



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الشعبة: علوم مالية ومحاسبة
تخصص: مالية
بغنوان:

دور المنصات الرقمية في تعزيز التحصيل الجبائي

دراسة حالة مركز الضرائب CDI بغرداية من 2024 الى 2025

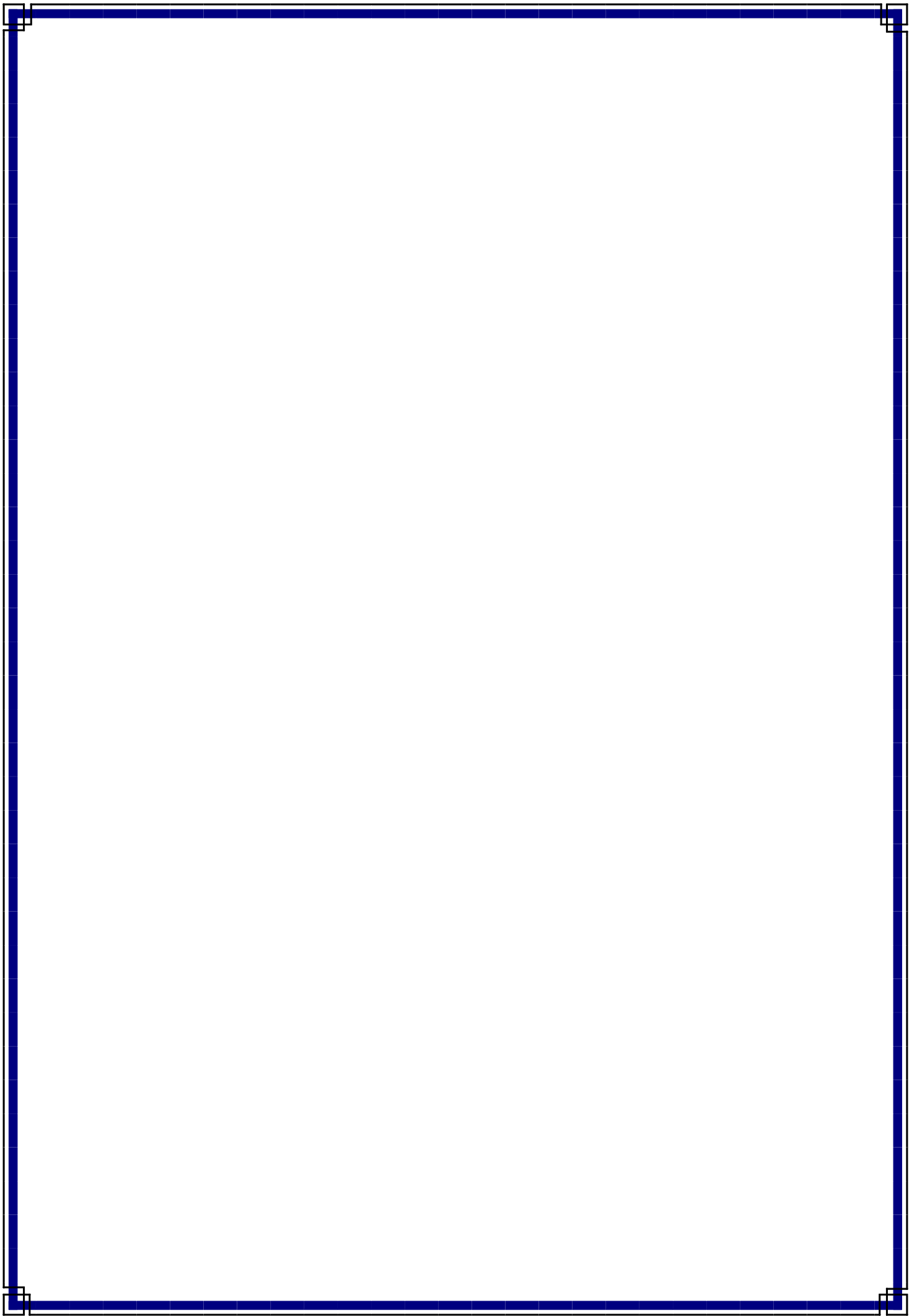
من إعداد الطالب: لخضر أولاد الحاج يوسف

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/06/15

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

د/هندي كريم	(أستاذ - جامعة غرداية)	رئيسا
د/ قطيب عبد القادر	(أستاذ - جامعة غرداية)	مشرفا ومقررا
د/ أولاد إبراهيم ليلى	(أستاذ - جامعة غرداية)	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024





جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الشعبة: علوم مالية ومحاسبة
تخصص: مالية
بغنوان:

دور المنصات الرقمية في تعزيز التحصيل الجبائي

دراسة حالة دراسة حالة مركز الضرائب CDI بغرداية سنة من سنة 2024 الى سنة 2025

من إعداد الطالب: لخضر أولاد الحاج يوسف

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/06/15

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

د/هندي كريم (أستاذ - جامعة غرداية) رئيسا

د/ قطيب عبد القادر (أستاذ - جامعة غرداية) مشرفا ومقررا

د/ أولاد إبراهيم ليلي (أستاذ - جامعة غرداية) مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

اللهم لك الحمد في يقظتي وفي غفوتي وفيما خلقت وما رزقت

و لك الحمد كما هديتني للإسلام وعلمتني الحكمة والقرآن

إلى من قال فيهم المولى بعد بسم الله الرحمن الرحيم

"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيراً"

وفرض طاعتهما و جعل طاعتنا لهم من طاعته الذين لو أهديتهما النفيس لما وفيت.

إلى من منحني حق أول صرخة في الوجود وغمرتني بحبها وعلمتني معنى الحياة، إلى النبع

الصافي الذي طالما راودني حبا وحنانا والتي لا تزال صلواتها تنير لي الطريق وتضيء لي

درب الحياة إلى أعز ما املك أطال الله في عمرها

أمي الغالية.

إلى القلب الطيب الذي تعب من أجلي ومنحني الإرادة

الذي طالما انتظر ثمرة جهدي أتمنى له طول العمر

أبي العزيز.

إلى من قاسموني الحزن الأسري

إلى إخوتي وأخواتي.

إلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم مذكرتي

إليكم أهدي جميعاً ثمرة جهدي

لخضر

شكر وتقدير

نحمد الله العظيم الذي يسر لنا السبل
و سخر لنا الأسباب حتى استطعنا إتمام هذا العمل بعونه جل شأنه.
نتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور قطيب عبد القادر
على قبوله الإشراف على هذه المذكرة و على نصائحه و توجيهاته العلمية
كما نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
بجامعة غارداية .

وإلى كل من ساعدنا في إتمام هذا العمل من قريب أو بعيد
وفي الأخير نسأل الله القدير أن يوفقنا لما يحب ويرضى
إنه ولي ذلك و القادر عليه
و الحمد لله رب العالمين

المُلخَص

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور المنصات الرقمية في تعزيز التحصيل الجبائي في الجزائر ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على التساؤلات، إستخدمنا المنهج الوصفي لتوضيح متغيرات الدراسة نظريا كما إعتدنا في الدراسة الميدانية على أداة الاستبيان حيث وزع على 40 عامل لمركز الضرائب بولاية غرداية وتم الاعتماد على نظام spss لتحليل واختبار فرضيات الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود الوعي الكافي لدى إدارة الضرائب بضرورة أهمية تطبيق المنصات الرقمية لتعزيز مختلف آليات التحصيل و تفعيل جميع وظائف المؤسسة المختلفة.

الكلمات المفتاحية: منصات رقمية، تحصيل جبائي، إدارة ضرائب.

Abstract

This study aimed to shed light on the role of digital platforms in enhancing tax collection in Algeria. To achieve the objectives of the study and answer the questions, a questionnaire was prepared and distributed to 40 workers of the tax center in Ghardaïa governorate and relied on the spss system to analyze and test the study hypotheses.

