ضمان أمن المستخدمين والهيكل و العتاد والتجهيزات مع إعداد تقارير دورية عن ذلك.

(د) مكتب الإعلام الآلي، ويكلف بـ:

- التنسيق في مجال الإعلام الآلي بين المصالح على الصعيدين المحلي والجهوي؛
- المحافظة في حالة شغل للمنشآت التحتية التكنولوجية ومواردها؛

### المبحث الثاني: نظام المعلوماتي جبايتك

يعتبر تحسين الخدمة العمومية و الاهتمام بالمكلف من أولويات المديرية العامة للضرائب، و في هذا الصدد قامت الإدارة الجبائية بتبني نظام جديعي بغية عصنة الإدارة الجبائية.

### المطلب الأول: ماهية نظام المعلوماتي جبايتك

تنفذ مصلحة الضرائب الجزائرية برنامج تحديث يتم فيه إجراء إصلاح كامل لهيكلها وطريقة عملها، خاصة وبعد تأثرها بالإصلاحات الاقتصادية التي عرفتها الدولة في السنوات الأخيرة، وفي هذا الصدد وجدت نفسها مطالبة بوضع إستراتيجية لعصنة هيكلها في إطار تحديث الإدارة الجبائية، وكأول عملية تم إنشاء موقع الكتروني رسمي خاص بالإدارة الجبائية فيما يخص ضرائب المكلفين بالضريبة التابعين لجمال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات DGE و وضع تحت تصرفهم بوابة مخصصة للإجراءات الالكترونية تسمى جبايتك عن طريق العنوان الالكتروني التالي:

[www.jibayatic.dz](http://www.jibayatic.dz) ارجع الملحق رقم...06 صفحة 124.

### أولا : تعريف نظام المعلوماتي جبايتك

في إطار رقمنة الخدمة العمومية وضعت المديرية العامة للضرائب نظام للتصريح عن بعد ( Télé-Déclaration ) فبعدما استخدمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كوسيلة لنشر المعلومات الجبائية ، انتقلت الإدارة الضريبية في عملها من رحلة نقل المعلومة الجبائية إلى رحلة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في علاقتها مع المكلفين بالضريبة و هذا باستحداث نظام التصريح عن بعد ( جبايتك JIBAYATIC ).

كان اعتماد تقنية التصريح عبر الانترنت و الدفع الالكتروني بالنسبة للمكلفين بالضريبة الخاضعين لمديرية كبريات المؤسسات (DGE) و هم المؤسسات و الشركات الأجنبية العاملة في ميدان المحروقات أو التي يفوق رقم أعمالها سقف معين كخطوة أولى بحث يعتبر بالنسبة إليهم نظام التصريح عن بعد هو نظام إلزامي ابتداء من جانفي 2018 يجب التقيد به كما باستطاعتهم تس ديج كافة الضرائب و الرسوم عن طريق الدفع الالكتروني.

أما بالنسبة للمكلفين بالضريبة التابعين لمراكز الضرائب والمراكز الحوارية للضرائب فان نظ ام التصريح عن بعد هو نظام اختياري بالنسبة لهم وقد تم وضع 22 مركز نموذجي للتعريف بالعملية و للاطلاع على سير هذا التطبيق المعلوماتي قبل تعميمه على جميع المراكز حيث يكفي للمكلف أن يطلب التسجيل في نظام التصريح عن بعد.

جبايتك هي البوابة الجديدة لإدارة الضرائب الجزائرية وهي أول تجربة لإجراء الأعمال المصممة عن بعد لتسهيل رسوم الضريبة وتبسيطها، إذ تقدم خدمات التصريح ودفع الضرائب والرسوم عن بعد، يعتمد الدفع المرتبط على التحويل عن طريق الجهاز المصرفي للدفع الجماعي أو الدفع عن بعد عبر البوابة الإلكترونية للخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك، موجهة لدفعي الضرائب في مديرية

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

الشركات الكبرى (DGE) ، وهي جزء من عملية التحسين المستمر، الإثراء الوظيفي وتوسيع الخدمات قيد الدراسة. لهذا نحن نعول على تعليقات التجربة من هذا الإجراء الرائد، خاصة على مشاركة دافعي الضرائب لدينا الذين تخصص لهم خدمة استماع<sup>1</sup> في غاية إجراء اشتراك مبسط لخدمات JIBAYATIC، سيتم منح دافع الضرائب الوصول إلى منطقة خا صرة وأمنة حيث يتم تقديم العديد من الخدمات<sup>2</sup>:

- اكتتاب و إرسال الصنوجات عبر الانترنت.
- إمكانية الدخول بمساعدة الإقرار الضريبي، مع الحساب التلقائي واختيار الخيارات في شكل قوائم منسدة. توفر هذه الخدمة أيضا لدافعي الضرائب تأميا للنوبة التي تتوافق مع القواعد الضريبية الحالية.
- من الممكن أيضا تحديث إعلان تم إدخاله ولم يتم إرساله بعد.
- نظام إرسال الإعلانات للدفع مع المتابعة المستمرة لجميع التمرينات.
- الاطلاع على الوثائق التبريرية و طبعها ( إشعار بالدفع).
- الاطلاع على الرزنامة السنوية للالتزامات الجبائية .
- الاطلاع على الحساب الجبائي للمكلف بالضريبة ( المعلومات الشخصية و العناصر غير المسددة و المبلغ الإجمالي للدين الجبائي ... و غيرها) و لذا الخادمة الجديدة للتوطن البنكي.
- لم يعد بإمكان دافعي الضرائب الذين يندرجون في اختصاص إدارة الضرائب ( DGE استخدام الإجراء التقليدي (إعلان ورقي) لإيداع هذا الالتزام الجديد بإجراءات التداول عن بعد (الإعلان عن بعد والدفع عبر الإنترنت)، الاشتراك إلزامي للوصول إلى خدمات JIBAYATIC والغرض منه هو إقامة علاقة بين مديرية كبريات المؤسسات (DGE ودافعي الضرائب. استمارة التسجيل ضمن جبايتك ارجع الملحق رقم ...07 صفحة 125.

للانضمام إلى jibayatic ، يجب عليك تقديم ملف لدى مديرية كبريات المؤسسات (DGE)

- نموذج طلب للاشتراك .
  - كتاب الشروط العامة.
  - كشف الحساب البنكي .
  - تفويض لدافعي الضرائب الملتزمين المفوضين بالتوقيع على نموذج الاشتراك للعمل نيابة عنه، إذا لم يكن الموقع على النموذج هو ممثلة القانوني.
  - عند تكوين الملف، يقوم دافع الضرائب بتحديد موعد من اختياره على Jibayatic لإيداعه في إدارة الشركات الكبيرة (DGE) في يوم الإيجاع، يتلقى تحت غطاء مغلق، رمز وصوله إلى منطقته الخاصة على بوابة الإعلان الضريبي.
- ثانيا: مزايا نظام المعلوماتي جبايتك:
- تخفي JIBAYATIC مزايا مختلفة لدافعي الضرائب<sup>3</sup>:

<sup>1</sup>Jibayatic.dz- le portail des déclarations fiscales en ligne-légal doctrine

<sup>2</sup>Jibayatic direction générale des impôts- avantages

<sup>3</sup>Télédéclaration-jibayatic formulaires du monde.com

- إنه مجاني وسهل الوصول إليه من خلال عملية سهلة الاستخدام ؛
  - أنها آمنة مع أقصى قدر من الوصول وتوفر مساعدة ودية ترافق عملية الاستيلاء، وفقا لقواعد الضرائب الحديثة، والتي تمنع أخطاء الحساب والصدف في الملازمة للإجراءات الورقية؛
  - تظل جميع عمليات التبادل و بيانات دافعي الضرائب متاحة ويمكن الوصول إليها في منطقته الخاصة ؛
  - توفر إمكانية تتبع ومراقبة أفضل للبورصات مع إدارة الضرائب، وذلك بفضل المتابعة الدقيقة للإعلانات المرسله ؛
- أنه يوفر لوحة القيادة على العمليات المنفذة

### المطلب الثاني: الإطلاق الرسمي للإجراءات الإلكترونية «jibayatic»

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

ولقد تم الترحيب بهذه التجربة الأولى للإجراءات الإلكترونية والتي تهدف إلى تسهيل وتبسيط للمتعاملين الاقتصاديين التابعين لمديرية كبريات المؤسسات، إتمام واجبهم الجبائي بكل سهولة وأريحية وحماية.

كما أضاف أن هذا الإجراء يخص كمرحلة أولى، كبريات المؤسسات وسوف يتم تعميمه قريبا على ال فئات الأخرى من المكلفين بالضريبة وفقا لنتائج هذا الإجراء النموذجي.

وفي نفس السياق، صرح الوزير المنتدب لدى وزير المالية أنه وبعد الدفع الإلكتروني، 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 الإلكتروني لفائدة المتعاملين الاقتصاديين.

وقد سلط الضوء على الخدمات المقدمة من طرف هذه البوابة الجديدة للإجراءات الإلكترونية "جبايتك" مع الإشارة إلى أن إنجاز هذا النوع الجديد يتم عبر بوابتين إلكترونيتين. الأولى مشتركة لمجموع المتعاملين تمكنهم من القيام بالتصريح الإلكتروني 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 الإلكترونية 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 أليانس التأمينات.

### المطلب الثالث: نظام المعلوماتية "جبايتك"، إمتيازاته و الفرق بين النظام القديم

يتطلب التنظيم الجديد للمديرية العامة للضرائب اللجوء إلى إجراءات عصرية لمعالجة جميع المعطيات المتعلقة بفرض الضرائب على المكلفين بالضريبة و تحصيل مختلف الضرائب و الرسوم و كل ما يترتب عنه من عمليات ملحققة تتعلق بمهام الرقابة الجبائية تسوية القضايا النزاعية و تقديم معلومات تلخيصية عن مؤشرات التسيير و النجاحة، حيث يمكن تلخيص امتيازات المنظومة المعلوماتية "جبايتك" في هذا المطلب كمايلي: <sup>1</sup>

#### أولاً: بالنسبة للإدارة الضريبية:

- التشغيل الآلي الكلي لجميع الإجراءات الإدارية بدءاً من استقبال المكلف بالضريبة وصولاً إلى الوعاء والتحصيل و تسيير الملف الجبائي.
- التبادل السريع للمعلومات بين المصالح ومع مختلف المصالح المؤسساتية من خلال تطوير واجهات متعددة.
- رقمنة عملية تسيير المادة الضريبية.
- التشغيل الآلي لعمليات المحاسبة: عمليات الخزينة، توزيع الرسم على النشاط المهني والحساب الفعلي للمبلغ الرئيسي للتصريح و التعريف 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 و متابعة مستوى التحصيل حسب صنف الضرائب و قطاع النشاط.
- تقديم معطيات تلخيصية موثوقة للدراسات الاستشرافية و التحليلية و اتخاذ القرارات .
- تقليص تكاليف الطلبات المتعلقة بالمطبوعات الجبائية.

#### ثانياً: بالنسبة للمكلف بالضريبة:

- تعتبر بوابة التصريح الإلكتروني حلاً يسمح للمكلفين بالضريبة بما يلي :
- اجراءات العمليات من المقرر 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 إستثمارات التصريحية المودعة و الإطلاع عليها.
- الدفع عن طريق الأنترنت لضرائبه و رسومه.
- الإطلاع على دينه الجبائي الكلي.

<sup>1</sup>رسالة المديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، نشرة شهرية، العدد رقم 85/2017، ص 07.

- طلب الشهادات الجبائية.

- تقديم الطعون ( طعون ولائية، تخفيض مشروط...)

ثالثا: الفرق بين النظام القديم و نظام جبايتك

1- طبيعة الوسائل المستخدمة عناء التعامل بين الأطراف : للإدارة 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 يع د سمة أساسية تميز أعمال ه ذا 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.

من بعض أمثلة الوثائق التي تغيرت من النظام القدام إلى النظام الجديد و التي استطعنا الحصول عليها هي وثيقة

08 **extrait des role** وهي وثيقة تشير إلى طريقة حساب الضريبة والمبلغ المتبقي الواجب دفعه في الموعد النهائي للدفع و التي يتم إصدارها بناء على طلب المكلف بالضريبة على أساس موقفه الضريبي الذي يحتفظ به المستلم و هذا ما سنجد في الملحق 08 صفحة 126 الذي يعبر عن وثيقة **extrait des role** في النظام القديم و الملحق 09 صفحة رقم 127 الذي يعبر عن الوثيقة في النظام الجديد.

وكذلك وثيقة **avis a payer** (إشعار بالدفع) التي تغيرت من النظام القديم إلى النظام الجديد، وهذه المستندات تغيرت من الشكل الورقي المكتوب باليد إلى الشكل الإلكتروني الذي يسمح للموظف بالتحتم والتوقيع فقط، ارجع الملحق 4 صفحة رقم 122.

5- مدى إمكانية تنفيذ كل العمليات : في ظل النظام القديم كان التصريح و الدفع عن طريق الذهاب إلى مديرية الضرائب والدفع شخصا، أما في النظام الجديد فالدفع و التصريح الجبائي يتم إلكترونيا 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 و ذلك وفقا لمواعيد عمل المؤسسات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا 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 حاليا على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

في الأخير يمكننا القول أن لكل نظام إيجابيته و سلبياته لذلك لا يعني أن النظام القديم لم يكن فعال لكن يجب التماشي مع التغيرات و التطورات الحاصلة في العالم و ذلك لتحسين مستوي النمو و تمويل الخزينة العمومية .

### المبحث الثالث: تحليل الإحصائيات والبيانات

#### المطلب الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

أولاً: منهج و مجتمع و عينة الدراسة :

1- منهج الدراسة: كل دراسة تستدعي منهجاً ملائماً لها، والمنهج هو: <sup>1</sup> "مجموعة من الأساليب والمداخل المتعددة التي تستعمل لغرض جمع البيانات والوصول من خلالها إلى تفسيرات أو نتائج".

وتماشياً مع أهداف وإشكالية الدراسة تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي، والذي يعرف بأنه " طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة"<sup>2</sup>.

تم استخدامنا لهذا المنهج لأنه يتناسب وطبيعة دراستنا، كونه لا يقتصر فقط على جمع البيانات لظاهرة معينة، بل يتناول تحليل هذه الظاهرة ورصدها، حيث نقوم بجمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة ونهتم بوصفها وصفاً تفسيريًا دقيقاً من خلال البيانات المجمعة والمتوفرة، ومعيّرين عنها تعبيراً كميّاً وكميّاً سواء بفقرات أو في شكل رسوم بيانية أو في جداول رقمية وصفية. فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي يقدم وصف رقمي ملموس يوضح مقدار هذه الظاهرة وحجمها<sup>3</sup>.

#### 2- مجتمع الدراسة:

تعريف 1: يعرف مجتمع الدراسة بأنه: " جميع المفردات التي تتوافر فيها خصائص المطلوب دراستها"<sup>4</sup>,

تعريف 2: ويعرف مجتمع الدراسة بأنه: "جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث، وتتشرك في صفة معينة أو أكثر المطلوب جمع البيانات حولها"<sup>5</sup>

تعريف 3: يعرف أيضاً بأنه: " عبارة عن جميع الوحدات أو الأفراد أو المشاهدات أو الحالات التي تشترك في صفة أو مجموعة من الصفات تميزها عن غيرها ويرغب الباحث في تعميم النتائج المتوصل إليها"<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> لويس كوهين، (ترجمة كوثر حسين كوجيك)، مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والتربوية، ط1، القاهرة، مصر، دار العربة للنشر، سنة 1990 ص62.

<sup>2</sup>عمار بوحوش، وآخرون، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر. 2000، ص 32

<sup>3</sup>د.مام عواطف ، مطبوعة جامعية في مساق حلقة البحث، المستوى الثانية ماستر توجه وارشاد، قسم علم النفس وعلوم التربية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية - جامعة محمد بوضياف -مسيلة- ، السنة الجامعية 2016-2017

<sup>4</sup> -بعيطيش شعبان، اثر التسويق بالعلاقات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصناعية الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسويق، جامعة محمد بوضياف - المسيلة-، السنة الجامعية 2015-2016، ص186

<sup>5</sup> - خليفى رزقة، شيقارة هجيرة ، منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية ، مجلة المعارف علمية دولية محكمة، تصدر عن جامعة بورة، العدد 23(ديسمبر 2017)، ص 280-294.

<sup>6</sup> - مصطفى طويطي، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان - تطبيقات عملية على برنامج excel - الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018، ص 19.

يتمثل المجتمع في هذه الدراسة الموظفين العاملين بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

### 3- عينة الدراسة :

في العينة يمكن الاكتفاء بعدد معين من وحدات المجتمع، ودراستهم وعند التوصل الى نتائج يمكن تعميم هذه النتائج على جميع افراد المجتمع، وباختصار فان العينة هي عبارة عن جزء أو قسم من المجتمع الدراسة.<sup>1</sup>

**مفهوم العينة على أهما:** " مجموعة جزئية من المجتمع لها نفس خصائصه الأصلية التي تنتمي إليه ويكون الغرض منها الحصول على معلومات مرتبطة بالمجتمع عن طريق اختيار عدد من الأشخاص للدراسة يمثلون ذلك المجتمع حيث تبدأ أية دراسة احصائية بجمع البيانات الخام المتوفرة بإحدى الطرق"<sup>2</sup>

أما في دراستنا فاعتمدنا على عينة الموظفين العاملين بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج الذين لديهم صلة مباشرة بعملية الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي نتيجة لتمتعهم بالمعرفة اللازمة في مجال تكنولوجيا الاتصال بالمعلومات حيث تم اختيار عينة تكونت من 32 موظف حيث تم توزيع الاستبيان عليهم وتم جمعها كلها وقبولها، كما تضمن الاستبيان 22 سؤالاً.

### ثانيا: وصف أداة الاستبيان وتعريف بمتغيرات الدراسة

#### 1- تصميم أداة الاستبيان

يعتبر الاستبيان: " الأداة الأكثر استخداما في البحوث الاجتماعية والإنسانية، إذ يعتبر وسيلة لجمع البيانات من خلال ما يتضمنه من مجموعة من الأسئلة أو العبارات ويطلب من المستجوبين الإجابة عليها ويتم توزيع الاستبيان عادة باليد أو من خلال إرسالها الى المستجوبين عبر البريد الالكتروني أو غيرها من طرق التوزيع الالكترونية (مواقع التواصل الاجتماعي... الخ)"<sup>3</sup>.

وتم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ورؤعي في تصميمه ما تم تناوله في الجانب النظري وأيضا ما تم تطرق إليه في الدراسات السابقة وأيضاً وضوح العبارات لتسهيل فهمها، كما تم عرضه من أجل مراجعته مع الأستاذ المشرف خلصنا إلى بناء الاستبيان ليصبح في صورته النهائية متكون من 22 سؤال وتضمن الاستبيان الأجزاء التالية:

الجزء الأول: تضمن البيانات الشخصية؛

الجزء الثاني محاور الاستبيان: وتتمثل في

المتغير التابع: الرقابة على التحصيل الضريبي ويضم:

- المحور الثاني: الرقابة الجبائية

- المحور الثالث: التحصيل الضريبي

المتغير المستقل: المحور الرابع: تكنولوجيا الاتصال بالمعلومات

#### 2- هيكل أداة الدراسة (الاستبيان)

وفيما يلي توضيح هيكل أداة الدراسة النهائية:

<sup>1</sup> مصطفى طويطي . المرجع السابق، ص 20.

<sup>2</sup> سامية يغني، مديني عثمان، العينة في المجتمع الإحصائي كمدخل ضابط لدقة نتائج البحوث الأكاديمية ، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 04، العدد 01، جوان 2019، ص 231-240، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، الجزائر.

<sup>3</sup> - طويطي مصطفى وعيل ميلود، مرجع سابق الذكر، ص 28.

