

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.

قسم علوم التسيير.

الرقم التسلسلي:

مذكرة مكملة لنيل شهادة: ماستر أكاديمي

تخصص: مراقبة التسيير

العنوان :

أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي
-دراسة حالة مؤسسات اقتصادية-

إعداد الطالب
محادي عثمان

تاريخ المناقشة: الأربعاء 2016/05/25.

أمام لجنة المناقشة المكونة من:

أ.د. رفاع مقران رئيسا.

د. ولهي بوعلام مشرفا ومقررا.

د. بلواضح الجيلالي مناقشا.

السنة الجامعية :

2016/2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

من جعل الحمد آخر النعمة جعله الله فاتحة المزيد، فلك الحمد يا ربي حتى ترضى و
لك الحمد إذا رضيت و لك الحمد بعد الرضا....

تم بحمد الله و عونہ إعداد هذه المذكرة و عبر هذه الصفحة أتقدم بالشكر الجزيل و

التقدير العظيم و الامتنان الكبير للأستاذ المشرف الدكتور **بوعلام وحي** على

تشجيعه لي بغرض إعداد هذا البحث و إرشاداته التي قدمها لي.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في انجاز هذه

المذكرة من أساتذة قسم علوم التسيير و اخص بالذكر الأستاذ حريزي فاروق، كما لا

أكتفي أن أتقدم بالشكر إلى زميلي منير عزوز و كل عمال مكتبة العلوم الاقتصادية

الذين قدموا لنا كل التسهيلات، و كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في انجاز هذا

البحث.

الاهداء

إلى من استقيت منه دروس الحياة في كل لحظات عمري

إلى الذي تعلمت منه الصبر والتفاؤل والأمل

إلى أبي أطلال الله في عمره.

إلى أمي، أطلال الله بقاءها، والبسها ثوب الصحة والعافية،

إلى الإخوة الأعزاء،

إلى كل الأساتذة المحترمين و الزملاء الأعزاء، إلى كل من صلى على محمد

ﷺ

أسأل الله أن ينتفع بها كل الدارسين.

I	شكر وعرفان	
II	الإهداء	
III	فهرس المحتويات	
VI	قائمة الأشكال	
VII	قائمة الجداول	
أ - خ	المقدمة	
9	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات	
10	تمهيد :	
11	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات	
11	المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات	
15	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات ومميزات استخدامه	
18	المطلب الثالث : وظائف ومجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات	
21	المبحث الثاني: مدخل إلى نظام المعلومات	
21	المطلب الأول: ماهية وخصائص المعلومات	
24	المطلب الثاني: ماهية وأنواع نظام المعلومات	
29	المطلب الثالث : مكونات وأبعاد نظام المعلومات	
38	خلاصة الفصل الأول :	

39	الفصل الثاني: مدخل إلى التسيير الجبائي وتطبيقات الإدارة الالكترونية
40	تمهيد
41	المبحث الأول: ماهية التسيير الجبائي
41	المطلب الأول: مفهوم التسيير الجبائي
45	المطلب الثاني: أهداف ومراحل التسيير الجبائي
52	المطلب الثالث : مبادئ التسيير الجبائي وحدوده
58	المبحث الثاني: الإدارة الالكترونية تطبيقاتها في الإدارة الجبائية
58	المطلب الأول: ماهية الإدارة الالكترونية
63	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية
65	المطلب الثالث :واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة الجبائية
75	خلاصة الفصل الثاني :

الفصل الثالث: تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي في المؤسسات

76	الاقتصادية (دراسة حالة)
77	تمهيد
78	المبحث الأول: عرض وتصنيف وتحليل محتوى الاستبيان
78	المطلب الأول: عرض مكونات الاستبيان
81	المطلب الثاني: صدق الأدلة وثباتها
82	المطلب الثالث: دراسة خصائص العينة

اقتصادية.....	82
المطلب الأول: تحليل البيانات الإحصائية لتكنولوجيا المعلومات.....	89
المطلب الثاني: تحليل البيانات الإحصائية للوظيفة الجبائية في المؤسسة.....	99
المطلب الثالث: اختبار الفروض.....	103
خلاصة الفصل الثالث:.....	107
خاتمة.....	106
قائمة المراجع:.....	113
الملاحق:.....	

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	عملية تحويل البيانات إلى معلومات	14
(2-1)	بعض أنواع المعلومات الخارجية	23
(3-1)	عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات	25
(4-1)	المكونات المادية للحاسوب	31
(5-1)	الانترنت والاكسترنات والانترانت	35
(6-1)	الأبعاد الأساسية للنظام المعلومات	36
(1-2)	أشكال تجنب الضريبة	44
(2-2)	وضعيات المؤسسة أمام الضريبة ودور التسيير الجبائي	56
(3-2)	أبعاد مفهوم الإدارة الالكترونية	60
(4-2)	مكونات نظام المعلومات الجبائي	69
(5-2)	مراحل التصريحات والتسديد عن بعد	74
(1-3)	نموذج الدراسة	80
(2-3)	نسبة مشاركة الذكور والإناث على مستوى العينة المسحوبة	83
(3-3)	نسبة المشاركين في الاستجواب حسب المؤهل العلمي	84
(4-3)	نسبة المشاركين في الاستبيان حسب السن	84
(5-3)	نسبة المشاركين في الاستجواب حسب الخبرة المهنية	85
(6-3)	التصنيف الاقتصادي للمؤسسات عينة الدراسة	87
(7-3)	تصنيف المؤسسات عينة الدراسة حسب حجمها	88

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	20
(1-2)	استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الضرائب	68
(2-2)	معلومات خاصة بتحديد الرسم على القيمة المضافة	71
(1-3)	قيمة ألفا كروم باخ للاستبانة	81
(2-3)	خصائص وتكرار ونسب المتغيرات المدروسة	82
(3-3)	جدول تقاطع الوظيفة مع الخبرة المهنية	86
(4-3)	التحليل الإحصائي الوصفي لأراء المستجوبين حول المعرفة القبلية لأدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات	90
(5-3)	قياس المعرفة القبلية لوسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات	92
(6-3)	التحليل الإحصائي الوصفي لأراء المستجوبين حول أدوات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة	94
(7-3)	ترتيب الفقرات الخاصة باستعمال أدوات تكنولوجيا المعلومات	97
(8-3)	التحليل الإحصائي لأراء المستجوبين حول تحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات	97
(9-3)	تقييم الصعوبات التي تواجه المؤسسة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات	98
(10-3)	توزيع إجابات المستجوبين حول الوظيفة الجبائية في المؤسسة	100
11-3	يوضح تحليل إجابات أفراد العينة لفقرات الوظيفة الجبائية بواسطة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف.	102
12-3	إختبار التوزيع الطبيعي.	103

104	العلاقة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (فعالية التسيير الجبائي).	13-3
104	نموذج الانحدار المتعدد	14-3

مقدمة

مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين شهد العالم ثورة في استخدام مختلف التكنولوجيات، ومن أهم هذه التكنولوجيات تكنولوجيا المعلومات، وأفرزت هذه الثورة العديد من آليات تصنيع المعرفة والمزيد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي أدت بالمؤسسات الاقتصادية إلى مواجهة أشكال جديد من المنافسة .

فتكنولوجيا المعلومات هي نموذج تقني اقتصادي جديد يؤثر على التسيير والمراقبة في المؤسسات الاقتصادية، حيث تسمح لها بتخفيض التكاليف وتقليص الوقت وغيرها من المزايا في مجال التسيير .

إذ أصبح من الأمور التي لا تقبل النقاش فيها أن التقدم العلمي والتكنولوجي الذي يعيشه العالم اليوم يملئ على المؤسسات الاقتصادية واجبات عدة يقف في مقدمتها العمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع عملياتها ونشاطاتها وذلك للتخلص أولاً من نمط الأساليب والطرق التقليدية، وثانياً محاولة مواكبة التقدم والتطور الذي تزخر به المؤسسات في الدول المتقدمة.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في شتى الميادين لخدمة أهداف المؤسسة واستغلال كل ما يحيط بها من البيئة الخارجية، ومن بين احد عناصر البيئة الخارجية نجد الجباية، وتتميز هذه الأخيرة بدرجة كبيرة من التغير تعكس من خلاله توجهات الدولة على كافة المستويات، يتطلب هذا التغير متابعة ودراسة جيدة معمقة للمعطيات الجبائية التي تصبح من بين محددات القرار في المؤسسة، ويتأكد هذا الأمر عندما تنشط المؤسسة في سوق تسوده المنافسة الشديدة، مما يجعل التحكم في الأعباء (و التي من بينها العبء الضريبي) وسيلة للحصول على الميزة التنافسية للمؤسسة.

من هنا يتم طرح مفهوم التسيير الجبائي للمؤسسة والذي يؤكد على توفير الإمكانية للمؤسسة في التعامل مع الجباية وتسييرها خدمة لأهدافها .

إن وضع المؤسسة اتجاه الجباية يجب أن لا يكون سلبى حيث تكتفي فقط بتلقي عناصر الجباية كمسلمات لا يجب مناقشتها ، ولا تلجأ إلى التعامل معها إلا من خلال إجراءات المنازعات التي تستعمل في تصحيح وضعية جبائية غير سليمة ، وعليه فيمكن للمؤسسة أن تستعمل الجباية للوقاية أو حتى للهجوم من خلال إدراجها ضمن وظيفة التسيير في المؤسسة وباستخدام تكنولوجيا المعلومات في تسييرها .

◀ أولا- طرح الإشكالية:

من خلال ما سبق ذكره لمفهوم التسيير الجبائي وكيف يجب على المؤسسة أن تستفيد منه خدمة لمصالحها والمساعدة على تحقيق أهدافها ، كان منطلق هذه الدراسة التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية التسيير الجبائي .

على ضوء ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة في السؤال التالي:

"كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي؟"

الأسئلة الفرعية:

لمعالجة هذه الإشكالية والعمل على الإحاطة بجوانب الموضوع عملنا على تحليلها إلى الأسئلة الفرعية التالية :

- كيف تؤثر المعرفة القبلية لأدوات تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي؟
- كيف يؤثر استعمال أدوات تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي؟
- كيف يؤثر تحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي؟

◀ ثانيا- فرضيات البحث :

للإجابة على الأسئلة المطروحة ولمعالجة الموضوع تم الاعتماد على الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية:توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية التسيير الجبائي .

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة القبلية لأدوات تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي .
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأدوات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة على فعالية التسيير الجبائي .

3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسة في استخدام تكنولوجيا

المعلومات على فعالية التسيير الجبائي.

◀ ثالثا- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في اهتمام المؤسسات الاقتصادية باستخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع نشاطاتها، وأهمية التسيير الجبائي داخل المؤسسات، وأيضا في عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الجبائي وتحسين فعاليته.

◀ رابعا- أهداف الدراسة : تهدف الدراسة إلى:

- التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات .
- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكون أساسي لنظام المعلومات في المؤسسة.
- محاولة الإحاطة بالتسيير الجبائي من خلال مفهومه وأساسه وأهدافه ومبادئه وحدوده.
- اختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية التسيير الجبائي في المؤسسة.

◀ خامسا- أسباب اختيار الموضوع:

يمكن التمييز بين نوعين من الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار البحث في هذا الموضوع:

1. الأسباب الذاتية:

-الميلوات الشخصية للموضوعات التي تغطي الجبائية.

-طبيعة التخصص الدراسي مراقبة التسيير.

2. الأسباب الموضوعية:

-الرغبة في معرفة أهمية التسيير الجبائي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

-التعرف على كيفية استعمال تكنولوجيا المعلومات في الجانب الجبائي بالنسبة للمؤسسات.

◀ سادسا- حدود الدراسة:

-الحدود المكانية: تمت الدراسة في المنطقة الصناعية بالمسيلة، وفي المؤسسات التي تعمل داخل

مصنع الاسمنت لافارج هولسيم.

-الحدود الزمانية: تمت الدراسة ما بين شهر افريل وشهر ماي 2016.

◀ سابعا- المناهج والأدوات المستعملة في الدراسة:

نعتمد في دراستنا لهذا البحث الخاص بتأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين فعالية التسيير الجبائي على المنهجين:

1. المنهج الوصفي التحليلي : وهو يخص الجانب النظري لهذا البحث، وذلك من خلال العودة إلى

الكتب والمجلات والرسائل العلمية، والأطروحات ومواقع الشبكة المعلوماتية.

2. دراسة الحالة: وهو الجانب التطبيقي من خلال الاستبيان الذي تم عرض فيه المتغيرات الخاصة

بالمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والمتغيرات الخاصة بالمتغير التابع (فعالية التسيير الجبائي)، ومنه

تحليل كل الفقرات الاستبيان باستخدام برامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS و M/Excel.

◀ ثامنا- الدراسات السابقة: في حدود علمنا كانت الدراسات السابقة تتمثل فيما يلي:

✓ الدراسة الأولى: محمد عادل عياض " محاولة تحليل التسيير الجبائي وأثاره على المؤسسات ،

رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية ،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2003 ،" ،عالج الباحث من خلال هذه الدراسة الإشكالية التالية "أثر النظام الجبائي الجزائري على شركات الأموال؟ وكيف يمكن لهذه الشركات تسيير جبايتها خدمة لأهدافها دون الوقوع في التهرب أو الغش الجبائي؟".

وقد توصل إلى النتائج التالية:

- تؤثر الجباية بشكل مباشر على المؤسسة من خلال الأثر المالي الناتج عنها؛
- تسيير الجباية أمر ممكن وهو ممارسة معترف بها قانونا؛
- تؤثر القواعد التي تحكم الرسم على القيمة المضافة بشكل كبير على الوضعية المالية.

✓ الدراسة الثانية : لمين علوطي " تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء

الاقتصادي للمؤسسة "، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004، تمحورت الدراسة في إشكالية "ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء المؤسسة وزيادة فعاليتها الإنتاجية وتحسين قدرتها التنافسية؟".

وقد خلص إلى النتائج التالية:

● أنه من الضروري تطوير ثقافة المعلومات لدى الأفراد قبل استعمال المعلوماتية كأداة لتسيير المعلومات؛

● أن عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالأفراد تتطلب الاعتماد على كم غير بسيط من المعلومات، وأنه بقدر ما تتوفر هذه المعلومات من جودة بقدر ما يزداد الرشد في عملية اتخاذ القرارات وبقدر ما يؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة؛

● أن التقدم المذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد زاد من فعالية أنظمة المعلومات أي زيادة فعالية إدارة المعلومات وإعدادها وتوفيرها في الوقت الحقيقي.

✓ **الدراسة الثالثة : مصطفى العثماني " نظام المعلومات ودوره في تفعيل الرقابة الجبائية" ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 2008.**

الباحث من خلال الإشكالية التالية " إلى أي مدى يمكن لنظام المعلومات أن يساهم في تفعيل الرقابة الجبائية في النظام الجبائي الجزائري " توصل إلى ما يلي:

● تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم العناصر التي يعتمد عليها النظام الرقابي ونظام المعلومات الرقابي، لأنها توفر قنوات لتوصيل المعلومة الرقابية في الوقت والمكان المناسب؛

● تعكس فعالية الرقابة الجبائية مدى فعالية النظام الجبائي، أي إذا كان النظام الجبائي فعال فهو يساعد على أن تكون الرقابة الجبائية فعالية؛

● إن التوجه نحو برمجة الإدارة الجبائية بإتباعها لنظام معلومات يستجيب لمتطلبات الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة يزيد من فعالية أداء الإدارة الجبائية عامة والرقابة الجبائية خاصة.

✓ **الدراسة الرابعة : صابر عباسي " اثر التسيير الجبائي على الأداء المالي في المؤسسات**

الاقتصادية" ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012.

تناولت الدراسة إشكالية " ما مدى اثر التسيير المتغير الجبائي على الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

● التسيير الجبائي هو عملية قانونية تعمل على مساعدة المؤسسة في تحقيق الأمن الجبائي؛

● أن التسيير الجبائي يساعد المؤسسة على تحقيق تدفقات نقدية سواء في مرحلة الاستغلال

والتمويل أو الاستثمار، وبالتالي التأثير على أدائها المالي؛

● أن التسيير الجبائي يساعد المؤسسة على تحقيق الخيار الجبائي الذي يخدم أهدافها الاقتصادية.

✓ الدراسة الخامسة : يعقوب توامي "اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء

المالي للمؤسسة الاقتصادية"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013.

عاج الباحث الدراسة من خلال طرح الإشكالية التالية: "ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية"، وتوصل إلى النتائج التالية:

● وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الربحية في المؤسسة؛

● وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على هيكل رأس المال في

المؤسسة.

◀ تاسعا- هيكل الدراسة:

سيتم معالجة الإشكالية المطروحة من خلال التطرق إلى ثلاث فصول، فصلين نظريين وفصل تطبيقي:

الفصل الأول : جاء تحت عنوان " الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات " ، تم تقسيمه إلى

مبحثين، يتناول المبحث الأول ماهية تكنولوجيا المعلومات، والمبحث الثاني يتناول مدخل إلى نظام

المعلومات من حيث مفهومه وأنواعه وأبعاده.

الفصل الثاني : جاء تحت عنوان " مدخل إلى التسيير الجبائي تطبيقات الإدارة الالكترونية "، تم

تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول يتناول التسيير الجبائي من حيث مفهومه و مبادئه وأهدافه

ومراحلها، أما المبحث الثاني فيتناول الإدارة الالكترونية في الإدارة الجبائية، حيث تم فيه توضيح مفهوم

الإدارة الالكترونية أهدافها ومتطلبات تطبيقها من جهة، ومن جهة ثانية يتم تناول فيه واقع تطبيق

الإدارة الالكترونية في الإدارة الجبائية.

الفصل الثالث: هذا الفصل خصص للدراسة التطبيقية حول اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على

فعالية التسيير الجبائي من خلال استبيان يوجه إلى الموظفين في الوظيفة المالية بالمؤسسات الاقتصادية،

وهذا من اجل اختبار فرضيات الموضوع.

عاشرا- صعوبات الدراسة: من بين أهم الصعوبات التي واجهت هذه الدراسة ما يلي:

- قلة البحوث والدراسات التي عالجت التسيير الجبائي.
- قلة الدراسات التي تربط بين تكنولوجيا المعلومات والجانب الجبائي.
- صعوبة الدراسة الميدانية من خلال محدودية عينة الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا

المعلومات

تمهيد:

تكنولوجيا المعلومات مصطلح أصبح يتكرر بشدة على كافة المستويات لدرجة أن البعض صار يردده دون أن يدرك معناه، فمعنى تكنولوجيا المعلومات هو عبارة عن مصطلح مستحدث على لغتنا العربية، ويقصد به استخدام التقنية الحديثة من علوم الحاسب والتحليل الفني في ترتيب الكم الضخم من البيانات المرتبطة بكافة نواحي الحياة سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية...ألخ . وقد ظهر هذا النوع الحديث من العلوم نتيجة التقدم الهائل الذي استطاع أن يصل بمخترعات الحاسب إلى تقنيات تقدم خدمات كبيرة للإنسان والتي تعتبر المعلومات واحدة منها .

ولالإلمام بموضوع تكنولوجيا المعلومات يتم تقسيم هذا الفصل إلى المبحثين التاليين:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: مدخل إلى نظام المعلومات.

المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات

استطاعت تكنولوجيا المعلومات، بإمكانياتها الحالية أن تقضي على الكثير من الصعاب والعراقيل التي كانت حائلاً أمام العديد من الأفراد والمجتمعات، بل وحتى الدول في أن تتلاقح فيما بينها فكرياً وثقافياً. فعلى سبيل المثال، كان بعد الموقع الجغرافي يمثل تحدياً كبيراً للعديد من الناس، فالمسافات البعيدة التي تفصل بين الدول جعلت من الصعب على الكثير من الناس الوصول إلى تلك الأماكن، أضف إلى ذلك عاملاً آخر مهماً، ألا وهو الزمن، هذه المزايا وأخرى لتكنولوجيا المعلومات جعلتها أكثر أهمية¹، ومن أجل شرح وتبسيط أكثر لهذه الأخيرة تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب تتناول تعريف تكنولوجيا المعلومات و خصائصها وأهدافها.

المطلب الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات

من أجل إمادة اللثام عن التكنولوجيا بشكل عام وتكنولوجيا المعلومات بشكل خاص، من حيث التعريف، يتطلب الأمر العودة إلى توضيح بعض المفاهيم ونذكر من هذه المفاهيم :

أولاً- التكنولوجيا:

1 -تعريف التكنولوجيا:

تعريف 1. "وهي كل الأساليب التي تستطيع المنشأة من خلالها خلق القيمة إلى أصحاب المصلحة والشأن فيها. فالتكنولوجيا تضم المعرفة الإنسانية، طرق العمل، التجهيزات المادية، الاتصالات والإلكترونيات، ومختلف نظم العمل والمعالجة التي تستخدم في تنفيذ نشاطات الأعمال للمنظمة"².

تعريف 2. "أنها عملية وضع وانتقاء طرق تسمح بالاستعمال الفعال للتقنيات المختلفة وهذا لضمان عمل ميكانيزمات الإنتاج، الاستهلاك، الإعلام و الاتصال"³.

تعريف 3. "التكنولوجيا هي عملية أو مجموعة عمليات التي تسمح بإعداد منهج ضمني و صريح في البحث وتحسين التقنيات الأساسية أو تطبيق المعرفة العلمية"⁴

من خلال التعاريف السابقة للتكنولوجيا نستنتج أن التكنولوجيا هي كل شئ مستحدث ويقدم خدمة جديدة بأسرع وقت وبأقل تكلفة، وبدقة عالية.

¹ جعفر الجاسم ، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 4.

² شعيب بونوة ، عواطف خلوط، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ريادة المنظمات الحديثة، مداخلة ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان، الجزائر، 18-19/05/2011.

³ Le site officiel de l'Observatoire Leonardo des Arts et des Techno sciences(OLATS) <http://www.olats.org/schoffer/archives/deftech.htm>

⁴ Consulter le: 12/01/2016"

⁴ Pierre Dussauge, Bernard Ramanantsoa, Technologie et Stratégie D'entreprise, McGraw-Hill, Paris, 1987, p19.

2 -أنواع التكنولوجيا: يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي¹ :

أ -على أساس درجة التحكم :ونجد

-التكنولوجيا الأساسية : وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا، وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.

-تكنولوجيا التمايز : وهي عكس النوع السابق، حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

ب -على أساس موضوعها: ونجد

-تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له.

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

-تكنولوجيا التسيير : وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج و التطبيقات التسييرية (نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين...الخ).

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

-تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير، الذي يعتمد على جمع ومعالجة و بث المعلومات.

ج -على أساس أطوار حياتها: حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل (الإنطلاق، النمو، النضج والزوال) ووفقا لذلك تنقسم إلى:

-تكنولوجيا وليدة؛

-تكنولوجيا في مرحلة النمو؛

-تكنولوجيا في مرحلة النضج.

د -على أساس محل إستخدامها :

-تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة : وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة

والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.

-تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة : وعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى،

يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي، من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

¹ المين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم عل وم التسيير، جامعة الجزائر، 2004، ص9-10.

هـ - على أساس درجة التعقيد:

-التكنولوجيا ذات الدرجة العالية : وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة.

-التكنولوجيا العادية : وهي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية، استيعابها إلا أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الإستثمار، والصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على براءتها مع المعرفة الفنية.¹

ثانياً- المعلومات : نظراً للتداخل بين مفهوم كل من المعلومات والبيانات، سوف نوضح مفهوم كل منهما على حدى :

1 البيانات Data : "هي عبارة عن المادة الخام أو المعلومات قبل معالجتها وتتكون من الجمل والعبارات والحقائق والأفكار والآراء والأحداث والأرقام والرموز غير المنتظمة وغير المرتبطة بموضوع واحد وتعبّر عن مواقف وأفعال أو تصف ظاهرة وقد لا يستفاد منها في شكلها الحالي إلا بعد معالجتها وتحويلها إلى معلومات".²

2 -المعلومات *Information : "هي المعرفة التي تنتج عن عمليات معالجة البيانات وتساعد متخذي القرارات في أي منظمة على إتخاذ القرارات اللازمة لهم من خلال الاعتماد على الطرق التحليلية والاستنتاجية بشكل أكبر من الاعتماد على طريقة التخمين أو الحكم الحدسي والتي تضطر الإدارة إلى اللجوء إليها في غياب المعلومات، حيث إن المعلومات تزيد المعرفة".³

3- تحويل البيانات إلى معلومات: يتم تحويل البيانات إلى معلومات كما هو موضح في الشكل التالي:

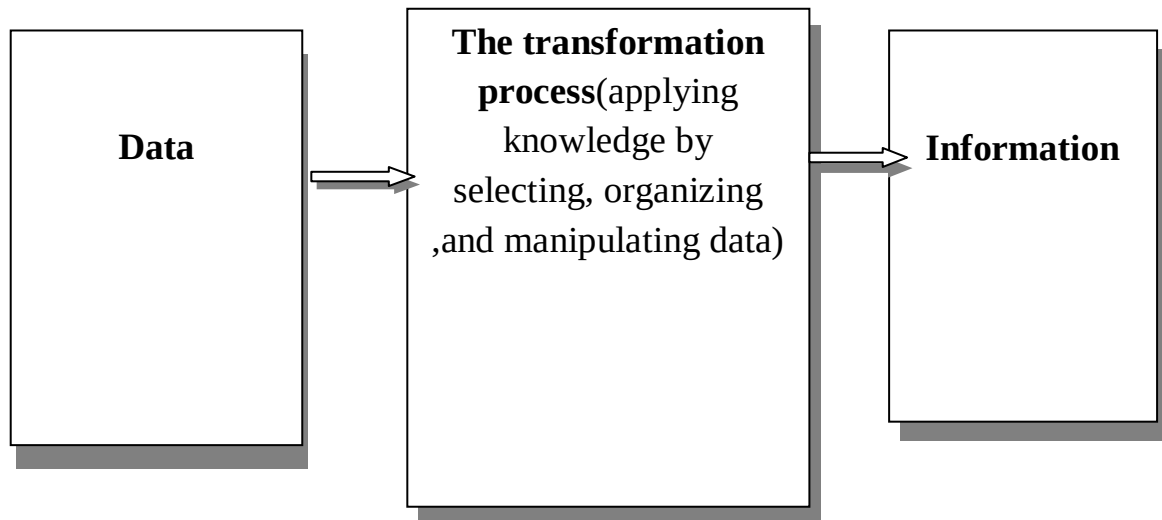
¹لمين علوطي ، مرجع سابق، ص10.

² سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2007، ص31.

* سيتم التطرق إلى ماهية المعلومات بأكثر تفصيل في المطلب الأول من المبحث الثاني.

³ علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، 2003، ص 8.

الشكل رقم (1-1): عملية تحويل البيانات إلى معلومات



البيانات

عمليات التحويل

المعلومات

المصدر: السيد صابر تلعب ، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص40.

ثالثاً- تكنولوجيا المعلومات:

بعد توضيح المفاهيم السابقة يمكن أن نعطي عدة تعريفات لتكنولوجيا المعلومات:

تعريف 1. "هي مجالات أو فروع المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها المرتبطة بالحواسيب الآلية وتفاعلها مع الإنسان وما يرتبط بذلك من أمور اجتماعية واقتصادية وثقافية".¹

تعريف 2. "يقصد بتكنولوجيا المعلومات بأنها اندماج ثلاثي الأطراف بين الالكترونيات الدقيقة والحواسيب ووسائط الاتصالات الحديثة وتشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات آلياً (استقصاؤها، معالجتها، ترتيبها، تصنيفها، تحليلها، تخزينها، الانتقاء منها كذلك بثها عبر المسافات بعيدة أو استنساخها وعرضها بالشكل المناسب، مرئية أم مطبوعة أم مسموعة)".²

¹ مقال حمود سالم القرالة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مصداقية القوائم المالية من وجهة مدققي الحسابات الخارجيين الأردنيين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص13.

² عبد الحكيم معوج، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر3، 2012، ص10.

الفصل الأول :.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

تعريف 3. "وتعرف أيضا بأنها أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها أو توزيعها. وتمثل تكنولوجيا المعلومات الجانب التقني من نظام المعلومات والبديل لتسميته".¹

تعريف 4. "هي جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط و أجهزة الفاكس، وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".²

من التعريفات يمكن استنتاج عنصرين هامين :

الأول: أن تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا التي تهتم بمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات جاهزة للاستخدام.

الثاني : التركيز على عمليات الاستقطاب، والتخزين والمعالجة (المعلوماتية)، وعملية البث(الاتصال).

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات ومميزات استخدامها

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص وتعود بعدة مميزات على المؤسسات التي تستخدمها .

أولاً- خصائص تكنولوجيا المعلومات:

نذكر من خصائصها ما يلي:³

- 1. تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن - إلكترونياً- متجاورة.
- 2. تقليص المكان :** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- 3. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة :** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.
- 4. النممة :** بمعنى آخر ، أسرع ، أرخص ... الخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- 5. الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في العملية الإنتاجية.

¹ غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكر ولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، عمان ، 2009، ص 16.

² سعاد بوميالة ، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة، مجلة الاقتصاد، العدد 03، مارس 2004، ص 205.

³ عبد الحكيم معوج ، مرجع سابق، ص 13.

الفصل الأول :.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

6. **تكوين شبكات الاتصال** : تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من اجل تشكيل الاتصال ، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
7. **التفاعلية** : أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل أو مرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة .
8. **اللاتزامنية** : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم ، فالمشتركون غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
9. **اللامركزية** : وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.
10. **قابلية التوصيل** : وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
11. **قابلية التحرك والحركية** : أي انه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...الخ.
12. **قابلية التحويل** : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر ، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.¹
13. **اللاجماهيرية** : وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المرسِل إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين أنواع المختلفة للاتصالات. سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.
14. **الشيوع والانتشار** : وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
15. **العالمية** : وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

¹ مراد ريس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 2006، ص30.

ثانياً- المزايا المترتبة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات:

يترتب على تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات العديد من المزايا والفوائد أهمها:¹

- 1 -رفع مستوى الأداء والإنتاجية في المنظمات: حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثيراً إيجابياً على مستويات الأداء والإنتاجية في المنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- 2 -زيادة قيمة المنظمة : يؤدي إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات إلى خلق القيمة للمنظمة هذا بالإضافة إلى مساعدتها في تنفيذ إستراتيجياتها وخاصة في ظل حدة المنافسة بين المنظمات .
- 3 -فعالية اتخاذ القرار : تبسط تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في إتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة بالشروط المطلوبة .
- 4 -تنمية العمل : حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والإنضباط بالوحدات الإدارية وتحمتم بتعريف الأفراد بما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم .
- 5 -إعادة هندسة عمليات التشغيل : تعد تكنولوجيا المعلومات عنصراً جوهرياً لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة .
- 6 -تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة : يعتمد المديرون في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية والتنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية .
- 7 -تحسين إدارة المعرفة والمعارف : حيث يتم إستخدام الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات التي تسهل عملية جمع ومعالجة و تخزين واسترجاع المعلومات والبيانات كما تعمل على تطوير معارف فنية و تسويقية ومالية وتشغيلية يمكن استخدامها في خلق ميزة تنافسية مقارنة بالمنظمات الأخرى.

¹ يعقوب توامي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير تخصص مالية المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013، ص9-11.

المطلب الثالث: وظائف و مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

أولاً- الوظائف :يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات في ما يلي:¹

- جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات .
- تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات والمعلومات .
- إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صورة أو صوت.
- تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صور أو أصوات أو غيرها.
- تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لإنجاز عملية إضافية و إرسالها إلى مستفيد آخر.
- إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر باستخدام الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها.
- تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبية أكثر فائدة .

ثانياً- مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات:

لكل تكنولوجيا طبيعة اقتحامية، أي لها طريقته لدخول المجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة، مرغوبة أو غير مرغوب فيها، وذلك بما تقدمه خدمات جديدة أو بما تولده من الحاجة لهذه الخدمات الجديدة، ومن مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ما يلي:

1. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجالات التسيير :

إن التدفق المتزايد للمعلومات والحاجة الماسة لمعالجتها داخل المنظمة من ناحية، وحجم تبادل هذه المعلومات مع بقية المصالح من ناحية أخرى، دفعت بالمنظمة لتطوير تكنولوجيا المعلومات بها. فكانت من الوسائل الناجعة الموجهة لحل مشاكل التسيير خاصة بالبلدان المتطورة ومع تعقد المحيط وتطور تكنولوجيا المعلومات، احتل الحاسوب مكان هامة في الإدارة وتوسعت مجالاته خاصة لتسيير العمليات الروتينية، مثل تسيير أجور العمال، المحاسبة، تسيير المخزونات،...الخ.²

ولم تكن عملياتها عند هذا الحد بل تخطت حدود الاتصال والربط بين مختلف مكاتب الإدارة، لتسهيل عمليات التسيير والتنسيق بين مختلف الوظائف وذلك بإستعمال الشبكات الداخلية والخارجية. كما ساهمت

¹ يعقوب توامي، مرجع سابق، ص 8.