The study came up with a set of results, the most important of which is the existence of sufficient awareness among the tax administration

of the importance of applying digital platforms to enhance the various collection mechanisms and activate all the different functions of the organization.

Keywords: Digital platforms, tax collection, tax administration .
Translated with DeepL.com (free version)

قائمة المحتويات

المُلخص	Erreur ! Signet non défini.
المُلخص	المُلخص.....
	Erreur ! Signet non défini.
المُلخص	IV.....
قائمة المحتويات	VI.....
قائمة الجداول	IX.....
قائمة الأشكال البيانية	VI.....
مقدمة	أ.....
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمنصات الرقمية والتحصيل الجبائي	1
تمهيد	2.....
المبحث الأول: مفهوم المنصات الرقمية	3.....
المبحث الثاني: مفهوم التحصيل الجبائي	28
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	40
خلاصة الفصل	50
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة	51
تمهيد	52

53	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي CDI بولاية غرداية
56	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)
85	خلاصة الفصل:
87	خاتمة
90	قائمة المراجع
97	فهرس المحتويات
IV	
VI	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال البيانية
أ	مقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمنصات الرقمية والتحصيل الجبائي
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفهوم المنصات الرقمية
28	المبحث الثاني: مفهوم التحصيل الجبائي
40	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
50	خلاصة الفصل

51	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة.....
52	تمهيد
53	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي والتنظيمي لمديرية الضرائب بولاية غرداية.....
	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات) Erreur ! Signet non défini.
85	خلاصة الفصل:
87	خاتمة
90	قائمة المراجع.....
97	فهرس المحتويات

قائمة الأشكال

15	الشكل (01) البنية التحتية للمنصة الرقمية
67	الشكل رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس
68	الشكل رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
69	الشكل رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي للوظيفة
70	الشكل رقم 05: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

الشكل رقم 06: يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.....71

الشكل رقم 07 يوضح توزيع أفراد العينة حسب استعمال المنصات والتطبيقات

الرقمية في التحصيل الجبائي.....73

الشكل رقم 08: يوضح توزيع أفراد العينة حسب أهمها74

قائمة الجداول

الجدول رقم (02-II): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان58

الجدول رقم (03-II): يوضح مضمون الإستبيان59

الجدول رقم (04-II) : متغيرات الدراسة60

الجدول رقم (05-II) يوضح مقياس ليكارت الخماسي.....62

الجدول رقم (06-II): يوضح مقياس التحليل.....62

الجدول (07-II) معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي

لجميع فقرات الاستبيان64

الجدول رقم (08-II) معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع

فقرات الاستبيان64

الجدول رقم (09-II) نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزيع البيانات66

الجدول رقم (10-II) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.....67

الجدول رقم (11-II) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية68

الجدول رقم (12-II) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.....69

- الجدول رقم (13-11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي.....70
- الجدول رقم (14-11) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.....71
- الجدول رقم (15-11) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب استعمال المنصات والتطبيقات
الرقمية في التحصيل الجبائي.....72
- الجدول رقم (16-11) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب أهمها.....73
- جدول رقم (17-11) يوضح تصورات المستجوبين لمحور فاعلية المنصات الرقمية
مرتبة حسب الأهمية.....75
- الجدول رقم (18-11) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " الثقة والشفافية "
مرتبة حسب الأهمية.....76
- الجدول رقم (19-11) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " الثقة والشفافية "
مرتبة حسب الأهمية.....77
- الجدول رقم (20-11) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " التحديات و
الصعوبات " مرتبة حسب الأهمية.....78
- جدول رقم (21-11) : يوضح تصورات المستجوبين الأثر على التحصيل الجبائي80
- جدول رقم (22-11) : نتائج اختبار (T).....81
- جدول رقم (23-11): نتائج اختبار (T).....82
- جدول رقم (24-11): نتائج اختبار (T).....83

مقدمة

في عصر الثورة الرقمية التي تُعيد تشكيل ملامح الاقتصاد العالمي، أصبحت المنصات الرقمية ركيزةً أساسيةً لتحقيق التحولات الجذرية في الأنظمة الإدارية والمالية، لا سيما في مجال التحصيل الضريبي. وفي السياق الجزائري، حيث تسعى الدولة إلى تعزيز إيراداتها العامة لتمويل مشاريع التنمية وتحقيق الاستقرار الاقتصادي، تبرز المنصات الرقمية كحلٍّ استراتيجي لمواجهة التحديات المزمنة التي يعاني منها النظام الضريبي، مثل التهرب الضريبي وضعف الامتثال وتراكم الديون الضريبية.

تُعد الضرائب أحد أهم مصادر تمويل الخزينة العامة، إلا أن ضعف كفاءة التحصيل الجبائي في الجزائر يُعد عقبةً كبيرةً أمام تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية. هنا، تأتي المنصات الرقمية كأداةٍ قادرةٍ على إحداث نقلة نوعية في إدارة النظام الضريبي، من خلال تبسيط الإجراءات، وتعزيز الشفافية، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتوفير بيانات دقيقة تُمكن من اتخاذ قراراتٍ أكثر فعالية.

ب- إشكالية الدراسة:

في هذا السياق، تبرز المنصات الرقمية كحلٍّ واعد لتحسين إدارة النظام الضريبي، حيث تتيح تبسيط الإجراءات، وتعزيز الشفافية، وتقليل التكاليف الإدارية، بالإضافة إلى توفير بيانات دقيقة تسهل عملية الرقابة والتحليل. ولكن، رغم هذه الإمكانيات،

من خلال ما سبق، سنحاول تسليط الضوء على دور المنصات الرقمية في تعزيز التحصيل الجبائي في الجزائر، مع تحليل التحديات والفرص المتاحة لتحقيق نظام ضريبي أكثر كفاءة وعدالة.

وبالتالي يمكننا طرح الاشكالية التالية : " ما دور المنصات الرقمية في تعزيز التحصيل الجبائي في الجزائر؟

وبناءا عليه يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما هي الأدوار التي تلعبها المنصات الرقمية في تحسين كفاءة النظام الضريبي؟
2. كيف يمكن للمنصات الرقمية أن تسهم في الحد من التهرب الضريبي وتعزيز الامتثال الضريبي؟
3. ما هي التحديات التقنية والإدارية التي تواجه تطبيق المنصات الرقمية في الجزائر؟
4. ما هي التجارب الدولية الناجحة في استخدام المنصات الرقمية لتعزيز التحصيل الجبائي، وكيف يمكن الاستفادة منها في الجزائر؟

مقدمة

ت- فرضيات الدراسة :

- للإلمام بجوانب الموضوع والإشكالية الجوهرية المطروحة، يمكن تقديم الفرضيات كما يلي :
1. يمكن للمنصات الرقمية أن تسهم في الحد من التهرب الضريبي من خلال توفير بيانات دقيقة وشفافة.
 2. تواجه الجزائر تحديات تقنية وبشرية تعيق تطبيق المنصات الرقمية بشكل فعال في النظام الضريبي.

أهداف الدراسة :

- قصد الإجابة على إشكالية البحث، وإختبار صحة الفرضيات المتبناة، تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي :
- الإلمام بمختلف المفاهيم المرتبطة بالرقمنة والتحصيل الجبائي ؛
 - التعرف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الإدارة الجبائية.
 - التعرف على كيفية الحد من التهرب الضريبي باستخدام المنصات الرقمية

ث- أهمية الدراسة :

ترجع أهمية العلمية للدراسة نتيجة للتطورات التكنولوجية الهائلة في هذا العصر الذي سمي بعصر الثورة الرقمية، حيث تعد رقمنة الإدارة الجبائية خطوة هامة إلضفاء الشفافية في التعامل مع شركاء قطاع الضرائب، من مواطنين ومؤسسات وهيئات خاصة، فهي تعد شرطا أساسيا في معادلة كسب الثقة بين هؤلاء الشركاء، و رفع مستوى التحصيل الضريبي، و تحقيق العدالة الجبائية.