جدول رقم ( 3-1 ): يبين الصورة النهائية للاستبيان

عدد العبارات	اقسام الاستبيان
أولاً: البيانات الشخصية	
من العبارة رقم 01 الى العبارة رقم 06	المحور الثاني: الرقابة الجبائية
من العبارة رقم 07 الى العبارة رقم 12	المحور الثالث: التحصيل الضريبي
من العبارة رقم 13 الى العبارة رقم 22	المحور الرابع: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات
عبارة (22)	مجموع عبارات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالب

وتم الاعتماد على مقياس ليكرت ( Likert Scale)\* الخماسي، بحيث تقابل كل عبارة قائمة(بدائل) ويرمز لها رقميا خلال إدخال البيانات لبرامج الحاسوب بـ (1,2,3,4,5) على التوالي:

جدول رقم (3-2): توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي

بدائل القياس	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة/الترميز	05	04	03	02	01

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale)

ولتسهيل تحليل ومناقشة آراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم الموافقة على ما تضمنته عبارات ومحاور الاستبيان فإنه يتم إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة وقد تم الاعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، طول الفئة، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث أن: المدى يستخدم لتحديد مجالات مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان وبحسب بالعلاقة:  
المدى = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) وتطبيق على الاستبيان الدراسة نجد:  
المدى = (5-1)=4 وللحصول على طول الفئة وتحديد المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات المقياس وذلك على النحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس.

طول الفئة =  $0.8 = 5/4$  وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا:  
 $1.80 = 0.8 + 1$  فنحصل على مجال [ 1- الى 1.80 ] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا. وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على الموقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:<sup>1</sup>

\* - مقياس ليكرت: "يعود أساس ظهور هذا المقياس الى الباحث Resis Likert وهو مقياس نفسي يستخدم عموما في الاستبيانات، وهو المقياس الأكثر شيوعا في الاستخدام خاصة في البحوث النفسية، وعند الإجابة على مقياس ليكرت يقوم المستجوبين بتحديد مستوى موافقتهم على بنود التي تضمنها الاستبيان... ويعرف البند وفقا لمقياس ليكرت بأنه عبارة بسيطة يتم سؤال المبحوث للتقييم وذلك اعتمادا على المعايير الموضوعية او الشخصية والتي يمثلها ورؤيته المسبقة حول ذلك، وبشكل عام فإن مستوى الموافقة أو عدم الموافقة هو ما يتم قياسه في هذا المقياس... وفي الغالب يتكون مقياس ليكرت من خمسة مستويات مرتبة يطلب الإجابة عليها" نقلا عن المرجع مصطفى طويطي، وعيل ميلود: المرجع السابق، ص 51  
1- طويطي مصطفى، وعيل ميلود، مرجع سبق ذكره، ص 110-111.

جدول رقم (3-3): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي

مستوى الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
درجة منخفضة جدا	من 01 إلى 1.80 درجة
درجة منخفضة	من 1.81 إلى 2.60 درجة
درجة متوسطة	من 2.61 إلى 3.40 درجة
درجة عالية	من 3.41 إلى 4.20 درجة
درجة عالية جدا	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على المرجع: د.طويطي مصطفى، د.وعيل ميلود، مطبوعة جامعية موسومة

بأساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية - منظور إحصائي - ” معتمد من طرف المجلس العلمي بكلية العلوم الاقتصادية ، التجارية و علوم التسيير - جامعة البويرة ، بتاريخ 30 جوان 2014، ص 110-111.

إضافة إلى تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

3- نشر وإدارة الاستبيان: بعد أن تم إعداد استمارة الاستبيان بشكله النهائي، جاءت بعدها مرحلة توزيعها على العينة المقصودة من مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، حيث تم توزيعها يدويا، حيث تم التركيز على الأفراد ذوي الخبرة والاختصاص في المجال.

4-متغيرات الدراسة: بما أن هذه الدراسة تتناول تأثير المحاسبة الإبداعية على جودة المعلومات المحاسبية، يمكن تحديد المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة كالتالي:

4-1- المتغيرات المستقلة: المتغير المستقل هو الذي يؤثر في المتغير التابع والعكس غير صحيح، أي أن المتغير التابع لا يؤثر في المتغير المستقل، ويمكن أن يوجد أكثر من متغير مستقل يؤثر في متغير تابع واحد، وبالنسبة لهذه الدراسة يتمثل المتغير المستقل في ممارسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تحسين التعامل مع المكلفين من جهة والرقابة والتحصيل من جهة أخرى.

4-2- المتغيرات التابعة: المتغير التابع هو الذي يتأثر بالمتغير المستقل أو عدة متغيرات مستقلة، ويتمثل المتغيرين التابعين في هذه الدراسة من الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي.

ثالثا: كشف نوع توزيع البيانات و أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات المستجوبين:

1- كشف نوع توزيع البيانات :

يجب تحديد ما إذا كان بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على المتغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم من التوزيعات الاحتمالية أخرى.

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

بالنظر إلى ما تبينه النظرية النهائية المركزية، فإن التقييد بشرط التوزيع الطبيعي مرتبط بحجم العينة، إذ يعد شرطاً ضرورياً في حالة العينات الصغيرة، أما في حالة العينات الكبيرة فيمكن التحلي عنه، وذلك أن حسب هذه النظرية فإن التوزيعات الاحتمالية تؤول إلى التوزيع الطبيعي في حالة العينات التي يزيد حجمها عن 30 مشاهدة<sup>1</sup>.

إلا أننا من أجل دقة معالجة البيانات واختيار الأساليب الإحصائية الملائمة لنوع توزيع البيانات فإننا سنكشف عن توزيع البيانات لاختيار أساليب إحصائية معلمية والتي تشترط اعتدالية\* البيانات أو نختار أساليب لا معلمية التي لا تشترط الاعتدالية. وفيما يلي بعض الأساليب الإحصائية المعلمية واللامعلمية للتوضيح:

الأساليب الإحصائية اللامعلمية	الأساليب الإحصائية المعلمية	
اختبار مان ويتني Test de Mann-Whitney	اختبار ت' T- Test des échantillons indépendants	اختبار الفرق بين متوسطين
اختبار (-) Test de Kruskal- (Wallis) (كروسكال - ويليس)	تحليل التباين الأحادي (ANOVA)	اختبار الفروق بين أكثر من متوسطين
سبيرمان	بيرسون	اختبار الارتباط بين متغيرين

وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع البيانات الاستبيان وهي (طريقة اختبار Kolmogorov-Smirnov، طريقة حساب معاملي الالتواء والتفلطح وطريقة اختبار Shapiro-Wilk)، وبالإستعانة ببرنامج spss وعند إجراء استكشاف نوع توزيع البيانات فإن اختبار (Tests of Normality) يعطي لنا مخرجات معاً لكل من اختبار Kolmogorov-Smirnov، واختبار Shapiro-Wilk) في جدول واحد، و-أي منهما نستدل على نوع التوزيع؟ فإن نعلم على القاعدة التالية: أن اختبار Kolmogorov-Smirnov يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي من 50، في حين نستدل بنتائج اختبار Shapiro-Wilk إذا كان عدد العينة أقل من 50.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - أسامة ربيع أمين، التحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج SPSS، الجزء الثاني، الدار العالمية، القاهرة، مصر، 2008، ص 106-107.  
\* - يقصد بشرط الاعتدالية" أن تكون عينة الدراسة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي" نقلا عن مرجع أسامة ربيع أمين، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS - مهارات أساسية اختبارات الفروض الإحصائية (المعلمية- اللامعلمية)، الجزء الأول الدار العالمية، القاهرة، مصر، 2008، ص 116.  
<sup>2</sup> أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، الرياض، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005، ص 156.

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

وشكل الفروض الاحصائية في حالة كشف عن اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبيانات نَصِيغُهَا كما يلي<sup>1</sup>: الرفض العدمي ( $H_0$ ):  
بيانات العينة نحو اجابتهم على جميع عبارات مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي، الرفض البديل ( $H_1$ ): بيانات العينة نحو  
اجابتهم على جميع عبارات الاستبيان مسحوبة من مجتمع لا تتبع بياناته التوزيع الطبيعي،

والقاعدة العامة<sup>2</sup>: في حالة كشف عن اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبيانات: هي إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (sig) أقل من 0.05، فإننا نرفض الرفض العدمي ( $H_0$ ) ونقبل الرفض البديل ( $H_1$ ): لا تتبع بيانات التوزيع الطبيعي والعكس صحيح. أي إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (sig) أكبر من 0.05، فإننا نرفض الرفض البديل ( $H_1$ ) ونقبل الرفض العدمي ( $H_0$ ): بيانات العينة نحو متغيرات الدراسة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

جدول رقم(3-4): يبين نتائج (Tests of Normality) لبيانات إجابات أفراد العينة

نوع التوزيع	Tests of Normality						اختبار نوع التوزيع البيانات إجابات العينة
	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
طبيعي	0.279	0.230	35	0.818	0.020	35	المحور الثاني: الرقابة الجبائية
طبيعي	0.348	0.140	35	0.629	0.170	35	المحور الثالث: التحصيل الضريبي
طبيعي	0.309	0.111	35	0.648	0.057	35	المحور الرابع: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 26

ومن خلال الجدول أعلاه نجد وبما أن أفراد عينة الدراسة أقل من 50 فرد فإننا نستدل ب نتائج اختبار (Shapiro-Wilk) حيث نجد أن القيمة الاحتمالية sig لبيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان هي أكبر من ( 0.05)، فمثلا بالنسبة للمحور المتعلق بقياس مستويات الرقابة الجبائية بالمؤسسة محل الدراسة فان القيمة الاحتمالية (SIG=0.279) وهي اقل من مستوى الدلالة 0.05 ووفق القاعدة أعلاه فأنا نقبل الرفض العدمي ( $H_0$ ) والذي ينص: أن بيانات العينة مسحوبة نحو اجابتهم على جميع عبارات من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

ومنه بيانات إجابات العينة على عبارات الاستبيان تدل على إتباع البيانات إجابات أفراد العينة للتوزيع الطبيعي. وفي دراستنا سنستخدم الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية والاستدلالية لتحليل إجابات وأراء افراد العينة واختبار الفرضيات الدراسة وفيما يلي شرح للأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

<sup>1</sup>أسامة ربيع أمين، مرجع سابق الذكر، ص 117.

<sup>2</sup>أسامة ربيع أمين، المرجع السابق، ص 121.

### 2- أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات المستجوبين:

لقد استخدم في التحليل برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS:Statistical Package for the Social Sciences وهو عبارة عن حزم حاسوبية متكاملة لإدخال البيانات وتحليلها، يستخدم هذا البرنامج عادة في جميع البحوث العلمية التي تشتمل على العديد من البيانات الرقمية ، وقد أنشئ خصيصا لتحليل بيانات البحوث الاجتماعية لكنه لا يقتصر عليها فقط ، بل يشتمل على معظم الاختبارات الإحصائية تقريبًا ، وله قدرة فائقة على معالجة البيانات، كما أنه يتوافق مع معظم البرمجيات المشهورة، ولهذا يرى الباحثون أنه أداة فاعلة لتحليل شتى أنواع البحوث العلمية ، كما يستخدم هذا البرنامج في حساب مقاييس النزعة المركزية وفي دراستنا هذه سنستخدم الأساليب الآتية :

-رقم نسخة الإصدار البرنامج المستخدم هو : (SPSS: V26)

-التكرارات والنسب المئوية: من أجل التحليل الوصفي لمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة؛

-الأشكال والرسوم البيانية: وهي مخططات بيانية عبارة عن تمثيل مرئي للبيانات لتكون أوضح وأسهل للفهم مثل (الرسم البيان الدائري، الأعمدة البيانية...الخ)

-المتوسطات الحسابية: وهي تعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية حيث تسمح لنا في الحصول على فكرة سريعة على طريقة تركز البيانات، فعند حساب المتوسط الحسابي يساعد ذلك الرقم في معرفة وتحديد خصائص البيانات، حيث يكفي أن ننظر إلى ذلك الرقم لنعرف الكثير عن خصائص البيانات الإحصائية كمعرفة مدى موافقة أو عدم موافقة أفراد العينة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ويساعد أيضا في ترتيب العبارات واتجاهات الآراء المستجوبين، وكذا تحديد مدى أهمية كل العبارة لدى أفراد العينة وتمركز إجاباتها حول قيمة معينة وتكون المتوسطات الحسابية محصورة تبعا للدرجات المعطاة لبدائل مقياس ليكارت المستخدم في الاستبيان. فمثلا تم استخدام مقياس ليكارت خماسي يكون رقم المتوسط محصور بين (01-05 درجات).<sup>1</sup>

-الانحراف المعياري: قد نجد أن مقاييس النزعة المركزية تكون غير كافية من أجل الحصول على نظرة متكاملة عن طريقة توزيع البيانات، إذ أنها تعطينا بعض المعلومات عن تركز البيانات ولكن لا تخبرنا مدى كثافة هذا التركز لهذه الاسباب نستعمل معايير التشتت لمعرفة تباعد البيانات فيما بينها ومن بين هذه المقاييس هو الانحراف المعياري وأكثرها استخداما في البحوث العلمية حيث يقيس تشتت القيم عن وسطها الحسابي أي قياس مدى تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي لكل عبارة من عبارات الاستبيان وكذا متغيرات الدراسة.<sup>2</sup>

- معامل الثبات ألفا كرونباخ ( Cronbach's Alpha): وذلك لاختبار مدى موثوقية أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛ أي تقدير ثبات أداة الدراسة معامل ألفا كرونباخ الذي يعتبر من أكثر مقاييس الثبات استخداما من طرف الباحثين وهو يأخذ قيمة محصورة بين (0) و(1) وكلما كانت قيمة معامل الثبات مرتفعة وتقرب من الواحد فإن هذا يعتبر مؤشرا جيدا على ثبات الاستبانة.

<sup>1</sup> - مصطفى طويطي، مرجع سابق الذكر، ص 207.

<sup>2</sup> - مصطفى طويطي، المرجع السابق، ص 215.

- تحليل الانحدار (Régression analysais): أداة إحصائية قوية ومرنة تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل<sup>1</sup>: لتحديد ما إذا كان المتغير المستقل قادر على شرح تغيرات معنوية في المتغير التابع: أي هل توجد علاقة؟ لتحديد كمية الاختلاف في المتغير التابع التي يمكن شرحها بواسطة المتغير المستقل: أي ماهي قوة علاقة؟ لتحديد البناء أو شكل العلاقة: أي ماهي المعادلة الرياضية التي تربط المتغير المستقل أو عدة متغيرات مستقلة مع المتغير التابع؟ للتنبؤ بقيمة المتغير التابع، التحكم في المتغيرات المستقلة الأخرى عند حساب مساهمة متغير أو متغيرات محددة.

والهدف من تحليل الانحدار هو التنبؤ بالمتغير التابع بمعلومية المتغير المستقل. وفي حالة وجود متغير مستقل واحد يطلق عليه تحليل الانحدار البسيط، بينما يطلق عليه تحليل الانحدار المتعدد عندما يوجد إثنين أو أكثر من المتغيرات المستقلة.

- إضافة الى انه تم اعتماد على مستوى دلالة 0.05 لاختبار الفرضيات وحساب الدلالة الإحصائية لنتائج المستجوبين حيث يتم اختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات السابقة هو 0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة الفاتساوي 0.05 ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.

- مستوى المعنوية (Sig)، أو (احتمال الخطأ) (P-value): يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل Spss، وعلى أساسه يتم اختبار الدلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05

**المطلب الثاني : عرض نتائج الدراسة الميدانية، التحليل، مناقشتها.**

سنتناول في هذا المطلب مختلف النتائج المتحصل عليها من برمجية الدراسة spss26 و هيا كالآتي:

**أولاً: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة (صدق وثبات الاستبيان)**

نعني بالخصائص السيكومترية، مجموعة مؤشرات أو عوامل ومقايير عديدة تشير إلى جودة أداة الدراسة (الاستبيان) وقابلية قياسها لما صممت لقياسه، وأهم هذه المؤشرات " مؤشر الثبات ومؤشر الصدق".

يعتبر الصدق والثبات من أهم الموضوعات التي تم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على

تعميم النتائج، ويرتبط الصدق والثبات بالأدوات المستخدمة (الاستبيان) في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القرارات المأخوذة من تلك الأدوات<sup>2</sup>.

**1- حساب مؤشرات صدق الاستبيان:**

يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق

الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان. الصدق البنائي لمجاور الاستبيان

1 عابدة نخلة رزق الله، " دليل الباحثين في التحليل الاحصائي الاختبار والتفسير"، الطبعة الأولى، 2002، ص ص 210-211.

<sup>2</sup> - مصطفى طويطي، مرجع سابق الذكر، ص 141.

أ- صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

صدق الاتساق الداخلي ووفقا لمعامل الارتباط بيرسون يهدف إلى معرفة مدى قدرة كل مجموعة من عبارات المحور على قياس متغير بوضوح حيث عندما يتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين متغيرين فإن هذا المعامل يتراوح في كل الحالات بين (1-) و(1+).

وتكون معاملات الارتباط المحسوبة دالة إحصائية (أي توجد علاقة بين العبارة ومحورها) من خلال مقارنة قيمة مستوى القيمة الاحتمالية (sig) لكل معامل ارتباط مع مستوى الدلالة 0.05، فإذا كانت قيمة (sig) المصاحبة لكل معامل ارتباط، أقل من مستوى الدلالة: 0.05، فإن معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية. ومنه: توجد علاقة بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها ككل، أي بعبارة أخرى أن البعد صادق ومتسق لما وضع لقياسه أي أن مضمون البعد يتلاءم مع مفهوم المراد قياسه. والجداول التالية تبين نتائج حساب الصدق الاتساق البنائي لمحاور وابعاد والاستبيان كما يلي:

01 04 صدق الاتساق الداخلي: للمحور الثاني: الرقابة الجبائية من خلال معامل ارتباط سبيرمان:

الجدول رقم (3-5): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: الرقابة الجبائية

العبارة رقم	معامل الارتباط بيرسون	Sig. القيمة الاحتمالية	النتيجة	العبارة رقم	معامل الارتباط بيرسون	Sig. القيمة الاحتمالية	النتيجة
01	0,01	0,955	غير دال	04	0,657**	0,000	دال
02	0,395*	0,019	دال	05	0,798**	0,000	دال
03	0,015	0,932	غير دال	06	0,750**	0,000	دال

في مخرجات برنامج SPSS تدل النجمتان (\*\*\*) ونجمة (\*) على وجود دلالة الإحصائية وغياهما على عدم وجود دلالة الإحصائية  
 (\*\*\*) العبارة دالة عند مستوى دلالة 0.01  
 (\*) العبارة دالة عند مستوى دلالة 0.05

القاعدة دلالة الإحصائية: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي. بين العبارة ومحول الذي تنتمي إليه

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

التعليق على الجدول أعلاه: من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائيا، إذ أن قيمة SIG (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط (Spearman) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 فمثلا معامل الارتباط للعبارة رقم 02 مع محورها بلغ قيمة =0.395=r وهو دال إحصائيا حيث قيمة sig=0.019 وهي أقل من 0.05

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

وأيضاً للعبارة رقم 04 مع محورها بلغ قيمة  $r=0.657$  وهو دال إحصائياً، حيث قيمة  $\text{sig}=0.000$  وهي أقل من 0.05 ونفس المقارنة مع باقي العبارات، لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات المحور من التحليل، الأمر الذي يدل على وجود اتساق داخلي لعبارات 02 01 حمدق الاتساق الداخلي: للمحور الثالث: التحصيل الضريبي من خلال معامل ارتباط سبيرمان:

الجدول رقم (3-6): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث: التحصيل الضريبي

النتيجة	Sig. القيمة الاحتمالية	معامل Spearman	العبارة رقم	النتيجة	Sig. القيمة الاحتمالية	معامل Spearman	العبارة رقم
دال	<b>0.000</b>	<b>0.936**</b>	<b>10</b>	دال	<b>0.000</b>	<b>0.773**</b>	<b>07</b>
دال	<b>0.000</b>	<b>0.760**</b>	<b>11</b>	دال	<b>0.000</b>	<b>0.870**</b>	<b>08</b>
دال	<b>0.000</b>	<b>0.887**</b>	<b>12</b>	دال	<b>0.000</b>	<b>0.747**</b>	<b>09</b>
<p>في مخرجات برنامج SPSS تدل النجمتان (***) ونجمة (*) على وجود دلالة الإحصائية وغالباً على عدم وجود دلالة الإحصائية                      (***) العبارة دالة عند مستوى دلالة 0.01                      (*) العبارة دالة عند مستوى دلالة 0.05</p> <p>القاعدة دلالة الإحصائية: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي. بين العبارة ومحور الذي تنتمي إليه</p>							

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

التعليق على الجدول أعلاه: من النتائج الارتباطات الشائبة المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعبارته دالة إحصائياً، إذ أن قيمة SIG (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط (Spearman) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 فمثلاً معامل الارتباط للعبارة رقم 07 مع محورها بلغ قيمة  $R=0.773$  وهو دال إحصائياً حيث قيمة  $\text{sig}=0.000$  وهي أقل من 0.05 وأيضاً للعبارة رقم 11 مع محورها بلغ قيمة  $r=0.760$  وهو دال إحصائياً، حيث قيمة  $\text{sig}=0.000$  وهي أقل من 0.05 ونفس المقارنة مع باقي العبارات، لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات المحور من التحليل، الأمر الذي يدل على وجود اتساق داخلي لعبارات الثالث: التحصيل الضريبي وبذلك تعتبر عبارات هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه. أي: توجد علاقة بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها ككل، أي بعبارة أخرى أن محور صادق ومتسق لما وضع لقياسه أي أن مضمون المحور يتلاءم مع مفهوم المراد قياسه.