² الحسن مخلوفي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بناء القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال التجارة الدولية، جامعة المسيلة، الجزائر 2012، ص 5.

الفصل الأول :.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات هي اتخاذ القرارات المتعلقة بالمنظمة، وكمثال على ذلك ظهور الأنظمة الخبيرة * المساعدة على اتخاذ القرارات وإيجاد الحلول المتعلقة بمشاكل التشغيل.

2. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال الصناعة :

إن عبارة الرجل الآلي، التآلية، والمرونة، هي الكلمات الأكثر إستعمالا عند الحديث عن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الإنتاج، فأمام التغيرات الكبيرة في المحيط وفي ظل عوامة الاقتصاد وإزدياد شدة المنافسة وتحت هاجس الزوال، وجدت المؤسسات نفسها مجبرة على التحكم ما أمكن في هذه التكنولوجيا، ويمكننا هنا تعداد أربع آلات أو تقنيات موجهة فقط لمساعدة المؤسسة في عملية الإنتاج وهي:¹

2- 1. الآلات الموجهة رقميا (Les machines à commande numérique) : هي أجهزة

حلت محل العامل في الإنتاج ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية، لكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلا حين ارتبطت ارتباطا نهائيا بالإلكترونيك، وحتى تتمكن هذه الآلات من أداء مهامها فإنها تتلقى الأوامر بطريقة الكترونية من خلال أسلاك، وكانت مسيرة بطريقة مركزية إلا أن ظهور المعالج الصغير سمح ببرمجة أوامر كل آلة على حدى.

2- 2. الآلية : (La robotique) : لقد عاش الرجل الآلي منذ أمد في مخيلة الإنسان فكان يتصوره

صورة طبق الاصل عنه غير أنه يقوم بكل الأعمال التي يقوم بها الإنسان، وأتى هذا المنتظر فلم يكن كما تصور، لكنه آلة لا تستطيع القيام إلا ببعض الحركات البسيطة ، ولكن مع تطور الإلكترونيك وظهور رقائق السليكون تطورت هذه الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الإنسان عن أدائها بنفس الكفاءة. لقد أصبحت هذه الآلات تقوم بعمليات عدة أهمها الإنتاج، التصميم، التنظيف والرفع، ويعتبر إنخفاض نسبة الأخطاء من أهم مميزات إستعمال الرجال الآليين .

2- 3. التصميم المساعد من طرف الحاسوب (Conception Assistée par Ordinateur):

لقد إستطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسة، حيث أصبح بإمكان رؤية النموذج المجسم قبل أن ينجز هذه التقنية سمحت بظهور ما يعرف بإقتصاد التصميمات، إذ يتم إنجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن وباقل التكاليف مما سمح بإدخالها في عملية الإنتاج بواسطة التصميم والانتاج المساعد من طرف الحاسوب .

2- 4. الذكاء الاصطناعي (Intelligence Articielle): أعتبر الحاسوب عندما اكتشف لأول مرة

أعجوبة العصر، إذ كان قادرا على القيام بالعمليات الحسابية وتخزين النتيجة في الذاكرة ومن ثم إرسالها إلى

* الأنظمة الخبيرة: يعتبر كوسيط بين الخبير والمستعمل، وتستخدم لمساعدة متخذي القرار.

¹ جميلة بدريسي، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 1994، ص11-12.

الفصل الأول :.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

الشاشة، فظن الإنسان للحظة انه خلق إنسانا آخر، ولكن مع مرور الوقت بدأت تظهر المشاكل وتبين بأنه ما هو إلا آلة .

استطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه، فهاهو الحاسوب يقرأ ويتعرف على الأشياء بل ويستطيع أن يتحدث ويعطي لكل وصفة دواء، ولم يكن الإنسان ليتمكن من الوصول إلى هذه النتيجة لولا تطور البرمجيات مما سمح بظهور الانظمة الخبيرة .

3. تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات :

يمكن ان نوضحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (1-1): تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

الميدان	التطبيقات	امثلة عامة	امثلة عن التسيير
الحساب	- الحساب العلمي - التصميمات	- علم الذرة، البحث مكاتب الدراسات	- بحوث العمليات - المساعدة على إتخاذالقرارات
التعليم	- التعليم المساعدمن طرف الحاسوب - الألعاب الإلكترونية	- علم الفضاء	- الألعاب الإستراتيجية
التوثيق	- تألية المكتبات - معلومات قانونية	- قواعد المعطيات	- تسيير براءات الإختراع - قواعد المعطيات الإقتصادية
التحدث	- التعرف على الأصوات	- الرجل الآلى الموجه بالصوت	- التسويق الإلكتروني
الصورة	- المركبات الأتوماتيكية للجرائد - تحرك العين - إنشاء صورأتوماتيكية	- الإشهار. - الرسوم المتحركة	- المخططات الخاصة - إنجازالتقارير

المصدر: عبد الرحمان القرني، تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثرها على ادارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير، علوم تجارية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2007، ص35.

من خلال هذا العرض ، نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات لم تترك مجالات إلا و وجدت لها فيه موقعا وليس أي موقع بل هو عادة ما يكون مهما وذا تأثير كبير مما يوحي بأهميتها.

المبحث الثاني :مدخل إلى نظام المعلومات

في هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى ثلاث مطالب تتناول ماهية وخصائص المعلومات، ماهية وأنواع نظام المعلومات، مكونات وأبعاد نظام على التوالي:

المطلب الأول: ماهية وخصائص المعلومات

أولاً- مفهوم المعلومات :

تعريف1. "المعلومة عبارة عن معرفة مشتقة من التنظيم وتحليل البيانات ذات المنفعة في تحقيق أهداف المؤسسة".¹

تعريف2. "هي المعرفة التي تنتج عن عمليات معالجة البيانات وتساعد متخذي القرارات في أي منظمة على اتخاذ القرارات اللازمة لهم من خلال الاعتماد على الطرق التحليلية والاستنتاجية بشكل أكبر، ويمكن الاعتماد على طريقة التخمين أو الحكم الحدسي، والتي تضطر الإدارة إلى اللجوء إليها في غياب المعلومات".²

تعريف3. " تعرف المعلومة بأنها المعرفة التي لها معنى وتفيد الفرد الذي تقدم إليه في تحقيق أهدافه، وبالتالي فإن للمعلومات قيمة سواء لدى الوحدة الاقتصادية ذاتها، أو لدى الأفراد المستخدمين لها، وهذا ضروري حتى يتم إتخاذ قرار سليم ولتحقيق الأهداف المرغوبة".³

ثانياً- خصائص المعلومات:

لكي نستطيع الحكم على جودة المعلومة يجب أن تتوفر على الخصائص التالية:⁴

- التوقيت / التتابع .
- الدقة : فيجب أن تخلو المعلومات من الأخطاء وأن يكون التوقيت مضبوطا ومناسبا .
- الصلاحية: أي أن تخدم المعلومات الغرض الذي أعدت من أجله.
- الوضوح : واضحة وخالية من الغموض وسهل فهمها .
- الشمول : تغطي كافة احتياجات المستفيدين .

¹ حسين بلعجوز، نظام المعلومات المحاسبي ودوره في اتخاذ القرارات الإنتاجية، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2009، ص167.

² احمد المصري، الإدارة الحديثة الاتصالات-المعلومات-القرارات، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008، ص205.

³ نور الدين ناصر عبد اللطيف، نظم المعلومات ومعالجة البيانات والبرامج الجاهزة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية 2007، ص20.

⁴ منيرة قشنيطي، فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 3، 2012، ص66.

الفصل الأول :.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

- إمكانية الوصول : أي سهولة وسرعة الحصول عليها .

- فاعلية التكلفة: أي إن تكلفة الحصول على المعلومات لا تمثل عبئا ماليا يقارن بالمنفعة .

- الموضوعية : ويعني أن تعبر المعلومات بصدق عن الموقف وان تكون خالية من التحيز، وحتى تكون المعلومة موضوعية لابد أن تتوفر بها أربعة خصائص وهي أن تكون لها إمكانية التحقق منها، صدق التعبير، الحياد وقابلية المعلومة للمقارنة.

- القبول: بمعنى تقديم المعلومات في الصورة وبالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات من حيث الشكل والمضمون.

وإعتماداً على هذه الخصائص يمكن معرفة مدى جودة المعلومات، فهذه الجودة تتحدد بطريقة الاستخدام بواسطة متخذ القرار، وليس بإرسالها بطريقة فعالة، وهناك ثلاثة عوامل تحدد درجة جودة المعلومات هي : منفعة المعلومات لمتخذ القرار، درجة الرضاء عن المعلومات من قبل متخذ القرار والأخطاء والتحيز¹.

ثالثاً- أنواع المعلومات :

لقد أخذت المعلومات في السنوات الأخيرة بعداً إستراتيجياً، وذلك لتماشى والتطور السريع وخاصة التكنولوجي منه، فأصبح على المؤسسات وبإختلاف ومستوياتها الإدارية والعاملين بها بحاجة للمعلومات، وهذه الحاجة تتوقف على المستخدم النهائي للمعلومة، مما يعني اختلاف تصنيف المعلومات من مستخدم لآخر، لكن عموماً يمكن تصنيفها حسب أحد المعايير التالية:

1. معيار مصدر المعلومات:

1-1. المعلومات الداخلية: وتتمثل في المعلومة الخاصة بنشاط المؤسسة المتولدة عن العمليات التي تقوم بها مثل : رقم الأعمال ، كمية الإنتاج ، التكاليف ، الأفراد إلخ.

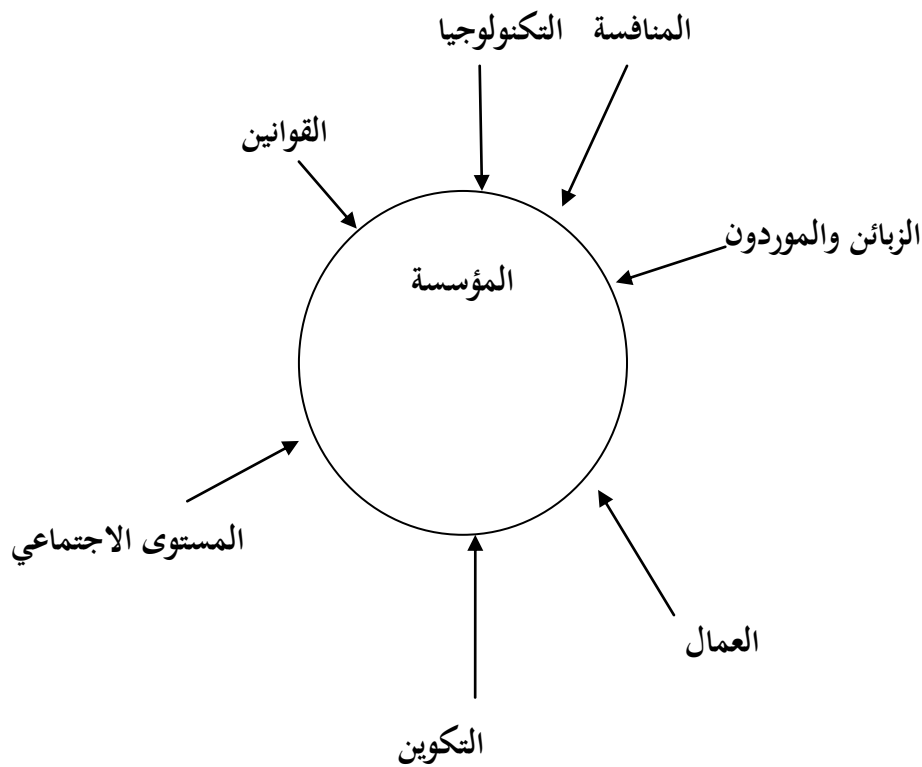
1-2. المعلومات الخارجية: هي معلومات تأتي من الخارج وتكون متعلقة بالحيث مثل : معلومات حول

الزبائن ، الموردين ، المنافسين ، القوانين ... إلخ .

والشكل التالي يبين لنا بعض منها:

¹ سونيا محمد البكري، سلطان إبراهيم، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص107.

الشكل رقم (1-2) بعض أنواع المعلومات الخارجية



المصدر: عبد الرحمان القري ، مرجع سابق، ص 17.

2. **المعلومة الأولية والمعلومة الثانوية:** تقسم المعلومات حسب هذا المعيار إلى أولية وثانوية، فالأولية هي التي تجمع بصفة خاصة لمشكلة معينة، وهي المعلومات المقدمة للمرة الأولى لمجموعة معينة من الأفراد أو فرد معين، أما المعلومة الثانوية فهي التي تم جمعها وتخزينها مع قابليتها للاسترجاع، وغالبا ما يحتاج المديرون لهذا النوع من المعلومات الخاصة بالمشاكل التي يواجهونها.¹

3. **درجة الرسمية:** فالمعلومات الرسمية هي كل المعلومات التي تخرجها وتقدمها نظم المعلومات داخل المنظمة، كالقوائم المالية وتقارير الأداء، الفواتير و الأوامر، وكذا كمتطلبات التخطيط والموازنة واتخاذ القرارات المختلفة... وغيرها، أي أن تدفقها مرتبط بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، أما المعلومة غير الرسمية فهي التي تأتي من خارج نظم المعلومات الخاصة بالمنظمة، كالإشاعات والخبرات الشخصية والآراء والأحكام... وغيرها، فهي تستخدم كمكمل للمعلومات الرسمية ويمكن استخدامها كبديل في حالة عدم وجودها.

4. **درجة التغير:** فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير كأسماء العمال وتواريخ ميلادهم في مصلحة الموارد البشرية، أما عناوينهم وحالتهم الاجتماعية وكذا مناصبهم فتعتبر معلومة متغيرة.

¹ إسماعيل منصورية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2004، ص 30.

5. حسب وظيفة المنشأة: تقسم إلى معلومات متعلقة بالإنتاج، بالتسويق، بالتمويل، بالموارد البشرية، بالخدمات الإدارية أو بالبحث والتطوير.

رابعاً- مصادر المعلومات: هناك عدة مصادر للحصول على المعلومات وهي:¹

1. المصادر الداخلية: هذه المصادر تعطي البيانات على شكل رسمي، وغير رسمي من داخل المنظمة ويتم تجميعها للأحداث الواقعة حقيقة، وبمجرد الحاجة إلى المعلومات يتم تصميم أسلوب لجمعها واستخراج الحقائق منها.

2. المصادر الخارجية: تتشكل من المعطيات الناتجة عن المحيط الخارجي للمنظمة، وتشمل أطرافاً متعددة للحكومة تمثل مصدر للمعلومات، عن القوانين والسياسات الاقتصادية، إضافة إلى هذا هناك مصادر أخرى كالموردين والعملاء.

3. المصادر الشفهية: تعرف على أنها المناقشات التي تجري بين العاملين وكذا اللقاءات والاجتماعات.

4. المصادر الوثائقية: وتقسم بدورها إلى مصادر أولية وأخرى ثانوية:

- حيث أن المصادر الأولية تتمثل في الدوريات، والبحوث الميدانية، وكذلك الأطروحات الجامعية، ومن بين ميزات هذه المصادر أنها وسيلة للوصول إلى الكثير من الناس كما أنها تكون من قبل خبراء.

- أما المصادر الثانوية فيمكن حصرها في القوانين، والأجهزة الحكومية وكذا المطبوعات والمنشورات، ومن ميزة هذه المصادر أنها محددة وجاهرة وتكلفتها رخيصة نسبياً، وتقدم حجماً كبيراً من المعلومات.

المطلب الثاني: ماهية وأنواع نظام المعلومات

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى مفهوم النظام بصفة عامة، ومفهوم نظام المعلومات وأنواعها.

1 - مفهوم النظام :

1-1. تعريف النظام :

-تعريف 1. " هو مجموعة العناصر التي ترتبط فيما بينها بسلسلة من العلاقات بهدف أداء وظيفة محددة أو مجموعة من الوظائف"².

-تعريف 2. " هو مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة فيما بينها لتشكل وحدة واحدة، هذه الوحدة تقوم بوظيفة معينة"¹

¹ فدوى محمد رمضان، أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 41-42.

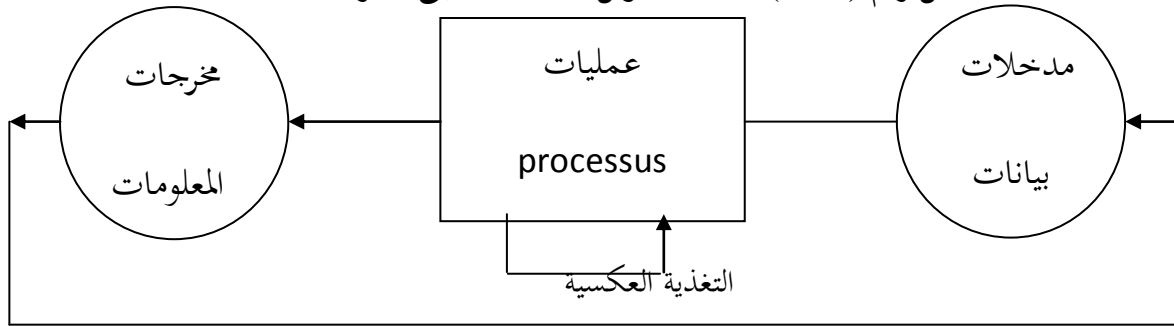
² محمد قاسم عبد الرزاق، نظم المعلومات الحاسوبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998، ص 20.

2-1. خصائص النظام: تتميز النظم بعدة خصائص أهمها¹:

أ - النظام يعمل على تحويل المدخلات إلى مخرجات:

معظم الأنظمة تتطلب بعض العمليات التحويلية لعناصر المدخلات إلى شكل محدد من عناصر المخرجات. والشكل التالي يوضح أن المعلومات هي عبارة عن بيانات تمت معالجتها .

الشكل رقم (3-1): عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات



المصدر: سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، مرجع سابق، ص98.

ب -النظم تطبيقية: يمكن تطبيق التقدم العلمي في المجالات المختلفة للاستفادة منها في مجال الإدارة. فيمكن ملاحظة الاستفادة المتبادلة بين علوم الإدارة والتقدم في مجالات علم النفس وعلوم الاجتماع والنظريات الهندسية والرياضية المختلفة.

ت -النظم كلية:إن الوظائف الصحيحة للنظام هي نتائج العلاقات المتبادلة والاعتمادية لأجزائها. ولهذا نجد أن النظام يجب أن ينظر إليه كوحدة واحدة مع عدم إغفال أنه يتكون من مجموعة من الأجزاء.

وهذه الخاصية هامة ويجب أخذها في الاعتبار عند تصميم نظم المعلومات . فيجب أن يظهر تدفق المعلومات هذه العلاقات المتبادلة بين أجزاء النظام وأثرها على النظام الكلي سواء بطريق مباشر أو غير مباشر.

ث -النظم أدائها يفوق أداء الأجزاء المكونة لها: جودة الكل تفوق مجموع الأجزاء المكونة له، أي أن قدرة النظام على الأداء ككل تفوق مجموع قدرات الأجزاء المكونة له.

ج -النظم مركبة:عندما يكون جزء من النظام في حد ذاته نظام نطلق عليه نظام فرعي، وبالمثل قد يكون النظام نفسه جزء من نظام أكبر، فنظام المعلومات الإداري له نظم فرعية مثل التسويق الإنتاج والمحاسبة.. إلخ

¹ إسماعيل مناصرة، مرجع سابق، ص43.

¹ سونيا محمد البكري، مرجع سابق، ص98.

ونظام المعلومات نفسه هو جزء من نظام أكبر وهو التنظيم وما يعنيه من نظم العمالة، إدارة، مصانع...إلخ.

- ح -النظم توجه نحو هدف واحد:إن الأهداف والأغراض التنظيمية هي التي تحدد وترشد نظام المعلومات حيث أن الأهداف والأغراض تعتبر مدخلات لنظام الرقابة الفرعي في نظم المعلومات.
- خ -النظم متميزة أو منفردة:بالرغم من أهمية النظر للنظام ككل فيجب ألا يفقد الشخص القدرة على النظر إلى النظم على أنها تتكون من مجموعة من الأجزاء المختلفة.¹

2 -تعريف نظام المعلومات:

لنظام المعلومات عدة تعاريف نذكر منها:

-تعريف1. "من جهة هو مجموعة الاجراءات والوثائق التي تعطي المعلومات المفبدة وتساعد في وظائف التسيير، ومن جهة ثانية الوسائل المادية والبشرية الضرورية لمعالجة،وتخزين وتحويل المعلومات بهدف استغلالها الجيد والصحيح".²

-تعريف2. " يعرف نظام المعلومات بانه مجموعة العناصر البشرية والالية اللازمة لجمع وتشغيل البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات.ويقوم نظام المعلومات باستقبال البيانات الاولية (المدخلات) ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات (مخرجات) نستطيع الاستفادة منها، وتستخدم مخرجات النظام وهي المعلومات لاتخاذ القرارات وعمليات التنظيم والتحكم داخل المؤسسة".³

-تعريف3. " هو مجموعة منظمة من الموارد (عتاد، برمجيات، أفراد، بيانات، إجراءات) تسمح بحيازة ومعالجة وتخزين وإرسال المعلومات (في شكل بيانات، نصوص، صور...إلخ) في المنظمات".⁴

ولكي يقوم نظام المعلومات بدوره بالفعالية المطلوبة يجب أن يتوفر على الخصائص التالية:⁵

1. التكامل: بحيث يمثل النظام وحدة متماسكة في مكوناته م ع وحدات المؤسسة الأخرى التي يخدمها.
2. المرونة والديناميكية: بحيث يمكن إدخال التعديلات اللازمة لمواجهة المستجدات.
3. التوازن بين الأهداف المختلفة المطلوب تحقيقها.

¹ ملين علوطي، مرجع سابق، ص63.

² بشار يزيد الوليد، نظم المعلومات الإدارية، دار الراية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص115.

³ أسامة العمري، اتجاهات إدارة المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2010، ص79.

⁴ Eric Willems, Jean-François Soutenain, Systèmes D'Information De Gestion, édition Foucher, 3émé édition, France, 2009, p17.

⁵ رابح زيري، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة،الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة الجزائر، 23/22/2003. ص40.

من التعريفات السابقة لنظم المعلومات يمكن أن نستنتج أهم الآثار لاستخدام نظام المعلومات في المنظمات:¹

- تخفيض التكاليف: من خلال أتمة المهام اليومية، والعمليات المتكررة التي كان يقوم بها الموظفون ذوي المهارات البسيطة.

- القيمة المضافة: توفير خدمات جديدة والمساعدة على إبتكار منتجات جديدة.

- تعديل تنظيم العمليات: يتمثل هذا التعديل في:

- تغيير أدوات العمل.
- تعديل الإجراءات التي يقوم بها المستخدمون.
- رسكلة المستخدمين تماشياً مع طبيعة العمل الجديدة من أجل تطوير واكتساب مهارات جديدة.

3 - أنواع نظم المعلومات: توجد أنواع عدة لنظام المعلومات، ويعتمد كل نوع على من هذه الأنظمة على

نوع العمل الذي يؤديه النظام، وعلى المهام التي يقوم بها، ونذكر منها:²

3-1. نظم معالجة المعاملة Transaction Processing System (TPS) :

تقع هذه الأنظمة ضمن المستوى التشغيلي للمنظمة، وهي أنظمة معلومات مبرمجة تعالج كم كبير من البيانات، وتستخدم لانجاز الأعمال الروتينية واليومية. وفي واقع الحال تختصر هذه النظم الوقت المستغرق في انجاز معاملة ما، عندما تحل محل الأنظمة اليدوية الاعتيادية، ومن ضروريات هذه الأنظمة أنها تؤهل المنظمة للمحافظة على علاقاتها بالبيئة الخارجية، حيث تسمح هذه النظم النظر إلى المنظمة بعمق ومتابعة ما يجري فيها يومياً.

3 2. أنظمة المكتب الأوتوماتيكي و أنظمة العمل المعرفي Office Automation System

:(KWS) Knowledge Work System &(OAS)

تقع هذه الأنظمة ضمن المستوى المعرفي للمنظمة، فأنظمة المكتب الأتوماتيكية تساعد في معالجة البيانات التي لا تتطلب معرفة جديدة، ولكن أنظمة المكتب الأتوماتيكية تساهم في تحليل البيانات لتصبح معلومات يستفاد منها، وقبل توزيعها على الأطراف المعنية في المنظمة، ومنها أنظمة معالجة النصوص .

أما أنظمة العمل المعرفي فهي تدعم العاملين المختصين، كالعلماء، والمهندسين والأطباء، ومساندة جهودهم لإيجاد المعرفة جديدة تسمح لمنظمتهم المشاركة بشكل أوسع في الحياة اليومية لمجتمعهم.

¹ Marie-Hélène Delmond, Jean-Michel Gautier, Management Des Systèmes D'Information, DUNOD, 2ème édition, Paris, 2007, P119-120.

² مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، أثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2005، ص153-156.

3. نظم المعلومات الإدارية (MIS) Management Information System :

تقع هذه الأنظمة ضمن المستوى الأعلى للمنظمة، وهي أنظمة معلومات مبرمجة تعمل على تحقيق التفاعل بين الأفراد والحواسيب، وتتطلب هذه الأنظمة أفراد متخصصين وحواسيب مبرمجة بطريقة تحفظ البيانات، إضافة إلى الحواسيب الأخرى لكي تعمل بالشكل الصحيح. وتغطي هذه الأنظمة طيفا واسعا من مهام المنظمة، كنظام معالجة المعاملة، الذي يعمل على تحليل البيانات لاتخاذ القرار المناسب وقبل الوصول إلى المعلومة لذا فإن مستخدمي نظم المعلومات الإدارية يشاركون في بناء قاعدة البيانات الخاصة بهم.

3.4. نظم دعم القرارات (DSS) Decision Support System :

تقع هذه الأنظمة ضمن المستوى الأعلى للمنظمة وهي أنظمة معلومات مبرمجة تشبه أنظمة اتخاذ القرار التقليدية، ذلك أن النوعان يعتمدان على قواعد البيانات كمصدر أساسي لها. وتعد نظم دعم القرار أكثر قربا للفرد أو الجماعة التي تستخدمها مقارنة بالأفراد أو الجماعات التي تستخدم نظم المعلومات الإدارية التقليدية. ويمكن تعريفها على أنها مجموعة من النظم الفرعية التي تؤدي تفاعلها إلى إنتاج المعلومات التي تغطي الاحتياجات المختلفة للأنشطة.¹

3.5. الأنظمة الخبيرة و أنظمة الذكاء الصناعي Expert system (ES)& Artificial Intelligence (A I) :

الذكاء الصناعي يمكن أن يعتبر حقل رئيسيا للأنظمة الخبيرة التي تصمم لنمذجة المعرفة الموجودة لدى الخبير وبرمجتها في نظام معلومات مرتبط بحقل متخصص من حقول المعرفة وبنمط معين من الأنشطة، وذلك من أجل أن يحل النظام الخبير محل الخبير الإنساني ويمارس دوره في حل المشكلات المعقدة.²

3.6. نظم دعم قرارات الجماعة ونظم الحاسوب لدعم العمل التعاوني Group Decision Computer Supported Collaborative Work & Support Systems(GDSS) : (CSCWS) System

عندما تحتاج جماعات العمل التعاون سوية لصنع قرارات غير هيكلية أو شبه هيكلية فإن نظم دعم قرارات الجماعة ستعطي الحل لذلك. وتستخدم نظم دعم القرارات في مواقع خاصة في المنظمة، وبشكل يسمح لأعضاء الجماعة بالتفاعل عبر الإستخدامات الإلكترونية للنظام الحاسوبي من أجل الوصول إلى القرار النهائي، وتتيح هذه

¹ الطيب الوافي، دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر 2012، ص 48.

² جمال ملكي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل نشاط التسويق بالمؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2011، ص 87.

الفصل الأول :.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

النظم المجال أمام الجماعة بالنقاش وتبادل المعلومات بشكل واسع إذا ما استخدمت بالبرمجيات التي ترعى عمل الجماعة مع جماعات أخرى عبر شبكات الحاسوب.

3.7 نظام دعم التنفيذ (ESS) Executive Support System :

نظم دعم التنفيذ هي تلك النظم التي تدعم توجه التنفيذيين عن طريق المساعدة بقصد صناعة واتخاذ القرارات على المستوى الاستراتيجي، وتساعد هذه النظم دعم التنفيذيين في تفاعلهم مع المتغيرات الأعمال وربطها بما يحدث في البيئة الخارجية من خلال تجهيز المخططات و إعداد مخططات الاتصالات التي تساعد على تحقيق غايات أعمال التنفيذيين.¹

وتوجد بعض الأنواع الحديثة لنظام المعلومات نذكر منها:²

نظم المعالجة التحليلية الفورية (OLAP) : نتاج لنظم التطور النوعي لنظم معالجة المعاملات (TPS) التي تولت تصنيف وتسجيل المعاملات ومعالجة البيانات وإنتاج المعلومات، لذا جاءت نظم المعالجة الفورية لتقديم قدرات التحليل المنهجي للبيانات وذلك بعد تسجيلها إلكترونياً وتخزينها في قواعد بيانات متعددة الأبعاد، كمقدمة لإنتاج هذه البيانات في صورة تقارير معلوماتية.

نظم مستودع البيانات (DWS) : جاءت هذه النظم لتحقيق التكامل بين مختلف قواعد البيانات في المؤسسة ولتوفر للمؤسسة وسائل المعالجة والاستعلام، كما أن هاته النظم تتيح أنماطاً متعددة لاسترجاع المعلومات والاستعلام الذكي عن البيانات واستثمار القدرات التحليلية لبرامج ونظم المعالجة التحليلية الفورية .

نظم التنقيب عن البيانات (DMS): تتولى نظم التنقيب على البيانات عملية البحث عن علاقات أنماط بيانات مخفية موجودة في مستودع البيانات المركزية أو الموزعة.

المطلب الثالث: مكونات وأبعاد نظام المعلومات

I مكونات نظام المعلومات:

تتطلب البنية التحتية لنظام المعلومات توفير مستلزمات ومتطلبات متعددة ، منها المتطلبات المادية، والمتطلبات البرمجية، ومتطلبات الموارد البشرية المساعدة والتي تعتبر من ضروريات النظام. لا بد وان يتم إعداد هذه المستلزمات والمتطلبات وتجهيتها بالشكل الصحيح والمتوازن لبناء البنية التحتية الرصينة للنظام ، وبرز هنا موضوع

¹ مزهر شعبان العني، شوقي ناجي جواد، مرجع سابق، ص 156.

² جمال ملكي، مرجع سابق، ص 89-90.

الفصل الأول :.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

ترابط هذه المستلزمات وتلاحمها مع بعضها البعض لضمان تأديتها للعمل المطلوب، ومن ناحية أخرى لابد من إدارتها بشكل متسق ومتوازن ، هذه العناصر هي:

أولاً- الموارد البشرية :

وهي العنصر المهم في نظام المعلومات يضم شريحة متخصصة من الأفراد التي يتم إعدادها وتأهيلها وتدريبها بشكل يمكنها من أداء عملها بالشكل الصحيح. ويمكن تصنيف هذا العنصر إلى مجموعتين وهي:¹

1. الاختصاصيين: وهم الأفراد الذين يحللون ويصممون ويشغلون نظام المعلومات ويتكونون من محلي الأنظمة، والمبرمجين، ومشغلي الحاسوب، والمالك والإداري والتقني والكتابي، وطبيعياً يقوم محللو النظام بتصميم النظام بالإستناد إلى الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين النهائيين، ويقوم المبرمجين بإعداد برامج الحاسوب بناء على المواصفات التي يقدمها محلي النظم، ويقوم مشغلي الحاسوب بتشغيل الحاسوبات الكبيرة والصغيرة.
2. المستخدمين النهائيين : هم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ويمكن أن يكونوا المدراء والمحاسبين أو المهندسين أو البائعين أو العملاء أو الكتبة .

ثانياً- المعدات والأجهزة:

ويشمل هذا العنصر كل المعدات والأجهزة المادية المستخدمة في عملية النظام، وهي:

1. الحاسوب:

أ - تعريف الحاسوب

-تعريف 1. "وهي الأجهزة التي تستخدم في إجراءات إدخال البيانات، ومعالجتها، واستخراج المعلومات

المطلوبة لصناعة القرارات وأداء الأعمال على الوجه المطلوب".²

- تعريف 2. " ويعرف الحاسوب أيضاً على انه جهاز الكتروني يأخذ البيانات كمدخلات حيث يتم

تخزينها و معالجتها حسب الأوامر الصادرة لتنفيذ مهام معينة ثم يتم عرضها كمخرجات".³

ب - خصائص الحاسوب: يمتاز الحاسوب بالخصائص الآتية:⁴

¹ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2009، ص199-200.

² عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والطباعة، الطبعة الأولى، عمان 2005، ص32.

³ مظهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، مرجع سابق، ص132.