ج- مبررات اختيار الموضوع :

للإلمام بجوانب البحث ومعالجة الإشكالية، يمكن تقديم الأسباب الذاتية والموضوعية كما يلي :

● الأسباب الذاتية :

- الرغبة في توسيع المعارف في مجال الرقمنة ؛
- محاولة ربط وإسقاط الجانب النظري الأكاديمي مع الجانب العملي المهني؛
- محاولة الإطلاع على واقع التحصيل الجبائي بالجزائر .

● الأسباب الموضوعية :

- كون موضوع البحث من أهم المواضيع المطروحة على الساحة الاقتصادية والاجتماعية في السنوات الأخيرة؛
- الحداثة النسبية للموضوع محل الدراسة؛
- علاقة الموضوع بالتخصص؛

د- منهج البحث والأدوات المستخدمة :

يهدف معالجة موضوع الدراسة وللإجابة على إشكالية البحث الرئيسية والتساؤلات الفرعية المطروحة إستخدامنا المنهج الوصفي في الجوانب النظرية للموضوع من خلال تقديم مختلف المفاهيم والتعاريف التي تم إستخلاصها من الكتب والرسائل والمقالات العلمية ، أما في الجانب التطبيقي على دراسة مجموعة من المؤشرات التي تصدر من الهيئات المحلية و الرسمية بالجزائر قصد التمكن من فهم الدور الذي تلعبه الرقمنة في التحصيل الجبائي .

ذ- صعوبات البحث :

- لقد مرت فترة البحث وإعداد هذه المذكرة بجملة من العراقيل تمثلت في :
- صعوبة الحصول على مؤشرات حديثة من الهيئات المعنية حول موضوع و مجال الدراسة ؛
 - تحفظ هيئات ومؤسسات الدولة بنشر بعض المعطيات أو المعلومات التي لها صلة بموضوع الدراسة.

ر- تقسيم الدراسة

تبعا للأهداف المتوخاة من البحث، ولمعالجة الإشكالية والتساؤلات الفرعية، ولاختبار الفرضيات، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين بحيث أنه :

يتناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي للدراسة ، ويتضمن مبحثين المبحث الأول تمحور حول مفهوم المنصات الرقمية ، أما المبحث الثاني والذي كان تحت مفهوم التحصيل الجبائي

أما الفصل الثاني فيتناول الإطار التطبيقي للدراسة ويتضمن مبحثين المبحث الأول الإجراءات المنهجية للدراسة أما المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات لتأتي بعدها الخاتمة .

ز- حدود الدراسة:

تحدد حدود الدراسة نطاق البحث لتوضيح مدى تطبيق النتائج:

1.الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على العلاقة بين دور المنصات الرقمية في تعزيز التحصيل الجبائي

2.الحدود المكانية: تجرى الدراسة على مركز الضرائب CDI بغيرداية

3.الحدود الزمنية: تغطي الدراسة الفترة من 2024 الى 2025.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية
للمنصات الرقمية والتحصيل الجبائي

تمهيد

للرقمنة أثر كبير على مختلف الإدارات من حيث وظائفها وتنظيمها، حيث أثبتت الدراسات الحديثة أن التحول الرقمي عمل على تغيير مناحي الحياة وقدم تغييرات كبيرة وهامة على الصعيد الإداري، كما غيرت الرقمنة من آليات عمل وأداء الإدارات العمومية من بينها الإدارة الجبائية، وذلك تحت إسم رقمنة الإدارة الجبائية، حيث ساعدت في تعزيز المصداقية والثقة بين طرفي العلاقة الجبائية، وزادت من مقدار التحصيل الضريبي من خلال تسهيل عملية مراقبة وجمع الضريبة، والعمل على محاربة كل أشكال الغش والتهرب الضريبي.

وستتطرق في هذا الفصل إلى الأدبيات المتعلقة بالمنصات الرقمية والتحصيل الجبائي

المبحث الأول: مفهوم المنصات الرقمية

سنتطرق في هذا المبحث إلى تعريف المنصات الرقمية في المطلب الأول ثم أبعاد ومبادئ المنصات الرقمية في المطلب الثاني وبعد ذلك أنواع ومرتكزات المنصات الرقمية في المطلب الثالث يليها المطلب الرابع حول تقييم المنصات الرقمية.

المطلب الأول: تعريف المنصات الرقمية

هناك العديد من التعريفات لمنصات الرقمية ولكن يجب أولاً ذكر نشأة الرقمنة ثم تعريفها و ذكر أهم خصائصها

الفرع الأول: نشأة الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتسبة بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا ، منذ الخمسينات حسب هركر من خلال نتائج المحققة لاختفاء السجلات الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية.¹

وفي 1956 قدمت شركة IBM عالم الأعمال إلى الأقراص المغناطيسية وبيانات الوصول العشوائي محاسبة ذاكرة الوصول العشوائي، والتي تم "650" RAMAC ، RAMAC 305 "باستخدام استخدامها لأول مرة في نظام حجز الخطوط الجوية المتحدة، تضم كل واحدة منها

¹ أرفيس سمية و قيصر شيماء، "دور الرقمنة في تخفيض التكاليف في مؤسسة التعليم العالي -دراسة حالة جامعة المسيلة -".مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الاكاديمي في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي .المسيلة، الجزائر 2020-2021 ص 05- 08 .

350 وحدة تخزين على القرص، والتي ترزن طناً واحداً وتوفر سعة إجمالية تبلغ 5 ميغا بايت أي ما يعادل تقريباً سيارة ميتسوبيشي ميراج، وملف صورة عالية الدقة مقاس 3 X 4 بوصة.

ادعى البيان الصحفي لشركة IBM الذي أعلن عن RAMAC أن المعاملات التجارية ستم معالجتها بالكامل فور حدوثها هذا ما يجسد قيمة الرقمنة، والتي كانت ولا تزال معالجة أسرع وأكثر كفاءة.¹

• 1960 كي لا يتفوق عليها منافسها، أطلقت شركة الخطوط الجوية الأمريكية نظام Sabre الحجز الرحلات، والذي عالج 84000 مكالمات هاتفية في اليوم وخزن 807 ميغابايت من الحجزات، وجدول الرحلات، وجرّد المقاعد.

• 1968 بدأت مكتبات الولايات المتحدة في استخدام تسجيلات الفهرسة المقروءة آلياً، تم تنفيذ مشروع مارك التجريبي الأولي بواسطة مكتبة الكونجرس وتضمن نقل بيانات الفهرسة لحوالي 16000 عنوان إلى أشرطة مغناطيسية يمكن قراءتها آلياً لتسهيل التوزيع.

• بحلول نهاية يونيو من عام 1968، تم توزيع حوالي 50000 سجل لاستخدامها في إنتاج كتالوجات الكتب وبطاقات الفهرس وأدوات المكتبة الأخرى، بينما تم إدخال ماكينات cashpoint السلاّث المبكرة لأجهزة الصراف الآلي (ATMS) في لندن قبل ما يقرب من عقد من الزمان. سمح تطوير التكنولوجيا الرقمية لبنوك الادخار السويدية بالبّء في اختبار النقطة النقدية الشبكية في عام 1968 للاتصال بأجهزة الكمبيوتر الخاصة بالبنك والملفات الرقمية، وتقديم تجربة مستخدم أكثر اكتمالاً، حيث يمكنهم الآن أيضاً التحقق من أرصدة حساباتهم وسحب مبالغ مختلفة دون التفاعل مع صراف بشري.