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

03-01- صدق الاتساق الداخلي: للمحور الرابع: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من خلال معامل ارتباط سبيرمان:

الجدول رقم (3-7): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارة المحور الرابع: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

النتيجة	Sig. القيمة الاحتمالية	معامل Spearman	العبرة رقم	النتيجة	Sig. القيمة الاحتمالية	معامل Spearman	العبرة رقم
دال	<b>0.000</b>	<b>0.847**</b>	<b>18</b>	دال	<b>0.000</b>	<b>0.819**</b>	<b>13</b>
دال	<b>0.000</b>	<b>0.608**</b>	<b>19</b>	دال	<b>0.000</b>	<b>0.863**</b>	<b>14</b>
دال	<b>0.001</b>	<b>0.545**</b>	<b>20</b>	دال	<b>0.000</b>	<b>0.883**</b>	<b>15</b>
دال	<b>0.000</b>	<b>0.625**</b>	<b>21</b>	دال	<b>0.000</b>	<b>0.878**</b>	<b>16</b>
دال	<b>0.000</b>	<b>0.625**</b>	<b>22</b>	دال	<b>0.004</b>	<b>0.478**</b>	<b>17</b>

في مخرجات برنامج SPSS تدل النجمتان (\*\*\*) ونجمة (\*) على وجود دلالة الإحصائية وغياها على عدم وجود دلالة الإحصائية  
 (\*\*\*) العبرة دالة عند مستوى دلالة 0.01  
 (\*) العبرة دالة عند مستوى دلالة 0.05  
 القاعدة دلالة الاحصائية: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي. بين العبرة ومحول الذي تنتمي اليه

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V26

التعليق على الجدول أعلاه: من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعبارته دالة إحصائياً، إذ أن قيمة **SIG** (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط (Spearman) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 فمثلاً معامل الارتباط للعبارة رقم 13 مع محورها بلغ قيمة  $R = 0.819$  وهو دال إحصائياً حيث قيمة  $sig = 0.000$  وهي أقل من 0.05 ونفس المقارنة مع باقي العبارات، لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات المحور من التحليل، الأمر الذي يدل على وجود اتساق داخلي لعبارة المحور الرابع: **تكنولوجيا الاتصال والمعلومات** أي: توجد علاقة بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها ككل، أي بعبارة أخرى أن محور صادق ومتسق لما وضع لقياسه أي أن مضمون المحور يتلاءم مع مفهوم المراد قياسه.

ب- صدق الاتساق البنائي لمحاور أداة الاستبيان :

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط درجة الكلية لكل محور مع الدرجة الكلية للاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (3-8): يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان يساوي=			محاور الاستبيان
النتيجة	القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل الارتباط سبيرمان	
دال	0.000	0.855**	المحور الثاني: الرقابة الجبائية
دال	0.000	0.814**	المحور الثالث: التحصيل الضريبي
دال	0.000	0.861**	المحور الرابع: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

التعليق على الجدول أعلاه: يعرض الجدول أعلاه النتائج الارتباطات الثنائية لمعامل ارتباط بين كل من الدرجة الكلية لإجمالي عبارات كل محور مع الدرجة الكلية للإجمالي عبارات الاستبيان، حيث نلاحظ أن: معاملات الارتباط ( Spearman Correlation ) ذات دالة إحصائية، إذ أن قيمة SIG أقل من مستوى دلالة 0.05، حيث معامل الارتباط للمحور الثاني مع الدرجة الكلية للإجمالي عبارات الاستبيان بلغ قيمة  $r=0.855$  وهو دال إحصائياً حيث قيمة  $sig=0.000$  وهي أقل من 0.05 وأيضا معامل الارتباط للمحور الثالث مع الدرجة الكلية للإجمالي عبارات الاستبيان بلغ قيمة  $r=0.814$  وهو دال إحصائياً حيث قيمة  $sig=0.000$  وهي أقل من 0.05 وأيضا معامل الارتباط للمحور الرابع مع الدرجة الكلية للإجمالي عبارات الاستبيان بلغ قيمة  $r=0.861$  وهو دال إحصائياً حيث قيمة  $sig=0.000$  هي أقل من 0.05 ومنه تعتبر إبعاد أداة الدراسة صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

## 2- حساب قيم مؤشرات ثبات الاستبيان:

يعرف الثبات الاستبيان على: أنه يعطي نفس النتائج إذا ما أعيد على نفس المجموعة من الأفراد في نفس الظروف وبمعنى آخر لو كررت علميات قياس الفرد الواحد لأظهرت نفس درجة شيئا من الاتساق أي أن درجته لا تتغير جوهريا بتكرار، أي أن مفهوم الثبات يعني أن يكون الاستبيان قادرا على أن يحقق دائما النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين أو أكثر على نفس المجموعة من الأفراد.

ولتوضيح معنى الثبات نفترض أنه تم إجراء استطلاع معين على مجموعة من الافراد على الاستبيان ما، ثم تم رصد درجات كل فرد في هذا الاستطلاع، وبعد فترة تم إعادة إجراء نفس الاختبار (أي توزيع نفس الاستبيان) على نفس هذه المجموعة من الافراد ورصدت أيضا درجات كل فرد فيها، وكانت النتائج تدل على أن الدرجات التي حصل عليها الافراد في المرة الأولى لتطبيق الاستطلاع، هي نفسها الدرجات التي حصل عليها هؤلاء الافراد في المرة الثانية. وبناء عليه نستنتج بأن نتائج الاستطلاع ثابتة تماما ولا تتغير كثيراً بإعادة تطبيقها بمعنى أكثر دقة أن ان ما تضمنه الاستبيان نتائجه تكون ثابتة انه ثابت<sup>1</sup>. وهناك عدة طرق لقياس ثبات

<sup>1</sup> - مصطفى طويطي، المرجع السابق، ص 141.

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

عبارات ومضمون ومحتوى الاستبيان منها طريقة ألفا كرونباخ حيث تتفق معظم الدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية وكذا الاقتصادية على أن تكون قيم ثبات مجموعة من العبارات أكبر من العتبة (0.60)

وفي دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات الاستبيان الدراسة، من خلال استخدام طريقة Cronbach's Alpha (معامل الفا كرونباخ)، حيث يعتبر مؤشر لقياس الثبات الاستبيان وهو أكثر استخداما من طرف الباحثين في الدراسات البحثية، حيث يقيس درجة ثبات مجموعة من عبارات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الاستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة.

جدول رقم (3-9): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

Cronbach's Alpha			أبعاد ومحاور الاستبيان
النتيجة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	
ثابت	06	0.709	قيم معامل ثبات جميع عبارات المحور الثاني
ثابت	06	0.808	قيم معامل ثبات جميع عبارات المحور الثالث
ثابت	10	0.801	قيم معامل ثبات جميع عبارات المحور الرابع
ثابت	22	0.903	قيم معامل ثبات جميع عبارات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يعرض الجدول أعلاه النتائج حساب قيم (Cronbach's Alpha) لكل مجموعة من العبارات كل محور من محاور الاستبيان وهذا من أجل معرفة مدى تمتع عبارات كل محور بدرجة الثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيع الاستبيان مرة ثانية خلال فترات زمنية مختلفة وفيما يلي تعليق على النتائج الجدول أعلاه حيث نلاحظ أن: قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ذات قيم مقبولة إحصائيا فهي أكبر من العتبة (06) حيث قيم محصورة بين أعلى قيمة 0.903 وادنى قيمة 0.709 وأن القيمة إجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.903 والذي يضم 22 عبارة ومنه فإن قيم معامل ألفا كرونباخ المتحصل عليها تدل على ثبات أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد على بيانات الاستبيان في قياس المتغيرات الدراسة خلاصة نتائج حساب الخصائص السريكو مترية (قيم مؤشرات الصدق والثبات) للاستبيان نكون قد تأكدنا من صدق أداة الدراسة وثباتها، مما يجعلنا على ثقة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

### ثانيا: التحليل الوصفي للبيانات العامة وإجابات أفراد العينة نحو عبارات الاستبيان

بعد عرض مختلف الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية، في هذا المبحث سيتم عرض مختلف نتائج الإحصاء الوصفي عن طريق تحديد اتجاهات إجابات أفراد العينة بالاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. نحو المتغيرات الدراسة وعبارات الاستبيان والتي حازت على أعلى وأقل درجات الموافقة وفقا لإجابات مفردات العينة وكذا عرض تحليل وصفي للمتغيرات خصائص الديمغرافية لأفراد العينة.

#### 1- التحليل الوصفي للبيانات العامة للمستجوبين:

تقوم هذه الدراسة على مجموعة من البيانات المتعلقة بخصائص أفراد الدراسة مثل الجنس، الخبرة المهنية وفي ضوء هذه المتغيرات نقدم وصف تحليلي من خلال حساب التكرارات والنسبة % كما هو مدون في الجداول التالية:

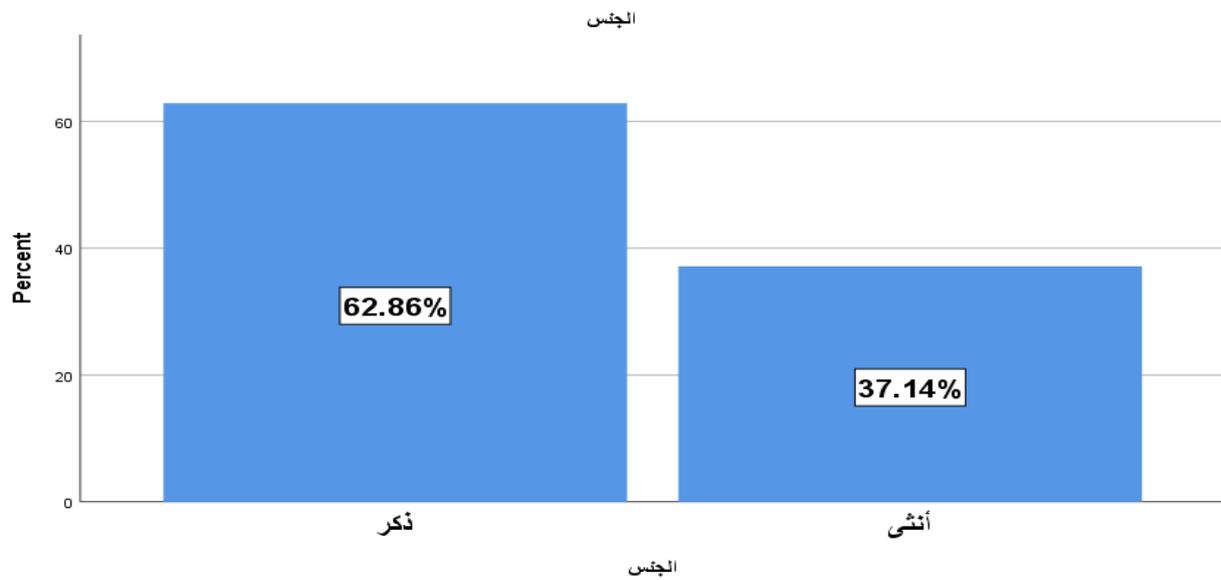
جدول رقم (3-10): يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار		
62.9	22	ذكر	الجنس
37.1	13	أنثى	
100.0	35	Total	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 35 فردا، نلاحظ أن افراد العينة يتوزعون حسب متغير الجنس بعدد 22 فرد بنسبة 62.90% لصالح الفئة الذكور وهي أكبر نسبة من الاناث حيث بلغت 37.10% من اجمالي افراد العينة الدراسة كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (3-4): يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من برنامج SPSS

2-1- بالنسبة لمتغير العمر المستجوبين:

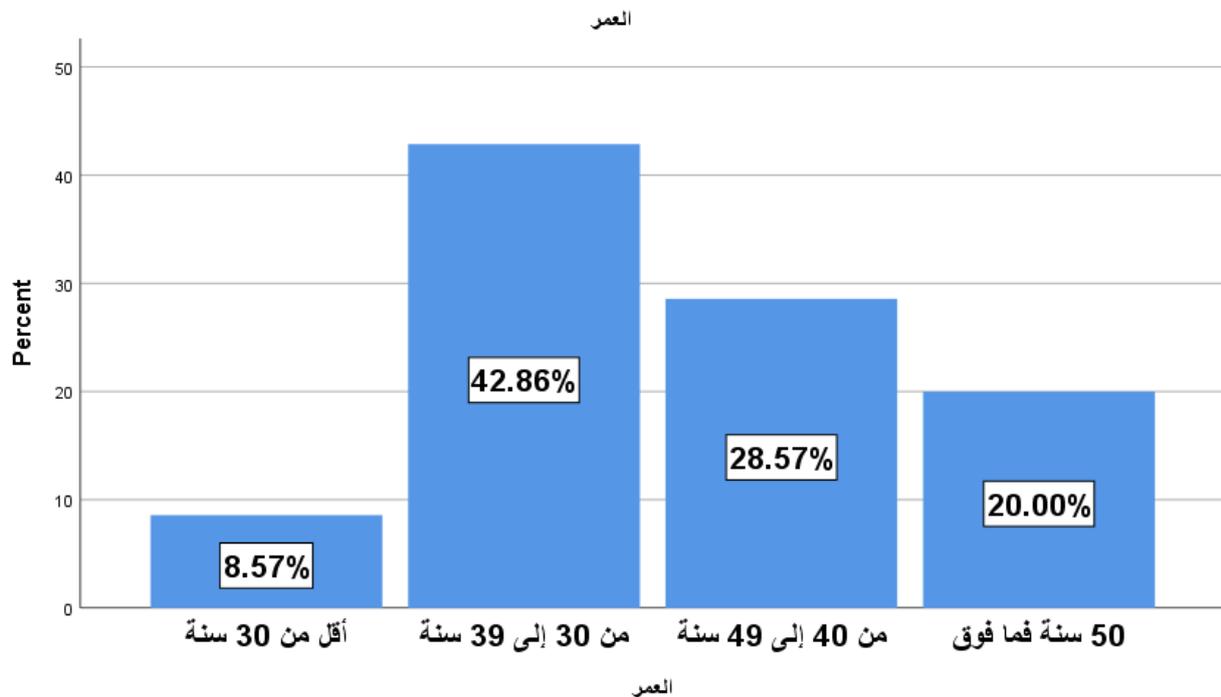
جدول رقم (3-11): يبين توزيع افراد العينة حسب العمر

النسبة %	التكرار		
8.6	3	أقل من 30 سنة	العمر
42.9	15	من 30 إلى 39 سنة	
28.6	10	من 40 إلى 49 سنة	
20.0	7	50 سنة فما فوق	
100.0	35	Total	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 35 فردا، نلاحظ أن افراد العينة يتوزعون حسب متغير العمر بعدد 15 فرد بنسبة 56.70% لصالح الفئة العمرية من 30 سنة الى 39 سنة وبعدد 10 فرد بنسبة 28.60% لصالح الفئة من 40 الى 49 سنة من اجمالي افراد العينة الدراسة وما نستنتجه هنا ان معظم المستجوبين ينتمون الى فئة الشباب وباقي الفئات بنسب أقل، كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (3-5): يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من برنامج SPSS

3-1- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي المستجوبين:

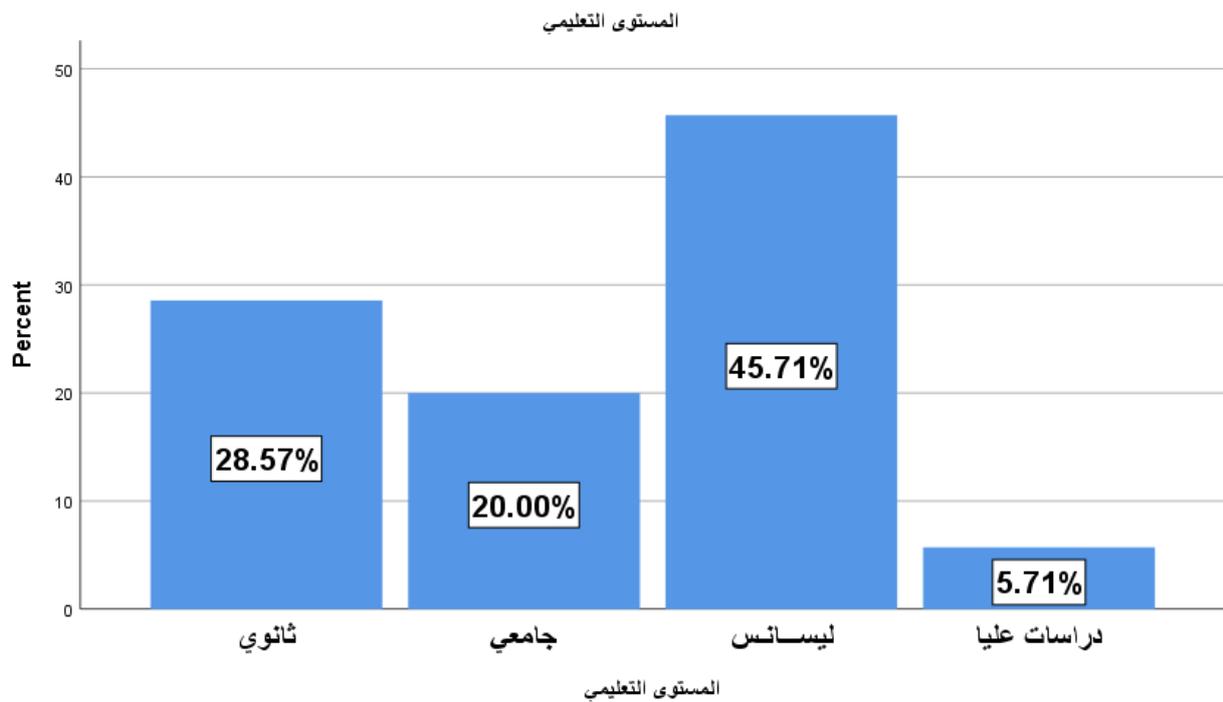
جدول رقم (3-12): يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار		
28.6	10	ثانوي	المستوى التعليمي
20.0	7	جامعي	
45.7	16	ليسانس	
5.7	2	دراسات عليا	
100.0	35	Total	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 35 فردا، نلاحظ أن افراد العينة يتوزعون حسب متغير المستوى التعليمي بعدد 16 فرد بنسبة 45.70% لصالح الفئة ليسانس وما نستنتجه هنا ان معظم المستجوبين هم جامعيين ويعطي ثقة في بيانات الدراسة ان لهم جنب نظري ومعرفة اكاديمية سابقة نحو الجانب النظري لمتغيرات الدراسة وباقي الفئات بنسب مختلفة، كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (3-6): يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من برنامج SPSS