⁴ محمد عبد المحسن الطائي، تيسير محمد العجاردة، نظم المعلومات التسويقية، أثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن 2008، ص48.

الفصل الأول :.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

ـ **السرعة:** يمكن للحاسوب تنفيذ الملايين من العمليات الحسابية في الثانية الواحدة، إذ تقاس كسرعة انجاز الحاسوب للعمليات المختلفة عادة ب (المايكرو ثانية) أي 1 / مليون ثانية وأحياناً بأجزاء المايكرو ثانية ، النانو ثانية (1/بليون ثانية).

ـ **الدقة :** إضافة إلى السرعة الهائلة في تنفيذ العمليات ينجز الحاسوب هذه العمليات بدقة متناهية فيما إذا اتخذت التدابير الضرورية لمنع و إذا العطل الذي قد يصيب الحاسوب، و إذا صادف و أن حدث خطأ ما فان هذا الخطأ يعود على الأغلب إلى الإنسان الذي يستخدم الحاسوب.

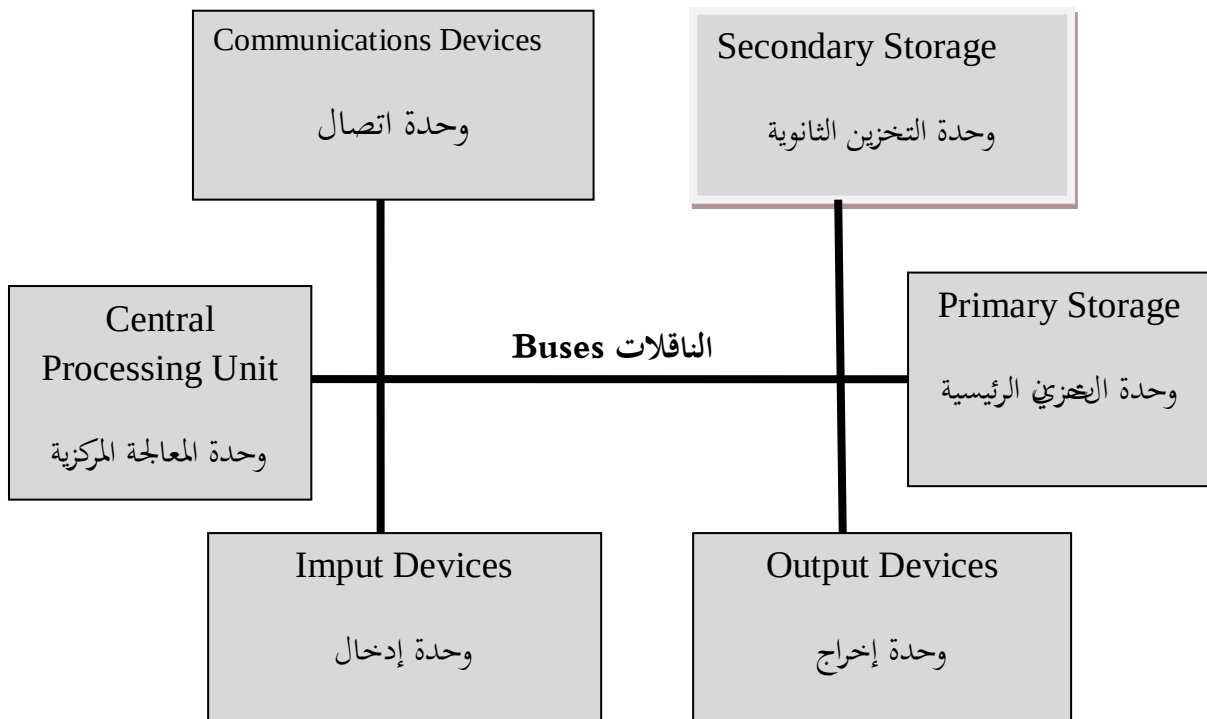
ـ **خزن المعلومات و استرجاعها:** يتمتع الحاسوب بإمكانات كبيرة على خزن كميات كبيرة من المعلومات ولفترات طويلة من الزمن كما يمكن استرجاع هذه المعلومات أو أجزاء منها بسهولة حين ظهور الحاجة لاحقاً لها من قبل المستخدمين.

ـ **التكرار :** يتولى الحاسوب إجراء عمليات المعالجة وتكرارها لمرات عديدة دون أن يصاب بالتعب و الملل وفقدان التركيز على عكس الإنسان .

ج -مكونات الحاسوب :

يتكون جهاز الحاسوب من ستة أجزاء رئيسية كما يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم(1-4) : المكونات المادية للحاسوب



المصدر: مزهر شعبان العاني ،شوقي ناجي جواد، مرجع سابق ،ص133.

الفصل الأول :.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

وحدة المعالجة المركزية Central Processing Unit : وحدة المعالجة المركزية هي الجزء الرئيسي للحاسوب حيث يقوم بمعالجة الرموز والأرقام والأحرف وتقوم بالسيطرة على بقية أجزاء الحاسوب، تتكون من جزأين أساسيين هما وحدة المنطق الرياضي Arithmetic-logic Unit (ALU)، ووحدة السيطرة Control Unit، حيث أن وحدة المنطق الرياضي تكون مسؤولة عن المعالجات المنطقية الرئيسية وكذلك المعالجات الرياضية، أما وحدة السيطرة فتكون مسؤولة عن الإدارة والسيطرة على كافة أجزاء الحاسوب الأخرى، فهي تقرأ وتخزن البرامج وتسير بقية أجزاء الحاسوب لتنفيذ البرامج والمهام المطلوبة.

- وحدة التخزين الرئيسية Primary Storage : تقوم وحدة التخزين الرئيسية بتخزين البيانات والبرامج لاستخدام وحدة المعالجة المركزية، ويطلق عليها في الغالب وحدة الخلايا المغنطة (Core Store) هذا بخلاف معدات التخزين الثانوية كالأقراص المغنطة التي لا تحتفظ في الذاكرة الأساسية.¹

وتسجل المعلومات المخزنة في الذاكرة الرئيسية على هيئة شفرات أو في الشكل المقروء آلياً، حيث تشمل على آلاف من الحلقات المغنطة الدقيقة جدا التي تلف على أسلاك متداخلة مرتبة في مجموعات، كل مجموعة منها تمثل وحدة بيانات معينة وتوضح المسارات التي ترسل عليها الإشارات، ويمكن الوصول إلى المعلومة المخزنة في الذاكرة الرئيسية بطريقة أسرع مما يحفظ في الذاكرة الثانوية وذلك بسبب تواجدها أصلاً في داخل وحدة المعالجة المركزية، وبذلك فإن من خصائص التخزين الداخلي أو الرئيسي هو أن أي وحدة بيانات فيها ممكن الوصول إليها بصفة فورية حيث يمكن استرجاعها واستخدامها في جزء من الثانية الواحدة، وتعتبر هذه الخاصية مهمة لكل من مرونة وسرعة الحاسوب.

وباختصار وحدة الحزن الرئيسية تقوم بالحزن المؤقت للبيانات والبرامج أثناء المعالجة.

- وحدة التخزين الثانوية Secondary Storage : تقوم وحدة التخزين الثانوية بتخزين المعلومات والبرامج لفترات طويلة في خارج وحدة التخزين الرئيسية وتشمل على أنواع مختلفة منها:²

✓ **البطاقات المثقبة Punching** : وهي من أقدم أدوات حزن المعلومات إضافة إلى الأشرطة المثقبة لكن قدرتها على حزن المعلومات قليلة مع بطئ استرجاع المعلومات منها .

✓ **الأشرطة الممغنطة Magnetic Tapes**: وهي أداة قديمة لحزن المعلومات والبرامج وتمتاز برخص ثمنها إلا أن سرعة استرجاع المعلومات تكون بطيئة على شكل متابعي.

¹ محمد الهادي محمد، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 1989، ص77.

² مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سابق، ص135-138.

الفصل الأول :.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

✓ الأقراص الممغنطة **Magnetic Disks** : وهي أداة سهلة لتخزين المعلومات والبرامج حيث توفر

سرعة عالية وقدرة مناسبة في الوصول إلى المعلومات وقد تطورت بشكل كبير، ومن أنواعه الرص المرن

الذي يمتاز بسهولة نقله والتعامل معه إلا أن سعة تخزينه تكون نوعا ما قليلة، والنوع الآخر القرص

الصلب الذي يمتاز بسرعهه العالية في الوصول إلى المعلومات وكذلك سعة تخزينه العالية.

✓ الأقراص الضوئية **Compact Disks** : وهي أداة حديثة لتخزين المعلومات والبرامج وتمتاز بقدرتها

على تخزين كمية كبيرة من المعلومات إضافة إلى سهولة الوصول إليها والتعامل معها.

✓ الذاكرة السريعة (المتنقلة) **Flash Memory** : وهي أداة حديثة لتخزين المعلومات تمتاز بسهولة

استخدامها وصغر حجمها وسهولة ربطها مع الحاسوب إضافة إلى سرعة نقل المعلومات ودقة المحافظة

عليها، وكذلك فإن سعة تخزينها أصبح كبيرة.

وحدة الاتصالات **Communications Unit** : وتتمثل هذه الوحدة في كل الأجزاء المتعلقة بمعدات نقل

الإشارات والمعلومات بين أجزاء ووحدات الحاسوب المختلفة، وكذلك هي المسؤولة عن السيطرة على مرور

المعلومات بين الحاسوب من جهة وبين شبكات الاتصال من جهة أخرى حيث تقوم بعملية الموافقة بينهما.

وحدات الإدخال **Imput Unit** : هي الوحدة التي تتلقى المعطيات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة

المركزية وتكون هذه المعطيات على نوعين البيانات المراد معالجتها والبرامج التي على أساسها تتم المعالجة،

وتتمثل هذه الوحدات في: الفأرة، لوحة المفاتيح، الماسح الضوئي، مسجل الصوت.

وحدات الإخراج **Output Unit** : وحدات إخراج المعلومات تقوم بعرض وإظهار المعلومات الى العالم

الخارجي بعد معالجتها من قبل الحاسوب وتشمل أنواع مختلفة : الشاشة، الطابعة، مكبرات الصوت،...الخ¹.

ثالثا- البرمجيات والمعالجة:

وتشمل كل البرمجيات الأساسية المساعدة في إدارة النظام وتنفيذ مهامه وإعماله، وتتضمن هذه البرمجيات نظم

التشغيل والتطبيقات، والبرامج الجاهزة وتوفير اللغات الحاسوبية المختلفة، وكذلك البرامج المعدة لتنفيذ وأداء المهام

وعمال النظام ، ومن الجدير بالذكر فان هذا العنصر يعد من العناصر المهمة لمساندة النظام، إذ تكمن أهميته في

استمرارية تطويره وتحديثه لمواكبة قفزات تكنولوجيا المعلومات الناشئة عن الاختراعات الحديثة، وتقسم برمجيات

الحاسوب بشكل عام إلى ² :

¹ Eric Willems, Jean-François Soutenain, Op Cit, p138.

² غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكر ولي البناني، مرجع سابق، ص 20.

الفصل الأول :.....الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

1. **برمجيات النظام System Softwares**: وتعد برمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته ببعضها البعض ويضم هذا النوع من البرمجيات برامج التشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعدها الشركة المصنعة للحاسوب وتخزن فيها داخليا، وتعد جزءا لا يتجزأ من الحاسوب نفسه.
2. **برمجيات التأليف Compilation Software**: وهي مجموعة البرامج التي تعنى بترجمة التعليمات والايعاظات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي.
3. **البرمجيات التطبيقية Application Software**: هي عبارة عن مجموعة من تعليمات الحاسوب مكتوبة بلغة البرمجة وهي توجه الأجهزة المادية للحاسوب نحو أداء أنشطة تشغيل البيانات أو المعلومات ومن أمثلة تلك البرامج برامج الكتابة على الحاسوب، برامج قواعد البيانات.¹

رابعا- مصادر البيانات:

وتشمل البيانات المادة الخام والأولية وكل ما يجب أن يدخل إلى النظام من بيانات ومعلومات تساهم في إدانة واستمرارية عمل النظام، إن استمرارية تدفق البيانات بالشكل الصحيح يساعد على استمرارية وديمومة عمل النظام فهي تعد العنصر الأساسي الذي تبنى على ضوءها القرارات بعد أن يتم معالجة تلك البيانات بالطريقة والأسلوب المناسبين.²

خامسا - الشبكات والاتصال : هي كل الأجهزة وال وسائل المختلفة للنقل (خطوط الهاتف القياسية، والكابلات، والألياف البصرية والشبكات اللاسلكية) التي تسهل عملية تبادل ونقل البيانات والمعلومات بكل أشكالها.³

وتعرف شبكات الاتصالات أيضا بأنها مجموعة من الحواسيب المرتبطة مع بعضها البعض بطريقة معينة عبر وسائط تتبع في ذلك لمعايير مختلفة، والأهداف المتوخات من ربط الحواسيب لتشكيل الشبكة هي:⁴

- تخفيض التكاليف الاقتصادية وذلك عبر ما تقدمه الشبكة من خدمات تعجز حواسيب مفردة على تقديمها بنفس التكاليف.
- إمكانية أخرى تحقيقها الشبكة تبعاً لنوعها ومكان تواجدها تشمل على السرية والأمن واستخدام تطبيقات واحدة في أماكن متزامنة.

¹ فاروق حريزي، دور التكنولوجيا الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2011، ص16.

² مزهر شعبان العاني و شوقي ناجي جواد، مرجع سابق، ص259.

³ Eric Willems, Jean-François Soutenain, OP Cit, p16.

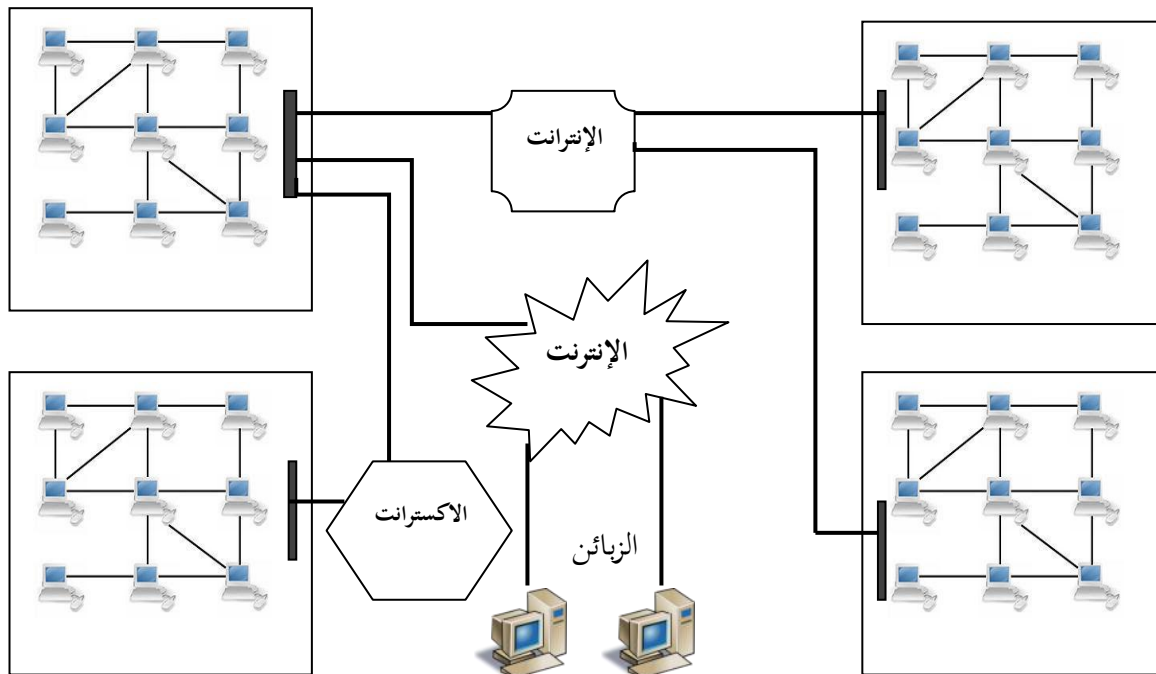
⁴ فاروق حريزي، مرجع سابق، ص25.

وتصنف الشبكات إلى:

- **شبكة الانترنت :** هي التطبيق العملي لاستخدام تقنيات الانترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسات أو الشركات، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات والاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة.
- **شبكة الأكسترنات :** هي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط ببعضها البعض عن طريق الانترنت وتحافظ على خصوص كل شبكة إنترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين.¹
- **شبكة الانترنت:** الانترنت وسيلة لتوصيل الكمبيوتر إلى أي جهاز كمبيوتر في أي مكان آخر في العالم عبر أجهزة التوجيه والخادم، وعندما يتم توصيل جهازي كمبيوتر أو أكثر عبر الإنترنت، فيمكن إرسال واستقبال جميع أنواع المعلومات مثل النص والرسومات والصوت والفيديو، وبرامج الكمبيوتر وغيرها.²

والشكل الموالي يوضح المفاهيم السابقة:

الشكل رقم(1-5): الإنترنت والإكسترنات والإنترنت



المصدر : Alain Haussaire, jean-philippe Pujol, organisation du système d'information, DONOD, 2^e édition, paris, 2004, p99.

¹ فاروق حريزي، مرجع سابق، ص44.

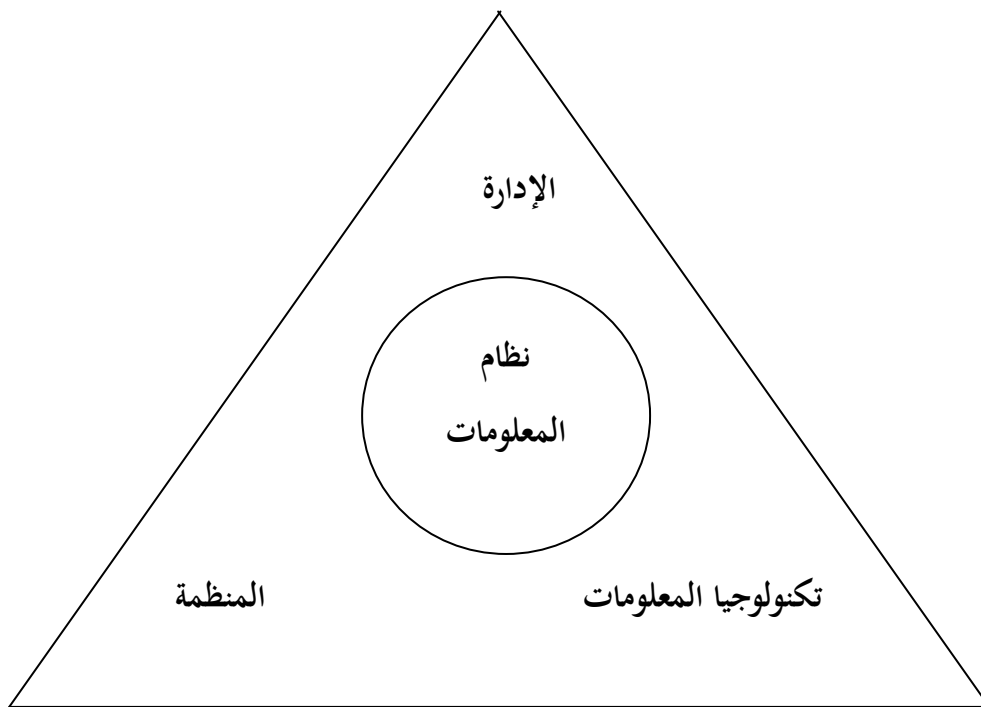
² <http://www.businessdictionary.com/definition/internet.html>, Consulter le: 12/04/2016

سادسا- الإجراءات وهي الخطوات اللازمة لتطبيق القوانين والتعليمات والقواعد اللازمة للحصول على أفضل النتائج، من خلال تنفيذ عمليات النظام في إطار السرية والحفاظة على المعلومات.¹

II) أبعاد نظام المعلومات:

تساهم نظم المعلومات في تمكين المنظمات من تحقيق ميزة تنافسية مؤكدة طالما نجحت في إدارة موارد ونظم المعلومات بكفاءة وفعالية، هذا الفهم لنظام المعلومات يقودنا إلى تأكيد الأبعاد الجوهرية لنظام المعلومات كما هو واضح في الشكل الموالي

الشكل رقم (1- 6): الأبعاد الأساسية لنظم المعلومات



المصدر: سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري، الأردن، 2009، ص 30.

1. المنظمة Organization :

يقصد بالمنظمة النظام الاجتماعي الاقتصادي الذي يتولى تنفيذ حزمة الأنشطة الهادفة. ويتكون هذا النظام من بنية تنظيمية، وإدارة وعاملين ونظم فرعية ووظائف متمثلة في مجالات الأنشطة الرئيسية مثل العمليات، التسويق، الموارد البشرية، البحوث والتطوير، المحاسبة والمالية وغيرها، ويقع نظام المعلومات ضمن هذه البيئة ويعمل في إطارها.

¹ مزهر شعبان العاني و شوقي ناجي جواد، مرجع سابق، ص 260.

إن نظم المعلومات هي جزء متكامل من المنظمة، وفي بعض المنظمات لا يمكن تصور نشاط العمال أو أي نظام عمل دون نظام المعلومات.¹

2. الإدارة Management:

تعتبر الإدارة العنصر الأكثر أهمية في المنظمة ونظام المعلومات، ويتوقف نجاح نظام المعلومات على نجاح الإدارة في استثمار موارد النظام واستخدامه في عملية تكوين القيمة من خلال المعلومات التي تقوم بإنتاجها والدعم المقدم للأنشطة والعملية الإدارية، تتوزع الإدارة على مستويات تنظيمية أهمها المستوى الاستراتيجي (الإدارة العليا)، المستوى الوظيفي (الإدارة الوسطى)، والمستوى العملي (الإدارة العملية).

3. تكنولوجيا المعلومات Information Technology:

تكنولوجيا المعلومات هي من بين أهم الأدوات التي يستخدمها المديرون لإدارة عمليات المنظمة وما تتطلبه هذه العمليات من موارد وإدارة تغيير، وتضم تكنولوجيا المعلومات حزمة متنوعة من المكونات والعناصر أهمها : عتاد الحاسوب، برامج الحاسوب، تكنولوجيا التخزين، هذه المكونات الجوهرية والأبعاد الجوهرية لنظم المعلومات تشكل فيما بينها وحدة تنظيمية وتقنية متكاملة.

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 30-32.

خلاصة الفصل :

لقد شهد العالم ثورة كبيرة في مجال وسائل تكنولوجيا المعلومات، هذه الثورة جعلت من العالم قرية صغيرة، فمع تطور الحاسوب وشبكات الهاتف، وشبكات المعلومات، وظهور تكنولوجيا الوسائط المتعددة، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا متكاملا مع الوظائف الإدارية الأخرى في المؤسسة كالتخطيط والتنظيم والرقابة، ومن العوامل الأساسية لتحقيق التكامل بين أجزاء المؤسسة يجب أن يكون هناك شبكة إتصال بين هذه الوحدات.

التطور السريع في وسائل تكنولوجيا المعلومات بأشكالها المختلفة جعلت عملية نقل وتبادل المعلومات والبيانات والخبرات عملية سهلة وتتم بسرعة عالية، وأصبحت التكنولوجيا الجديدة وسيلة هامة لتخفيض التكاليف وزيادة السرعة في المعالجة وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسة.

إن تكنولوجيا المعلومات هي تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات، وبينما إعتمدت مهمة معالجة البيانات واختزان المعلومات وتحديثها وإسترجاعها وتوصيلها إلى المستخدمين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن والتي أثبتت محدوديتها وعجزها عن إنجاز هذه المهمة على النحو المطلوب خاصة بعد الإزدياد الهائل في حجم ونوع البيانات، وبات الوضع يحتم ضرورة إستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات.

الفصل الثاني:

مدخل إلى التسيير

الجبائي وتطبيقات الإدارة

الالكترونية

تمهيد:

الضرائب تحتل مكانة متميزة وأهمية بالغة في التشريعات المالية الحديثة حيث تمثل وسيلة لتعبئة الموارد المالية لأي دولة، فكانت في الماضي الاستفادة من الضرائب حكرا على الدولة، أما في الاقتصاديات الحديثة، أصبح يُهتم بها أكثر من طرف المكلفين فيسيرونها خدمة لأهدافهم مع احترام التشريعات القانونية ، وبهذا لم تبقى الاستفادة من الضرائب حكرا فقط على الدولة.

فمنها ظهر ما يطلق عليه بالتسيير الجبائي الذي هو فرع من فروع التسيير المالي للمؤسسات، ومن أجل الإحاطة أكثر بالموضوع تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول : ماهية التسيير الجبائي .

المبحث الثاني: الإدارة الالكترونية تطبيقاتها في الإدارة الجبائية.

المبحث الأول: ماهية التسيير الجبائي:

الضريبة مساهمة نقدية تفرض على المكلفين بها حسب قدراتهم التساهمية، وتحدد دون اعتبار لتغطية النفقات العامة وتحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية التي وضعتها السلطات العامة¹، فوجب على المكلف أن يسيرها خدمة لأهدافه، ومنها ظهر التسيير الجبائي هو سلوك حديث في المؤسسات وهو مرتبط كثيراً بالتسيير المالي، ولأن الجباية هي متغير لا يمكن تجنبه وجب على المؤسسة تحويه ضمن المتغيرات المؤثرة على الأنشطة الإستراتيجية وعمليات اتخاذ القرار قصيرة ومتوسطة الأجل، كما أن التسيير الجبائي يلعب دور الوسيط بين التشريع الجبائي والمؤسسة، وذلك بتأمين المؤسسة وتحسين الاستفادة المالية مع مراعاة الإمكانيات المتاحة في التشريع الجبائي، مع ضرورة احترام الالتزامات والقوانين.

هذا السعي لا يحمي المؤسسة من الرقابة من طرف الإدارة الجبائية، ولكن يسمح للمسير من الحد من المخاطر الجبائية الناتجة عن وضعية جبائية غير قانونية، وبالتالي يمكن النظر إلى التسيير الجبائي من جانبين: الأول يشكل أحسن تنظيم بدفع اقل ضريبة دون التوجه إلى الطرق غير القانونية، والثاني الرقابة على عدم وجود أخطاء تؤدي إلى فرض الغرامات الجبائية.

وللإحاطة بماهية التسيير الجبائي تم تقسيم المبحث إلى ثلاث مطالب يتناول المطلب الأول مفهوم التسيير الجبائي، والمطلب الثاني أهداف ومراحل التسيير الجبائي، ومبادئ وحدود التسيير الجبائي في المطلب الثالث.

المطلب الأول: مفهوم التسيير الجبائي

التسيير الجبائي إذاً هو فرع من فروع التسيير المالي الذي يعني إدراج العامل الجبائي في صناعة القرار، ويهدف إلى تمكين المؤسسة من الاستفادة من مزايا جميع الاختيارات الجبائية، ولتقديم تعريف للتسيير الجبائي، يجب أولاً أن نعرف معنى التسيير.

أولاً: تعريف التسيير

التعريف-1. "يعرف التسيير على أنه الاستعمال الأمثل للموارد المتاحة في المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة".²

¹ Disel Emmanuel, Saraf Jacques, Gestion Fiscale, DONOD, 7ème édition, tome 1, Paris, 2007, p 2

² عباسي صابر، محمد فوزي شعوي، أثر التسيير الجبائي على الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الباحث، عدد 12، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013، ص 117.

التعريف-2. "التسيير هو تلك المجموعة من العمليات المنسقة والمتكاملة، التي تشمل أساسا التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة. انه باختصار تحديد الأهداف وتنسيق جهود الأشخاص لبلوغها"¹.

ثانيا: تعريف التسيير الجبائي

توجد عدة تعريفات للتسيير الجبائي منها:

التعريف1. " التسيير الجبائي فرع من فروع التسيير المالي ويعني إدراج العامل الجبائي في صناعة القرار، ويهدف إلى تمكين المؤسسة من الاستفادة من مزايا جميع الاختيارات الجبائية، وتجنب المؤسسة التكاليف الجبائية الإضافية من خلال قدرة المسير على انتقاء أحسن الطرق والاختيارات الجبائية وتوظيفها لفائدة المؤسسة في ظل الالتزام بقواعد التشريع الجبائي، وبالتالي فهو وسيلة لترشيد القرار"².

التعريف2. " التسيير الجبائي هو آلية لتقليل التكاليف الجبائية في إطار الهامش الذي يسمح به القانون الجبائي، في حدود مبدئي عدم التعسف في استعمال الحق والتصرف غير العادي في التسيير، وهو يهتم بتقديم التقارير لإدارة المؤسسة من اجل تفادي الأخطار الجبائية الممكنة الوقوع"³.

التعريف3. " هو الاختيار من بين الخيارات الجبائية المتاحة للمؤسسة مع الأخذ بالاعتبار:

- النصوص التشريعية الجبائية.
- خصوصيات كل مؤسسة.
- درجة الخطر الجبائي.

من خلال التعاريف السابقة يمكن إستنتاج ما يلي:⁴

✓ التسيير الجبائي ممارسة قانونية مادامت المؤسسة تراعي النصوص التشريعية الجبائية، وتؤدي الالتزامات التي تفرضها عليها هذه الأخيرة، وهذه نقطة هامة تشكل جوهر الفرق بين التسيير الجبائي وكل من الغش والتهرب الضريبي.

¹ محمد رفيق الطيب، مدخل للتسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، الجزء الأول، بن عكنون، الجزائر، 2006، ص21.

² الحواس زواق، فعالية التسيير الجبائي في ترشيد صناعة القرار، مداخلة من الملتقى الدولي حول التسيير الفعال في المؤسسة، جامعة المسيلة، 3-4/05/2005، ص1.

³ صابر عباسي، محمود فوزي شعبوني، مرجع سابق، ص118.

⁴ محمد عادل عياض، محاولة تحليل التسيير الجبائي وآثاره على المؤسسات، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2002، ص3.

- ✓ التسيير الجبائي هو وسيلة لترشيد القرار.
- ✓ التأكيد على وجود خيارات جبائية أمام المؤسسة، إذ أن تعدد البدائل عنصر أساسي في اتخاذ القرار وعليه فإن انعدام الخيارات الجبائية يؤدي عدم إمكانية الحديث عن التسيير الجبائي.
- ✓ الضريبة والمعطيات الجبائية بشكل عام يمكن أن تستخدم لخدمة أهداف المؤسسة.
- ✓ التسيير الجبائي يختلف من مؤسسة لأخرى .
- ✓ المخاطر الجبائية يزداد عندما تنتقل المؤسسة من مجرد التطبيق البسيط للقواعد والالتزامات الجبائية إلى وضع تريد فيه المؤسسة لخدمة أهدافها.¹

ثالثا- مميزات التسيير الجبائي : يتميز التسيير الجبائي بخاصيتين هما :

(1) استعماله للوسائل المتاحة من طرف المشرع الجبائي.

(2) كونه ناتجا عن قرار طوعي للمكلف بالضريبة.

1- استعمال الوسائل المشروعة قانونا:

في هذه النقطة يجب التفريق بين التسيير الجبائي وكل من الغش والتهرب الضريبي.

1-1- الغش الضريبي:

يعرف الغش الضريبي بأنه الامتناع أو التخفيض بطريقة غير شرعية عن دفع الضرائب المستحقة، ونماذجه متنوعة جدا، كالأخطاء الإدارية في التصريحات، تخفيض الإيرادات، تضخيم النفقات.

ويتضمن الغش الضريبي مخالفة قوانين الضرائب وتندرج تحته كافة طرق الغش المالي وما تنطوي عليه من طرق احتيالية كإدخال السلع المستوردة خفية أو تقديرها بأقل من قيمتها، أو اعلان قيمة بعض عناصر الدخل أو الثروة الخاضعة للضريبة، ومن أمثلة الغش الضريبي ما يلي:²

- بيع المكلف لممتلكاته بيعا صوريا، أو إنشاء عقود غير حقيقة.

- فتح اعتمادات بأسماء وهمية أو نقل أمواله إلى الخارج.

- تزوير الوثائق (إعداد سجلات وقيود مزيفة).

¹ محمد عادل عياض، مرجع سابق، ص4.

² رشيد ونادي، دور الرقابة الجبائية في مكافحة الغش، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2002، ص34.

- تقديم تصريح ناقص أو كاذب.