• 1970 قبل تعميم أجهزة القراءة الإلكترونية والكتب الإلكترونية بوقت طويل، تم إطلاق مشروع "جوتنبرج" بهدف جعل الأعمال الخالية من حقوق الطبع والنشر متاحة إلكترونياً للجميع،

¹ - البناء، فايز عبد الله، التحول الرقمي المفهوم، الأبعاد، والتطبيقات. دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2018، ص 63.

وأدخل مؤسس المشروع نص إعلان استقلال الولايات المتحدة في حاسوب مركزي في جامعة "إلينيوي"، مستهلا اتجاهها لرقمنه المستندات الذي يستمر مع بعض التطورات الرئيسية حتى يومنا هذا.

• 1979 أطلقت "Fedex" نظام العملاء والعمليات والخدمات عبر الإنترنت، وقامت "COSMOS" برقمنة إدارة الأشخاص والحزم والمركبات وسيناريوهات الطقس في الوقت الفعلي، مما يسمح بتحديثات غير مسبقة في حالة التسليم .

• 1984 لأول مرة، سأل مكتب الإحصاء الأمريكي المستجيبين عن استخدامهم لأجهزة الكمبيوتر في المنزل في ذلك الوقت كان 8% من جميع الأسر الأمريكية تمتلك جهاز كمبيوتر شخصي، بحلول عام 2016، بلغ 89% من الأسر الأمريكية عن امتلاكها لأجهزة الكمبيوتر (بما في ذلك الهواتف الذكية)، وكان لدى 81 اتصال إنترنت واسع النطاق.¹

• 1991 تم إطلاق أول شبكة خلوية G2 في فنلندا، باستخدام الإشارات الرقمية بدلاً من الإرسال التناظري بين الهواتف المحمولة والأبراج الخلوية، زادت شبكات G2 من سعة النظام وأدخلت خدمات بيانات ثورية في ذلك الوقت مثل الرسائل النصية، والتي من شأنها أن تصبح واحدة من أكثر أشكال الاتصال انتشارا في العقود القادمة

• 1994 ربما في أول معاملة تجارية إلكترونية على الإطلاق، تم تقديم طلبات عبر الإنترنت من "بيتزاهايت".

• 2003 للمرة الأولى، تجاوزت المدفوعات الإلكترونية النقد والشيكات كأسلوب الدفع المفضل للمستهلكين الأمريكيين، وقد ساهم ذلك في الطلب المتزايد لبطاقات الخصم كخيار للدفع .

• 2004 أطلقت Technologies Exela الإصدار الأول من الماسحات الضوئية للشركات "DocuScan" ، والتي تطورت إلى خط "IntelliScan" للماسحات الضوئية، التي

1 - منصور، أحمد عبد الحميد، الثورة الرقمية والتحول الاقتصادي العالمي. مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2021، ص24.

تتضمن تقنية التعرف الضوئي على الأحرف المدمجة وبرامج استخلاص البيانات الذكية، حيث يعد "IntelliScan" حالياً أحد أسرع منصات المسح في العالم .

• 2012 بعد ما يقرب من 20 عاما من البيع عبر الإنترنت، تجاوزت مبيعات التجارة الإلكترونية السنوية تريليون دولار في جميع أنحاء العالم لأول مرة.

• 2014 بلغ عدد مستخدمي الإنترنت حول العالم 3 مليارات.

• 2020 دخلت "Mastercard" و "Exela" في شراكة لإطلاق حل Pay-To-Request

، والذي أصبح الأول من نوعه في UK.PAY وتتيح هذه التقنية قدراً أكبر من الاتصالات والمرونة لكل من دافعي الفواتير ، والدافعين من خلال خدمة مراسلة آمنة وموحدة.

• لقد كان التحول الرقمي أحد أكثر الاتجاهات ثباتاً وشهرة على نطاق واسع والتي شكلت أكبر تحديات العصر الحديث، وأصبحت تكنولوجيا التعلم الآلي وتحويل المستندات الورقية إلى أصول رقمية بالكامل، أسرع وأسهل من أي وقت مضى وبدرجة متزايدة من الدقة¹.

الفرع الثاني: تعريف الرقمنة

تتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح "الرقمنة" وذلك وفقاً للسياق الذي تستخدم فيه :

• **تعريف 01:** شارلوت بيرس Charelette Buresi عرف الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي² .

• **تعريف 02:** الرقمنة عبارة عن عملية تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكلها الرقمي ويتم هذا الإجراء بهدف توفير أكبر قدر من مصادر المعلومات لمدة أطول، وكذلك إيصالها إلى أكبر قدر من مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين في العالم³ .

¹ مناصرية سميرة و زبيدي جريدة، "رقمنة الادارة الجبائية واثرها على التحصيل الجبائي". مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص: محاسبة و جباية معقدة . برج بوعرييج: جامعة محمد بشير الابراهيمية 2021-2022 ص 08-10.

² بوزيد حميد حميدوش علي، "اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة " المتطلبات والعوائد " تجارب دولية"، المجلة العالمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، سنة 2020 ص 44.

³ ربيع نصيرة، "حتمية الرقمنة كآلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 02، سنة 2021 ص 1034.

• **تعريف 03:** وتعد الرقمنة أو التحويل الرقمي Digitization هي عملية تحويل بيانات إلى شكل رقمي وذلك من أجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور سواء كانت فوتوغرافية أو خرائط إلى إشارات ثنائية binary signals باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي scanning التي تسمح بعرض النتيجة على شاشة الحاسب¹.

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الرقمنة "على أنها تحويل البيانات من الشكل الملموس، إلى شكل رقمي مقروء بواسطة جهاز الكمبيوتر، ما يتيح تخزينها وعرضها ونشرها للاستفادة منها في أغراض مختلفة".

الفرع الثالث: خصائص الرقمنة

تتميز التكنولوجيا الرقمية بجملة من الخصائص، نوجزها فيما يلي:²

1. تسهم التكنولوجيا الرقمية في تعجيل الخطى باتجاه تحقيق إستمرار الممارسات الفضلى وضمانها، مادامت التكنولوجيا الرقمية الأسلوب الأكثر فاعلية وكفاءة لتسيير العمل الافتراضي من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة.

2. التكنولوجيا الرقمية لها القدرة على تحقيق أعلى درجات سرعة التخاطر ورشاقة الحركة والمرونة العالية، التي تتجسد بتوفير أي شيء وكل شيء، وفي أي وقت ومكان وبأية طريقة.

3. تتمتع التكنولوجيا الرقمية بخاصية القدرة على تحسين الفاعلية التشغيلية، من خلال الاستثمار الأمثل لأرقى التقنيات المتاحة بالنسبة للمؤسسة والعقول الرقمية المدربة والخبرة، إلا أن التكنولوجيا الرقمية بحكم طبيعتها المتجددة لا تؤمن فقط بتحسين الفاعلية التشغيلية، وإنما تسعى جاهدة لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، من خلال تحقيق أعلى مستويات الفاعلية

¹ عمر حوتية، رحاب فايز أحمد سيد، "المكتبات الجامعية الرقمية كنموذج للتحويل نحو العمل في البيئة الرقمية"، مجلة بيبليوفيليا للدراسات المكتبات والمعلومات العدد 05 سنة 2020 ص 17.

² ومان محمد توفيق، "تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية: دراسة في الأبعاد السوسيو التقنية، حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة، الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016، ص 97، 98.

التشغيلية وضمانها مقارنة بالمنافسين، وهذا لا يتحقق بسهولة في النظام السابق غير الرقمي خصوصا عندما لا تكون المنافسة شديدة.

4. تقليص المكان، فالتكنولوجيا الرقمية تجعل كل الأماكن متجاورة، وتمسح كل الحدود الجغرافية وتغير لمفهوم الزمان والمكان.

5. تقليص الوقت، تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

6. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة، نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.