4-1- بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة المهنية المستجوبين :

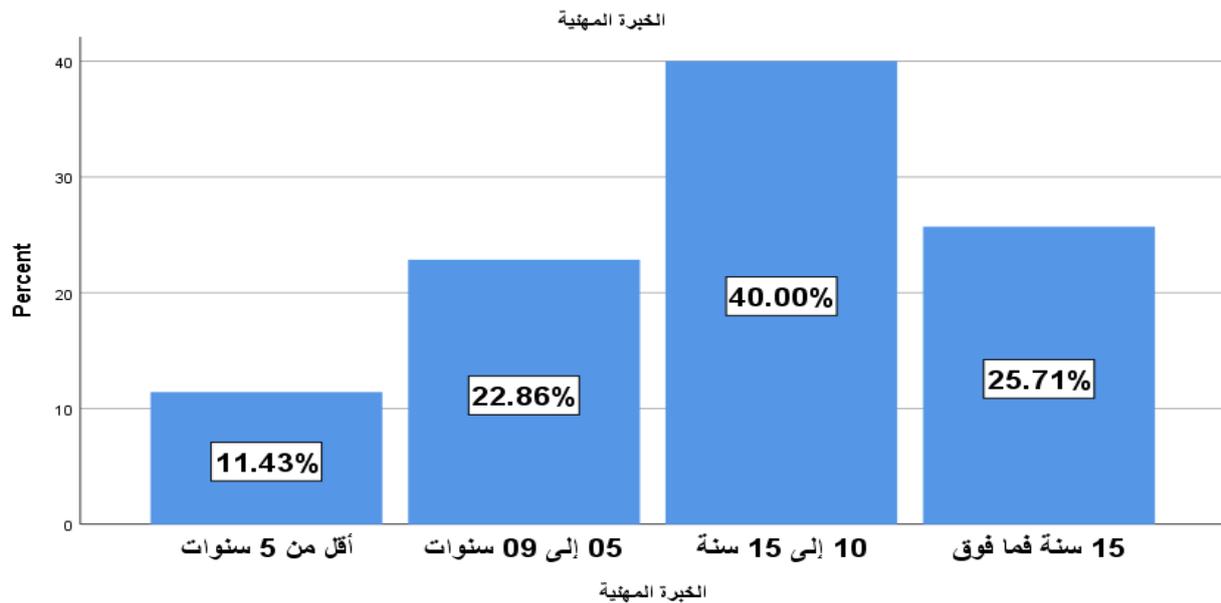
جدول رقم (3-13): يبين توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار		
11.4	4	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة المهنية
22.9	8	05 إلى 09 سنوات	
40.0	14	10 إلى 15 سنة	
25.7	9	15 سنة فما فوق	
100.0	35	Total	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 35 فرداً، نلاحظ أن افراد العينة يتوزعون حسب متغير سنوات الخبرة المهنية بعدد 14 فرد بنسبة 40.00% لصالح الفئة ذات خبرة مهنية من 10 الى 15 سنة سنوات وهي أكبر نسبة من باقي الفئات الخبرة وبنسبة 25.70% لصالح الفئة أكثر من 15 سنة وما نستنتجه ان المستجوبين لهم فترة خبرة مهنية كبيرة مما يدعم النتائج التي سنتوصل إليها ويعطي ثقة في بيانات دراسة بحكم خبرتهم في الميدان ودرايتهم بموضوع الدراسة، كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (3-7): يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية



المصدر: من برنامج SPSS

1-5- بالنسبة لمتغير الوظيفة المستجوبين:

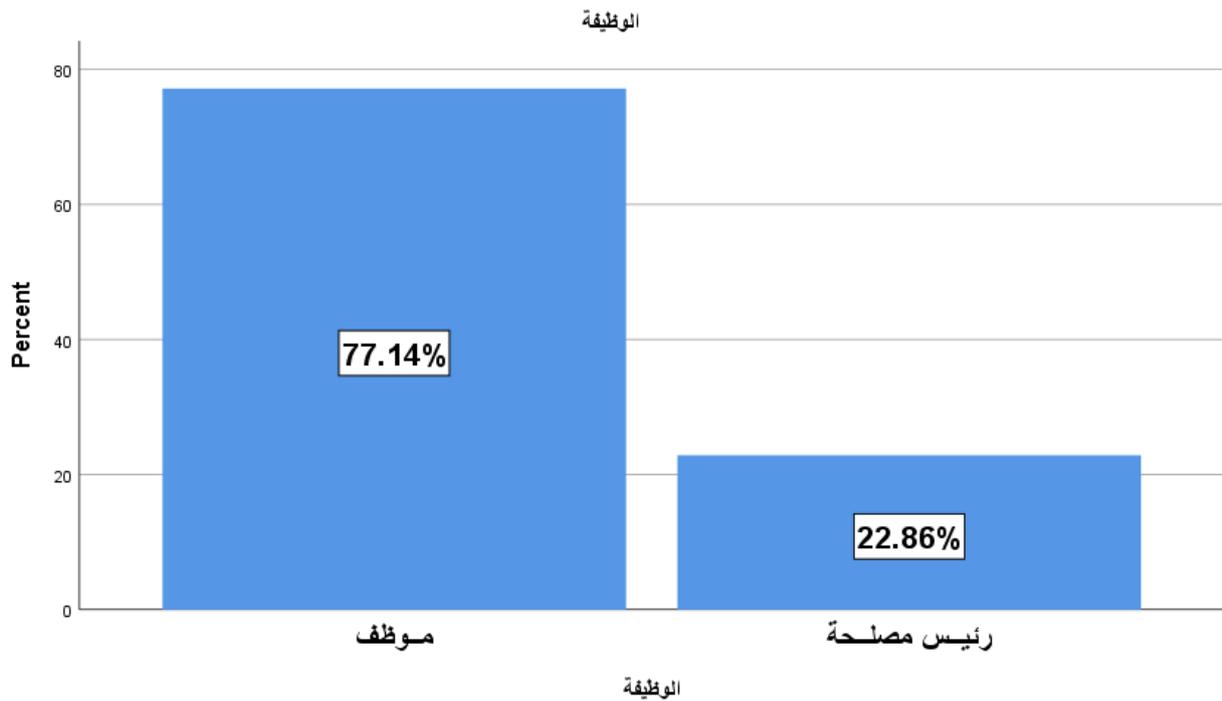
جدول رقم (3-14): يبين توزيع افراد العينة حسب الوظيفة

النسبة %	التكرار		
77.1	27	موظف	الوظيفة
22.9	8	رئيس مصلحة	
100.0	35	Total	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 35 فردا، نلاحظ أن افراد العينة يتوزعون حسب متغير الوظيفة إلى موظف بعدد 27 فرد بنسبة 77.10% وهي أكبر نسبة ولصالح رئيس مصلحة بنسبة 22.90% والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (3-8): يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من برنامج SPSS

1-6- هل تلقيتم تكويناً في الإعلام الآلي:

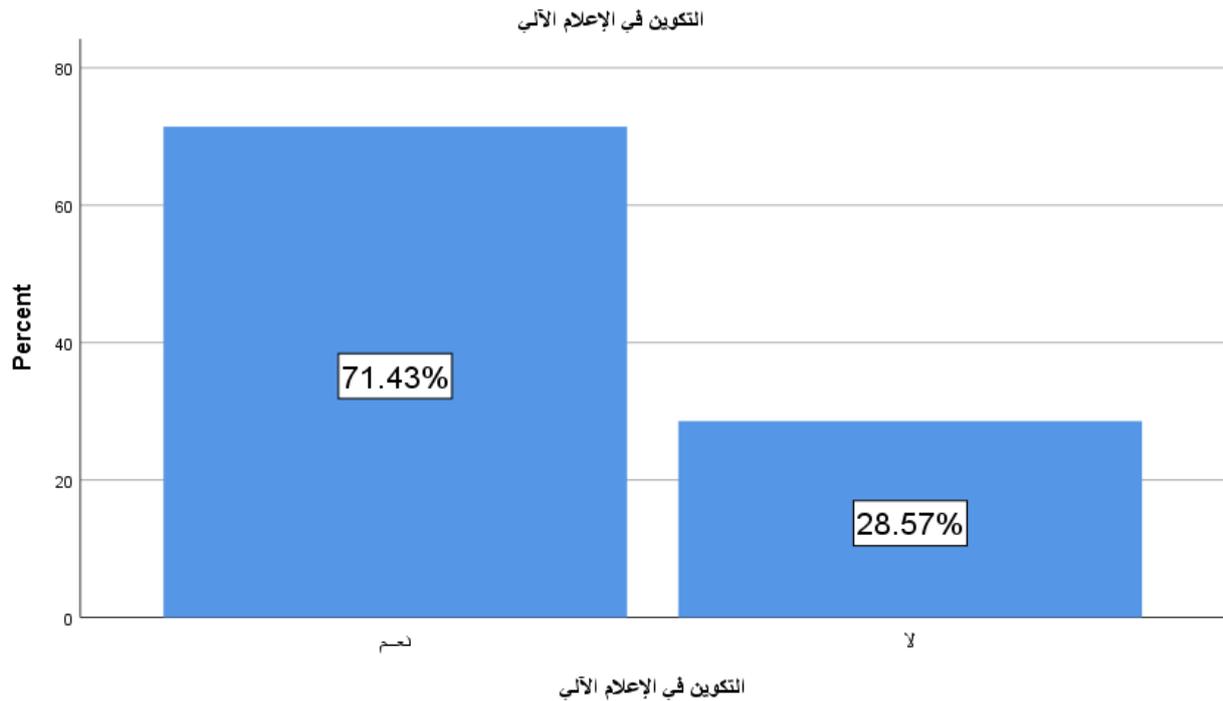
جدول رقم (3-16): يبين توزيع أفراد العينة حسب مدى تلقيهم تكويناً في الإعلام الآلي

النسبة %	التكرار		
71.4	25	نعم	الوظيفة
28.6	10	لا	
100.0	35	Total	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال الجدول أعلاه نستنتج ان المستجوبين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة معظمهم تلقوا تكويناً في الإعلام الآلي خلال مساهم المهني وهذا بعدد 25 فرد بنسبة 71.4% وحسب وأراء المستجوبين فان معظم التكوينات في الإعلام الآلي كانت تخص في كيفية استخدام برامج لها علاقة بالمهام موكلة لهم التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (3-9): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدى تلقيهم تكويناً في الإعلام الآلي



المصدر: من برنامج SPSS

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

2- التحليل الوصفي لإجابات واتجاهات أفراد العينة نحو عبارات ومحاو الاستبيان :

2-1- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة: على عبارات المحور الثاني من الاستبيان الموجه للأفراد والمتعلق بقياس: مدى تطبيق

إجراءات الرقابة الجبائية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

جدول رقم (3-16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

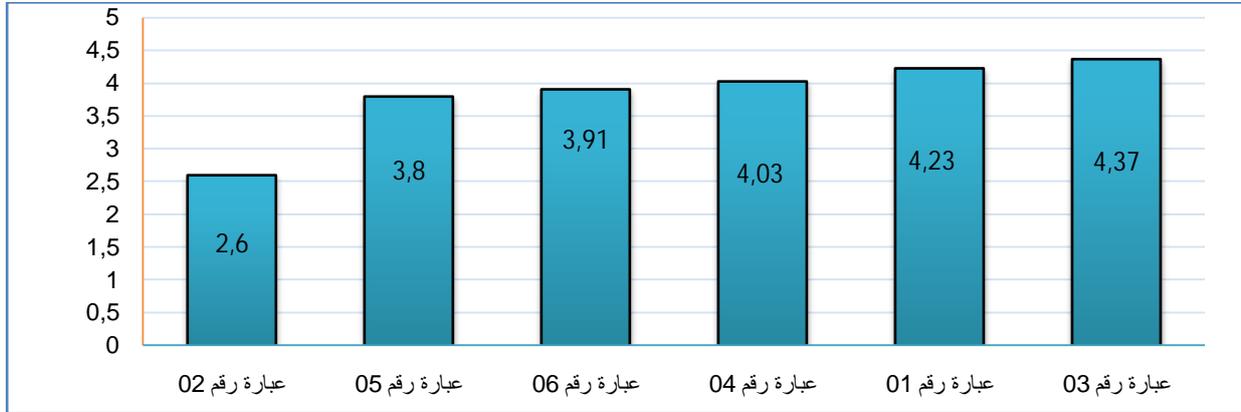
الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي Mean	انحراف المعياري Std. Deviation	الأهمية النسبية %	مستوى الموافقة
01	تكثيف الدورات التكوينية للموظفين بهدف الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من وسائل وبرامج ...	4.23	0.731	84.57	موافقة عالية جدا
02	يقدم مركز الضرائب برامج كافية وملائمة للموظفين عند تطبيق النظام المعلوماتي.	2.61	0.946	52.00	موافقة متوسطة
03	يهدف مركز الضرائب من خلال تكنولوجيا المعلومات الاتصال إلى تحقيق نتائج مرضية على الصعيدين الإداري (تحسين خدمة المكلفين) والمالي (زيادة حصيلة الإيرادات الضريبية).	4.37	0.490	87.43	موافقة عالية جدا
04	سهولة وسرعة التعرف واكتشاف المكلفين بالضريبة الذين يثبت ارتكابهم للغش الضريبي والذين يخلون بالتزاماتهم الجبائية.	4.03	1.043	80.57	موافقة عالية
05	تسمح بوابة "جبايتك" لمستخدميها بالمتابعة والرقابة الدقيقة للتصريحات المبعوثة من طرف المكلفين.	3.80	1.052	76.00	موافقة عالية
06	يتابع المكلف بالضريبة من المركز الكترونيا في حالة امتناعه عن دفع الديون الجبائية التي عليه	3.91	0.919	78.29	موافقة عالية
المحور ككل		3.8238	0.47648	76.48	بدرجة عالية
الخطأ المعياري في قيمة المتوسط الحسابي (Std Error Mean=0.080)					
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5					
مجال المتوسط الحسابي	من 01 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V26

يبين الجدول أعلاه: نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لأراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور الثاني: الرقابة الجبائية

وبشكل عام بلغ المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات قيمة 3.823 وهو ضمن نطاق المجال موافقة عالية [ 4.20-3.41 ] وانحراف معياري قدره: 0.476، وهذا الأخير قيمة صغيرة وأقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام، كما أن مقدار الخطأ المعياري\* الموجود في المتوسط الحسابي بلغ (0.080) وهو ذا قيمة صغيرة وبالتالي تُعطينا هذه القيم نتيجة احصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا دعم للنتائج المتحصل عليها فيما ان فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون وبنسبة 76.48% على أنه هناك مستويات عالية لتطبيق إجراءات الرقابة الجبائية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه نحو موافقتهم على العبارات المحور فمعظمها كانت بدرجة موافقة عالية حيث بلغ أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لدى العبارة رقم 03 بقيمة (4.37) في حين كانت أدنى درجة موافقة نحو العبارة رقم 02 بقيمة بلغت (2.60) حسب وجهة الموظفين المستجوبين بالمؤسسة محل الدراسة، وفيما يلي ترتيب العبارات حسب أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة حسب وجهة نظرهم كما يلي:

الشكل رقم (3-10): يبين تمثيل بياني لترتيب عبارات المحور الثاني: الرقابة الجبائية



المصدر: معالجة البيانات باستخدام برنامج Excel.

ونلاحظ من الجدول والشكل أعلاه:

- بالنسبة للعبارة (رقم 03، حيث احتلت المرتبة 01 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة (4.37) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية جدا على أن مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج يهدف من خلال استخدام

\*- الخطأ المعياري: يقيس مقدار الخطأ الموجود في الوسط الحسابي، وبالتالي فهو دلالة على دقة الوسط الحسابي كتقدير لوسط المجتمع، بمعنى دقة المتوسط في تمثيل مركز البيانات ويتم حسابه بقسمة الانحراف المعياري للعينة على الجذر التربيعي لحجم العينة، نقلا عن مصطفى طويطي (الجزء الأول): المرجع السابق، ص 220.

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

تكنولوجيا المعلومات الاتصال إلى تحقيق نتائج مرضية على الصعيد الإداري (تحسين خدمة المكلفين) والمالي (زيادة حصيله الإيرادات الضريبية). وهذا بنسبة 84.57% حسب وجهة نظرهم وما نستنتجه المركز الضرائب يولي أهمية عالية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال في تنفيذ الموظفين للمهام الإدارية المتعلقة بالإجراءات الرقابية الجبائية.

- بالنسبة للعبارة (رقم 01، حيث احتلت المرتبة 02 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 4.23) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية جدا على أن مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج يقوم بتكثيف الدورات التكوينية للموظفين وهذا من اجل تحقيق هدف المتمثل في الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال تنفيذ موظفي المركز للمهام الإدارية خاصة المتعلقة بإجراءات الرقابة الجبائية وهذا بنسبة 84.57% حسب وجهة نظرهم وما نستنتجه المركز الضرائب يولي أهمية عالية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال في تنفيذ الموظفين للمهام الإدارية المتعلقة بالإجراءات الرقابية الجبائية.

- بالنسبة للعبارة (رقم 03، حيث احتلت المرتبة 03 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 4.03) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية على أن بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج هناك سهولة وسرعة التعرف واكتشاف المكلفين بالضريبة الذين يثبت ارتكابهم للغش الضريبي والذين يخلون بالتزامهم الجبائية وهذا بنسبة 87.43% حسب وجهة نظرهم وهذا من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال في تنفيذ الموظفين للمهام الإدارية المتعلقة بالإجراءات الرقابية الجبائية.

- بالنسبة للعبارة (رقم 06، حيث احتلت المرتبة 04 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 3.91) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية على أن بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج فانه يتابع المكلف بالضريبة من المركز الكترونيا في حالة امتناعه عن دفع الديون الجبائية التي عليه وهذا بنسبة 78.29% حسب وجهة نظرهم.

- بالنسبة للعبارة (رقم 06، حيث احتلت المرتبة 05 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 3.80) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية على أن بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج فانه تسمح بوابة "جبائتهم" لمستخدميها بالمتابعة والرقابة الدقيقة للتصريحات المبعوثة من طرف المكلفين وهذا بنسبة 78.29% حسب وجهة نظرهم.

- بالنسبة للعبارة (رقم 02، حيث احتلت المرتبة 05 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 2.61) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة متوسطة على أن بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج فانه يقدم برامج كافية وملائمة للموظفين عند تطبيق النظام المعلوماتي وهذا بنسبة 52.00% حسب وجهة نظرهم.

كخلاصة عامة بالنسبة لتحليل الوصفي من خلال اعتماد على المتوسط الحسابي لآراء عينة من المستجوبين فإننا نستنتج أن هناك مستويات عالية لتطبيق إجراءات الرقابة الجبائية من طرف الموظفين بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج. حيث أكدنا هذا في الجانب النظري على أهمية الرقابة الجبائية حيث تعتبر إحدى المحددات الأساسية لمعرفة مدى قدرة المراكز تحصيل الضرائب على تحقيق أهدافها، بإضافة إلى أن توفر إمكانيات التقنية والمتمثلة في وسائل التكنولوجيات المعلومات والاتصال للموظفين المكلفين بتحصيل الضرائب يساهم في اكتشاف الغش الضريبي وبالتالي تعزيز مستويات الرقابة الجبائية حيث تكمن فعالية تطبيق إجراءات الرقابة الجبائية من اكتشاف الأخطاء والتلاعب من جانب المكلفين بالضريبة في الوقت المناسب بالسرعة المطلوبة .