- التهريب على الحدود تجنباً للحواجز الجمركية.¹

2-1- التهرب الضريبي:

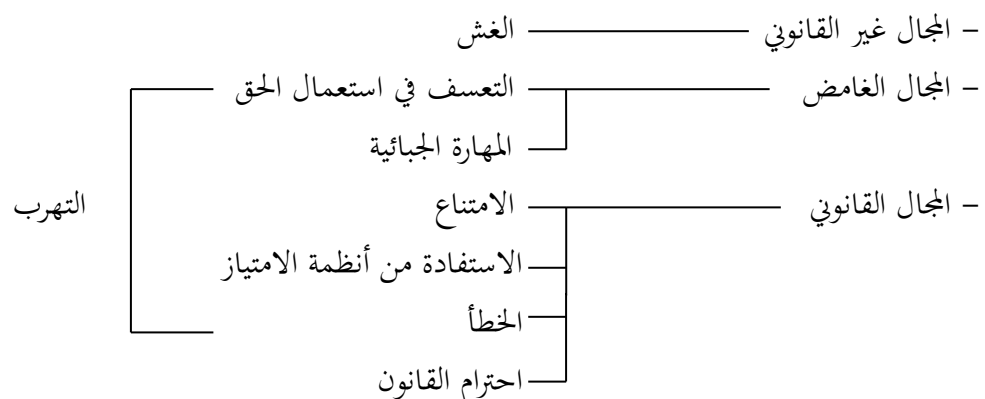
يقصد بالتهرب الضريبي التخلص من أداء الضريبة، نتيجة استفادته من بعض الثغرات الموجودة في التشريع الضريبي كتلك المخالفات القانونية المتمثلة في عدم الامتثال للتشريع الضريبي، أو الثغرات الموجودة في القانون من أجل التخلص من أداء الواجب الضريبي بجميع الوسائل والأشكال سواء تعلق الأمر بالعمليات المحاسبية، أو الحركات المادية²

3-1- التسيير الجبائي:

يفترض التسيير الجبائي وجود عقلانية للتشريعات من أجل تحسس وإيجاد مختلف الخيارات الممنوحة من طرف المشرع، وبالتالي إيجاد هامش حركة ضمن الإطار القانوني. وعليه فإن التسيير الجبائي ممارسة قانونية بعيدة كل البعد عن التهرب الضريبي والغش الضريبي، ومع هذا فإنه يوجد بعض الغموض في بعض التشريعات الجبائية تجعل من الفرق بين التسيير والتهرب الضريبي بسيط.

والشكل الموالي يوضح الفرق بين المفاهيم الثلاثة:

الشكل رقم(1-2): أشكال تجنب الضريبة



المصدر: محمد عادل عياض، مرجع سابق، ص5.

¹ سميرة بوعكاز ، مساهمة التدقيق الجبائي في الحد من التهرب الضريبي، أطروحة دكتورا، كلية العلوم الاقتصادية قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015، ص27-28.

² حميد بوزيدة، جباية المؤسسات، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2010، ص39.

2- القرار الطوعي للتسيير الجبائي:

تتضمن عملية إتخاذ القرار إختيارا بين بديلين أو أكثر، أي بين عدة طرق ممكنة تقود نحو هدف مرغوب، بحيث يجرى إنعدام البدائل عملية التسيير من معناها.

إن القرارات التي تنتج عن التسيير الجبائي هي قرارات تعكس إرادة المؤسسة، و ليست مفروضة عليها، و عليه لا يمكن الحديث عن التسيير الجبائي إذا لم تكن هناك خيارات و بدائل جبائية يمنحها المشروع للمؤسسة من أجل تسيير عملياتها المختلفة، إذ يصبح الأمر في مثل هذه الحالة مجرد تطبيق بسيط للقواعد و الإجراءات الضريبية التي يحددها التشريع أو التنظيم .

المطلب الثاني: أهداف ومراحل التسيير الجبائي

أولا- أهداف التسيير الجبائي:

يسعى التسيير الجبائي إلى تحقيق الأهداف التالية:

- البحث في ما إذا كانت المؤسسة تتعرض إلى مخاطر جبائية لم تتمكن من تحديدها؛
- محاولة معرفة ما إذا كانت المؤسسة ليست تحت ضغط ضريبي أكبر من ذلك الذي ينتج عن الإطار القانوني الذي تعمل فيه؛
- تكييف هياكل المؤسسة بشكل يسمح بتخفيف الضرائب المستحقة؛
- تحسين مستوى التنبؤ والعقلنة الجبائية للخيارات الجبائية المعتمدة من طرف الميسرين.
- التحقق من أن المؤسسة ليست في حالة نزاعات جبائية وتعمل على تفاديها.¹

وبعبارة أخرى، يمكن حصر أهداف التسيير الجبائي في النقاط التالية:²

- التحكم في العبء الجبائي؛
- تحقيق الأمن الجبائي؛
- ضمان الفعالية الجبائية؛
- خدمة إستراتيجية المؤسسة.

¹ بوعلام ولهي، العياشي عجلان، دور السياسة الجبائية في تعزيز القدرة التنافسية في ظل التحولات المتسارعة، الملتقى الدولي حول اقتصاديات الخصوصية والدور الجديد للدولة، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 3-7 / 10/ 2004، ص 7.

² محمد عادل عياض، مرجع سابق، ص 7.

1- التحكم في العب الجبائي:

تشكل الأعباء الجبائية جزءا من سعر التكلفة لأي منتج، وعليه فإنها تساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في الرفع من التكاليف الإنتاج، مما يجعل التحكم فيها مهما للغاية. يتجلى هذا التحكم في ما يلي:¹

- العمل على تخفيض الضريبة.
- تأجيل دفع الضريبة من أجل الاستفادة من وفورات مالية تعزز وضعية الخزينة.

إن ظروف المؤسسة هي التي تحدد شكل التحكم في العب الضريبي، فالمؤسسة التي تمر بمرحلة نمو سيكون هدفها الأساسي هو التخفيض من الضريبة، بينما المؤسسة التي تكون في حالة انحدار فهي تبحث في تحسين صورتها تجاه البنوك والمساهمين من خلال تطبيقها للتسيير الجبائي للربح.

2- الأمن الجبائي:

يتحقق الأمن الجبائي عندما تكون المؤسسة في وضعية قانونية تجاه الضريبة، بحيث لا يكون هناك خوف من أي عملية رقابة قد تقوم بها إدارة الضرائب للتأكد من وجود مخالفات أو إخلال بالالتزامات الجبائية للمؤسسة.

فالأمن الجبائي هو محاولة تفادي الخطر الجبائي الذي يتعلق بسلوك المؤسسة تجاه الالتزامات نحو الإدارة الجبائية، فهو يتولد من عدم تقييد المؤسسة بالالتزامات الجبائية التي يحددها التشريع الجبائي، أو من عدم الفهم الجيد أو سوء ترجمة نصوص التشريع الجبائي أو بغرض الغش أو التهرب الضريبي، الأمر الذي يؤدي بالمؤسسة علاوة على تشويه سمعتها أمام الإدارة الجبائية، وإلى تكبد أعباء إضافية تتمثل في العقوبات والغرامات.²

يشكل تسيير الخطر الجبائي الهدف الأول للتسيير الجبائي، إذ أنه من غير المنطقي أن يشغل المسير الجبائي نفسه بالبحث عن التركيبات القانونية المعقدة من أجل التخفيف من العب الضريبي دون أن يكون بإمكان المؤسسة أن تتعامل بالشكل المطلوب مع جباية العمليات الجارية التي تقوم بها.

من بين الإجراءات التي يجب أن تتخذها المؤسسة من أجل ضمان أمنها الجبائي، تطوير مهمة ودور المراجعة الجبائية الداخلية التي تمكن من:

- تشخيص الالتزامات الجبائية للمؤسسة؛

¹ محمد عادل عياض، مرجع سابق، ص 8.

² يوسف مامش، ناصر دادي عدون، اثر التشريع الجبائي على مردودية المؤسسة وهيكلها المالي، الطبعة الأولى، دار المحمدية للطباعة، الجزائر، 2008، ص 37.

- تحديد الإستراتيجية الجبائية للمؤسسة وتقييمها؛

- تخفيض العبء الجبائي من خلال تحسين أداء وفعالية التسيير الجبائي.

إذا المراجعة الجبائية الداخلية هي أداة في خدمة التسيير الجبائي، وهي تسمح بتحديد الالتزامات الجبائية للمؤسسة وتوضيح الإستراتيجية الجبائية لها، وذلك لغرض أن يكون التسيير الجبائي أكثر فعالية من اجل تدنيت التكاليف الجبائية بالنظر إلى أن الضريبة هي تكلفة يجب أن تسيّر بعقلانية وطريقة مثلى وهي معطاة بالعلاقة التالية: ¹

التكلفة الجبائية = مجمع الضرائب والرسوم + دراسة تكاليف الأعباء الجبائية + التكلفة الإدارية + التكلفة الملحقه

التكلفة الإدارية: هي التكلفة التسيير الداخلي في حالة تأدية الواجبات الجبائية.

التكلفة الملحقه: هي التكلفة المالية (العقوبات الجبائية في حالة الخطأ).

إن المشاكل الجبائية التي قد تحدث للمؤسسة هي من مسؤولية مصلحة المحاسبة والمالية في حالة عدم وجود مصلحة مختصة في الجبائية، لكن هذا لا يعني كل مسؤول في المؤسسة من تسيير حصته من الخطر الجبائي.

3- الفعالية الجبائية:

يمكن تحقيق هذا الهدف بصورة مباشرة أو غير مباشرة. وتتحقق الفعالية الجبائية المباشرة من خلال استغلال المؤسسة لمختلف الحوافز والتفضيلات الجبائية المتاحة لها في الوضع القانوني الذي هي فيه، مما يسمح لها بتحقيق وفورات مالية مباشرة.

أما الفعالية غير المباشرة فهي تتحقق من خلال تلك الخيارات القانونية المختلفة التي يمكن للمؤسسة اعتمادها، فالتشريعات الجبائية والتجارية تسمح في العديد من الأحيان بهامش من الحركة نتيجة تعدد الخيارات أو نتيجة سكوت القانون عن بعض الأمور، لهذا فعلى المؤسسة أن تتمتع بأفق واسع يسمح لها بإدراك انه يمكن تحقيق هدف جبائي بواسطة خيارات قانونية لها آثار جبائية تتوافق مع الهدف الجبائي المراد تحقيقه. ²

4- خدمة إستراتيجية المؤسسة :

يرتبط نجاح الإستراتيجية عن تطبيقها بمدى توافر السياسات لكافة أوجه النشاط كالإنتاج، التسويق، التمويل، الأفراد، البحوث والتطوير وغيرها من وظائف المؤسسة والتي تساعد

¹ بوعلام ولهي، العياشي عجلان، مرجع سابق، ص6.

² صابر عباسي، أثر التسيير الجبائي على الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012، ص14.

على وضع الخيار الاستراتيجي موضع التطبيق. العنصر الهام في وضع مختلف هذه السياسات هو مدى فاعلية الإدارة في ترجمة إستراتيجية المنظمة إلى سياسات متكاملة فيما بينها وقابلة للتنفيذ، كما أن هذه السياسات يجب أن تحدد كيفية تنفيذ الإستراتيجية بكفاءة، وفي الوقت المناسب.¹

وفي السنوات الأخيرة أصبحت الوظيفة الجبائية في المؤسسات أكثر من ضرورة، وبالتالي فلا بد من تصور سياسة جبائية منفصلة عن باقي السياسات وذات هدف وحيد ومستقل، وذلك لان التسيير الجبائي هو جزء من نظام التسيير العام للمؤسسة يجب أن يحدد أهدافه تبعا للأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.

لا تتدخل الجبائية على المستوى تنفيذ إستراتيجية المؤسسة فحسب، وان كان تأثيرها يظهر على هذا المستوى أكثر، بل إن المعطيات الجبائية تتدخل في تحديد الخيارات الإستراتيجية للمؤسسة، بحيث تؤخذ كأحد محددات اتخاذ القرار الاستراتيجي، فالجبائية تلعب دورا هاما في:

- إختيار الشكل القانوني للمؤسسة نتيجة اختلاف الأحكام الجبائية التي تخص كل شكل منها؛
- اختيار المكان الجغرافي للنشاط سواء داخل الدولة الواحدة أو بين الدول كنتيجة لاختلاف الامتيازات والتحفيزات الجبائية الممنوحة؛
- تحديد خيارات النمو مثل: أشكال التمويل والعلاقة القانونية بين المؤسسة والهيكل الجديد الناشئ (فروع مستقلة أو فروع تابعة).

إن أي اختيار تقوم به المؤسسة سواء فيما يخص : نمو رقم الأعمال توظيف، استثمار، إنشاء هياكل جديدة أو القيام بتعديلات قانونية، هو مرتبط بالنظام الجبائي الذي تعمل في إطاره المؤسسة، لذا فإن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والتي في اغلبها شركات أموال، يجب أن تضع الجبائية في مركز خياراتها للنمو وذلك راجع إلى أن: وعاء، معدل وتاريخ دفع العديد من الاقتطاعات الإجبارية تتحدد تبعا لعدد المستخدمين، حجم رقم الأعمال والشكل القانوني للمؤسسة.

من خلال معرفة العلاقة القبلية والبعدية بين الإستراتيجية والجبائية، يمكننا الوقوف على مدى أهمية احد أهداف التسيير الجبائي والمتمثلة في خدمة التسيير الاستراتيجي للمؤسسة، فالضريبة يمكن أن تستعمل لخدمة أهداف المؤسسة، كما يمكن أن تتحول إلى متغير فاعل في تحديد إستراتيجيتها.

¹ صابر عباسي، مرجع سابق، ص15.

ثانيا- خطوات (مراحل) التسيير الجبائي:

الهدف هنا هو توضيح المراحل التي يتم من خلالها تسيير الجانب الضريبي للمسائل التي ستكون موضوع اتخاذ قرار في المؤسسة خاصة وانه من الضروري دمج الجباية ضمن معطيات بيئة المؤسسة على قدم المساواة مع المتغيرات الأخرى (دراسة مرونة الطلب وخصائص السوق الذي ستزاول فيه المؤسسة نشاطها).

و مراحل التسيير الجبائي هي:

1. تشخيص المشكلة وتحديد الهدف:

هذه هي الخطوة الأولى في اتخاذ القرار وهي ليست من اهتمامات التسيير الجبائي إذ لم يكن المشكل المطروح ذا طبيعة جبائية، إذ يتمثل الدور المسير الجبائي في التركيز على دراسة الجانب الجبائي للبدائل المتاحة، فقد يكون المشكل أمام المسير هو طريقة التمويل لاستثمار معين، فحيارات التمويل أمامه عديدة: اقتراض، تمويل ذاتي، رفع رأس المال.....الخ.

الجوانب الواجب مراعاتها أثناء الاختيار هي : ضمان اكبر قدر ممكن من المردودية أي بالمقابل التقليل في الأعباء والتي من بينها الأعباء الضريبية.¹

2. جمع المعلومات:

هذه المرحلة مهمة للغاية وتهدف إلى جمع كل المعلومات التي قد تكون لها آثار جبائية مباشرة وغير مباشرة على موضوع اتخاذ القرار، تكمن أهمية هذه المرحلة في أنها هي التي ستؤدي إلى اكتشاف الخيارات الجبائية المتاحة.

يجب أن يستند المسير الجبائي للمؤسسة إلى قاعدة معلومات جبائية شامل يمكن أن نطلق عليها " نظام معلومات جبائي"، يضم كل مصادر التشريع والتنظيم الجبائي والتي تشمل : قوانين مختلف الضرائب والرسوم، القانون التجاري، قانون الجمارك، قوانين المالية، الاتفاقيات الدولية، القضاء والإدارة في مجال المنازعات الجبائية وغيرها من النصوص ذات الآثار الجبائية.

من خلال نظام المعلومات هذا ، يقتصر تعامل المسير الجبائي فقط على المعلومات ذات الأثر الجبائي.

¹ محمد عادل عياض، مرجع سابق، ص22.

3. تحديد الخيارات الممكنة:

من خلال المعلومات المجمعة في المرحلة السابقة، يقوم المسير الجبائي بتحديد الخيارات الجبائية الممكنة من خلال قيامه بعملية بحث صعبة وهامة في آن واحد، البدائل قد تنتج من ¹:

- الخيارات المتضمنة في الأنظمة التفضيلية والتحفيزية، مثل هذه الامتيازات تؤدي إلى تحقيق الفعالية الجبائية المباشرة دون الحاجة إلى تضييع الوقت في البحث عن تراكيب قانونية تؤدي في النهاية إلى نفس الآثار الجبائية مع مخاطر أكبر؛

- الخيارات الجبائية المباشرة؛

- الخيارات القانونية المتاحة والتي لها آثار جبائية مختلفة.

4. دراسة قابلية الخيارات للتطبيق:

يتم من خلال هذه الخطوة تحديد المزايا والعيوب لكل اختيار جبائي متاح، هذه الخطوة مقدرة على التنبؤ بالمستقبل، وعلى التشخيص من اجل إدراك مختلف الجوانب الآنية والمستقبلية التي تساعد في تقييم الخيارات الممكنة، لأجل هذا يجب أن يكون المسير الجبائي ذا مؤهلات متعددة من اجل اتخاذ القرار المناسب. ²

تنفيذ هذه الخطوة تكمن في الإقصاء الخيارات غير القابلة للتنفيذ من كل المراحل القادمة، وفي نهايتها يكون المسير الجبائي قد أدى الجزء المهم من عمله وهو تحديد الخيارات القابلة للتطبيق ليعرضها على متخذي القرار النهائي.

5. إدماج كل خيار قابل للتنفيذ في الدالة كلية للقرار وتقييمها:

تؤثر الجباية على اتخاذ القرار:

- بصورة دائمة، إذ كل عمليات المؤسسة لها اثر جبائي.
- بشكل يختلف تبعا لطبيعة القرار المتخذ ومستوى المسؤولية.
- بعدة توجهات، وذلك حسب التغيرات في النصوص التي تعكس تغيرا في أهداف المشروع.

¹ محمد عادل عياض، مرجع سابق، ص23.

² علي محمد منصور، مبادئ الإدارة، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى، القاهرة، 1999، ص120.

وبما أن دالة المتغيرات متعددة المتغيرات ، فمن المفيد جدا للمؤسسة إدراج الجبائية كأحد محددات القرار، الأمر الذي قد يؤدي إلى إحداث تغير جذري عليه.

إذ يتم في هذه المرحلة دمج كل خير جبائي قابل للتنفيذ في دالة القرار الكلية لتحصل على عدد من الدوال بعدد من الخيارات الجبائية القابلة للتنفيذ.

6. اتخاذ القرار:

يكون اتخاذ القرار بناء على التحكيم بين مختلف القرارات المقيمة كما ونوعا والاختيار الأفضل هو ذلك الذي يحقق الهدف المرجو من هذا القرار.

اتخاذ القرار ليس من اختصاص التسيير الجبائي بل هو نهاية مراحله، لأنه يهدف بالأساس إلى التأكيد على أهمية الجبائية في العملية التسييرية.

فمما سبق ذكره من مراحل التسيير الجبائي توجد عدة معوقات تعرقل السير الحسن للتسيير الجبائي وتجعله أكثر صعوبة، ونذكر منها:¹

- المسير يعاني من الكم الهائل للمعلومات، وبالتالي صعوبة تقصيها ، خاصة عندما تكون نسبة كبيرة من المعلومات لا تتعلق بالمشكلة أو موضوع اتخاذ القرار.
- صعوبة تطبيق بعض الخيارات الجبائية المتاحة نتيجة عوائق مالية، تجارية، تقنية، بشرية، فقد يكون أمام المؤسسة فرصة استثمار في مناطق بها امتيازات جبائية مغرية، ولكن المنطقة تعاني من نقص في المنشآت القاعدية ، أو اليد العاملة المؤهلة، أو قلة المواد الأولية، أو الوضع الأمني متدهور....الخ، ومنه يصبح من الصعب تطبيق الخيار الجبائي المتاح.
- وجود بعض الخيارات الجبائية المتاحة ليست قابلة للتكميم، ومنه عدم التأكد من نجاعة هذا الخيار.

¹ محمد عادل عياض، مرجع سابق، ص 25.

المطلب الثالث: مبادئ التسيير الجبائي وحدود

يتم التسيير الجبائي للمؤسسة بين:

✓ من جانب أول: اعتراف إدارة الضرائب بمبدأ حرية التسيير المتماشي مع مبدأ عدم التدخل في التسيير .

✓ من جانب ثاني: وضعت حدود لهذه الحرية تتمثل في: عدم التعسف في استعمال الحق ونظرية الفعل غير العادي في التسيير.

أولاً- مبادئ التسيير الجبائي:

1. مبدأ حرية التسيير :

تحتسب النتيجة الضريبية للمؤسسات انطلاقاً من النتيجة المحاسبية بعد إدخال بعض التعديلات عليها، دور إدارة الضرائب هنا هو التأكد من صحة هذه النتائج من خلال مراجعة مختلف الوثائق المبررة للقيود المحاسبية المسجلة، دون أن يكون لها الحق في الحكم على نوعية التسيير وهذا هو جوهر مبدأ حرية التسيير في تسيير المؤسسة.

القرار التسييري هو الاختيار من عدة بدائل متاحة قانوناً، وبمجرد البدء في تنفيذ هذا القرار، فإنه يكتسب قوة قانونية سواء تجاه إدارة الضرائب المجبرة على احترامه، أو اتجاه المكلف بالضريبة الذي لا يستطيع التراجع عنه (نمط الاستهلاك).

المكلف بالضريبة من خلال تسييره لأعماله من حقه أن يستفيد من الحد الأقصى من الامتيازات التي تسمح له الظروف بالاستفادة منها، وذلك تبعاً لمهارته وذكائه في التعامل مع الجباية ، وبالمقابل فإن خياراته الاقتصادية السيئة لا يمكن تصنيفها مباشرة على أنه قام بها من أجل التحايل الضريبي إلا إذا استطاعت إدارة الضرائب إثبات ذلك.¹

2. مبدأ عدم التدخل في التسيير: تحدد التشريعات وبشكل واضح انه ليس لإدارة الضرائب أن تتدخل في نمط تسيير المؤسسة، وعليه فإنه لا يحق لها أن تنتقد أي تسيير للمؤسسة، مادامت المؤسسة تفي بالتزاماتها القانونية.²

¹ صبرينة عطية الله، دور التسيير الجبائي في تحسين تنافسية المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية ، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2015، ص63.

² محمد عادل عياض، مرجع سابق، ص10.

فمثلا يحق للمسير أن يلجأ إلى الاستدانة (وبالتالي سيتم خصم الأعباء المالية من الربح الخاضع)، حتى وإن كانت الأموال الخاصة كافية للتمويل. كما أن المؤسسة يمكنها إختيار الطريقة التي تراها الأفضل لتمويل احد فروعها: عن طريق الإعانة أو التمويل أو التنازل عن الحقوق ما ينتج عنه أعباء قابلة للخصم بدلا من رفع رأس المال فرع من فروع مؤسسة ما والذي لا ينتج عنه أي عبء قابل للخصم على مستوى المؤسسة الأم.

يظهر هذا المبدأ أيضا من خلال ملاحظة دور مفتش الضرائب الذي يقترب دوره من دور مراقب الحسابات الذي ينظر إلى مدى نظامية تسيير المؤسسة دون أن يبحث في الفرص البديلة التي يمكن للمؤسسة أن تكون قد أضععتها، وهذا ما يعني مبدأ عدم التدخل في التسيير يطبق على مفتش الضرائب ومراقب الحسابات معا، فإذا كان هذا الأخير يتدخل من اجل الحفاظ على مصالح المساهمين، فإن الأول يدافع عن مصالح الدولة والمتمثلة في تلك النسبة من الأرباح التي تأخذها على شكل ضريبة.¹

وقد اقر المشرع الجزائري بهذا المبدأ من خلال سماحه لإدارة الضرائب بممارسة حقها في الإطلاع، الرقابة، التحقيق، والمعاينة، كل هذه الإجراءات تكون بالنظر إلى الوثائق المختلفة سوءا على مستوى إدارة الضريبة من خلال مراجعة التصريحات الدورية أو على مستوى محل المكلف بالضريبة عندما تقدر الإدارة ضرورة ذلك.

ثانيا- حدود التسيير الجبائي:

رغم أن المشرع أعطى للمؤسسات هامشا معتبرا من الحرية في الجانب التسييري وخاصة ما تعلق بالشق الجبائي، لكن هذا لم يمنع من وجود حدود تقف عندها تتمثل في كل من "عدم التعسف في استعمال الحق" و"نظرية الفعل غير العادي في التسيير":

1- التعسف في استعمال الحق :

إن عدم امتثال المؤسسات أمام التشريع الجبائي أحيانا يقودها إلى الوقوع فيما يعرف بالغش الضريبي، والذي يعرف تهربا مقصودا من طرف المؤسسات المكلفة بالضريبة نتيجة مخالفتها الصريحة والعمدية لأحكام القانون الضريبي قصد عدم دفع الضرائب المستحقة عليها، وذلك من خلال الامتناع عن تقديم التصريح بمداخلها، أو تقديم تصريح ناقص، أو كاذب أو إعداد قيود وتسجيلات مزيفة.

¹ صابر عباسي، مرجع سابق، ص 16.

فعدم احترام التشريعات الجبائية في تسيير المؤسسة يعد تعسفا قانونيا، فقد نصت المادة 124 من القانون المدني الجزائري على انه يعتبر استعمال الحق تعسفا في الحالات الآتية:¹

- إذا وقع بقصد الإضرار بالغير.
 - إذا كان يرمي للحصول على فائدة قليلة بالنسبة للضرر الناشئ.
 - إذا كان الغرض منه الحصول على فائدة غير مشروعة.
- من خلال هذه المادة يمكن أن نستخرج عنصرين أساسيين يمكن من خلالهما تأهيل الفعل إلى أن يكون تعسفيا، هذان العنصران هما:

- ضرورة وجود عنصر العمد(القصد والنية)، ويتضح ذلك من المصطلحين : يرمي إلى، وبقصد.
- ضرورة وجود العنصر " غير العادي " أو "غير المشروع"، واستعمل المشرع في نص المادة العبارات التالية : الإضرار، الحصول على فائدة مقابل الضرر، فائدة غير مشروعة.

ومن ابرز مظاهر التعسف التي يجب أن يتجنبها المسير هي:²

- العقود والتصرفات القانونية التي تنجم عنها إخفاء تحقيق أو تحويل أرباح.
- تشويه الطبيعة الحقيقة للعمليات كتخفيض قيم العقود والصفقات.
- التصرفات الوهمية كتظاهر المؤسسة بالقيام بعمليات خالية من كل حقيقة مثل تزيف العقود والفواتير والمؤسسات الوهمية.
- التستر من خلال عدم التوافق بين الفعل والعقد المقدم للإدارة، والعقد المنجز بين المؤسسة وباقي الأطراف، مثل التصريح بمعاملة عقارية في شكل هبة رغم أنها تمت في شكل بيع.
- استعمال أشخاص أو مؤسسات وسيطة لإخفاء المكلف الحقيقي.

¹ القانون المدني الجزائري، المادة 124، أضيفه بالقانون رقم 05-10 المؤرخ في 20/06/2005 (ج.ر. 44 ص 23).

² الحواس زواق ، مرجع سابق، ص 3-4.

من خلال مفهوم التعسف في استعمال الحق، يمكن النظر إلى أن أي محاولة من المسير للتخفيف من العبء الضريبي بأنه تعسف، وهنا يصعب تحديد مجال التسيير الجبائي، ولذا يجب أن نضع الحد الفاصل بين التسيير الجبائي والتعسف في استعمال الحق.

يكون التفريق بين المفهومين بالاستناد إلى معيارين: المعيار الأول هو الخيار الجبائي (وهو مفهوم معترف به قانوناً)، والمعيار الثاني هو الفرق بين قيمة الضريبة المدفوعة من طرف المؤسسة والقيمة القانونية المثلى لها.

1-1 الخيار الجبائي والتعسف في استعمال الحق: إن الخيارات الجبائية التي يمنحها المشرع هي إحدى الوسائل التي تستعملها الدولة من أجل تحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية عن طريق توجيه نشاط المؤسسة التي تحاول الاستفادة من مختلف الامتيازات والخيارات الجبائية المتاحة لها عندما تكون في وضعية قانونية معينة.

فالمشكل ليس في تطبيق خيار جبائي الذي ينتج امتيازاً ضريبياً للمؤسسة، بل هو في مدى التوافق الموجود بين الحقيقة العملية والتأهيل الضريبي الممنوح للإجراءات المتبعة في تحقيق هذه العملية.

كما أن إشكالية الخيار الجبائي والتعسف في استعمال الحق لا تطرح إطلاقاً عندما يكون هناك تركيب بين عدة خيارات جبائية تؤدي في النهاية إلى نفس النتيجة الاقتصادية، والتي كان بالإمكان الحصول عليها بتطبيق خيار آخر بمفرده.¹

1-2 الفرق بين القيمة القانونية المثلى والقيمة المدفوعة للضريبة:

يسمح هذا المعيار الثاني للتفريق بتوضيح أكبر للحد الفاصل بين التسيير الجبائي والتعسف في استعمال الحق. يتمثل هذا المعيار في أن يضع المسير الجبائي للمؤسسة دوماً نصب عينيه "القيمة القانونية المثلى للضريبة" الناتجة عن أي عملية ستقوم بها المؤسسة.

● **القيمة القانونية المثلى للضريبة :** تعرف بأنها أقل مقدار تدفعه المؤسسة من الضريبة إذا استطاعت

تحديد الخيارات الجبائية التي يمنحها القانون وتمكنت من الاستفادة منها إلى حد أقصى.

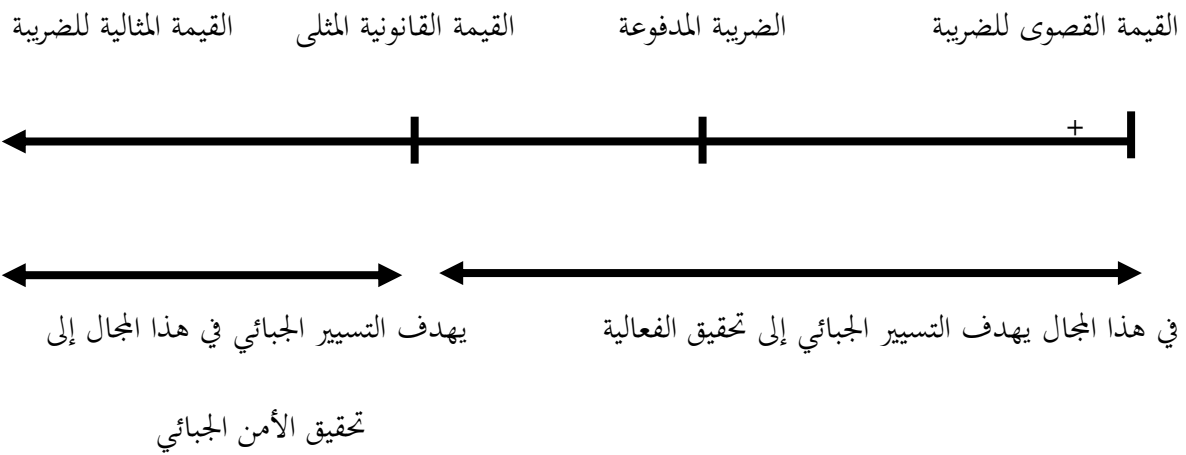
● **القيمة المثالية للضريبة:** تعرف بأنها هي أقل قيمة يمكن أن تدفعها المؤسسة باستعمال وسائل غير

مشروعة بهدف تجنب دفع الضريبة، وقد تصل إلى الصفر.

¹ محمد عادل عياض، مرجع سابق، ص 13.

والشكل الموالي يبين وضعيات المؤسسة أمام الضريبة ودور المسير الجبائي في كل حالة:

الشكل رقم: (2-2) وضعيات المؤسسة أمام الضريبة ودور التسيير الجبائي في كل حالة



المصدر: محمد عادل عياض، مرجع سابق، ص 14.

2- نظرية التصرف غير العادي في التسيير :

تعتمد نظرية التصرف غير العادي في التسيير على البحث في الطبيعة العادية أو غير العادية لمختلف القرارات التسييرية في المؤسسة، فالعمل التجاري مبني على المخاطرة من اجل البحث عن الربح، لهذا فإنه وبشكل عام لا يمكن إعتبار أي نشاط يمارس بدون مقابل أو بدون هدف الربح بأنه عمل تجاري.

الفعل غير العادي للتسيير هو ذلك الذي يكون ضد مصالح المؤسسة والذي لا يقدم أي مقابل (مباشر أو غير مباشر ، مادي أو غير مادي) لمؤسسة هدفها الربح.

إن الفعل غير العادي للتسيير مثله مثل التعسف في استعمال الحق لا يشكل خرقاً للالتزامات الجبائية للمؤسسة، وعليه فإن النظر في هذا التصرف يكون على المستوى الاقتصادي وليس القانوني.¹

فالعديد من قرارات التسيير هي صحيحة من الناحية القانونية (نفقات مبررة بوثائق)، لكنها وبالأخذ بالإعتبار أثرها الاقتصادي، يمكن أن تصنف من بين التصرفات غير العادية وذلك بالنظر إلى حجمها (مكافآت عالية للمسيرين)، أو إلى عدم فائدتها (هدايا كمالية)، كما أن الفعل غير العادي يمكن أن يصل إلى حد الاقتطاع من ثروات المؤسسة (تحمل النفقات الشخصية للمسير)، أو منع دخول ثروات (تسبيقات بدون فوائد) بشكل كبير

¹ صابر عباسي، مرجع سابق، ص 20.

ومتواصل، وفي النقطة الأخيرة يمكن أن نستثني التسيير التي تقدمها الشركة الأم لفروعها بدون فوائد من اجل مساعدته للقضاء على الصعوبات المالية التي يعاني منها هذا الفرع، وبالتالي فإن هذا الفعل سوف يعود بالنفع على الشركة الأم.