المطلب الثاني: أبعاد ومبادئ المنصات الرقمية

تتميز المنصات الرقمية بمجموعة من الأبعاد التي تشكل في مجملها وصفا شاملا لها، كما لها مجموعة من المبادئ التي تسهل من عملية استخدامها، وهذا ما سنتناوله في هذا المطلب

الفرع الأول: أبعاد المنصات الرقمية

تقدم المنصة الرقمية العديد من الخدمات والمعلومات وعادة ما تشمل أبعاد المنصة الرقمية على:¹

- **الأبعاد التقنية** وتشمل الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات والاتصالات اللاسلكية والشبكات والخوادم والتخزين السحابي وغيرها من التقنيات الحديثة التي تمكن تشغيل المنصة الرقمية وجعلها متاحة للمستخدمين.

- **الأبعاد الاجتماعية** وتشمل المجتمعات والمجموعات التي تستخدم المنصة الرقمية والعلاقات الاجتماعية بينهم، بما في ذلك الاتصالات والتواصل والتفاعل وتبادل المعلومات والخبرات والتجارب.

¹ Thijs.L.Brozkhuisen, **Digital platform openness: drivers, dimensions and outcomes**, journal of business research, 2019, p3.

- **الإبعاد الاقتصادية** وتشمل الشركات والأعمال التجارية التي تعمل على المنصة الرقمية، والتي تعمل على توفير الخدمات والمنتجات والحلول المتاحة للمستخدمين على المنصة، وتشمل أيضا العمليات التجارية المختلفة مثل التسويق والإعلان والمبيعات والتوزيع والتسليم والدفع الإلكتروني.¹

- **الأبعاد القانونية** وتشمل القوانين واللوائح والسياسات التي يتم تطبيقها على المنصة الرقمية والتي تحدد المسؤوليات، والحقوق والواجبات للمستخدمين والشركات التي تعمل على المنصة.

- **الأبعاد الثقافية** وتشمل القيم والمعتقدات والتقاليد والعادات، التي تؤثر على استخدام المنصة الرقمية والتفاعل بين المستخدمين على المنصة.

يمكن تحديد بعض المبادئ الرئيسية للمنصات الرقمية في:

. شمولية الوصول إلى المنصات الرقمية لجميع الجمهور ؛

. سهولة وسرعة الوصول إلى المنصات الرقمية؛

. توفير الأمن وضمان الخصوصية للمستخدمين من خدمات المنصات الرقمية؛

. أن يكون استخدام المنصات الرقمية غير مكلف؛

• عدم استخدام المعلومات المصرح بها من طرف المستهلك لأي غرض آخر إلا بعد موافقته؛

• تعويض واجهة التعامل والتفاعل مع الإنسان في تقديم الخدمة بواجهة التفاعل إنسان مع

آلة).

1 - Van Dijck, José, Poell, Thomas, & de Waal, Martijn. ' The Platform Society: Public Values in a Connective World. Oxford University Press. 2018،P24.

الفرع الثاني: مبادئ المنصات الرقمية

من أهم مبادئ الرقمنة نذكر¹:

أولاً: تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطنين يتطلب خلق بيئة عمل فيها من المهارات والكفاءات المهيأة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة إنتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف و إستخلاص النتائج، وإقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

ثانياً : التركيز على النتائج: حيث ينصب إهتمام الإدارة العامة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور، تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين.

ثالثاً : سهولة الإستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع في المنازل، العمل، المدارس، والمكتبات كل موطن من التواصل.

رابعاً : تخفيض التكاليف: إن الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

خامساً : التغير المستمر: وهو مبدأ أساس ي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بإنتظام التحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس

¹ ودان بو عبدالله ، مركان محمد البشير ، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية ، مجلة المالية و الأسواق ، العدد ، 01جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، الجزائر ، ، 2023ص.ص 104-105

المطلب الثالث : أنواع ومركزات المنصات الرقمية

في هذا المطلب سنتطرق في الفرع الأول أنواع المنصات الرقمية وأيضاً مركزات المنصات الرقمية في الفرع الثاني

الفرع الأول: أنواع المنصات الرقمية

للمنصات الرقمية أنواع تتمثل في:¹

1- منصة الإعلام والاتصال: المشهد الإعلامي اليوم هو شبكة معقدة من المنصات المتصلة التي يتم تحرير المحتوى فيها، فعند التحدث عن المنصات يكون هناك فئات وأنواع محتوى الوسائط التي يمكن أن يستهلكها الجمهور، مثال على هذه المنصات قد تكون الأفلام الأخبار، البرامج، الألعاب، والأدب الهزلية، والروايات، والرسومات الكتب أو حتى وسائل التواصل الاجتماعي (الفايسبوك، تويتر، أنستغرام، واتساب) التي توفر إمكانية التواصل والبقاء على اتصال مع الأصدقاء والأسرة وغيرها من الاتصالات اللقاء والتعرف على الناس، فكل منصة لديها القدرة على تحمل التكاليف والحدود الخاصة بها لهذا يجب الأخذ بعين الاعتبار نوع المنصة الذي يتناسب مع المحتوى الذي تم إنشائه.

2- منصات التسوق عبر الانترنت هي منصات تقع تحت مظلة التجارة الالكترونية يتم تجميع السلع أو الخدمات أو مشاركة المنتجات المنسقة من مزوديين متعددين لعرضها وبيعها عليها، ويكون مشغل السوق الكيان الذي يسيطر على هذه المنصة وهو المسؤول عن تسهيل المعاملات التي تحدث خلال التسوق عبر الانترنت، بما في ذلك تقديم المدفوعات الجماعية للمورد فضلاً عن تقديم الخدمات من خلال السوق وأفضل مثال على هذه المنصة BNB، AIR UBERKK، UP WORK التي توفر سوق للمساعدة المهنية عند الطلب للحصول على مشاريع للقيام بها.

¹ حسين حموشة، بوزكري جيلالي، "التسويق الرقمي في ظل بيانات منصات التواصل الاجتماعي"، الملتقى الوطني الدولي الافتراضي حول البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية: الفرص، التحديات، والآفاق، جامعة تيسمسيلت - الجزائر، 20-21 جوان 2022، ص. 38.

3- المنصات الإخبارية هي منصات رقمية قامت بإنشائها وكالات الأنباء الإعلامية قصد الانتقال أو القفز بالعمل الصحفي الراقي مستوياته، حيث ركزت هذه المنصات بشكل كبير على الأدوات الرقمية الأساسية لإنتاج نوعية جيدة من الأخبار بطرق جديدة وبسرعة أكبر وبتكلفة أقل وكذلك لتصميم الممارسات أو الخدمات التي تساعد على حل الأزمات والمهام.

4- منصات اقتصاد المشاركة أو الاقتصاد المشترك هي مجموعة أسواق العرض الطلب على السلع والخدمات التي تقوم من خلالها شركات تستخدم التطبيقات الالكترونية والمنصات لتحقيق التواصل بين مقدمي السلع والخدمات والمستهلكين ومن ثم دعم التجارة بناءا على الطلب، وبناءا على هذا فقد تجسدت آلية جديدة للعمل تتمثل في عقد ارتباطات قصيرة الأمد بين راغبين في العمل لحسابهم الخاص وتلك الشركات التي توفر الخدمات أو السلع للعملاء الشركة من المستهلكين عند طلبهم مقابل أجر يتم الاتفاق عليه وذلك من خلال المنصة الرقمية للشركة على شبكة الانترنت أو التطبيق الالكتروني على الهواتف الذكية، حيث يقوم المستهلكون بالبحث على مقدمي الخدمة أو السلعة والتواصل معهم عبر هذه المنصة أو العمل المطلوب الأمر الذي أدى إلى ظهور ترتيبات وأشكال جديدة أكثر مرونة في تنظيم الأعمال وخلق أسواق الكترونية كفيلة لتحل محل الأسواق التقليدية.¹

5- منصات التسلية هي منصات يمكن الدخول إليها وتوزيع وعرض ومشاركة المحتوى مثل الموسيقى أو مقاطع الفيديو، أو الصور، أو الألعاب عبر الانترنت والوصول إليها بشكل سريع وعند الطلب.