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

2-2- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة: على عبارات المحور الثالث من الاستبيان الموجه للأفراد والمتعلق بقياس: مدى تطبيق إجراءات التحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

جدول رقم (3-17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي Mean	انحراف المعياري Std. Deviation	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة على مضمون العبارات
07	امكانية مركز الضرائب بإعداد برامج تكوينية لتطوير قدراتهم في التحصيل الإلكتروني .	2.94	0.725	58.86	موافقة متوسطة
08	تعزيز الثقافة الجبائية لدى المكلفين بالضريبة من خلال اعتماد تقنية التحصيل الإلكتروني.	3.57	0.884	71.43	موافقة عالية
09	المساهمة في تخفيض الحصاص التي تمثل مستحقات ضريبية للإدارة الضريبية لدى المكلف بالضريبة من أجل زيادة معدلات التحصيل الضريبي	2.83	0.707	56.57	موافقة متوسطة
10	باستخدام "جبائتك" يسعى المركز إلى تدنية تكلفة التحصيل الضريبي والزيادة من مردودية الحصيلية الضريبية.	3.97	0.923	79.43	موافقة عالية
11	غياب الوعي الضريبي لدى الكثير من المكلفين نتيجة لنقص الثقافة الجبائية ونظرتهم للضريبة على أنها إكراه وليست مساهمة في العبء الوطني.	4.37	0.547	87.43	موافقة عالية جدا
12	تعد إجراءات التحصيل الضريبي الإلكتروني " بوابة جبائتك" منصفة في حق المكلفين لقصر مدتها لذلك وجب التخلي عن استخدام النظام القديم.	3.89	0.932	77.71	موافقة عالية
المحور ككل		3.5952	0.57064	71.90	بدرجة عالية
الخطأ المعياري في قيمة المتوسط الحسابي (Std Error Mean=0.090)					
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5					
مجال المتوسط الحسابي	من 01 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا

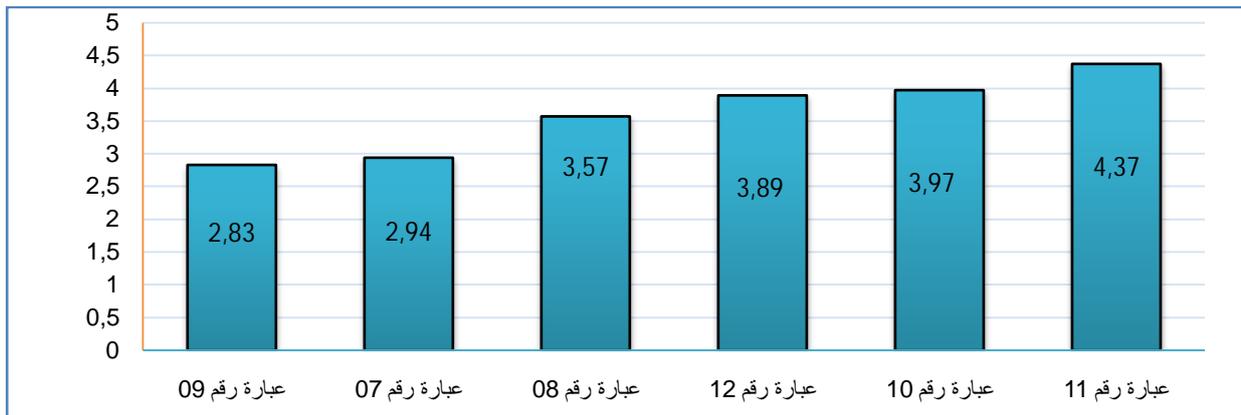
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.V26

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

يبين الجدول أعلاه: نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لأراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور الثالث: التحصيل الضريبي

وبشكل عام بلغ المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات قيمة 3.5952 وهو ضمن نطاق المجال موافقة عالية [ 4.20-3.41 ] وانحراف معياري قدره: 0.570، وهذا الأخير قيمة صغيرة وأقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام ، كما أن مقدار الخطأ المعياري\* الموجود في المتوسط الحسابي بلغ (0.096) وهو ذا قيمة صغيرة وبالتالي تُعطينا هذه القيم نتيجة احصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا دعم للنتائج المتحصل عليها فيما ان فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون وبنسبة 71.90% على أنه هناك مستويات عالية لتطبيق إجراءات التحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه نحو موافقتهم على العبارات المحور فمعظمها كانت بدرجة موافقة عالية حيث بلغ أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لدى العبارة رقم 11 بقيمة (4.37) في حين كانت أدنى درجة موافقة نحو العبارة رقم 09 بقيمة بلغت ( 2.83 ) حسب وجهة الموظفين المستجوبين بالمؤسسة محل الدراسة، وفيما يلي ترتيب العبارات حسب أهميتها لدى افراد عينة الدراسة حسب وجهة نظرهم كما يلي:

الشكل رقم (3-11): يبين تمثيل بياني لترتيب عبارات المحور الثالث: التحصيل الضريبي



المصدر: معالجة البيانات باستخدام برنامج Excel.

ونلاحظ من الجدول والشكل أعلاه:

- بالنسبة للعبارة (رقم 11، حيث احتلت المرتبة 01 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة (4.37): حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية جدا على أهم يرون ان هناك غياب الوعي الضريبي لدى الكثير من المكلفين

\*- الخطأ المعياري: يقيس مقدار الخطأ الموجود في الوسط الحسابي، وبالتالي فهو دلالة على دقة الوسط الحسابي كتقدير لوسط المجتمع، بمعنى دقة المتوسط في تمثيل مركز البيانات ويتم حسابه بقسمة الانحراف المعياري للعينة على الجذر التربيعي لحجم العينة، نقلا عن مصطفى طويطي (الجزء الأول): المرجع السابق، ص 220.

نتيجة لنقص الثقافة الجبائية ونظرهم للضريبة على أنها إكراه وليست مساهمة في العبء الوطني وهذا بنسبة 87.43% حسب وجهة نظرهم.

- بالنسبة للعبارة (رقم 10، حيث احتلت المرتبة 02 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 3.97) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية على أن مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج يسعى دائما إلى تدنية تكلفة التحصيل الضريبي والزيادة من مردودية الحصيلة الضريبية وهذا بنسبة 79.43% حسب وجهة نظرهم.

- بالنسبة للعبارة (رقم 12، حيث احتلت المرتبة 03 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 3.89) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية على أنه تعد إجراءات التحصيل الضريبي الإلكتروني " بوابة جبايتك" منصفة في حق المكلفين لقصر مدتها لذلك وجب التخلي عن استخدام النظام القديم وهذا بنسبة 77.71% حسب وجهة نظرهم.

- بالنسبة للعبارة (رقم 08، حيث احتلت المرتبة 04 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 3.57) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية على أن تعزيز الثقافة الجبائية لدى المكلفين بالضريبة من خلال اعتماد تقنية التحصيل الإلكتروني وهذا بنسبة 71.43% حسب وجهة نظرهم.

- بالنسبة للعبارة (رقم 07، حيث احتلت المرتبة 05 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 2.94) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة متوسطة على أن هناك إمكانية مركز الضرائب بإعداد برامج تكوينية لتطوير قدراتهم في التحصيل الإلكتروني وهذا بنسبة 58.86% حسب وجهة نظرهم.

- بالنسبة للعبارة (رقم 09، حيث احتلت المرتبة 06 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 2.94) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة متوسطة على أن هناك المساهمة في تخفيض الحصص التي تمثل مستحقات ضريبة للإدارة الضريبية لدى المكلف بالضريبة من أجل زيادة معدلات التحصيل الضريبي وهذا بنسبة 56.57% حسب وجهة نظرهم.

كخلاصة عامة بالنسبة لتحليل الوصفي من خلال اعتماد على المتوسط الحسابي لآراء عينة من المستجوبين فإننا نستنتج أن هناك مستويات عالية لتطبيق إجراءات التحصيل الضريبي من طرف الموظفين بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج فتحصيل الضريبة هو مجموعة العمليات و الإجراءات التي تؤدي إلى نقل دين الضريبة من ذمة المكلف بالضريبة إلى الخزينة العمومية و وفقا للقواعد القانونية و الضريبية المطبقة في هذا الإطار. من أجل ذلك فإن هناك قواعد و تنظيمات تنظم عمل مراكز الضرائب

2-3- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة: على عبارات المحور الرابع من الاستبيان الموجه للأفراد والمتعلق بقياس: مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

جدول رقم (3-18): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي Mean	انحراف المعياري Std. Deviation	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة على مضمون العبارات
13	المعالجة السريعة والفعالة للكلم الهائل من التصريحات الجبائية للمكلفين بالضريبة في آن واحد.	4.26	0.950	85.14	موافقة عالية جدا
14	تهدف البوابة الإلكترونية "جبائتك" إلى تحسين العلاقة الرقمية مع الخاضعين للضريبة.	4.11	0.963	82.29	موافقة عالية
15	البوابة الإلكترونية "جبائتك" فضاء خاص ومؤمن يوفر عدة خدمات للمكلفين بالضريبة منها التصريح عن بعد والدفع عن بعد.	4.06	0.968	81.14	موافقة عالية
16	تسمح البوابة الإلكترونية "جبائتك" بضمان الشفافية ومكافحة الفساد وتخفيف العبء على الأعوان الجبائيين.	3.83	0.891	76.57	موافقة عالية
17	ان نظام التصريح عن بعد اختياري بالنسبة للمكلفين بالضريبة التابعين لمراكز الضرائب والمراكز الحوارية والزامي للمكلفين التابعين DGE.	3.00	0.874	60.00	موافقة متوسطة
18	يوفر نظام المعلوماتية "جبائتك" للمكلف بالضريبة إجراء العمليات من المقر مع مركز الضرائب وتجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية.	4.11	0.900	82.29	موافقة عالية
19	يزداد رضا المكلفين عند استخدام التصريح عن بعد.	4.17	0.664	83.43	موافقة عالية
20	لا يستطيع المكلف بالضريبة المتعامل لبوابة جبائتك اللجوء في الوقت نفسه إلى الإجراء التقليدي لتقديم الإقرار.	4.03	0.514	80.57	موافقة عالية
21	يسعى مركز الضرائب من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تطبيق نمط الإدارة الإلكترونية وإحداث تغيير جذري وشامل في محتوى الإدارة التقليدية.	4.34	0.968	86.86	موافقة عالية جدا
22	عدم الإلمام بغالبية الأعوان الإدارة الضريبية بنظام	4.00	0.840	80.00	موافقة

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

عالية					الإعلام الآلي وتكنولوجيا الاتصال ما يجعل الإدارة أمام تحديات صعبة.
79.81	0.52419	3.9905			المحور ككل
الخطأ المعياري في قيمة المتوسط الحسابي (Std ErrorMean=0.090)					
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5					
من 4.21 إلى 5	من 3.41 إلى 4.20	من 2.61 إلى 3.40	من 1.81 إلى 2.60	من 01 إلى 1.80	مجال المتوسط الحسابي
درجة عالية جدا	درجة عالية	درجة متوسطة	درجة منخفضة	درجة منخفضة جدا	مستوى الموافقة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V26

يبين الجدول أعلاه: نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لأراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى

موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور 04: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

وبشكل عام بلغ المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات قيمة 3.9905 وهو ضمن نطاق المجال

موافقة عالية [ 4.20-3.41 ] وانحراف معياري قدره: 0.524، وهذا الأخير قيمة صغيرة وأقل من الواحد مما يشير إلى تقارب

أراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام، كما أن مقدار الخطأ المعياري\* الموجود في المتوسط الحسابي بلغ

(0.088) وهو ذا قيمة صغيرة وبالتالي تُعطينا هذه القيم نتيجة احصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا دعم

لنتائج المتحصل عليها فيما ان. فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون وبنسبة

79.81% على أنه هناك مستويات عالية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج وجهة نظرهم

وهذا ما نلاحظه نحو موافقتهم على العبارات المحور فمعظمها كانت بدرجة موافقة عالية حيث بلغ أعلى قيمة للمتوسط الحسابي

لدى العبارة رقم 21 بقيمة (4.34) في حين كانت أدنى درجة موافقة نحو العبارة رقم 17 بقيمة بلغت (3.00) حسب وجهة

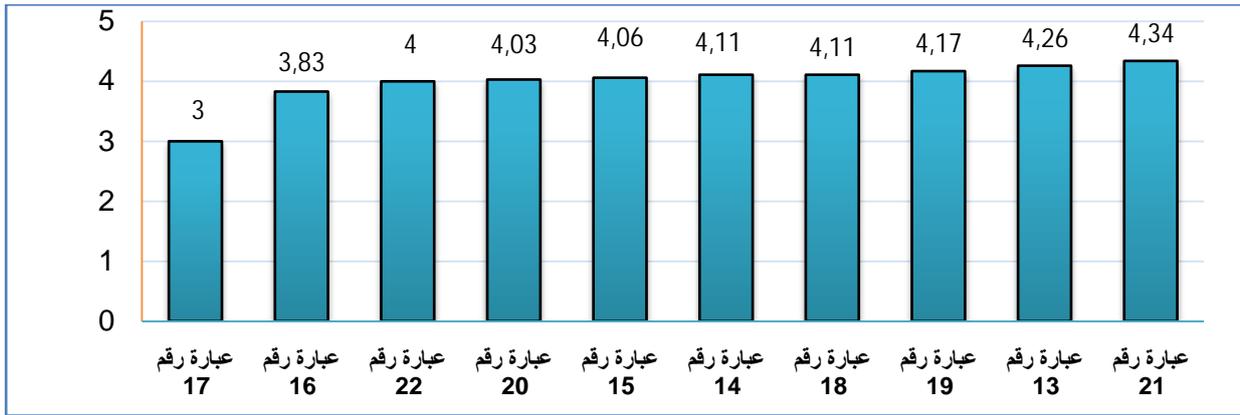
الموظفين المستجوبين بالمؤسسة محل الدراسة، وفيما يلي ترتيب العبارات حسب أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة حسب وجهة نظرهم

كما يلي:

\* - الخطأ المعياري: يقيس مقدار الخطأ الموجود في الوسط الحسابي، وبالتالي فهو دلالة على دقة الوسط الحسابي كتقدير لوسط المجتمع، بمعنى دقة المتوسط

في تمثيل مركز البيانات ويتم حسابه بقسمة الانحراف المعياري للعينة على الجذر التربيعي لحجم العينة، نقلا عن مصطفى طويطي (الجزء الأول): المرجع

الشكل رقم (3-12): يبين تمثيل بياني لترتيب عبارات المحور 04: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات



المصدر: معالجة البيانات باستخدام برنامج Excel.

ونلاحظ من الجدول والشكل أعلاه:

- بالنسبة للعبارة (رقم 21، حيث احتلت المرتبة 01 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 4.34) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية جدا على أن هدف مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تطبيق نمط الإدارة الإلكترونية وإحداث تغيير جذري وشامل في محتوى الإدارة التقليدية وهذا بنسبة 86.86% حسب وجهة نظرهم

- بالنسبة للعبارة (رقم 13، حيث احتلت المرتبة 02 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 4.26) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية جدا على أنه ب مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج الوسائل تكنولوجيات المعلومات والاتصال والتي تسهر إدارة المركز على توفيرها فإنها تساعد في المعالجة السريعة والفعالة للكلم الهائل من التصريحات الجبائية للمكلفين بالضريبة في آن واحد وهذا بنسبة 85.14% حسب وجهة نظرهم

- بالنسبة للعبارة (رقم 19، حيث احتلت المرتبة 03 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 4.17) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية على أن الموظفين العاملين بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج يؤكدون ان استخدام التصريح عن بعد من طرف المكلفين بالضريبة فان هذا يساهم في رضاهم وهذا بنسبة 83.43% حسب وجهة نظرهم

- بالنسبة للعبارة (رقم 14، حيث احتلت المرتبة 04 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 4.11) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية على أن الموظفين العاملين بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج يؤكدون انه تحدف البوابة الإلكترونية "جبايتك" إلى تحسين العلاقة الرقمية مع الخاضعين للضريبة وهذا بنسبة 82.29% حسب وجهة نظرهم.

- بالنسبة للعبارة (رقم 18، حيث احتلت المرتبة 05 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 4.11) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية على أن الموظفين العاملين بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج يؤكدون انه يوفر نظام

المعلوماتية "جبايتك" للمكلف بالضريبة إجراء العمليات من المقر مع مركز الضرائب وتجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية وهذا بنسبة 82.29% حسب وجهة نظرهم.

- بالنسبة للعبارة (رقم 15، حيث احتلت المرتبة 06 من حيث أهميتها لدى العينة وبمتوسط حسابي بلغ قيمة 4.06) حيث أن المستجوبين وافقوا وبدرجة عالية على أن الموظفين العاملين بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج يؤكدون ان البوابة الإلكترونية "جبايتك" فضاء خاص ومؤمن يوفر عدة خدمات للمكلفين بالضريبة منها التصريح عن بعد والدفع عن بعد وهذا بنسبة 81.14% حسب وجهة نظرهم.

كخلاصة عامة بالنسبة لتحليل الوصفي من خلال اعتماد على المتوسط الحسابي لآراء عينة من المستجوبين فإننا نستنتج أن هناك مستويات عالية استخدام وتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج حيث إن زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساهم في المساعدة الموظفين على أداء العمل بسرعة ودقة وخالي من أخطاء و بضمان الشفافية ومكافحة الفساد وتخفيف العبء على الأعوان الجبائيين وان الإمام غالبية الأعوان الإدارية الضريبية بنظام الإعلام الآلي وتكنولوجيا الاتصال يساهم في تغلب على العديد من صعوبات والتحديات التي تواجه الإدارة الضريبية

#### المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنتناول في هذا المطلب عرض و تحليل النتائج المتحصل عليها، و تأتي كالتالي:

##### 1- اختبار الفرضية الرئيسية:

نص فرضية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الرقابة والتحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى فرضية صفرية(العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

##### نص الفرضية الاحصائية:

☒ الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصال وتطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي ب مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.

☒ الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصال وتطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي ب مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.

تتمحور هذه الفرضية في دراسة العلاقة بين متغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) ومتغير التابع (وتطوير الرقابة والتحصيل الضريبي) ولاختبار هذه: استخدامنا نموذج الانحدار الخطي البسيط لكشف على وجود علاقة بين المتغيرين وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع. ومن بين مخرجات تحليل الانحدار البسيط: قيمة معامل التفسير: ويرمز له بالرمز  $R^2$  ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير المستقل وتقع بين 0 و 1 أي بين:  $0 \leq R^2 \leq 1$ . فكلما اقتربت من 1 يعني ارتفاع درجة التفسير متغير التابع من قبل متغير المستقل.

وفيما يلي جدول ملخص مخرجات SPSS لتحليل الانحدار البسيط:

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

جدول رقم (3-19): يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

معنوية تأثير بين المتغيرين			معنوية العلاقة بين المتغيرين					
القيمة الاحتمالية (SIG)	(T) (T-Test)	معامل الانحدار للمتغير المستقل B	القيمة الاحتمالية (SIG)	قيمة F المحسوبة	معامل التفسير (R <sup>2</sup> )	معامل الارتباط سيرمان (r)	دراسة العلاقة بين المتغيرات	
							المتغير التابع	المتغير المستقل
0.000	3,340	0,538	0.000	2545,814	0.994	0.997	تطوير الرقابة والتحصيل الضريبي	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

بلغ معامل ثابت  $B_0=0.449$  وهو غير دال احصائيا لأن  $T=1.333$  وبلغت القيمة الاحتمالية  $\text{Sig.}=0.192$  وهي أكبر من مستوى الدلالة  $0.05$  ومنه غير دالة وبالتالي لا تدخل في معادلة الانحدار البسيط  $y=b_0+b(x)$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V26

يتضمن جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

أ- دراسة معنوية العلاقة والتأثير بين المتغيرين (الدلالة الإحصائية عند 0.05)

-معنوية العلاقة بين المتغيرين: من خلال نتيجة اختبار  $F$  (F-test) نجد قيمة  $F$  المحسوبة بلغت ( $F_{\text{cal}}=2545,814$ ) وهي دالة احصائيا لأن قيمة  $\text{SIG} = 000.0$  المصاحبة لقيمة ( $F$ ) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $0.05$ ) وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة  $0.05$

-معنوية التأثير بين المتغيرين (معنوية قيمة  $B=0.538$ ): من خلال نتيجة اختبار (T-Test) نجد قيمة  $T$  المحسوبة بلغت ( $T_{\text{cal}}=3.340$ ) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة  $\text{SIG}= 0.000$  المصاحبة لقيمة ( $T$ ) هي أقل من مستوى الدلالة ( $0.05$ ) وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال احصائيا) ل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الرقابة والتحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج محل الدراسة عند مستوى  $0.05$ .

ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية: انه توجد علاقة دالة احصائيا ذات تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05$ ) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.

ب- تفسير الاقتصادي لقيم (معامل الارتباط سييرمان (r)، معامل التحديد ( $R^2$ )، معامل الانحدار (B)

-تفسير قيمة واتجاه العلاقة بين المتغيرين: من خلال معامل الارتباط سييرمان الذي بلغت قيمته:  $r = 0.997$  وهو موجب ويدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية (موجبة) أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها علاقة (مساهمة) إيجابية في تطوير الرقابة والتحصيل الضريبي حيث أنه أي تغير في مستويات زيادة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى زيادة في درجات تطوير الرقابة والتحصيل الضريبي ب مركز الضرائب لولاية برج بوغريج وهذه النتيجة منطقية من حيث اتجاه وهذا بناءً على ما تطرقنا له في الجانب النظري للدراسة

- تفسير نسبة المساهمة ( $R^2$ ) بين المتغيرين: من خلال قيمة معامل التفسير المقدرة ب  $R^2 = 0.994$  ومنه تبين لنا أنه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء المستجوبين فلننا وجدنا أن مستويات تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة لدى مركز الضرائب لولاية برج بوغريج تساهم بنسبة 99.40% في تغيرات التي تحدث في تطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي من وجهة نظر المستجوبين وأن الباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين : تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب (0.538=B) وهو إيجابي، وتشير هذه القيمة أنه إذا قامت إدارة مركز الضرائب لولاية برج بوغريج ب زيادة في وسائل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة، تؤدي إلى الزيادة في تطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي لدى مركز الضرائب لولاية برج بوغريج بقيمة 0.538 وحدة. وهي قيمة مرتفعة جدا مما يعطينا فكرة واضحة حول أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مراكز الضرائب وما ينتج عنه من زيادة في درجات تطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي والتغلب على مختلف معوقات والصعوبات التي قد توجهها كالعش الضريبي وهذه نتيجة تدعم الإطار النظري لدراستنا. حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي

من خلال هذه النتائج، يتضح أنه هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية ل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي لدى مركز الضرائب لولاية برج بوغريج ومنه ويمكن صياغة النتيجة بالمعادلة التالية:

$$\text{تطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي} = 0.449 + 0.817 (\text{تكنولوجيا المعلومات والاتصال})$$

2- اختبار الفرضية الفرعية:

الفرضية الفرعية رقم 1:

نص فرضية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الرقابة الجبائية بمركز الضرائب لولاية برج بوغريج

تتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

نص الفرضية الاحصائية:

☒ الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استخدام تكنولوجيا

المعلومات والاتصال وتطوير الرقابة الجبائية بمركز الضرائب لولاية برج بوغريج من وجهة نظر المستجوبين.

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

☒ **الفرضية البديلة ( $H_1$ ):** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الرقابة الجبائية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.

تتمحور هذه الفرضية في دراسة العلاقة بين متغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) ومتغير التابع (الرقابة الجبائية) ولاختبار هذه: استخدامنا نموذج الانحدار الخطي البسيط لكشف على وجود علاقة بين المتغيرين وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع. ومن بين مخرجات تحليل الانحدار البسيط: قيمة معامل التفسير: ويرمز له بالرمز  $R^2$  ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير المستقل وتقع بين 0 و1 أي بين:  $0 \leq R^2 \leq 1$ . فكلما اقتربت من 1 يعني ارتفاع درجة التفسير متغير التابع من قبل متغير المستقل.

وفيما يلي جدول ملخص مخرجات SPSS لتحليل الانحدار البسيط:

جدول رقم (3-20): يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

معنوية تأثير بين المتغيرين		معنوية العلاقة بين المتغيرين						
القيمة الاحتمالية (SIG)	(T) Test	معامل الانحدار للمتغير المستقل	القيمة الاحتمالية (SIG)	قيمة F المحسوبة	معامل التفسير ( $R^2$ )	معامل الارتباط سبيرمان (r)	المتغير المستقل	المتغير التابع
0.000	7.775	0.731	0.000	60.457	0.647	0.804	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الرقابة الجبائية

بلغ معامل ثابت  $B_0=0.906$  وهو دال احصائيا لأن  $T=2.396$  وبلغت القيمة الاحتمالية  $Sig.=0.022$  وهي اقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه دالة وبالتالي تدخل في معادلة الانحدار البسيط  $y=b_0+b(x)$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V26

يتضمن جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

أ- دراسة معنوية العلاقة والتأثير بين المتغيرين (الدلالة الإحصائية عند 0.05)

-معنوية العلاقة بين المتغيرين: من خلال نتيجة اختبار F (F-test) نجد قيمة F المحسوبة بلغت ( $F_{cal}=60.457$ ) وهي دالة احصائيا لأن قيمة  $SIG = 000.0$  المصاحبة لقيمة (F) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05

-معنوية التأثير بين المتغيرين (معنوية قيمة  $B=0.731$ ): من خلال نتيجة اختبار (T-Test) نجد قيمة T المحسوبة بلغت ( $T_{cal}=7.775$ ) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة  $SIG= 0.000$  المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

(0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال احصائي) ل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الرقابة الجبائية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج محل الدراسة عند مستوى 0.05.

ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية: انه توجد علاقة دالة احصائية ذات تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( 0.05) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقابة الجبائية ب مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.

ب- تفسير الاقتصادي ل قيم (معامل الارتباط سييرمان ( $r$ ), معامل التحديد ( $R^2$ ), معامل الانحدار ( $B$ ))

-تفسير قيمة واتجاه العلاقة بين المتغيرين: من خلال معامل الارتباط سييرمان الذي بلغت قيمته:  $r = 0.804$  وهو موجب ويدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية (موجبة) أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها علاقة (مساهمة) ايجابية في تطوير الرقابة الجبائية حيث أنه أي تغير في مستويات زيادة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى زيادة في درجات تطوير الرقابة الجبائية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج وهذه النتيجة منطقية من حيث اتجاه وهذا بناءً على ما تطرقنا له في الجانب النظري للدراسة

- تفسير نسبة المساهمة ( $R^2$ ) بين المتغيرين: من خلال قيمة معامل التفسير المقدر ب  $R^2 = 0.647$  ومنه تبين لنا أنه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء المستجوبين فإننا وجدنا أن مستويات تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة لدى مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج تساهم بنسبة 64.70 % في تغيرات التي تحدث في الرقابة الجبائية من وجهة نظر المستجوبين وأن والباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار ( $B$ ) بين المتغيرين : تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب ( $B = 0.731$ ) وهو إيجابي، وتشير هذه القيمة أنه اذا قامت إدارة مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج بزيادة في وسائل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة، تؤدي إلى الزيادة في تطوير الرقابة الجبائية لدى مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج بقيمة 0.731 وحدة. وهي قيمة مرتفعة مما يعطينا فكرة واضحة حول أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مراكز الضرائب وما ينتج عنه من زيادة في درجات تطوير الرقابة الجبائية والتغلب على مختلف معوقات والصعوبات التي قد توجهها كالغش الضريبي وهذه نتيجة تدعم الإطار النظري لدراستنا. حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الرقابة الجبائية - من خلال هذه النتائج، يتضح أنه هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية ل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الرقابة الجبائية لدى مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج ومنه ويمكن صياغة النتيجة بالمعادلة التالية:

$$\text{الرقابة الجبائية} = 0.906 + 0.731(\text{تكنولوجيا المعلومات والاتصال})$$

تفسير  $B_0$  (الباقي الثابت Constant) من الجدول اعلاه نجد قيمة  $B_0 = 0.906$  وأن هذه المعلمة في نموذج الانحدار دالة إحصائية لأن القيمة الاحتمالية  $Sig = 0.000$ ، أقل مستوى 0.05، وهي تعبر عن قيمة تطوير الرقابة الجبائية لدى مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج في حالة انعدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يفسر وجود حد أدنى من الرقابة الجبائية تتحكم فيه عوامل أخرى غير تلك المذكورة في دراستنا مثل التشريعات والقوانين التنظيمية

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

الفرضية الفرعية رقم 2 :

نص فرضية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير التحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

تتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى فرضية صفرية(العدم) وفرضية بديلة كما يلي:  
نص الفرضية الاحصائية:

☒ الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير التحصيل الضريبي ب مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.

☒ الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير التحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.

تتمحور هذه الفرضية في دراسة العلاقة بين متغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) ومتغير التابع (التحصيل الضريبي) ولاختبار هذه: استخدامنا نموذج الانحدار الخطي البسيط لكشف على وجود علاقة بين المتغيرين وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع. ومن بين مخرجات تحليل الانحدار البسيط: قيمة معامل التفسير: ويرمز له بالرمز  $R^2$  ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير المستقل وتقع بين 0 و 1 أي بين:  $0 \leq R^2 \leq 1$ . فكلما اقتربت من 1 يعني ارتفاع درجة التفسير متغير التابع من قبل متغير المستقل. وفيما يلي جدول ملخص مخرجات SPSS لتحليل الانحدار البسيط:

جدول رقم (3-21): يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

معنوية تأثير بين المتغيرين			معنوية العلاقة بين المتغيرين					
القيمة الاحتمالية (SIG)	(T) Test	معامل الانحدار للمتغير المستقل	القيمة الاحتمالية (SIG)	قيمة F المحسوبة	معامل التفسير ( $R^2$ )	معامل الارتباط سبيرمان ( $r$ )	المتغير المستقل	المتغير التابع
0.000	8.541	0.903	0.000	72.953	0.689	0.830	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	التحصيل الضريبي

بلغ معامل ثابت  $B_0=0.009$  وهو غير دال احصائيا لأن  $T=0.022$  وبلغت القيمة الاحتمالية  $Sig=0.983$  وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه دالة وبالتالي يحذف من معادلة الانحدار البسيط  $y=b_0+b(x)$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V26

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

يتضمن جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

أ- دراسة معنوية العلاقة والتأثير بين المتغيرين (الدلالة الإحصائية عند 0.05)

-معنوية العلاقة بين المتغيرين: من خلال نتيجة اختبار  $F$  (F-test) نجد قيمة  $F$  المحسوبة بلغت ( $F_{cal}=72.953$ ) وهي دالة إحصائية لأن قيمة  $SIG = 000.0$  المصاحبة لقيمة ( $F$ ) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05

-معنوية التأثير بين المتغيرين (معنوية قيمة  $B=0.903$ ): من خلال نتيجة اختبار (T-Test) نجد قيمة  $T$  المحسوبة بلغت ( $T_{cal}=8.541$ ) وهي دالة إحصائية حيث أن قيمة  $SIG= 0.000$  المصاحبة لقيمة ( $T$ ) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائياً) ل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج محل الدراسة عند مستوى 0.05.

ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية: انه توجد علاقة دالة إحصائية ذات تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير التحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.

ب- تفسير الاقتصادي ل قيم (معامل الارتباط سييرمان ( $r$ ), معامل التحديد ( $R^2$ ), معامل الانحدار ( $B$ ))

-تفسير قيمة واتجاه العلاقة بين المتغيرين: من خلال معامل الارتباط سييرمان الذي بلغت قيمته:  $r = 0.830$  وهو موجب ويدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية (موجبة) أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها علاقة (مساهمة) ايجابية في تطوير التحصيل الضريبي ، حيث أنه أي تغير في مستويات زيادة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى زيادة في درجات تطوير التحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج وهذه النتيجة منطقية من حيث اتجاه وهذا بناءً على ما تطرقنا له في الجانب النظري للدراسة

- تفسير نسبة المساهمة ( $R^2$ ) بين المتغيرين: من خلال قيمة معامل التفسير المقدر ب  $R^2 = 0.689$  ومنه تبين لنا أنه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء المستجوبين فإننا وجدنا أن مستويات تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة لدى مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج تساهم بنسبة 68.90 % في تغيرات التي تحدث في التحصيل الضريبي من وجهة نظر المستجوبين وأن والباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار  $B$ ) بين المتغيرين : تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب ( $B=0.903$ ) وهو إيجابي، وتشير هذه القيمة أنه إذا قامت إدارة مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج بزيادة في وسائل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة، تؤدي إلى الزيادة في تطوير التحصيل الضريبي لدى مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج بقيمة 0.903 وحدة. وهي قيمة مرتفعة جدا مما يعطينا فكرة واضحة حول أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مراكز الضرائب وما ينتج عنه من زيادة في درجات تطوير التحصيل الضريبي والتغلب على مختلف معوقات والصعوبات التي قد توجهها

## الفصل الثالث.....الجزء التطبيقي للدراسة

كالغش الضريبي وهذه نتيجة تدعم الإطار النظري لدراستنا. حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الرقابة الجبائية

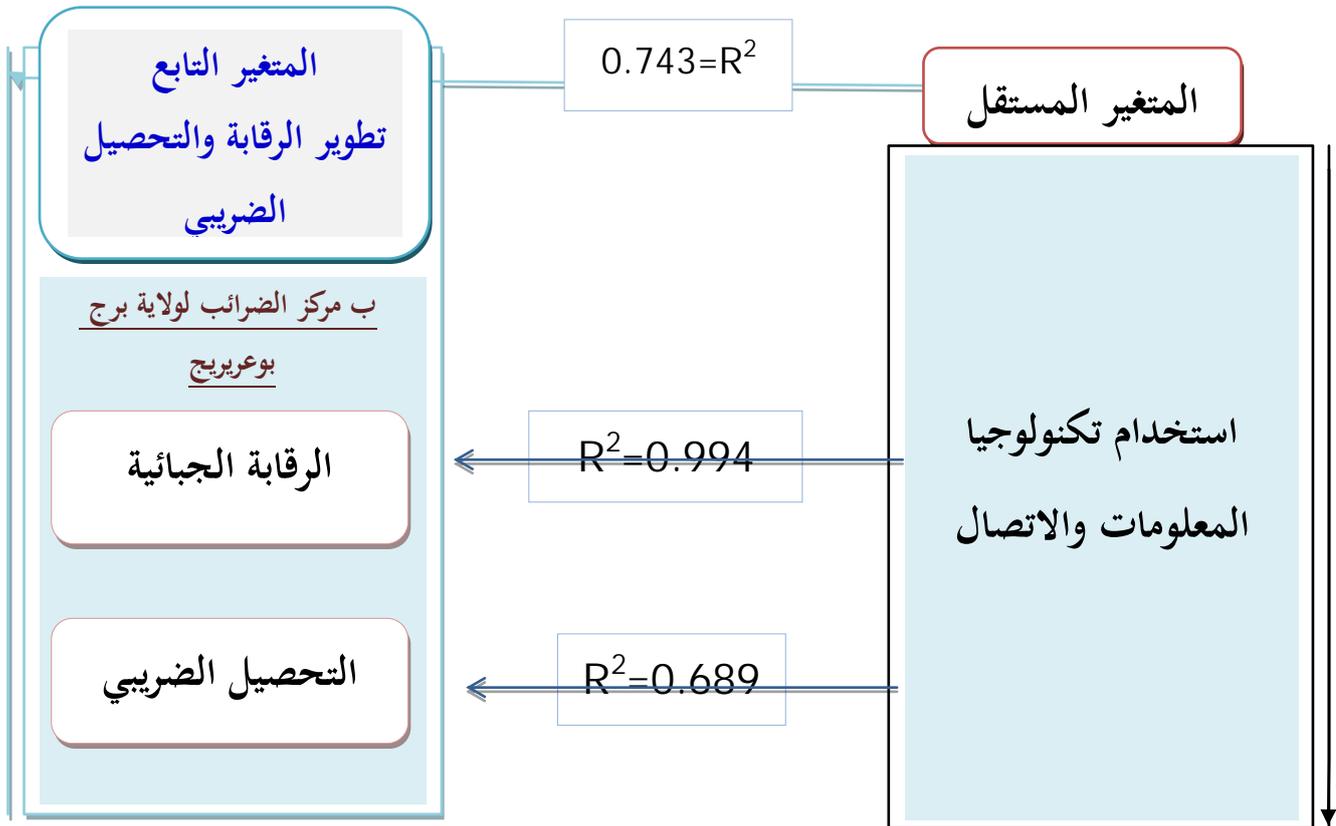
- من خلال هذه النتائج، يتضح أنه هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية ل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الرقابة الجبائية لدى مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج ومنه ويمكن صياغة النتيجة بالمعادلة التالية:

التحصيل الضريبي=0.903(تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

ثالثا: النموذج الميداني للدراسة

شكل رقم(3-13): يبين النموذج الميداني للدراسة

من خلال عرض إجابات المستجوبين حول الظاهرة المدروسة بالمؤسسة محل الدراسة واجابة على إشكالية الدراسة من خلال اختبار الفرضيات فانه توصلنا الى رسم النموذج التالي:



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج اختبار الفرضيات.

### خلاصة الفصل الثالث:

في هذا الفصل تعرفنا على مركز الضرائب الذي كان تأسيسه بغرض تقديم الخدمات و تكوين شراكة مع المكلفين بالضريبة التابعين للنظام الحقيقي، و ذلك من خلال اعتماده على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لتسيير مختلف العمليات كالتحصيل الضريبي و الرقابة الجبائية، انطلاقا من استخدام برنامج النظام المعلومات SAP، حيث يسمح هذا الأخير للمكلفين بالضريبة بإرسال طلباتهم والتصريح عن بعد من خلال مواقع الأنترنت كالمديرية العامة للضرائب و البوابة الإلكترونية جبايتك، كما يسمح للأعوان الجبائين بمراقبة و معالجة التصريحات بطريقة سريعة و الكترونية في نفس الوقت.

واعتمدنا في هذه الدراسة على الاستمارة التي تم توزيعها على عينة من الأفراد بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، وتضمنت الاستمارة محورين أساسيين هما يهدفان الى قياس مستويات المتغيرات الدراسة ب المؤسسة مكان التربص الميداني، وعند استرجاع الاستمارة ثم تفرغها وتحليل بياناتها بالاعتماد على برنامج "SPSS". ثم الاعتماد على الاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة على إشكالية الدراسة، ومن خلال تحليل إجابات الأفراد العينة وتفسيرها توصلنا إلى أنه: (توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الرقابة الجبائية والتحصيل الضريبي ب مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين أي هناك مساهمة عالية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي.

الخبائمه العالمه

من خلال دراستنا لموضوع دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الرقابة على التحصيل الضريبي، يمكننا القول بأن هاته الأخيرة تلعب دورا هاما في العصر الحالي القائم على الثورة التكنولوجية، حيث أصبحت مؤشر قياس يعتمد عليه في جميع القطاعات سواء في المؤسسات الخاصة أو العمومية لقياس مدى تطور الدول و المؤسسات، نظرا لسرعة تداول المعلومات و معالجتها و نقلها بين مستخدميها، جعلها إلزامية على جميع القطاعات و خاصة القطاع الضريبي تماشيا مع متطلبات العصرية و التحولات المالية و الإقتصادية التي شهدتها العالم في الآونة الأخيرة.

سلطت هذه الدراسة الضوء على إبراز الدور الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كوسيلة لتطوير الرقابة على التحصيل الضريبي، و ذلك من خلال التطرق في فصلين كاملين للمفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي من جهة و مشروع رقمنة الإدارة الضريبية من جهة أخرى، كما تناولنا في الفصل التطبيقي دراسة حالة على مستوى مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، و التطرق إلى البوابة الإلكترونية جبائتك الذي سعت من خلاله المديرية العامة للضرائب إلى عصرية القطاع الضريبي، كما و تم تدعيم هذه الدراسة باستبيان لدراسة و تحليل الرقابة الجبائية و بالتحصيل الضريبي في ظل اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

### 1- اختبار صحة الفرضيات:

#### 1-1- الفرضية الرئيسية:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بشكل كبير في تطوير الرقابة و التحصيل الضريبي، هي فرضية صحيحة نظرا لما اتاحته تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من تسهيلات لمركز الضرائب للقيام بمختلف العمليات الجبائية و مساعدتها في تداول المعلومات بين العون الجبائي و المكلف بالضريبة، و هذا ما أدى بدوره الى المساهمة في تطوير الرقابة و التحصيل الضريبي.