ومن أمثلة الأفعال الغير عادية في التسيير نذكر ما يلي:¹

- تقديم قروض للمسيرين بدون فوائد.
 - تحمل المؤسسة لأعباء خاصة (شخصية) للمسير.
 - التنازل عن عقارات للمسيرين بأسعار منخفضة جدا عن الأسعار الحقيقية.
 - التنازل عن الحقوق تجاه المؤسسات ليست لها علاقة تجارية دائمة مع المؤسسة والسبب الوحيد لذلك قد يكون وجود نفس الشركاء أو المسيرين في المؤسستين.
- إن إشكالية الذاتية في الحكم على التصرف بأنه عادي أم لا، تجعل من مهمة المسير الجبائي في هذا المستوى صعبة وهامة في آن واحد. فالتسيير الجبائي يهدف إلى تحقيق الأمن الجبائي للمؤسسة من خلال تأمينه للرقابة الوقائية من المخاطر التي تنتج عن إمكانية وقوع بعض إجراءات المؤسسة في مجال الفعل غير العادي في التسيير خاصة وان العديد من العمليات التي تقوم بها المؤسسة تقع في إطار هذا المفهوم، وعليه يجب على المسير الجبائي أن يحدد وبشكل دقيق العمليات التي تقوم بها المؤسسة والتي قد تصنف ضمن هذه الأفعال، وذلك حتى يتم الوقوف على درجة الخطر الذي قد تتعرض له المؤسسة .

¹ محمد عادل عياض، مرجع سابق، ص16.

المبحث الثاني: الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها في الإدارة الجبائية

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات ثورة حقيقة في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات للإدارة التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية، وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والإرتقاء بأدائه، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة ودقة متناهية، وفي هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى ماهية الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقاتها مع توضيح واقع تطبيقها في الإدارة الضريبية.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

أولاً- مفهوم الإدارة الالكترونية:

إن مفهوم الإدارة الالكترونية جاء من خلال تطور عدة مفاهيم على مستويات مختلفة وهي كالآتي:¹

- أن الإدارة الإلكترونية هي نتيجة تطور تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في إدارة المنظمات، حيث صعدت الإدارة الالكترونية وسطع نجمها في منتصف التسعينات.
- إن الإدارة الالكترونية ناتجة عن تطور تبادل المعلومات والبيانات الإلكترونية بين الحواسيب على مستوى ضيق كالمجال الأكاديمي مثلاً إلى مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة والشاملة وذلك مع الاستخدام الواسع للانترنت.
- إن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي التاريخي في الإدارة بدأ منذ استخدام الآلة مكان العامل في الرقابة بمساعدة ومساندة الحاسوب وأنظمة مختلفة، إلى أن جعل منها الانترنت شبكات أعمال ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أية مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا ووسائل الاتصالات المختلفة.

1. تعريف الإدارة الالكترونية:

التعريف 1. " هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة"²

¹ احمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الالكترونية، درا الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2015، ص 20.

² نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 127.

التعريف 2. " تعرف الإدارة الالكترونية على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة سابقا"¹

التعريف 3. " هي فكرة تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة وإستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها، وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية."²

ومنه يمكن القول أن الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقا من التغير الحاصل في المفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحويل في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يركز أساسا على تقنيات الإنترنت، والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الإدارة.

2. التفريق بين الأعمال الإلكترونية والإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية:

أ- الأعمال الإلكترونية: الأعمال الالكترونية هي كل التبادلات من سلع وأموال وخدمات وكذلك المعلومات التي تتم بشكل إلكتروني، سواء كانت هذه التبادلات بين منظمات الأعمال، أو بين المنظمات وزبائنها، أو بينها وبين مورديها، أو بينها وبين المنظمات الحكومية.³

ب- الحكومة الإلكترونية: يعرفها البعض بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية، ويعرفها البعض الآخر بأنها مرادف لعمليات التبسيط للإجراءات الحكومية، وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار النزاهة والشفافية، والمساءلة القانونية.⁴

¹ يوسف محمد يوسف، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2009، ص25.

² خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الالكترونية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010، ص47.

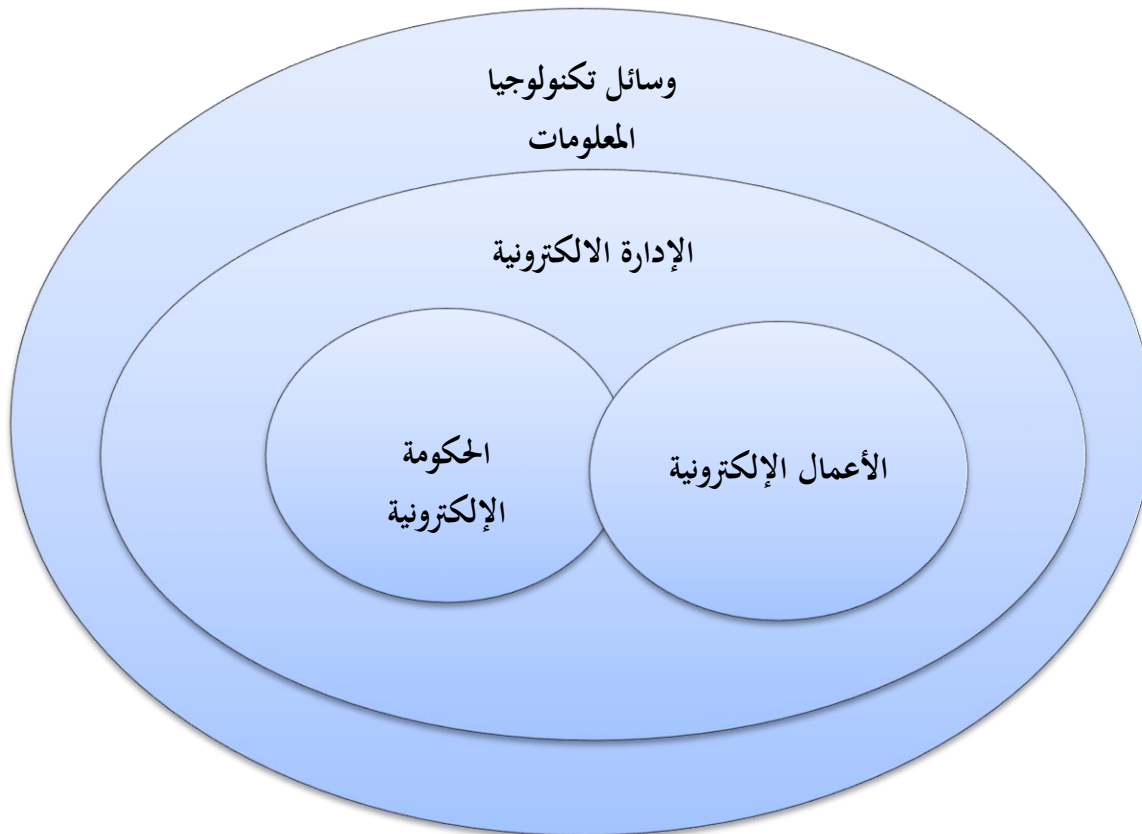
³ احمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جامعة المنصورة، مصر، 2009، ص49.

⁴ شلاي عبد القادر، قاشي علال، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة البليدة2، 2014/02/27، ص3.

ج- الإدارة الالكترونية: هي وظيفة انجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الالكترونية بحيث تشمل الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

ومنه نستنتج أن :

- الإدارة الالكترونية تتكون من بعدين رئيسين هما الأعمال الالكترونية والحكومة الالكترونية.
 - أن الشيء الذي يربط المصطلحات الثلاثة هي استخدامها لوسائل تكنولوجيا المعلومات.
 - يمكن توضيح العلاقة بين المصطلحات الثلاثة من خلال الشكل الآتي:
- الشكل رقم (3-2): يوضح أبعاد مفهوم الإدارة الالكترونية



المصدر: عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص14.

3. أهداف الإدارة الالكترونية: يمكن عرض أهداف الإدارة الالكترونية كالتالي:¹

3-1. أهداف تتعلق بفائدة المستفيد وأصحاب المصالح الداخليين والخارجيين:

- التقليل من التعقيدات الإدارية.
- تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمستفيد والاستغلال الأمثل للموارد.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.

3-2. أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري:

- الانجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.
- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.
- التقليل من الموارد البشرية الزائدة على الحاجة في الأعمال الإدارية.

3-3. أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفعالية ترشيد اتخاذ القرارات الإدارية :

- المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
- توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية للمستفيد ومتخذي القرار.
- تقليل معوقات اتخاذ القرار.

ويمكن أيضا عرض مجموعة من الأهداف للإدارة الالكترونية :²

- إدارة الملفات بدلا من حفظها.
- تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- تقديم الخدمات للمستفيد بصورة مرضية في أي وقت.
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار.
- الحفاظ على امن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.

4. أهمية الإدارة الالكترونية: تكمن أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل

في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ثورة تكنولوجيا المعلومات، وهي تمثل استجابة

¹ احمد فتحي الحيت، مرجع سابق، ص25.

² عبد الناصر موسي، محمد قرشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09، 2011، ص89.

قوية لتحديات القرن الواحد والعشرين التي تشمل العولمة ، والفضاء الرقمي، واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت، وينظر أيضا إلى الإدارة الالكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعتري حياة الإنسان على سطح الأرض، ويلبي مطالبه الإدارية، ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته وتفاصيلها، ويمكن توضيح أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة لكل من:

4-1. أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للقطاع العام: لا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائما إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، وليس انصب حلاً من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي إلى الأسلوب الإلكتروني المرن، ويمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال:¹

- تردي مستوى خدمات من تلك الإدارات وتعقيدها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها، وجعلها أكثر سلامة ومرونة، وتسهيل تقديمها للمواطنين.
- حاجة الحكومة إلى المزيد من الثقة ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومي.
- حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها الوطنية وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للإعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة.

4-2. أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للقطاع الخاص: تتمثل الأهمية بالنسبة للقطاع الخاص في المزايا والفرص التي توفرها الإدارة الإلكترونية وهي كالآتي:²

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة.
- إتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة.
- توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات الزبائن والمستهلكين.
- تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المنظمة.
- تلافي مخاطر التعامل الورقي لأن بإمكان المنظمة في ظل الإدارة الإلكترونية إستخدام الحاسوب وتخزين المعلومات ومراقبة الإنتاج وتوفير السجلات والدفاتر، الأمر الذي يقضي على سلبات التعامل الورقي المتمثلة في بذل الجهد وضياح الوقت وزيادة التكاليف والتعرض إلى التلف والضياع.

¹ حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، مهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1-4/ 11/2009، ص16.

² احمد فتحي الحيت، مرجع سابق، ص29-30.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية :

إن التحول إلى الإدارة الالكترونية ليس درباً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت احد محددات النجاح لأي مؤسسة. وقد فرض التقدم التقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الالكترونية.

ويمثل عامل الوقت احد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الان تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر الوقت.

أولاً- المتطلبات الجوهرية لتطبيق الإدارة الالكترونية: هناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، وهي تتمثل في:¹

1. إلتزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الالكترونية.
2. التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات.
3. وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.
4. التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها.
5. الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.
6. الدراسة المتكاملة لإجراءات ومعدلات الأداء.
7. التركيز على ترابط نظم المعلومات.
8. التركيز على القدرات الفنية.

وعلى ضوء المتطلبات السابقة يتضح أن المنظمة التي تريد أن تدخل عالم الرقميات، عليها أن تبذل جهوداً مكثفة لخلق المجتمع الذي يعتمد على المعرفة والمعلومات .

¹ محمد فلاق، رضوان أنساع، الإدارة الالكترونية (مفهوما، متطلبات تطبيقها)، الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سعد دحلب، البلدة، الجزائر، د ت، ص8.

ثانيا- أهم الإعتبارات الواجب مراعاتها لتنجح المنظمة في التحول إلى الإدارة الإلكترونية: من بين الإعتبارات التي يجب على المؤسسة مراعاتها لتنجح المنظمة في التحول إلى الإدارة الإلكترونية ما يلي:¹

1. الإهتمام بالمجالات الإدارية، فليست القضية تقنية وحسب أساسها الجوانب الفنية بالرغم من أهميتها، ولكنها وفي الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إدارة متطور وقيادات إدارية واعية.
2. الاعتماد على أساليب علمية تتطلب خبرات وتخصصات رائدة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.
3. إستخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات بما يتيح الفرص لتطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق التكامل بين أجزاء المنظمة الواحدة، وبما يمنع التناقض بينها ويحقق استكمال متطلبات الأداء عالي الجودة والكفاءة.
4. تطوير أنماط التعامل والعلاقات البينية بين أجزاء المنظمة الإلكترونية ذاتها وأقسامها الداخلية من ناحية، وفيما بينها وبين المنظمات والجهات الإدارية ذات العلاقة من ناحية أخرى، بالإضافة إلى تنمية علاقتها بالمعاملين معها.
5. تطوير التشريعات واللوائح للعمل في المنظمة بغرض تبسيطها وتوفيقها مع مقتضيات التعامل الإلكتروني من خلال الشبكات

ثالثا- المعوقات التي تحد من نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية: تتمثل في ما يلي:²

1. إرتفاع التكاليف المتعلقة بالبنية التحتية والفوقية.
2. الحاجة إلى تكاثف الجهود في مختلف التخصصات.
3. التخوف من اقتصار الخدمة على مجموعة محدودة من الأفراد.
4. المشكلات المترتبة على دخول أفراد غير مسئولين إلى النظام.
5. صعوبة بناء مجتمع رقمي في التنظيم ككل والذي يشكل أبعاد المدينة الإلكترونية.
6. التداخلات السلبية للأفراد المتعاملين مع المنظمة.
7. عدم تأييد الإدارة العليا والقيادات المسؤولة.
8. إنخفاض الوعي الثقافي والاجتماعي المتعلق بعمل الإدارة الإلكترونية.
9. وجود بعض الاتجاهات السلبية من قبل بعض المدراء والموظفين نحو إستخدام التقنيات الحديثة ومنها شبكة المعلومات الدولية.

¹ محمد فلاق، رضوان أنساعد، مرجع سابق، ص10.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها، المؤتمر العلمي السنوي العشرون حول صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مصر، 20-22/04/2004، ص9-10.

الإدارة الجبائية تختص بتطبيق القوانين الضريبية والتحقق من سلامتها حماية لحقوق الخزينة من جهة وحقوق الممولين من جهة أخرى، فتطورها سوءاً في عملية فرض أو إبلاغ أو تحصيل الضرائب من الممولين من شأنه أن يطور في طريقة وأنظمة الممولين حتى يتماشى مع تطورهما. ومن هنا سيتم التطرق إلى الإدارة الالكترونية المطبقة في الإدارة الجبائية، وما يقابلها من تطور من طرف الممولين (المؤسسات مثلاً).

أولاً- الإدارة الجبائية:

1- تعريف الإدارة الجبائية: تعرف الإدارة الضريبية بأنها:

التعريف 1. " الإدارة الجبائية هي فرع من فروع الإدارة المالية والتي بدورها جزء من الإدارة الحكومية (الإدارة العامة)، فهي عملية توجيه الجهود البشرية لتحقيق أهداف معينة وذلك بالاستعانة بالموارد المتاحة وإستغلالها بالطرق المثلى لتحقيق هدف معين"¹.

التعريف 2. " تشكل الإدارة الجبائية الجهاز المكلف بتطبيق التشريع الضريبي والتحقق من سلامة ذلك التطبيق حمايةً لحقوق الدولة والممولين على حد سواء، بالإضافة إلى إقتراح التعديلات والتشريعات الجبائية قصد تحسين كفاءة النظام الجبائي"²

التعريف 3. " يقصد بالإدارة الضريبية السلطة التنفيذية التي تناط بها تنفيذ التشريع الضريبي، وذلك من خلال التخطيط ورسم السياسات وإعداد برامج العمل والجدولة الزمنية للأنشطة المختلفة للعمل الضريبي"³.

2- مهام الإدارة الجبائية: تقوم الإدارة الجبائية بالمهام التالية:

1. تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين وتوعيتهم بما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات؛
2. الشفافية في تزويد المكلفين بالمعلومات الجبائية ونشر التقارير والإحصائيات التطبيقية؛
3. تفسير التشريع الضريبي من خلال إصدار القرارات التنظيمية وتطبيق القوانين؛
4. تقدير الغرامات الضريبية وعقوبات التأخير؛

¹ منور اوسيرير، احمد حمو، جباية المؤسسات، مكتبة الشركات الجزائرية، الجزائر، 1994، ص109.

² ناصر مراد، فعالية النظام الضريبي بين النظرية والتطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص113.

³ وفاء يحي أحمد حجازي، المحاسبة الضريبية، كلية التجارة، جامعة بنها، مصر، د ت، ص22.

5.تنظيم وتسيير المصالح الضريبية وضبط انتشارها عبر الأقاليم؛

6.إدارة الموارد البشرية لإدارة الضرائب عن طريق تأهيلها، وتكوينها وفق الإجراءات المعتمدة في الإدارات العمومية؛

7.القيام بالتحقيقات الضريبية في مجال محاربة الغش الضريبي؛

8.القيام بالمراقبة الضريبية.

3- النظام الضريبي: النظام الضريبي تطور تماشيا مع التطور التكنولوجي الحاصل حيث أصبح أكثر نجاعة وسهولة وبساطة سواء بالنسبة للموظفين بالإدارة الضريبية أو بالنسبة للمكلفين بالضريبة.

أ-تعريف النظام الضريبي: يعرف النظام الضريبي على انه:

التعريف 1. " هو مجموعة محدودة ومختارة من الصور الفنية للضرائب، تتلائم مع الواقع الاقتصادي والاجتماعي و السياسي للمجتمع، وتشكل في مجموعها هيكلًا ضريبيًا متكاملًا يعمل بطريقة محددة من خلال التشريعات والقوانين الضريبية واللوائح التنفيذية من أجل تحقيق السياسة الضريبية".¹

التعريف 2. " النظام الضريبي هو مجموعة الضرائب التي يراد بإختيارها وتطبيقها في مجتمع معين وزمن محدد تحقق الأهداف السياسية الضريبية التي إرتضاها ذلك المجتمع".²

ومنه النظام الضريبي هو مختلف التشريعات القانوني الجبائية التي تحدد كل الإجراءات وطرق المختلفة للحصول وفرض الضرائب.

ومن أجل أن يكون النظام الجبائي أكثر كفاءة يجب أن تتوفر فيه مجموعة من الخصائص منها:³

- بساطة وسهولة قراءة النظام الضريبي.
- يجب أن تكون القواعد الضريبية أكثر إستقرار.
- تقليل فرص التهرب من دفع الضريبة.
- فرض ضرائب تتناسب مع الأوضاع المالية للمكلف.

¹ العياشي عجلان، ترشيد النظام الجبائي الجزائري، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006، ص50.

² عبد المجيد حامد دراز، النظم الضريبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999، ص22.

³Marc Leroy, Regards Croisés Sur le Système Fiscal, L'Harmattan, France, 2005, p26.

ب- الإدارة الجبائية المعاصرة: إن عصرنة الإدارة الجبائية تتمثل في إعادة هيكلة الإدارة الضريبية وفق نمط عمودي حسب أصناف المكلفين، فتم من خلال إعادة الهيكلة هته إنشاء مديريةية المؤسسات الكبرى ومراكز الضرائب والمراكز الجوارية.

الإدارة الجبائية هي حريصة على التكيف مع عالم يتطور باستمرار من أجل تحسين علاقتها مع دافعي الضرائب.¹

إستراتيجية التحديث الجديدة، تركز على دافعي الضرائب ومدى استخدامهم للتكنولوجيا، وتهدف هته الإستراتيجية إلى إنشاء السياسة الاستباقية والتشاركية، وإعادة تحديد الأساليب و الإجراءات بأشكال أكثر تبسيط وتوحيد.

ومن بين الأهداف المتوخاة من هته الإستراتيجية ما يلي²:

- تقديم المديرية العامة للضرائب الدعامه في مجال تكنولوجيا المعلومات قصد إتمام مهامها وبلوغ أهدافها؛
- ضمان الحماية للمعطيات من خلال اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصالات المناسبة؛
- تقديم تطبيقات بسيطة وسهلة تسمح للمستخدمين بممارسة مسؤولياتهم بالفعالية والنجاعة المطلوبين؛
- ضمان جودة المعطيات الصحيحة لمجمل المستخدمين المؤهلين؛
- إعداد تدابير تهدف إلى المحافظة على مستوى المعارف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لفائدة الموظفين، وكل حسب مسؤولياته؛
- تبسيط الإجراءات، لاسيما تلك المطبقة من طرف المكلفين بالضريبة؛
- البحث على تحسين الأداء من خلال التدقيق المستمر للأنظمة المعمول بها.

وبهذا يمكن توضيح أهم الأمور التي يمكن أن تتغير بتغير وعصرنة الإدارة الجبائية كما هو مبين في الجدول التالي:

¹ المديرية العامة للضرائب، الرسالة رقم 75، ص 1.

² <http://www.mfdgi.gov.dz/index.php/>, consulter le 23/04/2016.

الجدول رقم (1-2): استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الضرائب

من الإدارة الجبائية التقليدية	إلى الإدارة الجبائية المعاصرة
- استخدام الملفات الورقية.	- استخدام ملفات حاسوبية.
- هرمية السلطة.	- قوة شبكية.
- القوة المسيطرة من خلال إخفاء المعلومات.	- التمكين من خلال تقاسم المعلومات.
- التوجه بالنفقات.	- التوجه بالإنجاز.
- بطء في الوصول.	- سرعة الوصول.
- تأخر الاستجابة.	- سرعة الاستجابة.
- إدخال البيانات يدويا.	- إدخال البيانات إلكترونيا.
- خوف من المجهول.	- المعرفة بتكنولوجيا المعلومات.
- وقت أكبر لعمل روتيني متكرر.	- وقت أكبر لعمل ابتكاري.
- التوجه نحو الفحص والتفتيش.	- التوجه نحو الانجاز.

المصدر: بوعلام ولهي، ملامح النظام الضريبي الجزائري في ظل التحديات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، العدد 12، 2012، ص 153.

ثانيا- الممولين (المؤسسات):

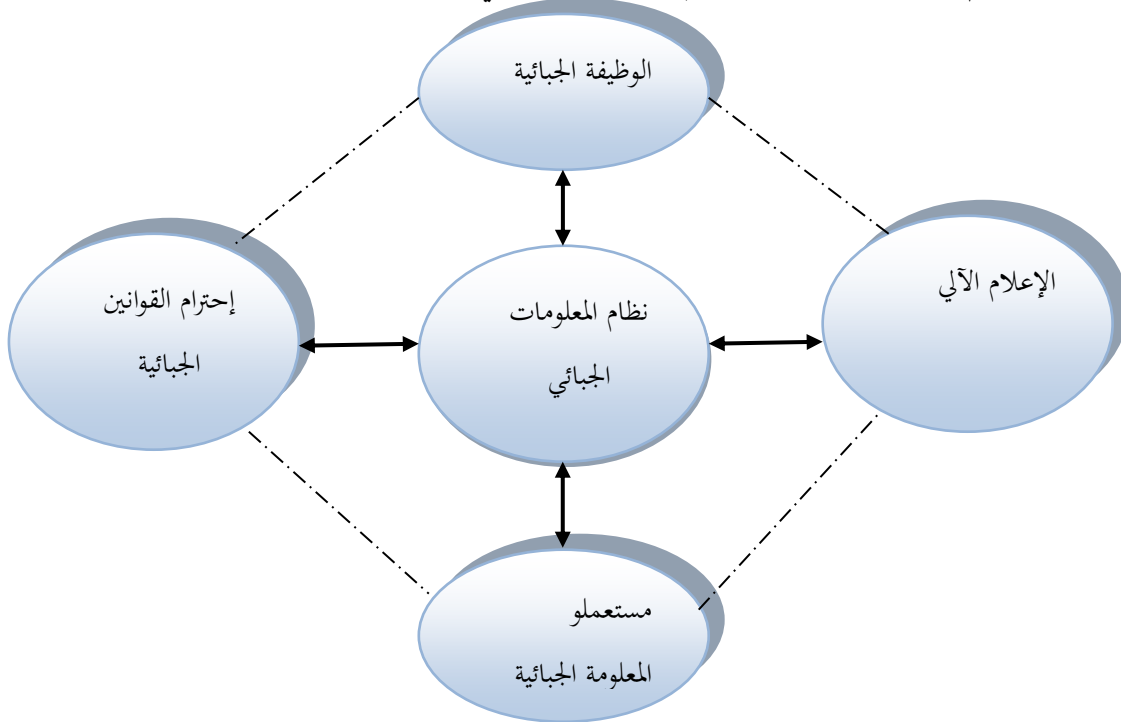
في هذه النقطة سيتم التحدث الممولين الذين يملكون أنظمة معلوماتية خاصة بهم، أي الممولين الذين يملكون أقسام للإدارات المالية والمحاسبية والمتمثلين في المؤسسات ذات الحجم الكبير والمتوسط، وحتى تتساير المؤسسات مع تطور وعصرنة الإدارة الجبائية يجب عليها أن تملك نظام معلومات جبائي.

1. نظام المعلومات الجبائي للمؤسسة: تقوم الإدارة الجبائية بتقديم معلومات مختلفة للمؤسسة، يحولها نظام المعلومات الجبائي للمؤسسة إلى شكل قاعد بيانات، حيث تستخدم بهدف القدرة على استرجاع وفرز البيانات بالسرعة والكفاءة المناسبة والتي تعتبر كمؤشر للمشروعات الناجحة.

ويعتبر نظام المعلومات الجبائي جزء من نظام المعلومات الكلي للمؤسسة، وبواسطته يمكن الاتصال بين السياسة الجبائية للمؤسسة والسياسة العامة للتنظيم، وبالتالي هو مركبة من السياسة العامة للمؤسسة.¹

ويعرف نظام المعلومات الجبائي في المؤسسة على أنه ذلك النظام الذي يتكون من المحاور الموضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (4-2): مكونات نظام المعلومات الجبائي في المؤسسة



المصدر: صابر عباسي، مرجع سابق، ص24.

ويعتبر هدف نظام المعلومات الجبائي في إمداد الإدارة بالمعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات، والذي يمكن تحقيقه من خلال:²

- تجميع وتخزين البيانات اللازمة.
- تشغيل البيانات الجبائية في نماذج إتخاذ القرارات.
- إعداد تقارير المعلومات الجبائية الناتجة لتقديمها للإدارة الجبائية.

¹ صابر عباسي، مرجع سابق، ص23.

² كمال الدين الدهراوي، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص87.

ولهذا سنحاول التعرف على نظام المعلومات الجبائي من خلال تحديد مدخلاته وعلاقته بنظام المعلومات المحاسبي، بالإضافة إلى مخرجاته كما يلي:

أ- مدخلات نظام المعلومات الجبائي:

تتعدد مدخلات نظام المعلومات الجبائي، لتشمل مدخلات كل نوع من أنواع الضرائب التي تتحملها المؤسسة، والتي يحتاجها النظام للقيام بعملية المعالجة وهي كما يلي:

✓ المدخلات الخاصة بتحديد الضرائب على أرباح الشركات IBS: يحتاج نظام المعلومات الجبائي

لتحديد مقدار الضريبة على أرباح الشركات التي تتحملها المؤسسة إلى المعلومات التالية¹:

- معلومات حول النتيجة المالية الصافية.
- معلومات حول معدلات الضريبة.
- معلومات حول تخفيض الضريبة على أرباح الشركات.
- معلومات حول التسهيلات الممنوحة في عملية تسديد الضريبة.
- معلومات حول العجز المرحل.
- معلومات حول الأعباء المرفوضة جبائياً.

✓ المدخلات الخاصة بتحديد الضريبة على الدخل الإجمالي IRG: يحتاج نظام المعلومات الجبائي

لتحديد مقدار الضريبة على الدخل الإجمالي التي تتحملها المؤسسة إلى المعلومات التالية:

- معلومات حول الدخل الصافي الإجمالي للمؤسسة: أي معلومات حول المبلغ الإجمالي للمداخيل الصافية حسب كل فئة²، منقوص منها الأعباء القابلة للخصم.
- معلومات حول معدلات فرض الضرائب:- المعدل التصاعدي -معدل الاقتطاع من المصدر.
- المعلومات الخاصة بالتخفيضات.

✓ المدخلات الخاصة بتحديد الرسم على القيمة المضافة TVA:

يحتاج نظام المعلومات الجبائي لتحديد مقدار الرسم على القيمة المضافة الذي تتحمله المؤسسة إلى المعلومات التالية:

¹ المادتين 135 و 136 من قانون الضرائب المباشرة، المديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، 2016.

² المواد من 1 إلى 7 من قانون الضرائب المباشرة، المديرية العامة للضرائب، وزارة المالية، 2016.

الفصل الثاني : مدخل إلى التسيير الجبائي وتطبيقات الإدارة الالكترونية

- معلومات خاصة بتحديد وعاء الرسم على القيمة المضافة:

وعاء الرسم على القيمة المضافة عبارة عن المبلغ الذي يطبق عليه معدل الضريبة، وهو عبارة عن رقم الأعمال المحقق الذي يتحدد بثمن البضائع أو الأشغال وكل المصاريف والحقوق والرسوم، بإستثناء الرسم على القيمة المضافة ذاتها، وهو ما يعرف برقم الأعمال خارج الرسم (CA.HT).

ويجب أن تحوى هذه المعلومات على قيمة الرسم على القيمة المضافة التي تم تجميعها، والرسم على القيمة المضافة القابلة للخصم ، والصافي للرسم على القيمة المضافة المستحقة.¹

الجدول الموالي يوضح المعلومات الخاصة بتحديد الرسم على القيمة المضافة:

الجدول رقم (2-2) : بعض المعلومات الخاصة بتحديد الرسم على القيمة المضافة.

أصناف العمليات	المعلومات المطلوبة
عمليات البيع.	مبلغ المبيعات خارج الرسم.
عملات تبادل البضائع.	قيمة المواد أو البضائع المسلمة مقابل تلك المستلمة.
الأموال المنقولة.	ثمن البيع بالجملة للسلع المماثلة.
صفقات الأشغال العقارية المبرمة مع الشركات الأجنبية.	المبالغ المدفوعة بالعملة الأجنبية والمحولة إلى العملة الوطنية بسعر الصرف الرسمي المعتمد بتاريخ إمضاء الصفقة.

المصدر : Mansour ben Amara, Hocine Bouznad, Le Droit Fiscal, Edition Houma, Alger, 2012,

p164. (بتصرف).

✓ المدخلات الخاصة بالرسم على النشاط المهني TAP : يحتاج نظام المعلومات الجبائي لتحديد مقدار

الرسم على النشاط المهني الذي تتحمله المؤسسة إلى المعلومات التالية:²

- معلومات حول المبلغ المستحق، ولتحديد هذا المبلغ يجب توفر المعلومات التالية:

¹ Marcel Gonthier, Jean-Luc Rossignol, Droit Fiscal, édition Foucher, France, 2009/2010, p 29.

² مصطفى العثماني، نظام المعلومات ودوره في تفعيل الرقابة الجبائية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 2008، ص124.

● قيمة الإيرادات الإجمالية التي تحققها المؤسسة.

● قيمة رقم الأعمال الذي تحققه المؤسسة.

- معلومات حول التخفيضات.

ب- العلاقة بين نظام المعلومات الجبائي ونظام المعلومات المحاسبي: بعد أن يتحصل نظام المعلومات الجبائي على مختلف المدخلات الأساسية من المعلومات التي تساعد على القيام بوظيفة التشغيل أو معالجة البيانات، أي تحديد مقدار العبء الضريبي الذي سوف تتحمله المؤسسة لكل نوع من أنواع الضرائب المفروضة عليها، تأتي مرحلة التسجيل المحاسبي لهذه الأعباء، والتي ليس من اختصاص نظام المعلومات الجبائي، ومنها تبرز الحاجة إلى نظام معلومات ذو طبيعة خاصة والذي يسمى بنظام المعلومات المحاسبي وذلك بالإعتماد على تقنية المحاسبة الجبائية.

المحاسبة الجبائية هي ذلك النوع من المحاسبة الذي يهتم بالتسجيل المحاسبي لمختلف الأعباء الضريبية التي تتحملها المؤسسة خلال دورتها الاستغلالية سواء كانت هذه الضرائب سنوية أو بمناسبة القيام بنشاط معين.

ومن جهة أخرى لا يستطيع نظام المعلومات المحاسبي التخلي عن نظام المعلومات الجبائي الذي يعتبر كقاعدة معلومات تمثل المصدر الأساسي للأعباء الضريبية.

وفي النهاية يعتبر تكامل النظامين وسيلة ضرورية من أجل ضمان كفاءة وفعالية النظام المعلوماتي ككل في المؤسسة.