6- منصات التعليم : المنصات التعليمية هي عبارة عن منصة تعليم رقمي وهو تطبيق البرمجيات التي تدمج أدوات الإدارة المختلفة والاتصالات والتقييم وأنشطة الرصد وما إلى ذلك بهدف توفير الدعم التكنولوجي للمعلمين والطلاب لتحسين مراحل مختلفة من عملية

¹ زريني سوسن مخالفة السلام، عفون عرجونة، " دور المنصات الرقمية التعليمية في تطوير العمل الصحفي"، مذكرة لنيل شهادة الماستر قسم علوم

الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، جامعة كمامي 1945 قائمة الجوائز - 2017، ص 88

التعلم، حيث يتم الفصل بين المعلم والطالب عن طريقة الفضاء أو الوقت أين يتم سد الفجوة بين الاثنين من خلال استخدام التكنولوجيا والانترنت، وهي تقوم على نظام إدارة التعلم مثل مودل الذي يركز على وجه التحديد على مجال التعليم ويسمح بالتحكم في كل محتوى والمستخدمين والأفراد الذين يتفاعلون داخله يتم إنشاء محتويات وتحميلها مع بعض أدوات التأليف الخارجية.¹

ولقد انتشرت مثل هذه المنصات في الآونة الأخيرة، مثل منصات التعلم الذاتي المفتوح للجميع والتي توفر وسيلة مجانية ومريحة للراغبين بصعود درجات العلم دون تحمل تكاليفه الباهظة وتتضمن هذه المنصات دورات تعليم ترعاها جامعات مرموقة وأساتذة جامعيون لتكون متشابهة ما أمكن للتعليم التقليدي غير أنها تعتمد تقنيات تعليمية متطورة على عكس التعليم.

الفرع الثاني: مرتكزات المنصات الرقمية

أولاً: البنية التحتية للمنصات الرقمية

باعتبار أن المنصة الرقمية هي نموذج عمل يقوم على الربط والأداء، حيث يسمح لعدة مستخدمين منتجين كانوا أم مستهلكين بالاتصال عبره والتفاعل بعضهم مع بعض وإنشاء القيمة وتبادلها فإن هذه الوظائف لا تتم إلا عن طريق تحقيق مجموعة من الإجراءات والعمليات، أهمها تصميم عوامل محفزة لجذب المستخدمين إلى المنصة بصفة مستمرة وخلق ارتباط توافقي فيما بين المستخدمين من جهة وفيما بين المستخدمين والمحتوى أو الفائدة أو الخدمة داخل المنصة من جهة أخرى، أيضاً إنشاء بنية تحتية مركزية على أساسها يمكن للمستخدمين خلق وتبادل القيمة.

¹ - OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development)، An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation 2019 P35.

وتتكون بنية كل منصة بشكل عام من ثلاث طبقات رئيسية، تتكامل هذه الطبقات فيما بينها بشكل متوازن حتى تضمن أداء الوظيفة المطلوبة من المنصة على أكمل وجه، وتتمثل هذه الطبقات في:¹

1- طبقة الشبكة السوق المجتمع لها دور هام في بنية المنصة لأن بداخلها يتم خلق القيمة وتبادلها عن طريق الشبكة الخارجية للمنتجين، وتختلف أنماط هذه الطبقة من منصة إلى أخرى وقد تتضمن مستخدمين يتواصلون فيما بينهم بشكل ظاهر وعلمي كما هو الحال في شبكات التواصل الاجتماعي، وقد تضم مستخدمين يتواصلون بشكل ضمني أو خفي كما هو الشأن في منصة Minit.com والتي تعمل على إدارة الحياة المالية للأفراد والمؤسسات بحيث يمكن للمستخدم فيها أن يستفيد ضمناً من المجتمع الرقمي دون أن يتم التواصل مع أفراد هذا المجتمع بشكل علمي .

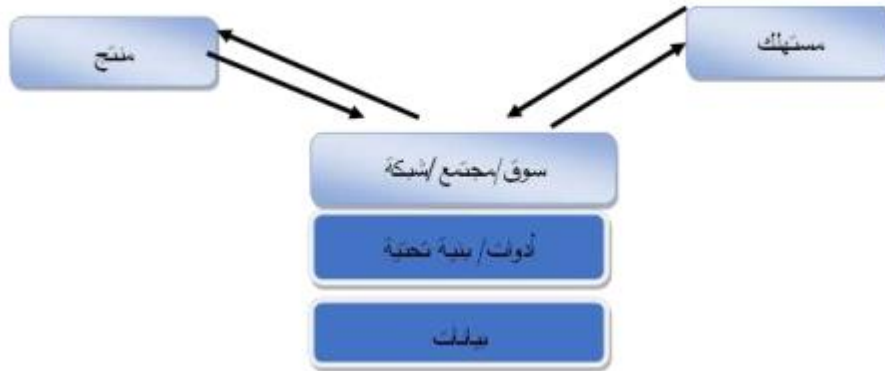
2- طبقة البنية التحتية التقنية يعتمد المنتجون الخارجيون في خلق القيمة على طبقة البنية التحتية التقنية كما هو الحال في يوتيوب حيث يقوم المنتجون برفع الفيديوهات ليضع البائعون السلع المتوفرة وأيضاً على أندرويد يبتكر المطورون تطبيقات جديدة في بعض أنواع المنصات مثل منصات التطوير الأندرويد حيث تحتل طبقة البنية التحتية حجماً أكبر، بينما في منصات أخرى تكون هذه الطبقة أقل أهمية كما هو الشأن في أنستغرام.

3- طبقة البيانات كل منصة تستخدم البيانات بطريقة ما في معظم الحالات قد تلعب طبقة البيانات دوراً أكثر أهمية من غيرها؛ لأنها تعمل على إحداث ربط ومطابقة المحتوى والسلع والخدمات الأكثر صلة بالمستخدمين المناسبين وفي حالات أخرى قد تتركز القيمة بشكل خاص في طبقات البيانات مثل منصة nest.com والتي تعمل على تجهيز المنازل والشركات بأجهزة

¹ سيف سويدي، صناعة المنصات الرقمية، منصة أريد للنشر والتوزيع، ط01 ماليزيا، 2020، ص 90.

ذكية متطورة للحماية وتسهيل الحياة اليومية، هذه المنصة تعتمد بشكل كبير على البيانات حيث تتكون القيمة بالكامل من البيانات التي يتم تجميعها والشكل الموالي يوضح طبقة البيانات.

الشكل (01) البنية التحتية للمنصة الرقمية



المصدر: سيف سويدي، صناعة المنصات الرقمية، منصة أريد للنشر والتوزيع، ط01

ماليزيا، 2020 ص 98.

يتضح من الشكل السابق الطبقات المختلفة للبنية التحتية والتي تترابط فيما بينها لتشكل أساس بناء منصة رقمية.

ثانيا: النقاط الأساسية لإنشاء منصة رقمية

النظام البيئي العام الذي تقوم عليه المنصة هو ما يجعلها تعمل، ولذلك يلزم فهم مكونات النظام الايكولوجي لتطوير المنصة المطلوبة لضمان توفر النقاط الأساسية لإنشائها والتي تتمثل في:¹

- يجب أن تحتوي المنصة على معايير توضيحية مناسبة لكيفية تفاعل المكونات
- يجب أن تتضمن المنصة قواعد تحدد كيفية تفاعل الأطراف المختلفة

¹ سيف سويدي، مرجع سابق، ص 108.