#### 1-2- الفرضيات الفرعية:

##### 1-2-1- الفرضية الفرعية الأولى:

تعتمد الإدارة الضريبية في حماية موارد الدولة و حقوق المكلفين بما على آليتان قانونيتان هما الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي ، تم تأكيد الفرضية على أنها صحيحة من خلال الفصل النظري الثاني.

##### 1-2-2- الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير الرقابة و التحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، هي فرضية صحيحة و تم تأكيدها من خلال المقابلة و الإستبيان و المعالجة ببرنامج الحزم الإجتماعية SPSS26 وجدنا علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة.

### 1-2-3- الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الرقابة الجبائية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، هي فرضية صحيحة من خلال ما تناولناه الجانب التطبيقي الذي أكد لنا وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية.

### 1-2-4- الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير التحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، هي فرضية صحيحة من خلال ما تناولناه الجانب التطبيقي الذي أكد لنا وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية.

## 2- النتائج:

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى ما يلي:

### 2-1- النتائج النظرية:

- تمت ازالة الغموض و الخلط الذي يدور حول مصطلح تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، وذلك من خلال وضع مفاهيم دقيقة لكل من تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الإتصال كل على حدى.

- تعد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال أساليب و طرق جديدة ذات كفاءة عالية تؤدي إلى ترابط الحواسيب و شبكات الإتصال

( الأنترنت ) معا لتكون قادرة على معالجة و توصيل المعلومات الكترونيا؛

- المساهمة الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات في التحكم في الكم الهائل من المعلومات المتدفقة و معالجتها؛

- أهم مؤشر يعتمد عليه اليوم في قياس درجة وإهتمام و اندماج أي دولة في قطاع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال هو مؤشر جاهزية

الشبكات المعد من طرف المنتدى الإقتصادي العالمي، و الذي يضم مجموعة من المؤشرات الفرعية التي تمس كل ما يتعلق بهذه بتكنولوجيا على مستوى الأفراد، مؤسسات الأعمال و حتى الحكومات.

- يعتمد مشروع رقمنة الإدارة الضريبية بالدرجة الأولى على إدخال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في جميع عملياتها.

### 2-2- النتائج الميدانية:

- هناك مستويات عالية لتطبيق إجراءات الرقابة الجبائية من طرف الموظفين بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج.

- مستويات عالية لتطبيق إجراءات التحصيل الضريبي من طرف الموظفين مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج وجهة نظرهم.

- هناك مستويات عالية لاستخدام وتوفر تكنولوجيات المعلومات والاتصال بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

## الخاتمة العامة

- هناك مساهمة عالية ل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي حيث من خلال دراسة العلاقة بين مستويات توفر المتغيرات الدراسة ب بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج وجدنا ما يلي :
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الرقابة الجبائية والتحصيـل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقابة الجبائية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير التحصيل الضريبي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.

### 3- الإقتراحات و التوصيات:

وفقا للنتائج التي تم التوصل إليها نتقدم ببعض الإقتراحات:

- التخطيط لإنشاء و تطوير البنية التحتية التكنولوجية ضرورة ملحة للعمل على تقوية و تدعيم نظم الإتصال داخل الإدارة الجبائية؛
- العمل على القيام بدورات تكوينية على مستوى المراكز الضريبية لتطوير مستوى الأعوان الجبائين الق ائمين على الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي؛
- توفير العنصر البشري المؤهل اللازم لتطبيق البرامج الإلكترونية؛
- تعليم و تدريب كافة العاملين في القطاع العام و الخاص على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و بالأخص الحاسوب و الأنترنت و البرمجيات و بما يتلائم مع التطورات الحالية؛
- ضرورة معرفة الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا الإتصال و المعلومات على المراكز الضريبية؛
- تنظيم دورات و ملتقيات تحسيسية لتوعية المكلفين بالضرائب، و لمعرفة مدى رضاهم على الخدمات المقدمة من طرف المركز الضريبي؛

### 4- أفاق الدراسة:

- و نظرا للأهمية التي يكتسبها الموضوع، تفتح آفاق لبحوث و دراسات أخرى أكثر تفصيلا و تعمقا في المستقبل، يمكنها إثراء مختلف جوانبه الجديدة بالبحث و ذلك من خلال التطرق لأحد النقاط التالية:
- دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على النظام الضريبي الجزائري في ظل الإصلاحات الجديدة؛
- تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و دورها في زيادة الإيرادات الضريبية؛
- دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين خدمة المكلفين بالضريبة؛

المصدر اجمع

## قائمة المراجع

### أ- كتب باللغة العربية :

- 1- إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك - مدخل استراتيجي، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2004.
- 2- أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، الرياض، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005.
- 3- أحمد زهير شامية، خالد شحانة الخطيب، أسس المالية العامة، ط2، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2005.
- 4- أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004/2003.
- 5- أسامة ربيع أمين، التحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج SPSS، الجزء الثاني، الدار العالمية، القاهرة، مصر، 2008.
- 6- بشير عباس العلاق، سعد غالب ياسين، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج، عمان، 2006.
- 7- بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 8- بوزيدي حميد، جباية المؤسسات، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
- 9- حامد عبد المجيد دراز، مبادئ المالية العامة، السكندرية للكتاب، مصر، 2003.
- 10- خضر مصباح الطيبي، التجارة الإلكترونية وأعمال الإلكترونيك، دار الحامد، عمان، الأردن، 2008.
- 11- رمزي أحمد عبد الحي، الإعلام التربوي في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، ط1، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- 12- سونيا محمد البكري، على عبد مسلم، مقدمة نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1990.
- 13- شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، بدون دار نشر و مكان النشر، 2004.
- 14- شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الإسامة للنشر، 2008.
- 15- عادل أحمد حشيش، أساسيات المالية العامة، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- 16- عامر ابراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2008.
- 17- عائدة نخلة رزق الله، دليل الباحثين في التحليل الاحصائي الاختبار والتفسير، الطبعة الأولى، 2002.
- 18- عبد الباري، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.
- 19- عبد الحميد محمد القاضي، دراسة الإقتصاد العام، دار الجامعة المصرية، 1984.
- 20- علي رغدود، المالية العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.
- 21- عمر عبد الرحيم، نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنسان، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2001.
- 22- عوازي مصطفى و زين يونس، الرقابة الجبائية على المكلفين بالضريبة في النظام الجبائي الجزائري، مطبعة سخري الجزائر، ط2، 2011.

## قائمة المراجع

- 23- العيد صالحى، الوجيز في شرح قانون الإجراءات الجبائية، دار هومة، الجزائر، 2005 .
- 24- غالب عوض النوايسة، الأنترنت و النشر الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 25- غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006.
- 26- فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري ، الطبعة الثانية، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 27- فيصل كوسة، منازعات التحصيل الضريبي في ضوء إحتهادات مجلس الدولة، دار هومة، الجزائر، 2011.
- 28- لويس كوهين، (ترجمة كوثر حسين كوجيك)، مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والتربوية ، ط1، القاهرة، مصر، دار العربة للنشر، سنة 1990 .
- 29- محمد الصالح الحناوي، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- 30- محمد الصيرفي، عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد البحرين، أكاديمية التعليم 2006.
- 31- محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، 1989.
- 32- محمد صلاح سالم، العصر الرقمي و ثورة المعلومات، الطبعة الأولى، روتابرينت للطباعة، مصر 2002.
- 33- محمد عباس محرزى، إقتصاديات المالية العامة، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- 34- محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
- 35- محمد نور برهان ، أنظمة المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، ايتراك للنشر و التوزيع، مصر، 2010.
- 36- محمود حامد خضر، الإعلام و الأنترنت، الطبعة الأولى، دار البداية، عمان، الأردن، 2012.
- 37- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الإتصال الجماهيرى ، دار العربي للنشر و التوزيع، بدون مكان النشر، 1990.
- 38- المرسي السيد الحجازي، مبادئ الإقتصاد العام، الدار الجامعية، مصر، 2000.
- 39- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد ، العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، الشارقة ، إثراء للنشر و التوزيع ، 2008.
- 40- مصطفى ربحي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010.
- 41- منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الإتصال و المعلومات، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2014.
- 42- هادي طوالبه و آخرون، تكنولوجيا الوسائل المرئية ، ط1، دار وائل للنشر، عمان الأردن ، 2010 .
- ب- كتب باللغة الفرنسية:

1- Robert Reix,\* Systèmes d'Information et Management des Organisations\*, Vuibert, France, 4ème Edition, 2002.

2- A.Beetschen et Ph. Bozzachi , L'intégration fiscale , conférence avril 1988 , université Toulouse .

3- Pierre Bilrane , la fiscalité en France ,Hachette Superieur 5 Edition ,1997.

## قائمة المراجع

ت - الرسائل الجامعية :

- الدكتوراه:

- 1- أسماء سفاري ، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطوير السياحة لدول المغرب العربي : الجزائر تونس والمغرب ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الأعمال كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر.
  - 2- بعبطيش شعبان، اثر التسويق بالعلاقات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصناعية الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، السنة الجامعية 2015-2016.
  - 3- بن الزين إيمان ، بناء مؤشر مركب لقياس تكنولوجيا المعلومات و الإتصال -الجزائر فترة 2007-2013 ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الأعمال كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، الجزائر ، 2016-2017.
  - 4- نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي ، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007.
- الماجستير :
- 1- مدين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة ، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003-2004 .
  - 2- بحبي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار ، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005.
  - 3- عبده نعمان آلشريف، دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية ، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2004/2005.
  - 4- إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر 2005.
  - 5- شوقي شاذلي، أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.
  - 6- سلوى محمد الشرف، دورة إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع عزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، عزة، عمارة الدراسات العليا، 2008 .
  - 7- مراد رايس، أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط " DML "، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، بالجزائر، 2005/2006.
  - 8- سميرة رابح بوعشية، الدعوة الإسلامية عبر الأنترنت ، رسالة ماجستير، قسم الدعوة والإعلام جامعة الأمير عبد القادر ، الجزائر، 2003.

## قائمة المراجع

- 9- الياس قلاب ذبيح ، مساهمة التدقيق المحاسبي في دعم الرقابة الجامعية ، رسالة حالة بمديرية الضرائب لولاية أم البواقي ، مذكرة ماجستير ، جامعة بسكرة، 2010-2011.
- 10- عاشور يوسف ، دراسة تحليلية لظاهرة الغش الجبائي ، حالة الجزائر ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة المدية ، 2009 .
- 11- عيسى بولخوخ ، الرقابة الجبائية كأداة لمحاربة التهرب و الغش الضريبي ، دراسة حالة ولاية باتنة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم تسيير ، جامعة باتنة ، 2003-2004 .
- 12- ثابتي خديجة، دراسة تحليلية حول الضريبة و القطاع الخاص ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012.
- ث- الملتقيات و المؤتمرات:
- 1- آيت بلقاسم لامية ، آليات اجراء الرقابة الجبائية و دورها في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة البويرة ، 2013.
- 2- بولجال أسماء ، أهمية الرقابة الجبائية الداخلية في النظام الجبائي الجزائري ، الملتقى الوطني حول الرقابة الجبائية في الجزائر ، جامعة 8 ماي 1945 يومي 28-29 أكتوبر سنة 2015.
- 3- مني مقلاتي ، دور الرقابة الجبائية في حماية النظام الضريبي ، الملتقى الوطني حول الرقابة الجبائية ، جامعة 8 ماي 1945 قائلة ، يومي 28-29 أكتوبر، سنة 2015.
- 4- ولهي بوعلام، نحو إطار مقترح لتفعيل آليات الرقابة الجبائية للحد من آثار الأزمة - حالة الجزائر ، الملتقى العنابي الدولي حول الأزمة المالية و الاقتصادية الدولية و الدراسة الحالات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير بالتعاون مع مخبر الشراكة والاستشار في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الفضاء الاورو مغاربي، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، يومي 20-21 أكتوبر، 2009 .
- ج- المجالات:
- 1- بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس ، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الفندقية دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد الرابع.
- 2- حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات و الأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد الخامس مارس 2005 .
- 3- خليفي رزيقة، شيقارة هجيرة، منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية ، مجلة المعارف علمية دولية محكمة، تصدر عن جامعة البويرة، العدد 23، ديسمبر 2017.
- 4- شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 4، 2009.
- ح- المنشورات:

## قائمة المراجع

- 1- بختي ابراهيم، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في التعليم، منشورات جامعة ورقلة، الجزائر، 2004.
- 2- د.ممام عواطف ، مطبوعة جامعية في مساق حلقة البحث ، المستوى الثانية ماستر توجيه وارشاد، قسم علم النفس وعلوم التربية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف ، مسيلة، السنة الجامعية 2016-2017
- 3- عمار بوحوش، واخرون، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر. 2000
- 4- مصطفى طويطي، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان – تطبيقات عملية على برنامج excel - الجزء الأول ، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018.
- خ- القوانين و المراسيم التشريعية:

1- المادة 18 فقرة 1 من قانون الإجراءات الجبائية .

2- قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة المادة136.

### ح- الوثائق:

- 1- رسالة المديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، نشرة شهرية، العدد رقم 85/2017.
- 2- رسالة المديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، نشرة شهرية، العدد رقم 73/2014.
- 3- رسالة المديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، نشرة شهرية، العدد رقم 81/2015.

### د- مواقع الأنترنت:

- 1- [https://www.memoireonline.com/01/10/3125/m\\_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5%20%20%20%20%20\(2020/04/07\)](https://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5%20%20%20%20%20(2020/04/07))
- 2- Jibayatic direction générale des impôts- avantages.
- 3- Jibayatic.dz- le portail des déclarations fiscales en ligne-légal doctrine.
- 4- Télédéclaration-jibayatic formulaires du monde.com.
- 5- www.mfdgi.gov.dz.

الملاحق

# الملاحق

## الملحق رقم 01: التصريح بالوجود

تاريخ الإستلام

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة المالية

### تصريح بالوجود

المديرية العامة للضرائب

يكتبه المكلف بالضريبة الخاضع إلى :

مديرية الضرائب

1) - الضريبة على أرباح الشركات  
- الضريبة على الدخل الإجمالي

لولاية .....

سلسلة G. رقم 8 (2007) المطبوعة الرسمية الجزائر

الإسم واللقب أو التسمية :	.....
اسم الشهرة التجاري :	.....
عنوان المقر الإجتماعي :	.....
رقم السجل التجاري :	..... ح.ج. البريدي أو البنكي :
رقم بطاقة الحرفي أو رقم الاعتماد :	..... الهاتف :
رت. الاحصائي :	رت. الجبائي :
عنوان المؤسسة في الجزائر (الشركات الأجنبية) (2) :	.....
صفة المصروح : مالك - مستأجر - مسير حر - مسير أجير (1) :	.....
تاريخ بدء النشاط :	.....

### الشكل القانوني للشركة

(ضع علامة في الخانة المناسبة)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> شركة تعاونية.                          | <input type="checkbox"/> مؤسسة فردية.                              |
| <input type="checkbox"/> مؤسسة عمومية (شركة).                   | <input type="checkbox"/> شركة فعلية.                               |
| <input type="checkbox"/> مؤسسة عمومية.                          | <input type="checkbox"/> شركة التضامن.                             |
| <input type="checkbox"/> شركة ذات الإقتصاد المختلط.             | <input type="checkbox"/> شركة مدنية مهنية.                         |
| <input type="checkbox"/> وحدة اقتصادية محلية (ولائية أو بلدية). | <input type="checkbox"/> جمعية بالمشاركة.                          |
| <input type="checkbox"/> أخرى : .....                           | <input type="checkbox"/> شركة ذات مسؤولية محدودة.                  |
|   | <input type="checkbox"/> شركة المساهمة.                            |
|   | <input type="checkbox"/> شركة أجنبية : أنكر الشكل القانوني : ..... |

طبيعة النشاط الرئيسي :	.....
نشاطات ثانوية أخرى :	.....
عناوين المؤسسات الثانوية الأخرى :	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
مكان مسك المحاسبة :	.....
إسم وعنوان المحاسب :	.....

(1) اشطب العلامات غير الملائمة

(2) بالنسبة للشركات الأجنبية تقدم نسخة طبق الاصل لعقد أو عقود الأشغال أو الدراسات.

يشهد بصحته من طرف المصروح الممضي أسفله الذي يعترف بإطلاعه على التزاماته الجبائية.

ب ..... في .....  
الإمضاء

يجب إيداع هذا التصريح في الأيام الثلاثين (30) الأولى  
الموالية لتاريخ بدء النشاط، لدى مفتشية الضرائب  
المؤهلة.

Série D N° 29 - (2018)

DIRECTION GENERALE DES IMPOTS

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

المديرية العامة للضرائب

DIRECTION DES IMPOTS DE LA WILAYA

INSPECTION DE

مديرية الضرائب

D .....

RECETTE DE

لولاية: .....

ANNEE: .....

## FICHE DE CONTROLE DES G 50

Désignation: .....

N I S: .....

N I F: .....

Activité: .....

Code Activité: .....

Adresse: .....

Article d'imposition: .....

Forme Juridique: .....

### RAPPELS

MOIS	MISES EN DEMEURE		CONVOICATIONS		REGULARISATIONS					
	N°	Dates	N°	Dates	N° Rôle	Droits Simples	Montant Pénalités	Montant Total	Date d'Emission	Date Recouvrement
01										
02										
03										
04										
05										
06										
07										
08										
09										
10										
11										
12										

الملحق رقم 03: إشعار بالدفع لجدول فردي

المديرية العامة للضرائب  
DIRECTION GENERALE DES IMPOTS

Ministère des Finances

Centre de Impôts de: BORDJ BOU ARRERIDJ  
DIV Bordj Bou Arreridj  
CDI BORDJ BOU ARRERIDJ

AVIS A PAYER DU ROLE N°: 164586

NIF:

Nom / RS:

Adresse:

N° Rôle:

Motif Rôle:

Date de Mise en

Denière:

Date d'Exigibilité:

Type de recette	Cls de perio de	Base Taxable	Base Imposée ou Déclarée	Taux	Deductions	Montant des droits rappelés	Taux Pénalités/Majoration	Montant des Pénalités/Majoration	TOTAL des droits et pénalités
TVA	2020	620,679	0	100	0	620,679	2,5	155,170	775,849
TOTAL GENERAL DU ROLE:									775,849



الملحق رقم 05: التصريح بالأجور و المرتبات المختلفة خلال السنة G29

Site G n° 29 ter 2009

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

التصريح بالمرتبات والأجور المختلفة المدفوعة خلال سنة .....  
Déclaration des traitements et émoluments divers payés pendant l'année.....

الإقطاعات من المصدر الخاص بالضريبة على الدخل الإجمالي  
Retenues à la source au titre de l'impôt sur le Revenu Global (I.R.G.).....

لـ .....  
مركز الضرائب

لـ .....  
إطار مخصص لمركز الضرائب الضرائب

بـ : .....  
وصول إيصال الإرسال

يوم : .....  
تاريخ

البلغ العام للأجور المدفوعة  
مجموع : .....

من طرف السيد : .....  
الهيئة : .....  
عنوان مديرية الشركة : حابيا : .....  
من (0) عائلي : .....  
(إسم - لقب - إسم الشركة) (إسم - لقب - إسم الشركة)

Par M .....  
Profession .....  
Adresse de la Direction de l'entreprise .....  
actuellement .....  
au 1<sup>er</sup> janvier .....

رقم التعريف الجبائي  
Numéro d'Identification Fiscale

أ - قيمة البائع المدفوعة إلى صندوق القايض والمتعلقة بالمرتبات والأجور المدفوعة خلال سنة .....  
.....  
A. - Montant des sommes versées à la Caisse de Receveur et se rapportant aux traitements et salaires payés pendant l'année .....