ج- مخرجات نظام المعلومات الجبائي: بعد الانتهاء من عملية معالجة المعلومات المتعلقة بتحديد مقدار العبء الضريبي الذي تتحمله المؤسسة لكل نوع من أنواع الضرائب المرتبطة بنشاطها ونتائجها، تأتي مرحلة تقديم معلومات في أشكال مناسبة لمختلف الأطراف، سواء داخلية وأهمها متخذي القرار، أو خارجية أطراف خارجية ومنها الإدارة الجبائية.¹

¹ مصطفى العثماني، مرجع سابق، ص 125.

الفصل الثاني : مدخل إلى التسيير الجبائي وتطبيقات الإدارة الالكترونية

وتظهر المعلومة الجبائية الخاصة بالمؤسسة ضمن تقرير التسيير أو تقرير النشاط السنوي للمؤسسة، حيث يبين مختلف الضرائب التي تتحملها المؤسسة في قوائمها المالية السنوية، بالإضافة إلى تحليل تأثير هذه الأعباء على نتائج المؤسسة.

والملاحظ أن المعلومات المرتبطة بمختلف الضرائب والتي تقدمها المؤسسة إلى الإدارة الجبائية في مختلف الأوقات (شهر، فصل، سنة)، تكون ذات أشكال خاصة.

2. أهمية نظام المعلومات الجبائي في المؤسسة: إن لنظام المعلومات الجبائي أهمية كبيرة في تجسيد

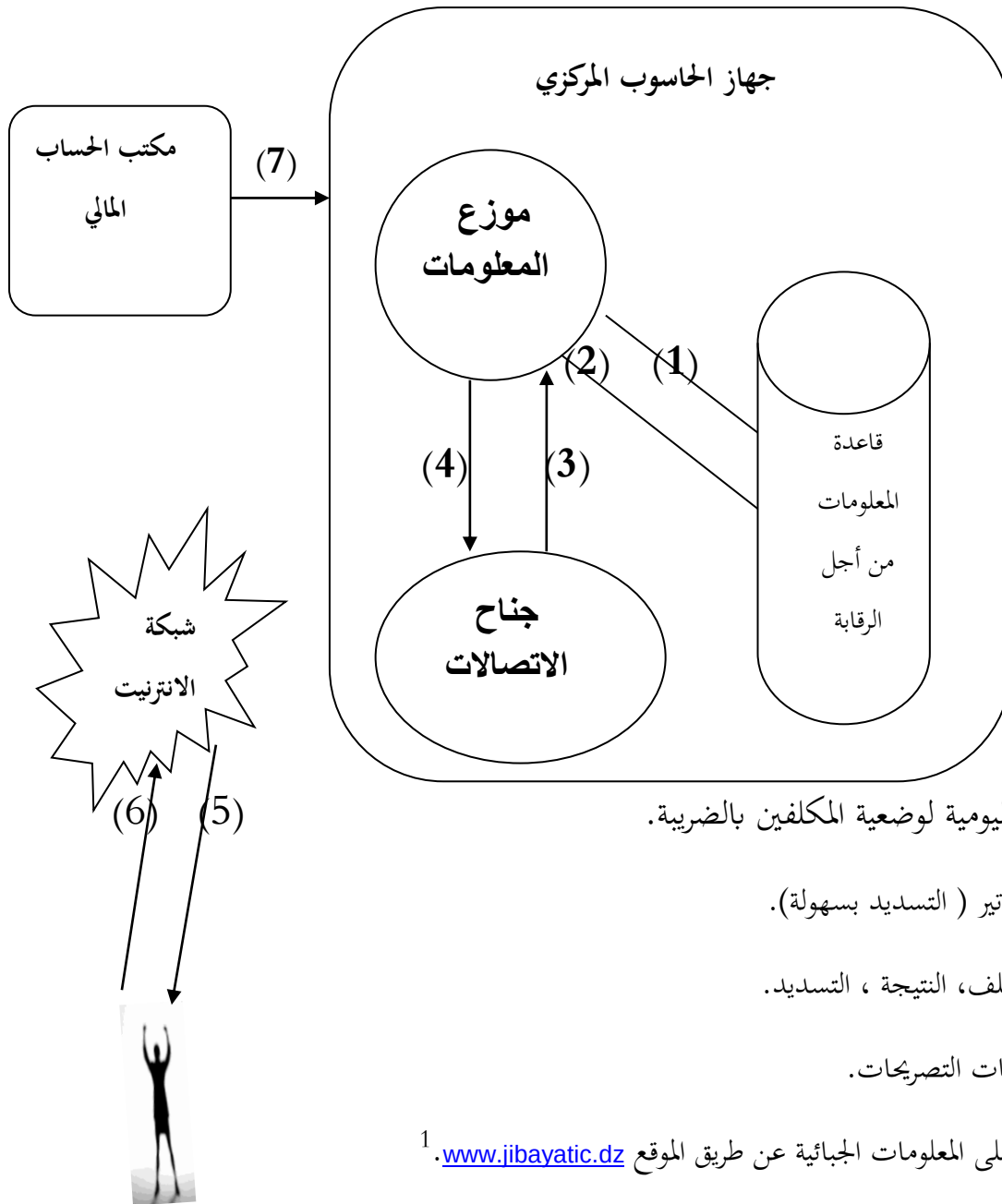
الإستراتيجية الجبائية للمؤسسة تكمن من خلال:¹

- تأمين ذاكرة المؤسسة فيما يتعلق بالوثائق الجبائية.
- يعتبر وسيلة للتنبيه ومراقبة المخاطر الجبائية التي قد تتعرض لها المؤسسة.
- يعتبر وسيلة تحليل وإرجاع المعطيات الجبائية في المؤسسة.
- يساعد على خلق سطح معلوماتي جبائي داخل المؤسسة يعطي معلومة صادقة وواضحة عن الوضعية الجبائية في المؤسسة.
- الرفع من جودة المعلومة الجبائية داخل المؤسسة مما يساهم في تكريس الثقافة الجبائية.
- يعمل على تطوير علاقة الحوار والشفافية بين المؤسسة وإدارة الضرائب.

فمن خلال ما تم التطرق إليه في هذا المطلب يمكن تلخيص أهم العمليات التي تتم بين الإدارة الجبائية والمكلفين إلكترونيا في الشكل الموالي:

¹ M.mohamed Ben Hadj Saad, L'audit Fiscale Dans les PME, Proposition d'une Démarche pour l'expert comptable, université Sfax, Année2008, P 90 .

الشكل رقم (5-2): مراحل التصريحات والتسديد عن بعد



(1) المراجعة اليومية لوضعية المكلفين بالضريبة.

(2) وحدة الفواتير (التسديد بسهولة).

(3) استقبال الملف، النتيجة، التسديد.

(4) إرسال ملفات التصريحات.

(5) الاطلاع على المعلومات الجبائية عن طريق الموقع www.jibayatic.dz.¹

(6) التصفية، التصريحات، التسديد، إرسال الفواتير الالكترونية.

(7) متابعة الوضعية المحاسبية وملفات المكلفين بالضريبة.

المصدر: المديرية العامة للضرائب، الرسالة رقم 52، ص 3-4. (بتصرف).

¹ المديرية العامة للضرائب، الرسالة رقم 69، ص 5.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل تم التأكيد على أن للمؤسسة الاقتصادية الحق في استغلال هامش الحرية الذي توفره النصوص التشريعية الجبائية من أجل اختيار ما يناسبها من وضعيات واستراتيجيات جبائية في إطار القانون، لان التسيير الجبائي يعد ممارسة قانونية بعيدة كل البعد عن مفهوم الغش أو التهرب الضريبي، وان المؤسسة مجبرة على التكيف مع محيطها الخارجي بكل متغيراته خصوصا ما تعلق بالاستراتيجيات الجبائية.

وحتى تتمكن المؤسسة من الاستفادة القصوى من التسيير الجبائي الحقيقي والفعال يجب عليها أن تقوم بعصرنة طرق و أساليب التسيير الجبائي، وان تتماشى هذه الأساليب مع كل مستجدات الأنظمة الجبائية وطرق التعامل مع الإدارة الجبائية.

الفصل الثالث: دراسة حالة

مؤسسات اقتصادية

تمهيد:

بعد أن تم تناول تكنولوجيا المعلومات والتسيير الجبائي في الفصلين السابقين تبين أن المؤسسات الاقتصادية بمختلف أنواعها تتسابق لمواجهة التحديات الصعبة التي أفرزتها العولمة، إذ تعتبر هذه الأخيرة من أهم العوامل التي أدت إلى زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات، حيث أصبحت المحرك للمؤسسات الاقتصادية من خلال استخدام أجهزة الإعلام الآلي وتكنولوجيا الاتصالات بمختلف أنواعها، هذا بالإضافة إلى الاهتمام بالجانب الجبائي، وقد تم التعرف على إستخدامات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة وفي الوظيفة الجبائية بصفة خاصة، لذلك سيتم إسقاط الدراسة النظرية ميدانيا، من خلال دراسة كيفية تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين فعالية التسيير الجبائي في المؤسسات الاقتصادية.

وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى المبحثين التاليين:

- **المبحث الأول:** عرض وتصنيف وتحليل محتويات الاستبيان.
- **المبحث الثاني:** تحليل وتفسير البيانات الإحصائية المتحصل عليها لمختلف المؤسسات الاقتصادية.

المبحث الأول: عرض وتصنيف وتحليل محتوى الاستبيان

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض أداة الدراسة وقياس صدقها وتحليل خصائص العينة المدروسة.

المطلب الأول: عرض مكونات الاستبيان

I - عرض الاستبيان

عملية إستعمال الاستبيان تمت بالاتصال المباشر بالمؤسسات المعنية من أجل القيام بالمسح الإحصائي، ولذلك تعتبر مصادر المسح الإحصائي مصادر داخلية.

أولاً- الاستبيان كأداة للقيام بالدراسة:

إن إزدياد الحاجة لجمع البيانات ومعالجتها واستخدام المعلومات بفعالية يُعتبر المطلب الأساسي لنجاح المؤسسات بمختلف أشكالها في عصرنا الحالي الذي أصبح يتميز بالمتغيرات البيئية المستمرة والمعقدة، والذي بات يفرض عليها أن تقوم باستخدام المعلومات على مدار الساعة .

لأجل ذلك أصبحت تكنولوجيا المعلومات احد الموارد الهامة في إدارة الأنشطة والعمليات بالمؤسسة العصرية، وتنوعت طرق استخدامها، كما حرصت مختلف المؤسسات على تسهيل عملية الحصول على المعلومات وتحقيق الكفاءة في استخدامها للوصول إلى قرارات تخدم أصحاب المصلحة بالمؤسسات.

من كل ما سبق ذكره حول أهمية تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها فيمختلف الوظائف بالمؤسسات، سواء كانت سواء كانت وظيفة إنتاجية أو تسويقية أو مالية...الخ، أردنا التحقق من آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوظيفة المالية وبالأخص بالوظيفة الجبائية في المؤسسات الاقتصادية، وكان ذلك من خلال الدراسة الميدانية.

ومن أجل القيام بالدراسة الميدانية اعتمد الباحث على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تنتمي إلى قطاعات النشاط المختلفة، وتتكون عينة الدراسة من جميع الموظفين في الجانب المالي والجبائي بالمؤسسات محل الدراسة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في التأثير على فعالية التسيير الجبائي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وقد اعتمدت الدراسة نموذجاً مؤلفاً من أجزاء محددة، ففي الجزء الأول تم التطرق

لمعرفة الخصائص الشخصية للمستجوبين وكذلك توصيف المؤسسة من جانب النشاط ومن جانب الحجم، وفي الجزء الثاني تم تقسيمه إلى محورين تناول المحور الأول تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة نقاط تناولت ثلاث متغيرات لتكنولوجيا المعلومات وهي: قياس حجم المعرفة القبلية لوسائل تكنولوجيا المعلومات، ودرجة إستعمال هذه الوسائل في المؤسسات الاقتصادية، والصعوبات التي تواجه المؤسسة عند استخدام هذه الوسائل، وفي المحور الثاني تم التطرق إلى معرفة مدى استخدام الوظيفة الجبائية داخل المؤسسات الاقتصادية وتسيير ضرائبها.

كما تم جمع البيانات اللازمة للدراسة عن طريق توزيع استبيان على عدة مؤسسات اقتصادية منها المتواجدة في المنطقة الصناعية بالمسيلة ومنها الموجود على مستوى مصنع الاسمنت ببلدية حمام الضلعة، حيث بلغ عدد استمارات الاستبيان الموزعة 32 استمارة، حيث تم توزيعها على الموظفين الذين يشغلون الوظيفة المالية لمختلف المؤسسات محل الدراسة، وقد تم استرجاع 31 استمارة وكلها قابلة للمعالجة والتحليل.

II - مكونات الاستبيان:

تكون الإستبان المعتمد في الدراسة الميدانية من جزئين رئيسيين هما:

أولاً-الجزء الأول:البيانات العامة:

يندرج تحت هذا الجزء محورين المحور الأول يتناول البيانات الشخصية والوظيفية من خلال نوع الجنس المستجوب وعمره ومؤهلته العلمي والوظيفة التي يشغلها في مؤسسته والخبرة المكتسبة من خلال عمله، أما الشق الثاني فيوضح توصيف المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة من حيث النشاط ومن حيث الحجم.

ثانياً- الجزء الثاني: أسئلة الاستبيان: يندرج تحت هذا الجزء محورين هما:

1. المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية:

وهذا المحور تضمن ثلاث أبعاد :

- تضمن قياس المعرفة القبلية لوسائل تكنولوجيا المعلومات .
- تضمن قياس درجة إستعمال أدوات تكنولوجيا المعلومات.
- تضمن قياس مدى تحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات.

2. المحور الثاني: الوظيفة الجبائية في المؤسسة الاقتصادية:

في هذا المحور تم طرح عدة أسئلة حول وجود الوظيفة الجبائية داخل المؤسسات، ومدى قيام المؤسسات بتسيير جبايتها.

تم تصميم الفقرات الخاصة بالدراسة على أساس النوع المغلق المحدد للإجابة حتى يسهل على أفراد العينة إعطاء تقديراتهم بسهولة وعلى الباحث ترميز وتنميط الإجابات لتحليلها، ولترميز الإجابات التي لا يمكن للمستجوبين اختيار إلا بديل واحد فقط استخدم الباحث في الاستبانة مقياس ليكرت (LikertScale) الخماسي، حيث منحت الدرجات من 1 إلى 5 لكل من البدائل الواردة لكل فقرة على الترتيب:

لا اتفق تماماً، لا اتفق، محايد، اتفق، اتفق تماماً.

علماً أن الباحث اعتمد على المتوسط الحسابي المحايد (3)، من أجل تحليل النتائج.

ويمكن عرض نموذج الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (3-1): نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالب

المطلب الثاني: صدق الأداة وثباتها

بعد عملية استرجاع الاستبيانات الموزعة، قام الباحث بتفريغ الإجابات التي تحملها تلك الاستبيانات بإستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Sciences, SPSS) الإصدار 22، ومن ثم معالجتها باستخدام الأسلوب الإحصائي الملائم بالاعتماد على نوع البيانات المراد تحليلها والغاية من وراء التحليل، والأساليب التي جرى استخدامها هي:

- الأساليب الإحصائية الوصفية (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، معامل الاختلاف)، وهذا بهدف الدراسة الوصفية الوافية لكل متغيرات المعتمدة في الدراسة والمرتبطة بأهمية تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي.
- إختبار معامل بيرسون (Pearson Correlation) للوقوف على طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- اختبار شبيرو ويلك من اجل معرفة طبيعة توزيع بيانات الاستبيان ومدى معلّمتها، ويستخدم عندما تكون العينة اقل من 50 مفردة.
- إختبار معامل الانحدار المتعدد.

تم عرض هذه الأداة محل الدراسة على محكمين للتأكد من صدق وشفافية هذا الإستبيان، وقد تم إجراء التعديلات اللازمة على ضوء الملاحظات التي تم تقديمها.

وعليه تم اقتباس ثبات الأداة، حيث بلغت قيمة ألفا كروم باخ (α) للإستبيان بالكامل كما يلي:

الجدول رقم (3-1) : قيمة ألفا كرون باخ للإستبيان:

عدد الإختبارات	ألفا كرونباخ (α)
25	82%

المصدر: من إعداد الباحث انطلاقا من مخرجات SPSS.

وهي نسبة مقبولة لغاية البحث.

المطلب الثالث: دراسة خصائص العينة

العينة المدروسة متكونة من موظفين في الجانب المالي لمختلف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وعليه تم حوصلة كل المعلومات التي تم التحصل عليها في الجدولة التالي:

الجدول رقم (3-2): يبين خصائص وتكرار ونسب المتغيرات المدروسة.

الرقم	البيان	الفئات	التكرارات	النسب %
1	الجنس	ذكر	23	74.2%
		أنثى	8	25.8%
2	المستوى التعليمي	شهادة ليسانس	19	61.3%
		شهادات ما بعد	3	9.7%
		شهادات أخرى	9	29%
3	السن	أقل من 34 سنة	23	74.2%
		34 إلى 44	7	22.6%
		44 إلى 52	0	0%
		أكبر من 52	1	3.2%
4	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	16	51.6%
		5 إلى 10	8	25.8%
		10 إلى 15	4	12.9%
		15 سنة	3	9.7%
5	الوظيفة	مدير	0	0%
		رئيس مصلحة	14	45.2%
		رئيس مكتب	3	9.7%
		موظف	14	45.2%
6	التصنيف الاقتصادي	قطاع صناعي	12	38.7%
		قطاع تجاري	8	25.8%
		قطاع خدمي	11	35.5%
7	التصنيف حسب حجم المؤسسة	أقل من 10	1	3.2%
		10 إلى 49	3	9.7%
		50 إلى 13	13	41.9%
		250 من	14	45.2%

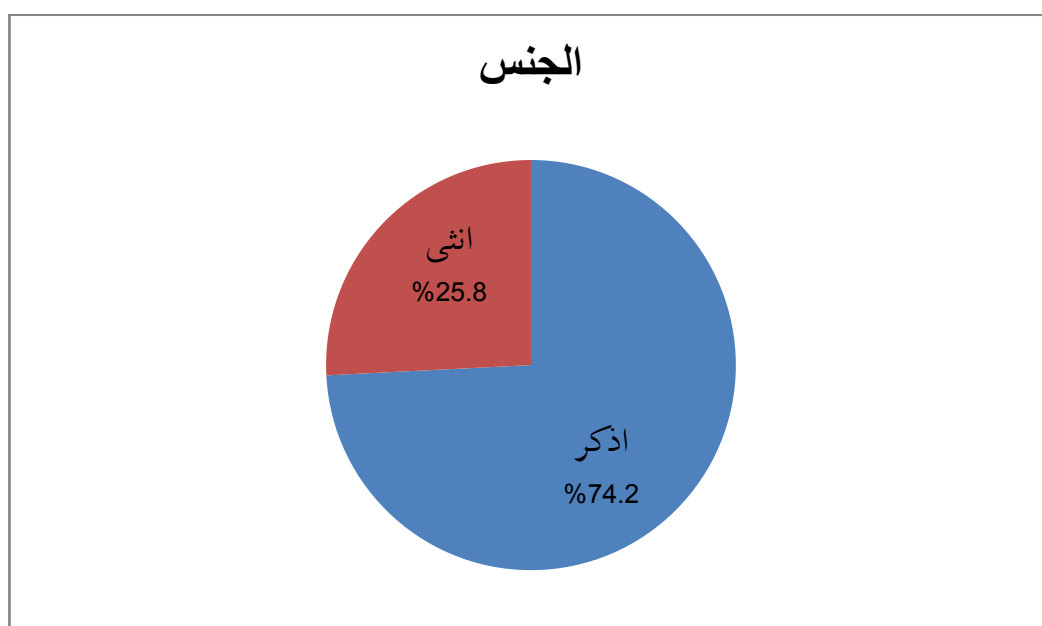
المصدر: من إعداد الباحث انطلاقا من مخرجات SPSS.

ويمكن شرح محتويات الجدول بترجمتها إلى الأشكال المبينة أدناه كما يلي:

أولاً- الجنس:

نلاحظ من الشكل رقم (3-2) أن عدد الذكور الذين شاركوا في الإجابة على الاستبيان قدر ب: 74.2%، بينما قدر عدد الإناث اللاتي شاركن في الإجابة على أسئلة الاستبيان فقد بلغ نسبة: 25.8%، ويرجع انخفاض هذه النسبة إلى أن من يقوموا بالوظيفة الجبائية معظمهم ذكور.

الشكل رقم (3-2): نسبة مشاركة الذكور والإناث على مستوى العينة المسحوبة

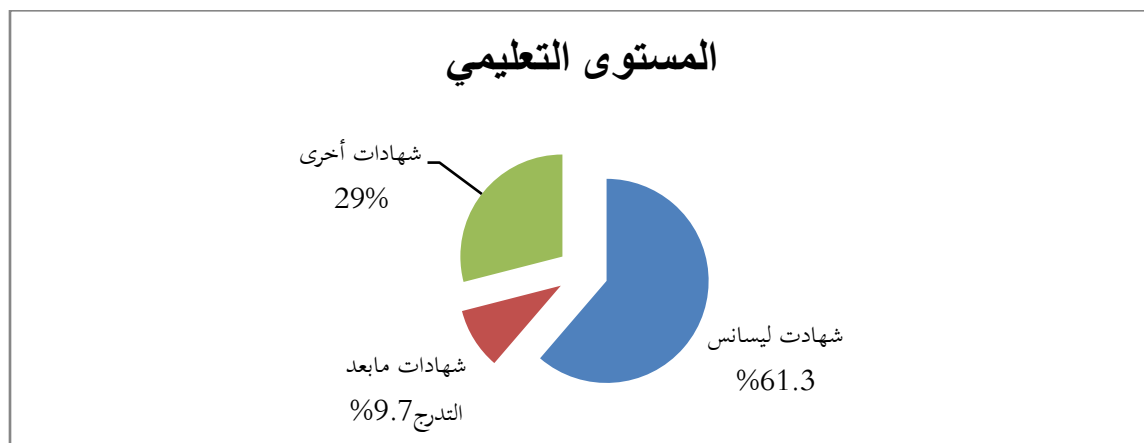


المصدر: من إعداد الباحث باستخدام Excel.

ثانياً- المستوى التعليمي:

الشكل رقم (3-3) يوضح توزيع مفردات العينة المستجوبة حسب المستوى التعليمي، وبما أن أسئلة الاستبيان استهدفت الموظفين في الوظيفة المالية فإنه من المنطقي أن تكون نسبة أصحاب شهادة ليسانس هي الأعلى والتي تقدر ب: 61.3%، أما أصحاب الشهادات الأخرى فبلغت نسبة 29%، وهم من أصحاب شهادات تقني سامي الذين يعملون كمساعدين في الوظيفة المالية، أما بالنسبة لأصحاب الشهادات ما بعد التدرج فكانت نسبتهم 9.7%.

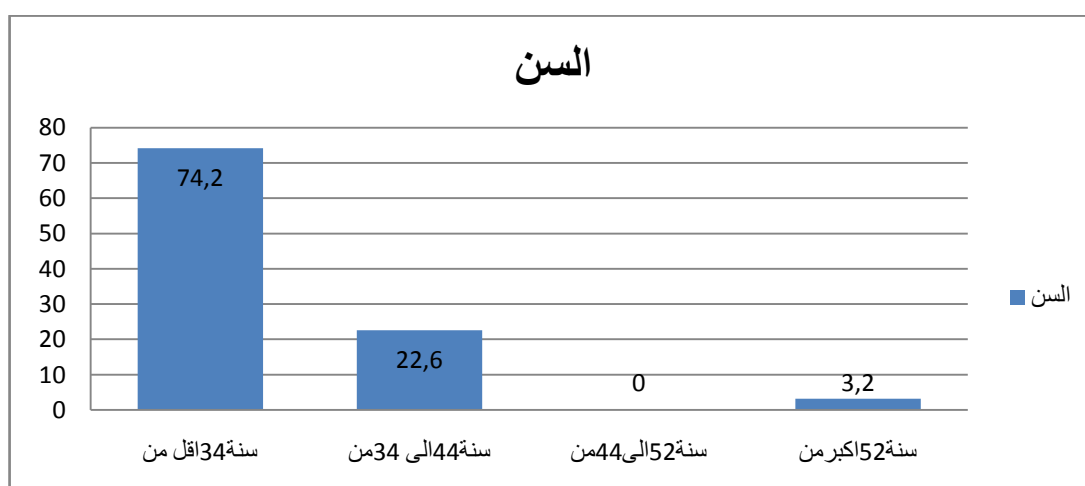
الشكل رقم (3-3): نسبة المشاركين في الاستجواب حسب المؤهل العلمي



المصدر : من إعداد الباحث بإستعمال Excel.

ثالثا- السن: إن الشكل (3-4) يوضح لنا الفئة العمرية المستجوبة، حيث أن الفئة التي يقل عمرها تماما عن 34 سنة قاربت نسبتها 74.2%، أما الفئة المحصورة بين 34 سنة و 44 سنة فقد كانت النسبة 22.6%، أما بالنسبة للفئة المحصورة بين 44 سنة و 52 سنة فإن نسبتها كانت معدومة أي لم يكن من بين أفراد العينة من يقل عمره عن 52 سنة ويزيد أو يساوي 44 سنة، وبالنسبة للفئة التي تزيد أعمارها عن 52 سنة فإن نسبتها قاربت 3.2%.

الشكل رقم (3-4): نسبة المشاركين حسب السن

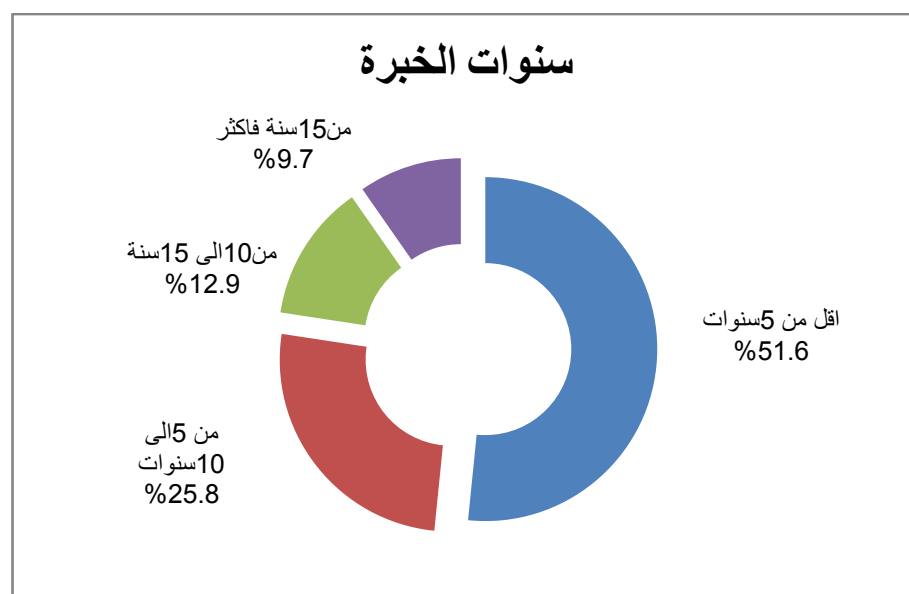


المصدر: من إعداد الطالب بإستعمال Excel

رابعاً- الخبرة المهنية: في حالة الخبرة المهنية قسمنا الموظفين المشاركين في الاستجواب حسب فئات، حيث تم اختيار مدى الفئة بمقدار 05 سنوات، وعليه كانت نسبة المشاركين في الإجابة على الاستبيان حسب الفئة الأولى لأقل من 5 سنوات عمل هي: 51.6%، أي 16 مستجوب، ونسبة المشاركين في الإجابة على الاستبيان حسب الفئة الثانية المحصورة بين 5 سنوات عمل وأقل من 10 سنوات فكانت 25.8%، وهي توافق 8 موظفين، أما بالنسبة للفئة الثالثة التي تحوي على عدد المشاركين في الاستبيان الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات وأقل من 15 سنة فكانت نسبتها 12.9%، أي 4 موظفين، وفي الفئة الأخيرة التي تمثل أصحاب الخبرة التي تفوق 15 فأكثر فكانت نسبتها مساوية لنسبة الفئة التي سبقتها أي 9.7%، وهو ما يقابلها 3 موظفين.

والشكل رقم (3-5) عدد الموظفين حسب درجات خبرتهم:

الشكل رقم (3-5): نسبة المشاركين في الاستبيان حسب الخبرة المهنية.



المصدر : من إعداد الباحث بإستعمال Excel.

خامساً- الوظيفة:

من أجل تحليل خصائص العينة من ناحية الوظيفة التي يشغلها المستجوبين تم ربط نوع الوظيفة مع الخبرة المهنية المكتسبة، والجدول التقاطعي (Tableau croisé) يوضح لنا العلاقة بين الخبرة المهنية المكتسبة والوظيفة المشغولة، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (3-3) أدناه:

الجدول رقم (3-3) : جدول تقاطع الوظيفة مع الخبرة المهنية

الخبرة الوظيفة	الوظيفة	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 إلى 15 سنة	من 15 سنة فأكثر	المجموع
		0	0	0	0	0
مدير	التكرار	0	0	0	0	0
	النسبة	%0	%0	%0	%0	%0
رئيس مصلحة	التكرار	7	3	2	2	14
	النسبة	%50	%21.4	%14.3	%14.3	%100
رئيس مكتب	التكرار	0	1	1	1	3
	النسبة	%0	%33.3	%33.3	%33.3	%100
موظف	التكرار	9	4	1	0	14
	النسبة	%64.3	%28.6	%7.1	%0	%100

المصدر : من إعداد الباحث انطلاقاً من مخرجات SPSS.

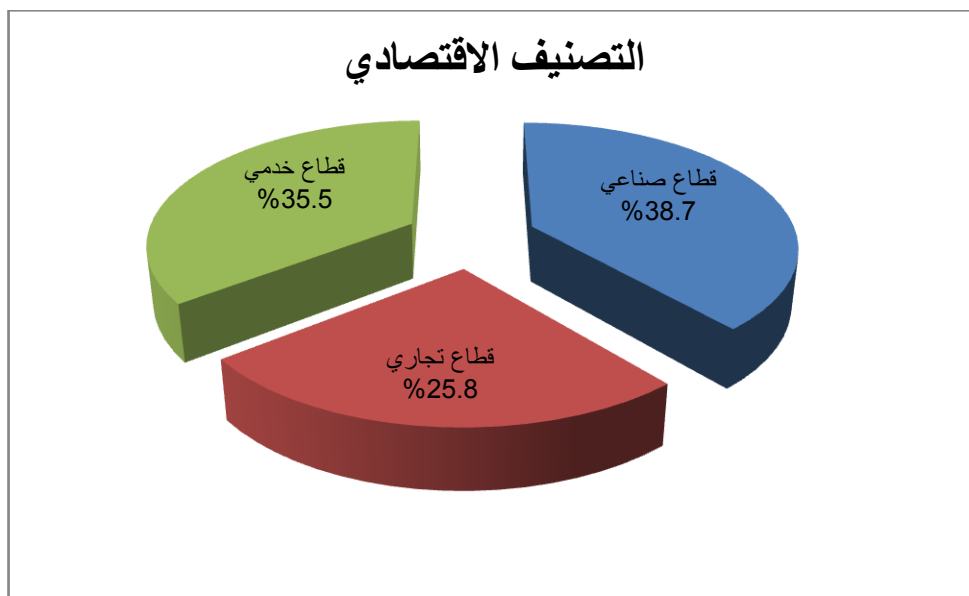
من خلال الجدول رقم (3-3) نلاحظ أن كل الموظفين في منصب رئيس مكتب هم من ذوي الخبرة أكبر من 5 سنوات وهذا يتماشى مع الواقع، أما بالنسبة لوظيفة موظف فإن أغلب هذه الفئة هم من ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات وهم يمثلون نسبة 64.3% من إجمالي الموظفين في هذه الوظيفة.

وبالنسبة لوظيفة رئيس مصلحة فنلاحظ أن أغلب الموظفين فيها من ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات وهذا يتنافى مع الواقع أو يمكن تحليله بأنهم هم أصحاب المؤسسات، أم لهم نفوذ.

خامساً- تصنيف المؤسسات عينة الدراسة حسب التصنيف الاقتصادي : كما تم ذكره سابقاً فقد تم تقسيم

المؤسسات عينة الدراسة حسب التصنيف الاقتصادي إلى ثلاث قطاعات، القطاع الصناعي والقطاع التجاري والقطاع الخدمي، والشكل رقم (3-6) يوضح توزيع المؤسسات عينة الدراسة حسب القطاع الذي تنتمي إليه.