• يجب أن تحدد المسؤولية الملائمة ويشمل ذلك الالتزامات بشأن ما سيعده النظام الأساسي للمطورين¹

كما يكفل مكافأة المشاركين على القيمة التي يضيفونها إلى الشبكة بشكل عام وإلى المنصات بشكل خاص، ويمكن أن يفشل عندما يفكر المالك فقط فيما يجب أن يأخذ من النظام البيئي وليس ما يعطيه للنظام؛

• تنتج تأثيرات وحجم الشبكة لمستخدمي المحتوى حيث كلما زاد عدد المستخدمين الذين تتعامل معهم أكثر قيمة، زاد عدد المستخدمين الحاليين لها؛

• تتعدد المنصات الرقمية منها المنصات المغلقة والمنصات المفتوحة، فالمغلقة منها تكون أكثر ربحية على المدى القصير ولكنها تحد من حجمها على المدى الطويل

• إن شبكة عمل سليمة تكافئ المشاركين عن القيمة التي يجلبونها وتعزز الإبداع والابتكار عبر النظام الايكولوجي، ويضمن الإبداع والابتكار أن تظل المنصة ذات صلة على المدى الطويل؛

• يجب أن توفر المنصة على محتوى سلعا أكثر وخدمات أكثر لتستمر على المدى الطويل.

ثالثا: الاستراتيجيات المتبعة لبناء منصة رقمية

تعتمد الإستراتيجية الفاعلة في بناء منصات ناجحة على ثلاث مفاتيح رئيسية أولها الاتصال والربط، ويتمثل في تمكين المستخدمين من التواصل عبر المنصة وتحقيق المشاركة والتبادل الفعال بكل سهولة ثانيها الجاذبية وتكمن في توظيف الأدوات والطرق الكفيلة بجذب المنصة للمشاركين منتجين ومستهلكين على حد سواء والحفاظ على بقائهم فيها، ثالثها التدفق، ويشمل

1 - زرينى سوسن مخالفة السلام، عفون عرجونة، " دور المنصات الرقمية التعليمية في تطوير العمل الصحفي ، مرجع سبق ذكره ،ص 102

الأساليب المبتكرة التي من شأنها تعزيز التبادل والخلق المشترك للقيمة وضمان بقائها ونموها المتواصل.

وتستطيع المنصات الرقمية الناجحة تحقيق هذه الأهداف بإرساء وإقامة ثلاث وحدات رئيسية تتمثل في:¹

1- صندوق الأدوات يعمل على تسهيل عملية اتصال المستخدمين بالمنصة كما تمكن هذه البنية التحتية من تقوية وتمتين التفاعلات بين المشاركين على سبيل المثال شركة أبل توفر للمطورين نظام التشغيل والمكتبات التعليمية البرمجية الأساسية، ويضم يوتيوب بنية استضافة أساسية لمنشئي المحتوى كما توفر ويكيديا للكتاب الأدوات اللازمة للتعاون في تحرير مقال ما ونشره.

2- المغناطيس يخلق المغناطيس عملية جذب تستقطب المشاركين إلى المنصة بالاعتماد على نوع من الجاذبية الاجتماعية حيث يمكن تفعيل أسلوب المغناطيس بتركيز منتجي المنصات وتوجيه انتباههم إلى تصميم الحوافز ونماذج التسعير، كما يجب عليهم الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي وتسخير تأثير الشبكات لتحقيق النمو السريع.

3- المنظم هو منظم افتراضي يعتمد في عمله الآلي على توظيف الذكاء الاصطناعي وتتجلى وظيفته في تعزيز تدفق القيمة من خلال خلق علاقات وروابط بين المنتجين والمستهلكين. ويلعب الاستثمار الجيد للبيانات دورا حاسما في هذه العملية وذلك عن طريق رصد والتقاط منظم للبيانات الوفيرة الخاصة بالمشاركين في المنصة ثم يقوم بتوظيفها بشكل منهجي بقصد تسهيل الربط والاتصال بين المنتجين والمستهلكين، على سبيل المثال تعمل Google على الملاءمة

¹ سيف سويدي، مرجع سابق، ص 110.

والموازنة بين العرض والطلب فيما يتعلق بالمحتوى، بينما تعمل eBay على ربط المشتري بالمنتجات التي تستجيب لحاجاتهم واهتماماتهم وأذواقهم.

رابعا : المعايير المعتمدة في إنشاء منصة

إضافة إلى الاستراتيجية المتبعة في بناء منصة رقمية يجب وضع عدة معايير يجب إتباعها.

بداية لا بد من الإشارة إلى أنه توجد طريقة موحدة أو منهج محدد لبناء المنصات ولكن هناك مجموعة من الشروط والمعايير المعتمدة التي توجه مراحل بناء أي منصة واستراتيجياتها بحيث يعد الأخذ بها والعمل على تطبيقها أساس إنجاح مشروع تأسيس المنصات وإرسائها بشكل عام يتطلب:¹

1- **الكفاءة** تسمح المنصات بتبادل المعلومات حول السلع والخدمات والأموال... الخ بين المنتجين والمستهلكين، وكيفما كان حجم المنصة ومهما بلغت من التعقيد أو السهولة فإن الغاية الأولى منها هي ملاءمة التفاعلات القائمة فيها وضمانها باعتبارها المحرك المحوري للتأثير الشبكي، وهذه التفاعلات الأساسية تشمل ثلاث مراحل أساسية خلق القيمة والحفاظ عليها واستهلاكها.

وتكمن كفاءة المنصة في الحوكمة الجيدة لهذه التفاعلات وللاستفادة منها وتوجيهها بشكل إيجابي في تحقيق المنفعة المتبادلة بين الأطراف. كما تشمل أيضا مجموعة من المعايير الأخرى التي تتكامل فيما بينها واللازم توفرها في كل منصة أهمها السرعة، سهولة التصفح، التوافق مع الأجهزة المختلفة مثل الحواسيب الشخصية والهواتف الذكية. إضافة إلى وجود نسخة للمنصة على شكل تطبيق المظهر أو التصميم الاحترافي، حوافز الشركاء الانفتاح والتنظيم.

¹ نفس مرجع سابق، ص 112.

2- الحماية والأمن المعلوماتي: يعد من بين المعايير الواجب احترامها في بناء أي منصة حيث يعد تدفق البيانات المتبادلة بين الأطراف عبر المعاملات بالغة الحساسية خصوصا بالنسبة إلى الشركات.¹

كما أن احترام خصوصية المستخدمين تفرض حفظ بياناتهم الشخصية، وجميع عملياتهم، وتخزينها عبر المنصات بطريقة آمنة والحيلولة دون استخدامها في أغراض أخرى. وتعد مسألة الأمن والحماية معيارا حاسما في كل منصة، لذلك لا بد من التأكد من أن شركة الخوادم التي تستضيف وتخزن بيانات المستخدمين، وتوفر خدمة الأمن والحماية المعلوماتية تتمتع بالشفافية والمسؤولية في هذا المجال.

3- إضافة ميزات جديد: تعد من أهم الخصائص التي يجب أن تتوفر عليها المنصة الرقمية، وهي تمنح للمنصة نوعا من التجديد والمواكبة المستمرة من حيث الوظائف والخدمات والتطبيقات، مما يضع المستخدمين بشكل دائم أمام الجديد ويعطيهم انطبعا إيجابيا بأن المنصة تتطور بصفة مستمرة وتمنحهم أدوات أكثر مرونة تلبي حاجاتهم، وتسهل استخداماتهم، مثل أدوات متقدمة في البحث والتقييم أدوات الدعاية والإشهار، تحويل الأموال، مشاركة الوثائق والوسائط المختلفة، خدمة الدعم الفني، إضافات لها علاقة بالجذب والتواصل والتفاعل وغيرها، عموما فغن هذه التطبيقات والخصائص تختلف باختلاف نوع المنصة وأهدافها ومجال تخصصها.