DIRECTION GENERALE DES IMPOTS  
DIRECTION DES IMPOTS  
DE .....  
CENTRE DES IMPOTS  
DE .....  
Cadre à remplir par le centre des impôts  
d' .....  
Accusé de réception envoyé le .....  
MONTANT des salaires bruts versés ..... D.A.

الملحق رقم 06: نافذة البوابة الإلكترونية جبايتك

mcf.assistance@mfi.gov.az



ACCUEIL

PRÉSENTATION

ADHÉSION

Espace Télédéclaration et Télépaiement



# LA DÉCLARATION ET LE PAIEMENT EN LIGNE

Déclarez et payez..... sans vous déplacer.

ESPACE TÉLÉDÉCLARATION ET TÉLÉPAIEMENT

## الملاحق

الملحق رقم 07: استمارة التسجيل في جبايتك

Ministère des Finances  
Direction Générale des Impôts

**jibaya'tic**

**FORMULAIRE  
DE  
SOUSCRIPTION**

Je soussigné :

Adresse :

Courrier électronique :

Agissant en qualité de :

Représentant légal  
 Mandataire habilité

Pour le contribuable (Raison sociale) :

Numéro d'Identification Fiscal :

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

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

Fait à : 15/05/2015 Le : 15/05/2015

Signature+cachet de l'Entreprise





## الملاحق

الملحق رقم 10 : مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Y1 : المحور الثاني: الرقابة الجبائية	.279	35	.020	.818	35	.230
Y2: المحور الثالث: التحصيل الضريبي	.348	35	.170	.629	35	.140
المحور الرابع: تكنولوجيا الاتصال و X: المعلومات	.309	35	.057	.648	35	.111

a. Lilliefors Significance Correction

### Corrélations

		ya1	ya2	ya3	ya4	ya5	ya6	المحور الرقابة :الثاني الجبائية Y1 :
Rho de Spearman	ya1	1,000	-,393	,089	-,222	-,169	-,289	,010
	ya2	-,393	1,000	-,459**	-,015	,381*	,254	,395
	ya3	,089	-,459**	1,000	-,006	-,219	-,085	,015
	ya4	-,222	-,015	-,006	1,000	,504**	,666**	,657**
	ya5	-,169	,381*	-,219	,504**	1,000	,659**	,798**
	ya6	-,289	,254	-,085	,666**	,659**	1,000	,750**
	الرقابة :الثاني المحور الجبائية Y1 :	,010	,395	,015	,657**	,798**	,750**	1,000

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

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

## الملاحق

### Corrélations

		المحور الثالث: التحصيل							
		التحصيل: الثالث المحور Y2: الضريبي							
Rho de Spearman	التحصيل: الثالث المحور Y2: الضريبي	Y2: الضريبي	yb7	yb8	yb9	yb10	yb11	yb12	
	Coefficient de corrélation	1,000	,633**	,524*	,529*	,657**	,036	,626**	
	Sig. (bilatéral)	.	,000	,001	,001	,000	,838	,000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	
	yb7	Coefficient de corrélation	,633**	1,000	,407*	,356*	,469**	-,385*	,305
	Sig. (bilatéral)	,000	.	,015	,036	,004	,022	,074	
	N	35	35	35	35	35	35	35	
	yb8	Coefficient de corrélation	,524**	,407*	1,000	,344*	,425*	-,354*	,354*
	Sig. (bilatéral)	,001	,015	.	,043	,011	,037	,037	
	N	35	35	35	35	35	35	35	
	yb9	Coefficient de corrélation	,529**	,356*	,344*	1,000	,420*	-,269	,287
	Sig. (bilatéral)	,001	,036	,043	.	,012	,118	,095	
	N	35	35	35	35	35	35	35	
	yb10	Coefficient de corrélation	,657**	,469**	,425*	,420*	1,000	-,213	,473**
	Sig. (bilatéral)	,000	,004	,011	,012	.	,220	,004	
	N	35	35	35	35	35	35	35	
	yb11	Coefficient de corrélation	,036	-,385*	-,354*	-,269	-,213	1,000	-,142
	Sig. (bilatéral)	,838	,022	,037	,118	,220	.	,416	
	N	35	35	35	35	35	35	35	
	yb12	Coefficient de corrélation	,626**	,305	,354*	,287	,473**	-,142	1,000
	Sig. (bilatéral)	,000	,074	,037	,095	,004	,416	.	
	N	35	35	35	35	35	35	35	

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

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

#### RELIABILITY

```

/VARIABLES=ya1 ya2 ya3 ya4 ya5 ya6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

الملحق رقم 11: مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	6

```
RELIABILITY
/VARIABLES=yb7 yb8 yb9 yb10 yb11 yb12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	6

```
RELIABILITY
/VARIABLES=x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 x21 x22
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	10

```
RELIABILITY
/VARIABLES=ya1 ya2 ya3 ya4 ya5 ya6 yb7 yb8 yb9 yb10 yb11 yb12 x13 x14 x15 x16
x17 x18 x19 x20 x21
x22
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	22

## الملاحق

الملحق رقم 12: مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

### Frequency Table

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	22	62.9	62.9	62.9
	أنثى	13	37.1	37.1	100.0
Total		35	100.0	100.0	

		العمر			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	3	8.6	8.6	8.6
	من 30 إلى 39 سنة	15	42.9	42.9	51.4
	من 40 إلى 49 سنة	10	28.6	28.6	80.0
	سنة فما فوق 50	7	20.0	20.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

		المستوى التعليمي			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	10	28.6	28.6	28.6
	جامعي	7	20.0	20.0	48.6
	ليسانس	16	45.7	45.7	94.3
	دراسات عليا	2	5.7	5.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

		الخبرة المهنية			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	4	11.4	11.4	11.4
	إلى 09 سنوات 05	8	22.9	22.9	34.3
	إلى 15 سنة 10	14	40.0	40.0	74.3
	سنة فما فوق 15	9	25.7	25.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

## الملاحق

الملحق رقم 13: مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS  
التكوين في الإعلام الآلي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	25	71.4	71.4	71.4
	لا	10	28.6	28.6	100.0
Total		35	100.0	100.0	

		الوظيفة			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موظف	27	77.1	77.1	77.1
	رئيس مصلحة	8	22.9	22.9	100.0
Total		35	100.0	100.0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=ya1 ya2 ya3 ya4 ya5 ya6 Y01  
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

## Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ya1	35	3	5	4.23	.731
ya2	35	1	5	2.61	.946
ya3	35	4	5	4.37	.490
ya4	35	1	5	4.03	1.043
ya5	35	1	5	3.80	1.052
ya6	35	1	5	3.91	.919
Y1 : المحور الثاني: الرقابة الجانبية	35	2.50	4.50	3.8238	.47648
Valid N (listwise)	35				

## Descriptive Statistics

	N	Mean
	Statistic	Std. Error
Y1 : المحور الثاني: الرقابة الجانبية	35	.08054
Valid N (listwise)	35	

الملحق رقم 14: مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

**Descriptive Statistics**

	N	Mean
	Statistic	Std. Error
yb7	35	.123
yb8	35	.149
yb9	35	.119
yb10	35	.156
yb11	35	.092
yb12	35	.158
Y2: المحور الثالث: التحصيل الضريبي	35	.09646
Valid N (listwise)	35	

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
yb7	35	1	4	2.94	.725
yb8	35	1	4	3.57	.884
yb9	35	1	5	2.83	.707
yb10	35	1	5	3.97	.923
yb11	35	3	5	4.37	.547
yb12	35	1	5	3.89	.932
Y2: المحور الثالث: التحصيل الضريبي	35	1.67	4.17	3.5952	.57064
Valid N (listwise)	35				

## الملاحق

الملحق رقم 15: مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x13	35	1	5	4.26	.950
x14	35	1	5	4.11	.963
x15	35	1	5	4.06	.968
x16	35	1	5	3.83	.891
x17	35	1	5	3.00	.874
x18	35	1	5	4.11	.900
x19	35	3	5	4.17	.664
x20	35	3	5	4.03	.514
x21	35	1	5	4.34	.968
x22	35	1	5	4.00	.840
المحور الرابع: تكنولوجيا الاتصال و X: المعلومات	35	1.89	4.67	3.9905	.52419
Valid N (listwise)	35				

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT YYY
  /METHOD=ENTER XXX.
```

## Regression

### Variables introduites/éliminées<sup>a,b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الرابع المحور: و الاتصال تكنولوجيا X: , الثاني المحور: Y1 الجبائية الرقابة <sup>c</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y2: الضريبي التحصيل: الثالث المحور :

b. Régression linéaire à l'origine

c. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles<sup>c,d</sup>

Modèle	R	R-deux <sup>b</sup>	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F	Durbin-Watson	
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1			
1	,997 <sup>a</sup>	,994	,993	,30073	,994	2545,814	2	33	,000	1,365

a. Prédicteurs : Y1 الجبائية الرقابة: الثاني المحور , X: المعلومات و الاتصال تكنولوجيا: الرابع المحور :

b. Pour la régression à l'origine (modèle sans constante), R-deux mesure la proportion de variabilité dans la variable dépendante autour de l'origine déterminée par régression. Ceci NE PEUT PAS se comparer à R-deux pour les modèles qui incluent une constante.

c. Variable dépendante : Y2: الضريبي التحصيل: الثالث المحور :

d. Régression linéaire à l'origine

## الملاحق

الملحق رقم 16: مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

### ANOVA<sup>a,b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	460,488	2	230,244	2545,814	,000 <sup>c</sup>
	de Student	2,985	33	,090		
	Total	463,472 <sup>d</sup>	35			

a. Variable dépendante : Y2: الضريبي التحصيل :الثالث المحور :

b. Régression linéaire à l'origine

c. Prédicteurs : Y1: الجبائية الرقابة :الثاني المحور , X: المعلومات و الاتصال تكنولوجيا :الرابع المحور :

d. Ce total des carrés n'est pas corrigé pour la constante, car celle-ci vaut zéro pour la régression à l'origine.

### Coefficients<sup>a,b</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	Y1: الجبائية الرقابة :الثاني المحور :	,381	,168	,403	2,265	,030
	و الاتصال تكنولوجيا :الرابع المحور و X: المعلومات :	,538	,161	,594	3,340	,002

a. Variable dépendante : Y2: الضريبي التحصيل :الثالث المحور :

b. Régression linéaire à l'origine

### Statistiques des résidus<sup>a,b</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	1,9673	4,0391	3,6011	,44108	35
de Student	-,53954	,76345	-,00584	,29622	35
Valeur prévue standard	-3,704	,993	,000	1,000	35
Résidu standard	-1,794	2,539	-,019	,985	35

a. Variable dépendante : Y2: الضريبي التحصيل :الثالث المحور :

b. Régression linéaire à l'origine

## الملاحق

الملحق رقم 11: الإستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -

كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

تخصص : محاسبة و جباية معمقة

# إستبيان

الأخ الكريم، الأخت الكريمة :

تحية إحترام وبعد ؛

في إطار إنجازنا لبحث علمي ميداني نضع بين أيديكم إستمارة خاصة بدراسة: " دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إطار الرقابة على التحصيل الضريبي، دراسة حالة عينة بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج "

لذا نرجوا من سيادتكم التكرم بقراءة العبارات بدقة و الإجابة على الأسئلة بموضوعية، علما بأن هذه البيانات لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، و ستكون دقة إجابتكم و مساهمتكم عوناً لنا في التوصل الى نتائج موضوعية و علمية و في الأخير تقبلوا منا فائق التقدير و الإحترام .

الأستاذ المشرف: د/ بن خزناجي أمينة.

الطالب : شريخي عيسى .

السنة الجامعية : 2019 - 2020

المحور الأول: بيانات شخصية :

## الملاحق

يرجى وضع علامة (X) على الإجابة التي تراها مناسبة:

### معلومات عامة:

1- الجنس:  ذكر  أنثى

2- العمر:

العمر	أقل من 30 سنة	من 30 إلى 39 سنة	من 40 إلى 49 سنة	50 سنة فما فوق
العلامة				

3- المستوى التعليمي:

- ثانوي  - جامعي  - ليسانس  - دراسات عليا

4- الخبرة المهنية:

المدة	أقل من 5 سنوات	05 إلى 09 سنوات	10 إلى 15 سنة	15 سنة فما فوق
العلامة				

5- هل تقيم تكويننا في الإعلام الآلي؟  نعم  لا

6- الوظيفة:

الرتبة	موظف	رئيس مصلحة	مدير
العلامة			

### المحور الثاني: الرقابة الجبائية Y1:

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
01	تكثيف الدورات التكوينية للموظفين بهدف الإستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال من وسائل و برامج ...					
02	يقدم مركز الضرائب برامج كافية و ملائمة للموظفين عند تطبيق النظام المعلوماتي.					
03	يهدف مركز الضرائب من خلال تكنولوجيا					

## الملاحق

					المعلومات والاتصال إلى تحقيق نتائج مرضية على الصعيد الإداري ( تحسين خدمة المكلفين ) و المالي ( زيادة حصيله الإيرادات الضريبية ).
				04	سهولة و سرعة التعرف واكتشاف المكلفين بالضريبة الذين يثبت إرتكابهم للغش الضريبي و الذين يخلون بالتزاماتهم الجبائية.
				05	تسمح بوابة "جبايتك" لمستخدميها بالمتابعة و الرقابة الدقيقة للتصريحات المبعوثة من طرف المكلفين.
				06	يتابع المكلف بالضريبة من المركز الالكتروني في حالة إمتناعه عن دفع الديون الجبائية التي عليه .

### المحور الثالث: التحصيل الضريبي Y2:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
07	إمكانية مركز الضرائب بإعداد برامج تكوينية لتطوير قدراتهم في التحصيل الإلكتروني .					
08	تعزيز الثقافة الجبائية لدى المكلفين بالضريبة من خلال إعتقاد تقنية التحصيل الإلكتروني.					
09	المساهمة في تخفيض الحصص التي تمثل مستحقات ضريبة للإدارة الضريبية لدى المكلف بالضريبة من أجل زيادة معدلات التحصيل الضريبي					
10	باستخدام "جبايتك" يسعى المركز إلى تدنية تكلفة التحصيل الضريبي و الزيادة من مردودية الحصيله الضريبية.					
11	غياب الوعي الضريبي لدى الكثير من المكلفين نتيجة لنقص الثقافة الجبائية و					

## الملاحق

					نظرتهم للضريبة على أنها إكراه و ليست مساهمة في العبء الوطني .
				12	تعد إجراءات التحصيل الضريبي الإلكتروني " بوابة جبايتك " منصفة في حق المكلفين لتقصر مدتها لذلك وجب التخلي عن استخدام النظام القديم.

### المحور الرابع: تكنولوجيا الإتصال و المعلومات X:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
13	المعالجة السريعة و الفعالة لكم الهائل من التصريحات الجبائية للمكلفين بالضريبة في آن واحد.					
14	تهدف البوابة الإلكترونية "جبايتك" إلى تحسين العلاقة الرقمية مع الخاضعين للضريبة.					
15	البوابة الإلكترونية "جبايتك" فضاء خاص و مؤمن يوفر عدة خدمات للمكلفين بالضريبة منها التصريح عن بعد و الدفع عن بعد.					
16	تسمح البوابة الإلكترونية "جبايتك" بضمان الشفافية و مكافحة الفساد و تخفيف العبء على الأعوان الجبائين.					
17	ان نظام التصريح عن بعد اختياري بالنسبة للمكلفين بالضريبة التابعين لمراكز الضرائب و المراكز الجوية و إلزامي للمكلفين التابعين DGE.					
18	يوفر نظام المعلوماتية "جبايتك" للمكلف بالضريبة إجراء العمليات من المقر مع مركز الضرائب و تجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية.					
19	يزداد رضا المكلفين عند استخدام التصريح عن بعد .					

## الملاحق

					لا يستطيع المكلف بالضريبة المتعامل لبوابة جبايتك اللجوء في الوقت نفسه إلى الإجراء التقليدي لتقديم الإقرار .	20
					يسعى مركز الضرائب من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال إلى تطبيق نمط الإدارة الإلكترونية و إحداث تغيير جذري و شامل في محتوى الإدارة التقليدية.	21
					عدم الإلمام بغالبية الأعوان الادارة الضريبية بنظام الإعلام الآلي و تكنولوجيا الإتصال ما يجعل الإدارة أمام تحديات صعبة.	22

المأخوذ

إن التحولات الكثيرة التي شهدتها العالم في العشرة الأخيرة في مجال المعلومات و الإتصال، دفع بالدول الى ضرورة رقمنة اداراتها تماشيا لمتطلبات العصر الرقمي، و هذا ماجعل استعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطوير إداراتها إلزامي، ونجد من بين هذه الإدارات بصفة خاصة الإدارة الجبائية و استخدام تكنولوجيا الرقمنة في عملياتها لسرعة تداولها و معالجتها، حيث تسعى الإدارة الجبائية الى تحسين خدماتها مع المكلفين بالضريبة عن طريق هياكلها الحديثة المتمثلة في مراكز الضرائب التي كانت ضمن إصلاحاتها الهيكلية، و من خلال دراستنا لهذا الموضوع " دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في اطار الرقابة الجبائية على التحصيل الضريبي"، تم تقسيمه إلى جزأين نظري و تطبيقي، الجزء النظري تم التطرق الى مختلف متغيرات الدراسة ، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي، كما ركزنا على مشروع العصرية على مستوى الإدارة الجبائية الضريبية التي قامت به الحكومة الجزائرية، كما تم التطرف إلى مختلق التطبيقات الحديثة الذي جاء بهم مشروع الرقمنة و من بينهم SAP نتيجة لسرعته في تداول المعلومات بين مختلف المصالح و توفير الحماية الإلكترونية للوثائق الخاصة بالمكلفين بالضريبة.

كما تناولنا في الجزء التطبيقي، دراسة حالة التي كانت على مستوى مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج، حيث تم التطرق الى المنظومة المعلوماتية SAP، و البوابة الإلكترونية جبايتك، كما دعمنا هذه الدراسة باستبيان لدراسة و تحليل العلاقة الموجودة بين متغيرات الدراسة التي تتمثل في تطوير الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي في ظل الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والإتصال، حيث كان حجم العينة 35 موظف، حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على تحليل البيانات باستخدام برمجية "SPSS26"، حيث تم التوصل الى إن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، وهذا ما أثبت صحة الفرضيات و التأكيد على المساهمة الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطوير الرقابة على التحصيل الضريبي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الإتصال، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، الرقابة الجبائية، التحصيل الضريبي، النظام المعلوماتي sap، البوابة الإلكترونية جبايتك.

### Abstract :

In the last decade, the world has witnessed many transformations in the field of information and communication, which lead countries to digitize their administrations in line with requirements of the digital age, this is what made the use of information and communication technology in developing its administrations compulsory and find among these departments in particular the tax administration and the use of digitization technology in their operations for its speed and processing ,where the tax administration seeks to improve its services with taxpayers through its modern structures of tax centers that were part of its structural reforms.

Through our study entitled by "The role of information and communication technology in the framework of tax control over tax collection". It was divided into two parts; the first part is theoretical while the second one is a practical part. The theoretical part tends to cover the study variables: information and communication technology, tax control, tax collection, also we focused on modernization project at the level of the tax administration carried out by the Algerian government. They also dealt with the various modern applications that the digitization project brought including SAP, due to its speed in exchanging information between various establishments and the provision of electronic protection for the taxpayers documents. In the practical part we dealt with a case study which was at the level of tax center in the state of Bourj Bou Arerrige where the information system SAP and the electronic gate jibaya'tic were discussed. In addition to that, we supported this study with a questionnaire to study and analyze the relationship between the study variables that is developing tax control and tax collection in light of information and communication technology. The sample population were 35 employees. In this study, researchers analyzed data using the "SPSSv26" Software, it was concluded that there is a direct statistically significant relationship between the variables of this study, and this is what confirmed the hypotheses and emphasizing the great contribution of information and communication technology in developing control over tax collection.

Key words: information technology, communication technology, information and communication technology, tax control, tax collection, SAP information system, the electronic gate Jibaya'tic.