الشكل رقم (3-6): التصنيف الاقتصادي للمؤسسات عينة الدراسة



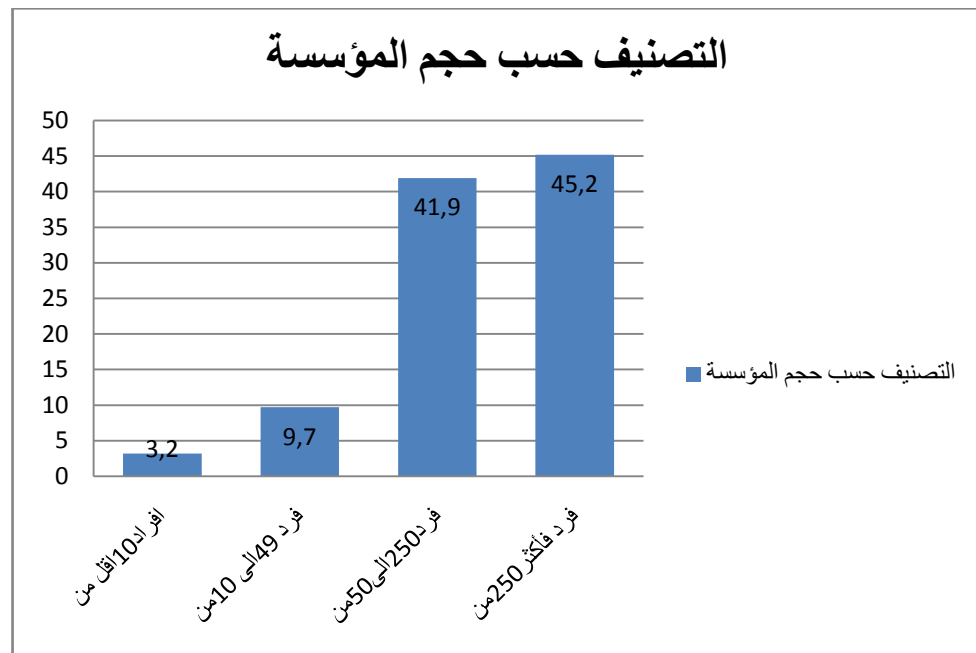
المصدر: من إعداد الباحث بإستعمال Excel.

من خلال الشكل رقم (3-6) نلاحظ أن المؤسسات عينة الدراسة كانت اغلبها تنتمي إلى القطاع الصناعي وهي تمثل نسبة 38.7%، أي 12 مؤسسة، أما النسبة للقطاع التجاري فكان ممثل بـ 8 مؤسسات أي بنسبة 25.8%، وفي التصنيف الثالث والذي يتمثل في القطاع الخدمي فقد كانت نسبته 35.5%، أي بلغة عدد المؤسسات تساوي 11 مؤسسة.

سادسا: تصنيف المؤسسات عينة الدراسة حسب الحجم

في هذه النقطة تم تقسيم المؤسسات عينة الدراسة إلى أربعة فئات، الفئة الأولى للمؤسسات التي يقل عدد الأفراد فيها عن 10 أفراد حيث تمثل هذه الفئة ما نسبته 3.2%، من المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة، وهي نسبة ضئيلة لأن الفئة المستهدف في الدراسة كانت المؤسسات الكبيرة والمتوسطة لأنه يوجد بها أقسام تهتم بالجانب المالي وهذا هو لب موضوع البحث، أما الفئة الثانية فكانت تحوي المؤسسات التي عدد أفرادها محصور بين 10 و49 فرد، وهي تمثل نسبة 9.7%، من المؤسسات عينة الدراسة، أما الفئة الثالثة فهي المؤسسات التي يكون عدد أفرادها محصور بين 50 و250 فرد وهي تمثل المؤسسات المتوسطة، وتمثل هذه الشريحة نسبة 41.9% من المؤسسات عينة الدراسة، وفي الفئة الرابعة والأخيرة والتي تمثل المؤسسات التي يكون فيها عدد الأفراد من 250 فأكثر وهي المؤسسات الكبيرة فكانت نسبتها 45.2%، من خلال النسب يتضح أن التركيز في اختيار عينة الدراسة كان على المؤسسات المتوسطة والكبيرة، ويمكن ترجمة هذه النسب إلى الرسم البياني التالي:

الشكل رقم (3-7): تصنيف المؤسسات عينة الدراسة حسب حجمها



المصدر: من إعداد الطالب بإستعمال Excel.

المبحث الثاني: تحليل وتفسير البيانات الإحصائية المتحصل عليها لمختلف المؤسسات الاقتصادية

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى ثلاث مطالب تتناول على التوالي تحليل البيانات الإحصائية للمحور الأول الخاص بالمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)، والتحليل الإحصائي لبيانات المحور الثاني المتعلق بالمتغير التابع (فعالية التسيير الجبائي)، أما في المطلب الثالث فيتناول تفسير وتحليل نتائج الاختبارات لتأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي.

المطلب الأول: تحليل البيانات الإحصائية لتكنولوجيا المعلومات

سيتم تحليل البيانات الإحصائية الخاصة بأبعاد المحور الأول بواسطة النسب والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

أولاً- المعرفة القبلية لوسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات:

1) التحليل الإحصائي بواسطة النسبة والتكرار النسبي:

من خلال الجدول رقم(3-4) أدناه يمكن توضيح بيانات نتائج الدراسة الميدانية لأراء أفراد عينة الدراسة حول المعرفة القبلية لوسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات.

الجدول رقم(3-4): يبين التحليل الإحصائي الوصفي لأراء المستجوبين حول المعرفة القبلية لأدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات

رقم الفقرة	1	2	3	4	5
الفقرة	تلقي تدريب شخصي على استعمال أجهزة الإعلام الآلي	تلقي تدريبات عن طريق المؤسسة على استعمال أجهزة الإعلام الآلي	ضرورة وجود في المؤسسة مصلحة أو قسم يترعى الوسائل التكنولوجية	ضرورة قيام المهندسين في تكنولوجيا المعلومات بإعداد برامج تدريبية تساعد على إستخدام تكنولوجيا المعلومات	سعي المؤسسة لإستخدام برمجيات حديثة باستمرار
أنتفق تماماً	النسبة %	35.5	51.6	54.8	54.8
	التكرار	11	16	17	17
أنتفق	النسبة %	38.7	41.9	35.5	32.3
	التكرار	12	13	11	10
محايد	النسبة %	19.4	6.5	3.2	9.7
	التكرار	6	2	1	3
لاأنتفق	النسبة %	6.5	0	6.5	3.2
	التكرار	2	0	2	1
لاأنتفق تماماً	النسبة %	0	0	0	0
	التكرار	0	0	0	0
الجموع	النسبة %	100	100	100	100
	التكرار	31	31	31	31

المصدر: من إعداد الباحث انطلاقاً من مخرجات SPSS.

يلاحظ من الجدول رقم(3-4)أن:

1. ما نسبته 35.5% يتفقون تماما على التدريب الشخصي على استعمال أجهزة الإعلام الآلي، أما بالنسبة للذين يتفقون مع فكرة التدريب الشخصي فبلغت نسبتهم 38.7%، وكلى النسبتين توضح اعتماد جل المستجوبين على أنفسهم في التدريب على أجهزة الإعلام الآلي، أما بالنسبة للذين لا يتفقون مع الفكرة فكانت نسبتهم ضئيلة حيث بلغت 6.2% .

2. بالنسبة للفقرة الثانية فكانت نسبة 51.6% من المستجوبين تتفق تماما على فكرة التدريب على أجهزة الإعلام الآلي عن طريق المؤسسة وهي نسبة كبيرة.

3. نسبة المستجوبين حول ضرورة وجود مصلحة أو قسم داخل المؤسسة يرعى الوسائل التكنولوجية بمتفق تماما 54.8% وهي نسبة كبيرة، وإذا اطلعنا على نسبت المجيبين بأتفق فكانت 35.5% فنلاحظ أنها كبيرة و إذا تم جمع النسبتين فيلاحظ أن ما نسبته 90% يقرون على ضرورة وجود مصلحة داخل المؤسسة ترعى الوسائل التكنولوجية.

4. يلاحظ أيضا من الجدول أن اغلب المستجوبين يقرون على ضرورة قيام المهندسين في تكنولوجيا المعلومات بإعداد برامج تدريبية للعمال والموظفين داخل المؤسسات من أجل مساعدتهم على إستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات الحديثة بسهولة.

5. أما في ما يخص سعي المؤسسة لإستخدام برمجيات حديثة باستمرار فكانت نسبة المجيبين بأتفق تماما 64.5%، وهي نسبة كبيرة وهذا يوحي بأن على المؤسسة أن تساير كل ما هو جديد من أجل البقاء والاستمرار.

وكخلاصة لفقرات هذا البعد فإن أفراد العينة المدروسة يوافقون بدرجات متفاوتة على ضرورة أن يكون لدى الموظفين والعمال معرفة قبلية لأدوات تكنولوجيا المعلومات.

2) التحليل الإحصائي بواسطة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف:

يمكن تحليل البيانات التي تم التوصل إليها باستعمال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف كما يلي:

الجدول رقم(3-5): قياس المعرفة القبليّة لوسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب حسب درجة الإستخدام
1	تلقي تدريب شخصي على استعمال جهاز الإعلام الآلي	4.03	0.912	22.63	5
2	تلقي تدريب عن طريق المؤسسة لاستعمال جهاز الإعلام الآلي	4.45	0.623	14	2
3	ضرورة وجود في المؤسسة مصلحة أو قسم يعنى الوسائل التكنولوجية	4.38	0.843	19.24	4
4	ضرورة قيام المهندسون في تكنولوجيا المعلومات بإعداد برامج تدريبية تساعد على إستخدام تكنولوجيا المعلومات	4.38	0.803	18.33	3
5	سعي المؤسسة لإستخدام برمجيات حديثة	4.58	0.620	13.53	1
درجة القبول :إذا كانت نسبة معامل الإختلافأقل من 50%					

المصدر: من إعداد الباحث انطلاقا من مخرجات SPSS.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الأول كلها أكبر من المتوسط الحسابي المعياري(3) وبدرجات متفاوتة، وسيتم التطرق إلى مختلف فقرات هذا البعد حسب درجة تأثيرها:

تشيرالفقرة(5) إلى ضرورة سعي المؤسسات لإستخدام برمجيات حديثة تتماشى مع التطورات التكنولوجية الحاصلة من أجل القيام بمهامها بأسرع وقت وأقل تكلفة وأكثر دقة، وتظهر نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي لهذه الفقرة كان 4.58 وهو أكبر من المتوسط الحسابي المعتمد لهذه الدراسة(3)، وانحراف معياري بلغ 0.62 يؤكد تركز قيم إجابات أفراد العينة حول وسطها الحسابي، وأن معامل الإختلاف المحسوب 13.53% يؤكد قبول الفقرة لأنها أقل من 50% المفترضة لنسبة القبول.

كما تشير الفقرة(2) ضرورة تلقي تدريب على وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات من طرف المؤسسة المستخدمة وهذا من أجل تدريبهم حسب ما يتوافق مع الأدوات التي تتوفر عليها، وتظهر نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي

لهذه الفقرة كان 4.45 وهو أكبر من المتوسط المطلق (3)، وبانحراف معياري قدره 0.623 يوضح أن إجابات أفراد العينة غير متشتتة، ومعامل الاختلاف فكانت نسبته 14% وهي نسبة مقبولة تؤكد قبول الفقرة.

أما الفقرتين (3 و 4) فتشيران إلى ضرورة وجود مصلحة أو قسم يعنى الوسائل التكنولوجية، وضرورة قيام المهندسين في تكنولوجيا المعلومات بإعداد برامج تدريبية تساعد على استخدام تكنولوجيا المعلومات وهنا يتضح انه من الضروري أن يكون وجود مصلحة خاصة بأدوات تكنولوجيا المعلومات ويجب أن يشغل هذه المصلحة مهندسون مختصون في تكنولوجيا المعلومات، حيث تظهر نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرتين كانا متساويان 4.38، وبانحراف معياري 0.843 و 0.803 على التوالي وهذا يؤكد عدم تشتت إجابات أفراد العينة، أما معامل الاختلاف فكانت نسبته 19.34% و 18.33% على الترتيب وهما نسبتان تقعان في مجال قبول الدراسة.

وتشير الفقرة (1) إلى ضرورة قيام الأفراد بتدريب شخصي على أدوات تكنولوجيا المعلومات حيث كان المتوسط الحسابي لهذه الفقرة 4.03 وهو أكبر من المتوسط المطلق (3)، وبانحراف معياري قدره 0.912 وهي قيمة ضعيفة تؤكد على عدم تشتت إجابات أفراد العينة، أما معامل الاختلاف فكانت نسبته 22.63% وهي نسبة أقل من 50% أي قبول الفقرة.

هذه الدلالات الإحصائية تدل على موافقة أغلبية المستجوبين حول المعرفة القبلية لأدوات تكنولوجيا المعلومات.

ثانيا- أدوات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة:

يعتبر تزويد المؤسسات بأجهزة الإعلام الآلي من العوامل التي تدل على نضجها ومواكبتها للتطورات التكنولوجية المتسارعة، في هذه النقطة سيتم التحليل الإحصائي لوسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة بواسطة:

1) التحليل الإحصائي بواسطة النسب والتكرارات:

الجدول الموالي يوضح التحليل الإحصائي بواسطة النسب والتكرارات:

الجدول رقم(3-6) يبين التحليل الإحصائي لأراء المستجوبين حول أدوات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة

رقم الفقرة	الفقرة	9		8		7		6	
		توجد نظم معلومات محاسبية وجبائية مثبت على أجهزة الكمبيوتر المتوفرة لديكم		ضرورة وجود قاعدة بيانات أو بنك معلومات على مستوى المؤسسة		ضرورة وجود كمبيوتر رئيسي(خادم) على مستوى الإدارة العليا		يجب أن تكون كل الأقسام تتوفر وتستعمل كمبيوتر شخصي	
أُتفق تماماً	النسبة%	41.9		38.7		32.3.		12.9	
	التكرار	13		12		10		4	
أُتفق	النسبة%	45.2		48.4		38.7		22.6	
	التكرار	14		15		12		7	
محايد	النسبة%	3.2		12.9		16.1		9.7	
	التكرار	1		4		5		3	
لاأُتفق	النسبة%	9.7		0		12.9		35.5	
	التكرار	3		0		4		11	
لاأُتفق تماماً	النسبة%	0		0		0		19.4	
	التكرار	0		0		0		6	
المجموع	النسبة%	100		100		100		100	
	التكرار	31		31		31		31	

المصدر: من إعداد الباحث انطلاقاً من مخرجات SPSS.

يلاحظ من الجدول رقم(3-6) أن نسبة المستجوبين الذين لا يتفقون على ضرورة إحتواء كل الأقسام على أجهزة إعلام آلي شخصية تجاوزت 35%، أما نسبة المستجوبين الذين يتفقون على هذا الاقتراح فكانت نسبتهم 12.9%، أما فيما يخص ضرورة وجود كمبيوتر رئيسي على مستوى الإدارة العليا و ضرورة وجود قاعدة بيانات

على مستوى المؤسسة وضرورة وجود أنظمة معلومات محاسبية وجبائية مثبت على أجهزة الكمبيوتر فكانت اغلب إجاباتهم أنهم يتفوقون تماما ويتفوقون وهذا يدل على ضرورة مواكبة المؤسسة للتطورات السريعة لأجهزة وأدوات تكنولوجيا المعلومات.

2) التحليل الإحصائي بواسطة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف:

في هذه النقطة سوف يتم ترتيب الفقرات الخاصة باستعمال أدوات تكنولوجيا المعلومات حسب معامل الاختلاف كما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم(3-7): ترتيب الفقرات الخاصة باستعمال أدوات تكنولوجيا المعلومات

الترتيب حسب درجة الاستخدام	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
4	49.81	1.365	2.74	يجب أن تكون كل الأقسام تتوفر وتستعمل كمبيوتر شخصي.	6
3	25.92	1.011	3.9	ضرورة وجود كمبيوتر رئيسي(خادم) على مستوى الإدارة العليا.	7
1	16.02	0.681	4.25	ضرورة وجود قاعدة بيانات أو بنك معلومات على مستوى المؤسسة.	8
2	21.69	0.909	4.19	ضرورة وجود نظم معلومات محاسبية وجبائية مثبتة على أجهزة الكمبيوتر المتوفرة لديكم.	9
درجة القبول :إذا كانت نسبة معامل الاختلاف أقل من 50%					

المصدر: من إعداد الطالب بإستخدامSpss.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الثاني للمحور الأول من الاستبيان أن المتوسطات الحسابية للفقرات(7،8،9) كلها أكبر من المتوسط الحسابي المطلق(3)، وقيم الانحرافات المعيارية منخفضة مما يدل على عدم تشتت إجابات المستجوبين، أما فيما يخص معامل الاختلاف للفقرات السالفة الذكر فهي ذات نسب مقبولة أي أقل من النسبة المعيارية 50%، وهذا يدل على أن جل المبحوثين يوافقون على ضرورة وجود كمبيوتر رئيسي على مستوى الإدارة العليا من القيام بمهام عدة من أهمها متابعة السير الحسن للعمليات وإصدار الأوامر وغيرها من

المهام، وضرورة وجود نظم معلومات محاسبية وجبائية مثبتة على أجهزة الكمبيوتر المتوفرة لدى المؤسسة، وضرورة وجود قاعدة بيانات على مستوى المؤسسة.

أما فيما يخص الفقرة(6) فكان متوسطها الحسابي 2.741 وهو أقل من المتوسط المطلق(3) وهذا يدل على أغلب إجابات أفراد العينة لا يرون انه من الضروري وجود كمبيوتر شخصي لكل قسم. وقيمة الانحراف المعياري تؤكد أن اجاباتهم لم تكن متشتتة، أما معامل الاختلاف فكانت نسبته 49.81% وهي نسبة قريبة من نسبة القبول 50% أي انه تقريبا لا توجد درجة قبول لهذه الفقرة.

ثالثا- تحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات:

غالبا ما تكون الأدوات أو التثبيتات أو أي عنصر جديد من عناصر أصول المؤسسة ويتميز بالخصائص التكنولوجية الحديثة يعتبر من التحديات أو الصعوبات التي تواجه المؤسسات.

ويمكن تحديد هذه الصعوبات وتحليل إجابات المستجوبين من خلال :

1) التحليل الإحصائي بواسطة النسب والتكرارات:

الجدول رقم (3-8) يوضح توزيع إجابات المستجوبين حسب النسب والتكرارات :

الجدول رقم(3-8): يبين التحليل الإحصائي لأراء المستجوبين حول تحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسة فيما

يتعلق بتكنولوجيا المعلومات

رقم الفقرة	الفقرة		10	11	12	13	14	15	16
			ارتفاع تكلفة التدريب على أدوات تكنولوجيا المعلومات	عدم ملائمة أدوات تكنولوجيا المعلومات للاحتياجات الفعلية في	عدم توفر التدريب المطلوب على أدوات تكنولوجيا المعلومات	صعوبة السيطرة أو المحافظة على امن وسرية المعلومات في المؤسسة	عدم مواكبة التطورات والمستجدات في تكنولوجيا المعلومات	عدم فناعة الإدارة العليا أو مجلس الإدارة بأهمية تكنولوجيا المعلومات	وجود انقطاعات متكررة على مستوى الشبكة
أتفق تماما	النسبة %	16.1	16.1	25.8	32.3	25.8	16.1	32.3	
	التكرار	5	5	8	10	8	5	10	
أتفق	النسبة %	35.5	19.4	32.3	22.6	29	29	29	
	التكرار	11	6	10	7	9	9	9	
محايد	النسبة %	25.8	12.9	9.7	22.6	19.4	16.1	12.9	
	التكرار	8	4	3	7	6	5	4	
لا أتفق	النسبة %	22.6	51.6	29	19.4	19.4	32.3	19.4	
	التكرار	7	16	9	6	6	10	6	
لا أتفق تماما	النسبة %	0	0	3.2	3.2	6.5	6.5	6.5	
	التكرار	0	0	1	1	2	2	2	
المجموع	النسبة %	100	100	100	100	100	100	100	
	التكرار	31	31	31	31	31	31	31	

المصدر: من إعداد الباحث انطلاقا من مخرجات SPSS.

يُلاحظ من الجدول أعلاه أن معظم إجابات المستجوبين على الفقرات (10,12,13,14,16) كانت بين متفق ومتفق تمامًا، أي أنهم يرون أن كل من ارتفاع تكاليف التدريب على أدوات تكنولوجيا المعلومات و عدم توفر التدريب المطلوب على أدوات تكنولوجيا المعلومات وصعوبة السيطرة على أمن وسرية المعلومات ووجود انقطاعات متكررة على مستوى الشبكة هي من التحديات والصعوبات التي تواجه المؤسسة فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات، أما فيما يخص الفقرتين (11,15) فكانت معظم إجابات المستجوبين لا أتفق وبنسبة 51.6% و 32.3% على الترتيب أي أنهم لا يرون أن عدم ملائمة أدوات تكنولوجيا المعلومات للاحتياجات الفعلية في المؤسسة وعدم قناعة الإدارة العليا أو مجلس الإدارة بأهمية تكنولوجيا المعلومات من الصعوبات والتحديات التي تواجهها المؤسسة في استعمال تكنولوجيا المعلومات.

2) التحليل الإحصائي بواسطة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف:

الجدول رقم (3-9) يوضح ترتيب الصعوبات والتحديات حسب معامل الاختلاف لإجابات أفراد العينة

الجدول رقم (3-9): تقييم الصعوبات التي تواجه المؤسسة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب حسب درجة الاستخدام
10	ارتفاع تكلفة التدريب على أدوات تكنولوجيا المعلومات	3.45	1.027	29.76	1
11	عدم ملائمة أدوات تكنولوجيا المعلومات للاحتياجات الفعلية في المؤسسة	3.00	1.183	39.43	6
12	عدم توفر التدريب المطلوب على أدوات تكنولوجيا المعلومات	3.48	1.261	36.24	4
13	صعوبة السيطرة أو المحافظة على أمن وسرية المعلومات في المؤسسة	3.61	1.229	34.04	2
14	عدم مواكبة التطورات والمستجدات في تكنولوجيا المعلومات	3.48	1.261	36.24	4
15	عدم قناعة الإدارة العليا أو مجلس الإدارة بأهمية تكنولوجيا المعلومات	3.16	1.240	39.24	5
16	وجود انقطاعات متكررة على مستوى الشبكة	3.61	1.308	36.23	3
درجة القبول :إذا كانت نسبة معامل الاختلاف أقل من 50%					

المصدر: من إعداد الباحث انطلاقاً من مخرجات SPSS.

يلاحظ من الجدول (3-9) أعلاه أنه لا يوجد متوسطات حسابية تقل عن المتوسط الحسابي المطلق (3) وهذا يدل على أن كل المستجوبين وافقوا بالأغلبية على الفقرات المطروحة، وبما أن الانحراف المعياري ذو قيم ضعيفة فهو يؤكد تركز إجاباتهم حول المتوسط الحسابي، أما فيما يخص معامل الاختلاف فنلاحظ أن اصغر معامل هو معامل الاختلاف للفقرة (10) وهذا يؤكد على أن ارتفاع تكلفة التدريب على أدوات تكنولوجيا المعلومات هي الفقرة التي يقرون عليها بأنها من أهم الصعوبات، أما فيما يخص الفقرة (13) فإن معامل الاختلاف كانت نسبته 34.04% وهي نسبة مقبولة أي أن إجابات أفراد العينة تقبل بأن صعوبة السيطرة أو المحافظة على أمن وسرية المعلومات في المؤسسة وهذا راجع إلى عمليات القرصنة وضعف أنظمة الحماية المثبتة .

أما فيما يخص الفقرة (16) فإن الانحراف المعياري لها كانت قيمته 1.30 وهي ضعيفة وتوضح عدم تشتت إجابات أفراد العينة، أما نسبة معامل الاختلاف فكانت 36.23% وهي نسبة أقل من 50% أي قبول هذه الفقرة التي تقرر بوجود الانقطاعات المتكررة في الشبكة بأنها من الصعوبات والتحديات التي تواجه المؤسسة فيما يخص استعمال أدوات تكنولوجيا المعلومات.

وبالنسبة للفقرة رقم 11 فكان متوسطها الحسابي مساوي للمتوسط المطلق (3) أي أن معظم إجابات المستجوبين على هذه الفقرة كانت الحياد، أي عدم ملائمة أدوات تكنولوجيا المعلومات للاحتياجات الفعلية في المؤسسة لم يقرروا بأنها من الصعوبات ولم ينفوا ذلك، ويؤكد هذه النتيجة قيمة الانحراف المعياري لإجابات الباحثين على هذه الفقرة، حيث نلاحظ أن قيمته منخفضة مما يدل على عدم تشتت آراء الباحثين حول إدراج أن عدم ملائمة أدوات تكنولوجيا المعلومات للاحتياجات الفعلية في المؤسسة ضمن الصعوبات ولم ينفوا ذلك.

المطلب الثاني: تحليل البيانات الإحصائية للوظيفة الجبائية في المؤسسة

في هذا المطلب سيتم تحليل البيانات الإحصائية للمحور الثاني المتعلق بالوظيفة الجبائية في المؤسسة حيث يتم التحليل بواسطة:

أولاً- التحليل الإحصائي بواسطة النسب والتكرارات:

الجدول رقم (3-10) يوضح التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة على فقرات المحور الثاني المتعلق بالوظيفة الجبائية في المؤسسة.

الجدول رقم(3-10) يوضح توزيع إجابات المستجوبين حول الوظيفة الجبائية في المؤسسة

رقم الفقرة	25	24	23	22	21	20	19	18	17	الفقرة
	تسيير الجبائية يساهم في تخفيض تكاليف التسيير العادية	المعلومات الجبائية	يؤدي القيام بالوظيفة الجبائية داخل المؤسسة إلى صدق	المؤسسة تمارس رقابة جبائية داخلية بصورة دورية	المؤسسة تقدم تصريحات جبائية دقيقة لمصلحة الضرائب	المؤسسة تملك قاعدة بيانات تساعد على توثيق المعلومات الجبائية	المؤسسة تقوم بتسيير جبائيتها بفعالية	المؤسسة تستغل الامتيازات الجبائية بطريقة مثالية	ضرورة وجود مسير مختص يقوم بتسيير جبائية المؤسسة	الإستراتيجية الضريبية جزء من الإستراتيجية العامة للمؤسسة
أنفق تماماً	النسبة%	25.8	41.9	45.2	51.6	29	38.7	38.7	38.7	45.2
	التكرار	8	13	14	16	9	12	12	12	14
أنفق	النسبة%	61.3	45.2	38.7	41.9	54.8	48.4	54.8	38.7	38.7
	التكرار	19	14	12	13	17	15	17	12	12
محايد	النسبة%	12.9	12.9	12.9	6.5	16.1	6.5	6.5	9.7	9.7
	التكرار	4	4	4	2	5	2	2	3	3
لا أنفق	النسبة%	0	0	3.2	0	0	6.5	0	6.5	6.5
	التكرار	0	0	1	0	0	2	0	2	2
لا أنفق تماماً	النسبة%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	التكرار	0	0	0	0	0	0	0	0	0
المجموع	النسبة%	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	التكرار	31	31	31	31	31	31	31	31	31

المصدر: من إعداد الباحث انطلاقاً من مخرجات SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ:

أن نسبة 45.2% يتفقون تماما على أن الإستراتيجية الضريبية جزء من الإستراتيجية العامة للمؤسسة.

فيما يخص ضرورة وجود مسير مختص يقوم بتسيير جباية المؤسسة فنلاحظ أن ما نسبته 54.8% يتفقون على هذه الفقرة .

أن الفقرة رقم 25 يتفقون عليها المستجوبين بنسبة 61.3 %، أي أنهم يتفقون على أن تسيير الضريبة يساهم في تخفيض تكاليف التسيير العادية.

أن ما نسبته 54.8% يتفقون على أنه يجب على المؤسسة أن تملك قاعدة بيانات تساعد على توثيق المعلومات الجبائية وايضا ما نسبته 29% يتفقون تماما على هذه الفقرة أي بشكل اجمالي نجد ما نسبته 83.8% يتفقون ويتفقون تماما على هذه الفقرة.

أما فيما يخص ممارسة المؤسسة لرقابة جبائية داخلية بصورة دورية فقد كانت نسبة إجابات أفراد العينة باتفق تماما 45.2%.

وفي الفقرة (25) التي تقر بأن التسيير الجبائي يساهم في تخفيض تكاليف التسيير العادية فكانت إجابات المستجوبين بين اتفق واتفق تماما ومحاييد حيث كان النسب على التوالي 61.3%، 25.8%، 12.9%.

ثانيا- التحليل الإحصائي بواسطة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف:

نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة على فقرات المحور الثاني كانت كما يوضحها الجدول رقم (3-11):

الجدول رقم(3-11): يوضح تحليل إجابات أفراد العينة لفقراتالوظيفة الجبائيةبواسطة المتوسط الحسابي

والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف

الترتيب حسب درجة الاستخدام	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
9	20.92	0.883	4.22	لإستراتيجية الضريبية جزء من الإستراتيجية العامة للمؤسسة	17
1	13.86	0.599	4.32	ضرورة وجود مسير مختص يقوم بتسيير جباية المؤسسة	18
6	17.87	0.749	4.19	المؤسسة تستغل الامتيازات الجبائية بطريقة مثالية	19
8	19.88	0.833	4.19	المؤسسة تقوم بتسيير جبايتها بفعالية	20
5	16.26	0.670	4.12	المؤسسة تملك قاعدة بيانات تساعد على توثيق المعلومات الجبائية	21
2	14	0.623	4.45	المؤسسة تقدم تصريحات جبائية دقيقة لمصلحة الضرائب	22
7	19.17	0.815	4.25	المؤسسة تمارس رقابة جبائية داخلية بصورة دورية	23
4	16.13	0.692	4.29	يؤدي القيام بالوظيفة الجبائية داخل المؤسسة إلى صدق المعلومات الجبائية	24
3	14.30	0.618	4.12	تسيير الجباية يساهم في تخفيض تكاليف التسيير العادية	25
درجة القبول :إذا كانت نسبة معامل الإختلافأقل من 50%					

المصدر: من إعداد الباحث انطلاقا من مخرجات SPSS.

من الجدول رقم(3-11) يلاحظ أن كل متوسطات الفقرات أكبر من المتوسط المطلق (3) وهذا يدل على أن اغلب المستجوبين يتفقون على فقرات المحور الثاني المتعلقة بالوظيفة الجبائية في المؤسسة، وان الانحرافات المعيارية كانت قيمها منخفضة أي أن الإجابات لم تكن متشتتة.

أما فيما يخص ترتيب فقرات المحور حسب معامل الاختلاف فكانت الفقرة (18) في الدرجة الأولى ونسبة 13.86% وهي نسبة أقل من 50%، أي أن ضرورة وجود مسير مختص يقوم بتسيير جباية المؤسسة هي شيء ضروري داخل المؤسسة وهذا ما أكدته إجابات أفراد العينة.

وتشير النتائج للفقرة (22) على أن المؤسسة تقدم تصريحات جبائية دقيقة لمصلحة الضرائب حيث كانت نسبة معامل الاختلاف 14% وهي ضمن الحدود المعتمدة لدرجة القبول، أي تحظى بالقبول من طرف أفراد العينة.

وبصفة عامة فإن الفقرات (17،19،20،21،23،24،25) كانت نسب معاملات الاختلاف أقل من النسبة 50% أي أن أفراد العينة يقبلون جميع فقرات المحور الثاني.

المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة

في هذا المطلب سيتم إختبار مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من أجل تحديد الإختبار المناسب، علما أن:

H_0 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وذلك عندما تكون مستوى الدلالة أقل من 0.05.

H_1 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

وبما أن عدد العينة 31 وهو أقل من 50 فسيتم القيام بإختبار شاربويلك من أجل إختبار الفرضية السابقة

الجدول رقم (3-12) : إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

الإختبار	شapiro ويلك	
	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المحور الأول	31	0.79
المحور الثاني	31	0.228

المصدر: من إعداد الباحث انطلاقا من مخرجات SPSS.

يلاحظ أن مستوى الدلالة وفق إختبار شاربويلك لكلا المحورين أكبر من 0.05 ومنه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
ومنه يتم إختبار فرضيات البحث

أولاً- الفرضية الرئيسية: توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية التسيير الجبائي

بما أن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً فإنه من أجل اختبار الفرضية الرئيسية نستعمل معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، والجدول رقم (3-13) يوضح العلاقة:

الجدول رقم (3-13) : العلاقة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (فعالية التسيير الجبائي)

المتغير	فعالية التسيير الجبائي	إستخدام تكنولوجيا المعلومات
فعالية التسيير الجبائي	1	0.529**
إستخدام تكنولوجيا المعلومات	0.529**	1

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss عند مستوى معنوية 1%.

من خلال الجدول رقم (3-10) نلاحظ أن قيمة $R = 0.529$ أي أن العلاقة بين المتغيرين كانت بنسبة 52.9% وهي علاقة طردية متوسطة بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات بجميع متغيراته (المعرفة القبلية لوسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات، وأدوات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة، وتحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (فعالية التسيير الجبائي)، ومنه يتم قبول الفرضية الرئيسية.

ثانياً-إختبار الفرضيات الفرعية: للتحقق من الفرضيات الفرعية الثلاثة تم تطبيق الانحدار المتعدد حيث أفرزت

مخرجات Spss العلاقة التالية:

الجدول رقم (3-14): يوضح نموذج الانحدار المتعدد

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (الميل)	مستوى الدلالة
المعرفة القبلية لأدوات تكنولوجيا المعلومات (X_1).	0.311	0.015
أدوات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة (X_2).	0.336	0.04
تحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات (X_3).	0.148	0.031
قيمة $R^2 = 0.456$ للنموذج / قيمة الدلالة الإحصائية ل F 0.007		

المصدر: من إعداد الباحث انطلاقاً من مخرجات SPSS.

من الجدول (3-14) نلاحظ أن معامل التحديد ($R^2 = 0.456$) وهو يوضح أن المتغيرات المستقلة (متغيرات تكنولوجيا) تفسر المتغير التابع (فعالية التسيير الجبائي) بنسبة 45.6% أما النسبة المتبقية فهي تعزى إلى متغيرات أخرى، وأن قيمة الدلالة الإحصائية لـ F هي 0.007 أقل من 0.05 وهي تفسر صلاحية نموذج الانحدار المتعدد.

وان قيم الدلالة الإحصائية للمتغيرات المستقلة (0.031، 0.04، 0.015) وهي أقل من 0.05 أي أنها ذات دلالة إحصائية.

ومنه يمكن ترجمة معطيات الجدول (3-14) إلى معادلة انحدار متعدد كما هو مبين أدناه:

$$Y = 1.112 + 0.311X_1 + 0.336X_2 + 0.148X_3 \dots \dots \dots (\Omega)$$

- Y: يمثل المتغير التابع (فعالية التسيير الجبائي).
- X_1 : يمثل المتغير المستقل الأول (المعرفة القبلية لأدوات تكنولوجيا المعلومات).
- X_2 : يمثل المتغير المستقل الثاني (أدوات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة).
- X_3 : المتغير المستقل الثالث (تحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات)
- 1.112: العدد الثابت
- (0.311/ 0.336/ 0.148) تمثل معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة الثلاثة على التوالي.

1. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة القبلية لأدوات تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي.

من المعادلة (Ω) نلاحظ أن معامل الانحدار بالنسبة للمتغير الأول (X_1) يساوي 0.311 وذو مستوى دلالة إحصائية 0.015 وهي أقل من 0.05 أي أن إذا تغير المتغير المستقل بوحدة واحدة فإنه سوف يغير في المتغير التابع بـ 0.311 وحدة، وهذا يوضح أنه توجد علاقة تأثير بين المعرفة القبيلة لأدوات تكنولوجيا المعلومات وفعالية التسيير الجبائي، ومنه تحقق الفرضية الفرعية الأولى.

2. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأدوات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة على فعالية التسيير الجبائي.

من المعادلة (Ω) نلاحظ أن معامل الانحدار بالنسبة للمتغير الثاني (X_2) يساوي 0.336 وذو مستوى دلالة إحصائية 0.04 وهي أقل من 0.05 أي أن إذا تغير المتغير المستقل (أدوات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة) بوحدة واحدة فإنه سوف يغير في المتغير التابع (فعالية التسيير الجبائي) ب 0.336 وحدة، وهذا يوضح أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأدوات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة على فعالية التسيير الجبائي، ومنه تحقق الفرضية الفرعية الثانية.

3. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي.

بالرجوع إلى المعادلة (Ω) نلاحظ أن معامل الانحدار (الميل) بالنسبة للمتغير المستقل الثالث (X_3) يساوي 0.148 وذو دلالة إحصائية 0.031 وهي أقل من 0.05 أي أنها دالة إحصائية، أي أنه إذا تغير المتغير المستقل (تحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات) بوحدة واحدة فإن المتغير التابع (فعالية التسيير الجبائي) يتغير ب 0.148 وحدة، ومنه نستنتج أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي، أي تحقق الفرضية الفرعية الثالثة.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل الإجابة على الإشكالية المتمثلة في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي في المؤسسات الاقتصادية، وتناولنا فيه مبحثين، في المبحث الأول تم فيه عرض وتصنيف وتحليل محتويات الاستبيان حيث تم عرض الأداة وتحليل خصائص العينة وتوزيعاتها حسب عدة مقاييس وتم التطرق أيضا إلى قياس صدق الأدلة ثباتها عن طريق حساب معامل ألفا كرومباخ، أما في المبحث الثاني فقد تم فيه معالجة فقرات الاستبيان إحصائياً حيث خلصت الدراسة إلى أن المؤسسات المدروسة تهتم بالجانب التكنولوجي وتستخدم أدوات تكنولوجيا المعلومات هذا من جهة ومن جهة ثانية تم الوصول إلى ضرورة وجود وظيفة جبائية داخل المؤسسة تقوم بتسيير ضرائبها خدمة لأهداف المؤسسة مع مراعاة التقيد بالقوانين الجبائية وكل مستجداته.

خاتمة

إهتمت الدراسة من خلال تناول موضوع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي في المؤسسات الاقتصادية، معالجة إشكالية البحث المتمثلة في كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي في المؤسسات الاقتصادية، من خلال الفصول الثلاثة باستخدام المنهج والأدوات المشار إليها في المقدمة، انطلاقاً من الفرضيات المعتمدة، وبهذا تتوزع هذه الخاتمة إلى إثبات الفرضيات، النتائج، والتوصيات والاقتراحات.

1. نتائج اختبار الفرضيات:

بعد الدراسة التحليلية للاستبيان تم التوصل إلى النتائج التالية:

الفرضية الرئيسية:

والمتضمنة أنه توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية التسيير الجبائي، حيث تبين من خلال معامل الارتباط بيرسون انه توجد علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين، حيث يمكن تفسير هذه العلاقة إلى التسهيلات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات عند استخدامها بالطريقة الصحيحة والمتمثلة في عملية خزن المعلومات والرجوع إليها في أي وقت، مع البقاء على اطلاع بكل ما هو جديد فيما يخص التشريعات والقوانين الجبائية المستحدثة.

الفرضية الفرعية الأولى:

والتي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمعرفة القبلية لأدوات تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي، فمن خلال علاقة الانحدار المتعدد بين متغيرات الدراسة ثبت أنه يوجد تأثير للمعرفة القبلية لأدوات تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي، هذا التأثير يكمن في أن اكتساب الموظفين في المؤسسات كفاءة في استعمال أدوات تكنولوجيا المعلومات تساعد على القيام بعمليات التسيير المختلفة بكفاءة وفعالية والتي منها التسيير الجبائي.

الفرضية الفرعية الثانية:

والتي تنص على انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأدوات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة على فعالية التسيير الجبائي، فمن خلال علاقة الانحدار المتعدد بين المتغير التابع (فعالية التسيير الجبائي) والمتغير

المستقل، أثبتت انه يوجد تأثير لأدوات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة على فعالية التسيير الجبائي، هذا التأثير يظهر في نوع الأدوات المستعملة حيث من بين الأدوات نجد الكمبيوتر و نظم المعلومات وقواعد البيانات وغيرها من الأدوات، هذه الأدوات وأخرى من شأنها أن تزيد من فعالية التسيير الجبائي.

الفرضية الفرعية الثالثة:

تتضمن الفرضية الفرعية الثالثة دراسة تأثير تحديد الصعوبات والتحديات التي تواجه المؤسسة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي، فمن خلال معادلة الانحدار المتعدد المستنبطة من نتائج تحليل الاستبيان تبين انه يوجد تأثير لتحديد الصعوبات التي توجه المؤسسة على فعالية التسيير الجبائي، حيث أن تحديد الصعوبات ومحاولة التصدي لها من شأنه أن يساعد المؤسسة على استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف عملياتها وبذلك تستعملها في زيادة فعالية التسيير الجبائي.

2. نتائج البحث:

من خلال ما تم التطرق إليه سواء في الفصلين النظريين أو في الفصل التطبيقي تم التوصل إلى :

- أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية يلعب دورا مهما في الرفع من أدائها، غير أن تطبيق هذا التوجه لا يكتمل إلا باكتمال الإصلاحات وتهيئة البنى التحتية الضرورية للدولة، إذ لا تقتصر البنى التحتية على توفر الخدمات الهاتفية والاتصال بالانترنت فقط، بل تتعداها إلى تطوير والنهوض بقطاع الإدارات الضريبية وتطويرها مسايرة مع التطورات الحاصلة ووضع التشريعات القانونية الخاصة بهذا المجال.
- أن من أبرز الأهداف المتوخاة من استخدام تكنولوجيا المعلومات هي تقليص الوقت وتخفيض التكلفة و صحة العمليات، والتغلب على كل الصعوبات التي قد تصادف مختلف عمليات المؤسسة.
- أن المفهوم الجديد للتسيير الجبائي إنتقل من النمطية القديمة التي كان عليها، وأصبح مفهومه يتجه إلى تسيير الضرائب التي تعد تكاليف على عاتق المؤسسة، بحيث تغيير مسارها من معوق إلى محفز وداعم لاستمراريتها.
- أنه توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية التسيير الجبائي.
- أن المعرفة القبلية لأدوات تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها يزيد من فعالية التسيير الجبائي.
- تحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والتصدي لها من شأنه أن يحسن في فعالية التسيير الجبائي.

أن المؤسسات الكبيرة والمتوسط يوجد بها مصلحة تعالج العمليات الجبائية.

3. الاقتراحات:

على ضوء النتائج السابقة يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات نذكر منها :

- مواكبة التغيرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- تحقيق التكامل بين أنظمة المعلومات المحاسبية، والعمل على ربط ما هو موجود حاليا بشكل كامل كبداية للتحويل التدريجي إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- ضرورة اختيار مستخدمي تكنولوجيا المعلومات في العمليات المالية من ذوي الكفاءة في استخدامها، وإعطاء دورات تدريبية لزيادة كفاءة العاملين من ذوي الكفاءة المتدنية في استخدامها.
- ضرورة زيادة وعي إدارات المؤسسات وتعريفهم بمفاهيم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وفوائدها وأهميتها ومجالات استخدامها وتطبيقاتها ليتمكنوا من استخدامها بالشكل الصحيح.
- الرفع من مستوى الثقافة الضريبية للمسيرين، من خلال التكوين والتربصات، وبالتالي تمكينهم من استغلال الضريبة لصالح مؤسساتهم.
- الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال تفعيل أنظمة المعلومات الجبائية من خلال برمجة الإدارة الجبائية وعصرنتها.

4. آفاق الدراسة:

نأمل أن تكون هذه الدراسة إثراء للدراسات السابقة وبداية لدراسات جديدة أكثر تعمقا، وأبرز ما يمكن إقتراحه كمشاريع لبحوث مستقبلية في هذا الموضوع:

- أثر عصرنة الإدارة الجبائية على كفاءة التحصيل الجبائي.
- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الحد من التهرب الضريبي.

قائمة المراجع

أولا- المراجع:

1. أحمد المصري، الإدارة الحديثة للاتصالات-المعلومات-القرارات، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008.
2. أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الالكترونية، درا الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2015.
3. أحمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جامعة المنصورة، مصر، 2009.
4. أسامة العمري، اتجاهات إدارة المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان- الأردن، 2010.
5. بشار يزيد الوليد، نظم المعلومات الإدارية، دار الراية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009.
6. جعفر الجاسم ، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن، 2005.
7. حسين بلعجوز، نظام المعلومات المحاسبي ودوره في اتخاذ القرارات الإنتاجية، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2009.
8. حميد بوزيدة، جباية المؤسسات، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2010.
9. خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الالكترونية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010.
10. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري، الأردن، 2009.
11. سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2007.
12. سونيا محمد البكري، سلطان إبراهيم، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
13. السيد صابر تلعب ، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر، الطبعة الأولى، عمان، 2010.
14. عامر إبراهيم قندلجي ،علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2005.
15. عبد المجيد حامد دراز، النظم الضريبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999.

16. علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003.
17. علي محمد منصور، مبادئ الإدارة، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى، القاهرة، 1999.
18. غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكر ولي البياقي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009.
19. كمال الدين الدهراوي، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، مصر، 2003.
20. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2009.
21. محمد الهادي محمد، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 1989.
22. محمد رفيق الطيب، مدخل للتسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، الجزء الأول، بن عكنون، الجزائر، 2006.
23. محمد عبد المحسن الطائي، تسيير محمد العجارمة، نظم المعلومات التسويقية، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2008.
24. محمد قاسم عبد الرزاق، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998.
25. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2005.
26. منور اوسرير، أحمد حمو، جباية المؤسسات، مكتبة الشركات الجزائرية، الجزائر، 1994.
27. ناصر مراد، فعالية النظام الضريبي بين النظرية والتطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
28. نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، دار المريح، المملكة العربية السعودية، 2004.
29. نور الدين ناصر عبد اللطيف، نظم المعلومات ومعالجة البيانات والبرامج الجاهزة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2007.
30. وسف مامش، ناصر داددي عدون، اثر التشريع الجبائي على مردودية المؤسسة وهيكلها المالي، الطبعة الأولى، دار الحمدي للطباعة، الجزائر، 2008.
31. وفاء يحي أحمد حجازي، المحاسبة الضريبية، كلية التجارة، جامعة بنها، مصر، د. ت.

ثانيا - رسائل ومذكرات:

32. إسماعيل منصورية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2004.
33. جمال ملكي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل نشاط التسويق بالمؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر3، 2011.
34. جميلة بدريسي، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 1994.
35. رشيد ونادي، دور الرقابة الجبائية في مكافحة الغش، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2002.
36. سميرة بوعكاز ، مساهمة التدقيق الجبائي في الحد من التهرب الضريبي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015.
37. صابر عباسي، أثر التسيير الجبائي على الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012.
38. صبرينة عطية الله، دور التسيير الجبائي في تحسين تنافسية المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية ، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2015.
39. الطيب الوافي، دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2012.
40. عبد الحكيم معوج، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر3، 2012.
41. عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010.
42. عبد الرحمان القري، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرهما على إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير، علوم تجارية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2007.
43. العياشي عجلان، ترشيد النظام الجبائي الجزائري، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006.

44. فاروق حريزي، دور التكنولوجيا الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2011.
45. فدوى محمد رمضان، اثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
46. لحسن مخلوفي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بناء القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2012.
47. لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004.
48. مثقال حمود سالم القرالة، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مصداقية القوائم المالية من وجهة مدققي الحسابات الخارجيين الأردنيين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
49. محمد عادل عياض، محاولة تحليل التسيير الجبائي وآثاره على المؤسسات، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2003.
50. مراد رايس، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص30.
51. مصطفى العثماني، نظام المعلومات ودوره في تفعيل الرقابة الجبائية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2008.
52. منيرة قشنيطي، فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر3، 2012.
53. يعقوب توامي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013.
54. يوسف محمد يوسف، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

ثالثا - المجلات والملتقيات:

55. بوعلام ولهي، العياشي عجلان، دور السياسة الجبائية في تعزيز القدرة التنافسية في ظل التحولات المتسارعة، الملتقى الدولي حول اقتصاديات الخوصصة والدور الجديد للدولة، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 3-7/10/2004.
56. حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، مهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1-4/11/2009.
57. الحواس زواق، فعالية التسيير الجبائي قي ترشيد صناعة القرار، مداخلة من الملتقى الدولي حول التسيير الفعال في المؤسسة، جامعة المسيلة، 3-4/05/2005.
58. رابح زيري، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة الجزائر، 22/23/أفريل/2003.
59. سعاد بوميالة ، فارس بوباكور، اثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة، مجلة الاقتصاد، العدد 03، مارس 2004.
60. شعيب بونوة ، عواطف خلوط، اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ريادة المنظمات الحديثة، مداخلة، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، الجزائر، 18-19/05/2011.
61. شلالى عبد القادر، قاشي علال، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة البليدة2، الجزائر، 27/02/2014.
62. عباسي صابر، محمد فوزي شعوي، اثر التسيير الجبائي على الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الباحث، عدد 12، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013،
63. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها، المؤتمر العلمي السنوي العشرون حول صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مصر، 20-22/04/2004.
64. عبد الناصر موسي، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09، 2011.

65. محمد فلاق، رضوان أنساعد، الإدارة الالكترونية (مفهومها، متطلبات تطبيقها)، الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، د ت.

رابعا - القوانين والتشريعات:

66. المادة 124 من القانون المدني الجزائري، أضيفه بالقانون رقم 05-10 المؤرخ في 20/06/2005 (ج.ر. 44 ص 23).

67. المديرية العامة للضرائب، قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة 2016، المادتين 135 و 136.

68. المديرية العامة للضرائب، قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة 2016، المواد من 1 إلى 7.

خامسا - الوثائق:

69. المديرية العامة للضرائب، الرسالة رقم 52.

70. المديرية العامة للضرائب، الرسالة رقم 69.

71. المديرية العامة للضرائب، الرسالة رقم 75.

II - باللغة الأجنبية:

أولا- المراجع:

72. Alain Haussaire, jean-philippe Pujol, **organisation du système d'information**, DONOD, 2^e édition, paris, 2004.

73. Disel Emmanuel, Saraf Jacques, **Gestion Fiscale**, DONOD, 7^{ème} édition, tome 1, Paris, 2007.

74. Eric Willems, Jean-François Soutenain, **Systèmes D'Information De Gestion**, édition Foucher, 3^{ème} édition, France, 2009.

75. Mansour ben Amara, Hocine Bouznad, **Le Droit Fiscal**, Edition Houma, Alger, 2012. Marc Leroy, **Regards Croisés Sur le Système Fiscal**, L'Harmattan, France, 2005.

76. Marcel Gonthier, Jean-Luc Rossignol, **Droit Fiscal**, édition Foucher, France, 2009/2010.

77. Marie-Hélène Delmond, jean-Michel Gautier, **Management Des Systèmes D'Information**, DUNOD, 2^{ème} édition, Paris, 2007

78. Pierre Dussauge, Bernard Ramanantsoa, **Technologie et Stratégie D'entreprise**, Mc Graw-Hill, Paris, 1987.

ثانيا - المذكرات :

79. M.mohamed Ben Hadj Saad, **L'audite Fiscale Dans les PME**, Proposition d'une Démarche pour l'expert comptable, université Sfax, Année2008

ثالثا - المواقع الكترونية:

80.) <http://www.olats.org/schoffer/archives/deftech.htm>.

81. <http://www.businessdictionary.com/definition/internet.html>.

82. <http://www.mfdgi.gov.dz/index.php/ar/>.

الملاحق

الملحق رقم (1): مخرجات Spss

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,820	25

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	23	74,2	74,2	74,2
أنثى	8	25,8	25,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ليسانس	19	61,3	61,3	61,3
شهادات ما بعد التدرج	3	9,7	9,7	71,0
شهادات أخرى	9	29,0	29,0	100,0
Total	31	100,0	100,0	

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 35 سنة	23	74,2	74,2	74,2
من 35 سنة إلى أقل من 46 سنة	7	22,6	22,6	96,8
أكبر 52 سنة	1	3,2	3,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	16	51,6	51,6	51,6
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	8	25,8	25,8	77,4
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	4	12,9	12,9	90,3
أكثر من 15 سنة	3	9,7	9,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

الوظيفة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide قطاع صناعي	12	38,7	38,7	38,7
قطاع تجاري	8	25,8	25,8	64,5
قطاع خدمي	11	35,5	35,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

التصنيف الاقتصادي للمؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide رئيس مصلحة	14	45,2	45,2	45,2
رئيس مكتب	3	9,7	9,7	54,8
موظف	14	45,2	45,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

التصنيف حسب حجم المؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 10 أفراد	1	3,2	3,2	3,2
من 10-49 فرد	3	9,7	9,7	12,9
من 50 إلى 250 فرد	13	41,9	41,9	54,8
أكبر من 250	14	45,2	45,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

		الخبرة			
		سنوات 5 من أقل	سنوات 10 من أقل	إلى سنوات 10 من	إلى سنوات 15 من أكثر
المدير الوظيفة	Nombre	0	0	0	0
	Nb. lignes (%)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
مصلحة رئيس	Nombre	7	3	2	2
	Nb. lignes (%)	50,0%	21,4%	14,3%	14,3%
مكتب رئيس	Nombre	0	1	1	1
	Nb. lignes (%)	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
موظف	Nombre	9	4	1	0
	Nb. lignes (%)	64,3%	28,6%	7,1%	0,0%

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
P1	31	0	4,0323	,91228
P2	31	0	4,4516	,62390
P3	31	0	4,3871	,84370
P4	31	0	4,3871	,80322
P5	31	0	4,5806	,62044
P6	31	0	2,7419	1,36547
P7	31	0	3,9032	1,01176
P8	31	0	4,2581	,68155
P9	31	0	4,1935	,90992
P10	31	0	3,4516	1,02758
P11	31	0	3,0000	1,18322
P12	31	0	3,4839	1,26151
P13	31	0	3,6129	1,22956
P14	31	0	3,4839	1,26151
P15	31	0	3,1613	1,24088
P16	31	0	3,6129	1,30837
P17	31	0	4,2258	,88354
P18	31	0	4,3226	,59928
P19	31	0	4,1935	,74919
P20	31	0	4,1935	,83344
P21	31	0	4,1290	,67042
P22	31	0	4,4516	,62390
P23	31	0	4,2581	,81518
P24	31	0	4,2903	,69251
P25	31	0	4,1290	,61870

Table Caption

Frequency Table

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق	2	6,5	6,5	6,5
محايد	6	19,4	19,4	25,8
اتفق	12	38,7	38,7	64,5
أُتفق تماماً	11	35,5	35,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	2	6,5	6,5	6,5
اتفق	13	41,9	41,9	48,4
أُتفق تماماً	16	51,6	51,6	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق	2	6,5	6,5	6,5
محايد	1	3,2	3,2	9,7
اتفق	11	35,5	35,5	45,2
أُتفق تماماً	17	54,8	54,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق	1	3,2	3,2	3,2
محايد	3	9,7	9,7	12,9
اتفق	10	32,3	32,3	45,2
أنتفق تماماً	17	54,8	54,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	2	6,5	6,5	6,5
اتفق	9	29,0	29,0	35,5
أنتفق تماماً	20	64,5	64,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق تماماً	6	19,4	19,4	19,4
لا اتفق	11	35,5	35,5	54,8
محايد	3	9,7	9,7	64,5
اتفق	7	22,6	22,6	87,1
أنتفق تماماً	4	12,9	12,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق	4	12,9	12,9	12,9
محايد	5	16,1	16,1	29,0
اتفق	12	38,7	38,7	67,7
أنتفق تماماً	10	32,3	32,3	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	4	12,9	12,9	12,9
اتفق	15	48,4	48,4	61,3
أنتفق تماماً	12	38,7	38,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق	3	9,7	9,7	9,7
محايد	1	3,2	3,2	12,9
اتفق	14	45,2	45,2	58,1
أنتفق تماماً	13	41,9	41,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق	7	22,6	22,6	22,6
محايد	8	25,8	25,8	48,4
اتفق	11	35,5	35,5	83,9
أنتفق تماماً	5	16,1	16,1	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق	16	51,6	51,6	51,6
محايد	4	12,9	12,9	64,5
اتفق	6	19,4	19,4	83,9
أُتفق تماماً	5	16,1	16,1	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق تماماً	1	3,2	3,2	3,2
لا اتفق	9	29,0	29,0	32,3
محايد	3	9,7	9,7	41,9
اتفق	10	32,3	32,3	74,2
أُتفق تماماً	8	25,8	25,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق تماماً	1	3,2	3,2	3,2
لا اتفق	6	19,4	19,4	22,6
محايد	7	22,6	22,6	45,2
اتفق	7	22,6	22,6	67,7
أُتفق تماماً	10	32,3	32,3	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق تماماً	2	6,5	6,5	6,5
لا اتفق	6	19,4	19,4	25,8
محايد	6	19,4	19,4	45,2
اتفق	9	29,0	29,0	74,2
أُتفق تماماً	8	25,8	25,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق تماماً	2	6,5	6,5	6,5
لا اتفق	10	32,3	32,3	38,7
محايد	5	16,1	16,1	54,8
اتفق	9	29,0	29,0	83,9
أُتفق تماماً	5	16,1	16,1	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق تماماً	2	6,5	6,5	6,5
لا اتفق	6	19,4	19,4	25,8
محايد	4	12,9	12,9	38,7
اتفق	9	29,0	29,0	67,7
أُتفق تماماً	10	32,3	32,3	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق	2	6,5	6,5	6,5
محايد	3	9,7	9,7	16,1
اتفق	12	38,7	38,7	54,8
أُتفق تماماً	14	45,2	45,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	2	6,5	6,5	6,5
اتفق	17	54,8	54,8	61,3
أُتفق تماماً	12	38,7	38,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	6	19,4	19,4	19,4
اتفق	13	41,9	41,9	61,3
أُتفق تماماً	12	38,7	38,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق	2	6,5	6,5	6,5
محايد	2	6,5	6,5	12,9
اتفق	15	48,4	48,4	61,3
أُتفق تماماً	12	38,7	38,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	5	16,1	16,1	16,1
اتفق	17	54,8	54,8	71,0
أُتفق تماماً	9	29,0	29,0	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	2	6,5	6,5	6,5
اتفق	13	41,9	41,9	48,4
أُتفق تماماً	16	51,6	51,6	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا اتفق	1	3,2	3,2	3,2
محايد	4	12,9	12,9	16,1
اتفق	12	38,7	38,7	54,8
أُتفق تماماً	14	45,2	45,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	4	12,9	12,9	12,9
اتفق	14	45,2	45,2	58,1
أنتفق تماماً	13	41,9	41,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

P25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	4	12,9	12,9	12,9
اتفق	19	61,3	61,3	74,2
أنتفق تماماً	8	25,8	25,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Correlations

		TECHNOLOG_INFORMATION	GESTION_FISCAL1
TECHNOLOG_INFORMATION	Pearson Correlation	1	,529**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	31	31
GESTION_FISCAL1	Pearson Correlation	,529**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	TECHNOLOG03, TECHNOLOG02, TECNOLOG01 ^b		Introduire

a. Variable dépendante : GESTION_FISCAL1

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,676 ^a	,456	,283	,40818

a. Prédicteurs : (Constante), TECHNOLOG03, TECHNOLOG02, TECNOLOG01

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,475	3	,825	4,951	,007 ^b
	Résidus	4,499	27	,167		
	Total	6,973	30			

a. Variable dépendante : GESTION_FISCAL1

b. Prédicteurs : (Constante), TECHNOLOG03, TECHNOLOG02, TECNOLOG01

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,112	,880		1,264	,045
	TECNOLOG01	,311	,191	,271	1,630	,015
	TECNOLOG02	,336	,155	,344	2,163	,040
	TECNOLOG03	,148	,095	,253	1,559	,031

a. Variable dépendante : GESTION_FISCAL1

الملحق رقم (2) : نموذج الاستبيان

جامعة محمد بوضياف بالمسيل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص ماستر أكاديمي: مراقبة التسيير

الاستبيان المستعمل في الدراسة

يقوم الباحث بإجراء بحث بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي في المؤسسات الاقتصادية"، وخدمة لأغراض هذا البحث واستكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة ماستر فقد تم إعداد هذا الاستبيان للحصول على المعلومات الكافية لهذا الغرض، راجياً من سيادتكم الإجابة بكل موضوعية وشفافية.

علماً بأن ما تقدموه من معلومات سوف يتعامل بسرية تامة وانه لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي والدراسة فقط.

تقبلوا منها فائق التقدير والاحترام

السنة الجامعية:

2015 - 2016

ملاحظة: يرجى وضع (X) في الخانة المناسبة للإجابة:

الجزء الأول: بيانات عامة:

أولاً- بيانات الشخصية والوظيفية:

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- المستوى العلمي:

☐ شهادة ليسانس

☐ شهادات ما بعد التدرج

☐ شهادات أخرى

3- السن: أقل من 34 ☐

☐ من 34 الى 44

☐ من 44 الى 52

☐ أكبر من 52

4- سنوات الخبرة:

☐ من 1 الى 5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات

☐ من 10 الى 15 سنة ☐ من 15 سنة فأكثر

5- الوظيفة:

☐ مدير ☐ رئيس مصلحة

☐ رئيس مكتب ☐ موظف

ثانياً- توصيف المؤسسة:

6- التصنيف الاقتصادي للمؤسسة :

● قطاع صناعي ☐ ● قطاع تجاري ☐ ● قطاع خدمي ☐

7- التصنيف حسب حجم المؤسسة:

● أقل من 10 أفراد ☐ ● من 10-49 فرد ☐

● من 50-250 ☐ ● من 250 فأكثر ☐

الجزء الثاني: أسئلة الاستبيان:

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية:

المقياس					الرقم	الفقرة
لا	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما		
لا	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما		
					أولاً- المعرفة القبلية لوسائل التكنولوجيا المعلوماتية:	
					1.	تلقي تدريب شخصي على استعمال جهاز الإعلام الآلي
					2.	تلقي تدريب عن طريق المؤسسة لاستعمال جهاز الإعلام الآلي
					3.	ضرورة وجود في المؤسسة مصلحة أو قسم يرفع الوسائل التكنولوجية
					4.	ضرورة قيام المهندسون في تكنولوجيا المعلومات بإعداد برامج تدريبية تساعد على استخدام تكنولوجيا المعلومات
					5.	تسعى المؤسسة لاستخدام برمجيات حديثة باستمرار
					ثانياً- أدوات تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة:	
					6.	يجب أن تكون كل الأقسام تتوفر وتستعمل كمبيوتر شخصي
					7.	ضرورة وجود كمبيوتر رئيسي (Serveur) (خادم) على مستوى الإدارة العليا
					8.	ضرورة وجود قاعدة بيانات أو بنك معلومات على مستوى المؤسسة
					9.	وجود نظم معلومات محاسبية و جبائية مثبتة في أجهزة الكمبيوتر المتوفرة لديكم
					ثالثاً- تحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات:	
					10.	ارتفاع تكلفة التدريب على أدوات تكنولوجيا المعلومات

					11. عدم ملائمة أدوات تكنولوجيا للاحتياجات الفعلية في المؤسسة
					12. عدم توفر التدريب المطلوب على أدوات تكنولوجيا المعلومات
					13. صعوبة السيطرة أو المحافظة على امن وسرية المعلومات في المؤسسة
					14. عدم مواكبة التطورات والمستجدات في تكنولوجيا المعلومات
					15. عدم قناعة الإدارة العليا أو مجلس الإدارة بأهمية تكنولوجيا المعلومات
					16. وجود إنقطاعات متكررة على مستوى الشبكة

المحور الثاني: الوظيفة الجبائية في المؤسسة:

الرقم	الفقرة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
17.	الإستراتيجية الضريبية جزء من الإستراتيجية العامة للمؤسسة					
18.	ضرورة وجود مسير مختص يقوم بتسيير جباية المؤسسة					
19.	المؤسسة تستغل الامتيازات الجبائية بطريقة مثالية					
20.	المؤسسة تقوم بتسيير ضرائبها بفعالية					
21.	المؤسسة تمتلك قاعدة بيانات تساعد على توثيق المعلومات الجبائية					
22.	المؤسسة تقدم تصريحات جبائية دقيقة لمصلحة الضرائب					
23.	المؤسسة تمارس رقابة جبائية داخلية بصورة دورية					
24.	يؤدي القيام بالوظيفة الجبائية داخل المؤسسة إلى صدق المعلومات الجبائية					
25.	تسيير الضريبة يساهم في تخفيض تكاليف التسيير العادية					

الملحق رقم (3): أسماء محكمي الإستبيان

الرقم	اسم الأستاذ
1	حريزي فاروق
2	بلواضح الجيلالي
3	غلاب فاتح

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص:

الدراسة كان الهدف منها بيان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي لمختلف المؤسسات الاقتصادية ومع عينة للدراسة.

حيث أجرى الباحث دراسة على عينة متكونة عدة مؤسسات اقتصادية، إذ اعتمد في عملية جمع البيانات على استمارة احتوت على فقرات متعلقة بمؤشرات قياس المتغيرات الخاصة بنموذج البحث المقترح. ليتم بعد ذلك استعمال مجموعة من أدوات الإحصاء المتمثلة في برنامج spss نسخة 22.

وقد توصل إلى مجموعة من النتائج أهمها : وجود علاقة ايجابية وذات دلالة إحصائية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي، لينتتم البحث بجملة من الاقتراحات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات - نظام المعلومات - التسيير الجبائي - نظام المعلومات الجبائي - عصنة الإدارة الضريبية - الإدارة الالكترونية.

Abstract:

The aims of this study of knowing the impact of the using of Informations Technology of the effectiveness of the Tax Management in diffirent economics organisations with a sample of the study.

Where The researcher studied on a sample of many economics organisation, He depends in the process of collecting data on the form contained clauses relating to indicators to measure variables model of the suggested research, Then the use of a set of statistical tools of **SPSS** software version 22.

The results of this study are: : a positive and statistically significant related to the impact of information technology on management effectiveness tax, to seal the search by a set of suggestions.

Keywords: IT- system information - system information the tax - tax management - modernize the tax administration - electronic administration.