المطلب الرابع: تقييم المنصات الرقمية .

الفرع الأول: السلبيات

- الإدمان الإلكتروني مع تدني الاحساس بالوقت حيث يقضي المستخدم ساعات طويلة في التصفح .

1 - ودان بو عبدالله ، مركان محمد البشير ، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 63.

- ظهور الجرائم الإلكترونية على المنصات الرقمية وعولمتها نتيجة تنوع وتطور وسائل الاعلام الإلكترونية وتعدد انتشارها الواسع، ومنها الجرائم الثقافية والسياسية والمالية والجنسية، كالاختيال والنصب والابتزاز المالي
- الشعور بالفردانية والابتعاد عن المجتمع والأسرة والعائلة، ويسجل بعض علماء الاجتماع ان استعمال المفرط للوسائل الإلكترونية يشكل نوعاً من العزلة الاجتماعية للمستخدم المدمن.
- المساهمة في تغيير منظومة القيم الاجتماعية للمستخدم المدمن، حيث يحدث الضعف الروابط الأسرية والتفكير الاجتماعي.
- استخدام المتطرفين الارهابيين لمنصات التواصل الاجتماعي في تجنيد الفئات الشبابية.
- ظهور بعض الاعراض النفسية على المدمنين الذين يستغرقون ساعات طويلة في المنصات مثل الاكتئاب والملل وغيرها.
- حرق خصوصية الافراد واقتحام حياتهم خاصة المشاهير
- انتهاك حقوق التأليف المحفوظة حيث تسهل عمليات السرقة الادبية للملفات العلمية.

الفرع الثاني: الإيجابيات¹

- سهولة التواصل والتعارف بين الأفراد من المجتمعات مختلفة رغم بعد المسافة.
- التعبير عن الذات حيث أن وسائط التواصل الاجتماعي تعكس رأي صاحبها وتعبّر عن رغباته واهتماماته وأفكاره وطموحاته.
- سرعة تداول المعلومات والاحداث في نفس الوقت عبر جميع انحاء العالم، حيث تقوم بنقل وبث الفوري وسريع لكل ما يحدث. كون المعلومات والصورة أصبحت بين أيدي المواطن الذي ينقلها عبر جهاز هاتفه الموصول بالنت بسهولة متناهية ليتغلب في أحيان كثيرة على وسائل الاعلام التقليدية.
- فتح مجال الحرية أكثر في بث أو ارسال أي محتوى مكتوب أو مسموع أو مرئي.

¹ - مرجع نفسه ، 65.

- كسر احتكار الدولة والحكومات لوسائل الاعلام حيث اصبحت منصات التواصل في متناول افراد المجتمع، والتي تتيح للجميع نقل الأخبار والوقائع.¹

المطلب الخامس: المنصات الرقمية في النظام الضريبي الجزائري والمؤسسات الاخر

شهدت الجزائر في السنوات الأخيرة جهودًا حديثة لتحديث وتطوير الإدارة الجبائية، وذلك في إطار سعيها لتحسين الإدارة العامة ورفع كفاءة الجهاز الإداري. وقد أسفر هذا المشروع عن تحقيق العديد من الإنجازات

الفرع الأول : نظام "جبائتك"

أولاً : تعريف النظام الجبائي "جبائتك"

مصطلح "jibayatic" هو لفظ اشتق من كلمة "jibaya" في اللغة العربية زائد إختصار تكنولوجيا المعلومات والاتصال باللغة الفرنسية "TIC"، وتعني الجباية الخاصة بالمكلف بالضريبة من خلال التصريح ودفع الرسوم والضرائب بواسطة الإنترنت.

وضع هذا النظام من طرف متعامل إسباني " إندرا سيستمز Indra-sistmas يرتكز على حل معلوماتي² من نوع تخطيط موارد المؤسسة entreprise resource planning المستخدم في معظم المؤسسات الكبرى في العالم، الغرض منه هو إدارة جميع عمليات المؤسسة من منصة واحدة إستنادا إلى منصة تقنية تكنولوجية تسمى

systems Application and Product in data processing (SAP) إختصار الأنظمة

والتطبيقات والمنتجات في معالجة البيانات، تتكون من وحدات متكاملة لإدارة الضرائب

¹ عبد الكريم تفرقنت "مواقع التواصل الاجتماعي الإيجابيات والسلبيات دراسة وصفية ترصد أهم ملامح في الدول العربية"، قسم علوم الانسانية، جامعة البليدة، 2، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد الثاني عشر الجزائر 201، ص6-7

² [HTTPS://WWW.mfdgi.gov.dz/Ar/com.-smartslicer3/modernisation-voir-us-Ar/229-2014-05-20-08-45-32](https://www.mfdgi.gov.dz/Ar/com.-smartslicer3/modernisation-voir-us-Ar/229-2014-05-20-08-45-32) consulté Le 14/05/2025.

Revenue Management & Tax (TRM) والتحصيل يهدف بوجه الخصوص إلى أتمتة عملية إدارة الإيرادات الضريبية وبالتالي التحصيل الفعال للضرائب، كما يقدم رؤية وحيدة single vision للملف الضريبي للمكلف بالضريبة، تسمح بزيادة كمية تحصيل الضرائب، وتحسين الإمتثال الضريبي Tax Compliancelaxes ، وتحسين الخدمة المقدمة للمكلف بالضريبة.¹

ثانياً: مميزات النظام الجبائي "جبائتك"

يمكن تلخيص مزايا النظام المعلوماتي "جبائتك" فيما يلي:

1- فيما يخص الإدارة

- أ - التشغيل الآلي الكلي لجميع الإجراءات الإدارية بدأ إستقبال المكلف بالضريبة وصولاً إلى الوعاء والتحصيل وتسيير الملف الضريبي.
- ب - التبادل السريع للمعلومات بين المصالح ومع مختلف المؤسسات، من خلال تطوير واجهات متعددة.
- ت - رقمنة عمليات تسيير المادة الضريبية.
- ث - التشغيل الآلي لعمليات المحاسبة، ويعني عمليات الخزينة وتوزيع الرسم على النشاط المعني والحساب الفعلي للمبلغ الرئيسي للتصريح والتعريف بالمكلفين بالضريبة.
- ج - رقمنة التبليغات الموجهة للمكلفين بالضريبة، مع إعطاء المحققين إمكانية القيام بعملية مقارنة بين المعلومات الواردة بعد إنشاء العرائض.

¹ La lettre de la DGI, Laurent MELLOUL et fernando SANTOS Tax revenu management-TRM de SAP, une solution intégrée, Séminaire sur le Système d'information – vers une administration électronique- 2014, P6.

ح - الحصول على جداول في الوقت المناسب والتي من شأنها أن تسمح بتقييم أداء المصالح ومتابعة مستوى التحصيل حسب صنف الضرائب وقطاع النشاط.

خ - تقديم معطيات تلخيصية موثوقة للدراسات الاستشرافية والتحليلية و اتخاذ القرارات.

د - تقليص تكاليف الطلبات المتعلقة بالمطبوعات الضريبية.¹

2- فيما يخص المكلفين بالضريبة

أ - تمكنه من إجراء العمليات من المقر مع مديرية الضرائب دون عناء التنقل من أجل تقديم التصريحات الجبائية.

ب - الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 ساعة وخلال كل أيام الاسبوع.

ت - تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحينة مع التزاماته الجبائية.

ث - الولوج إلى إستمارته التصريحية المودعة والإطلاع عليها.

ج - الدفع عبر الإنترنت الضرائب ورسومه.

ح - الإطلاع على دينه الجبائي الكلي.

خ - تقديم الطعون (طعون ولائية، تخفيض مشروط.. وغيرها).²

ثالثاً: أهداف النظام الجبائي "جبائتك" تتلخص في :

نظام جبائتك ومساهمته يجعل من السهل على المكلفين تقديم تصريحات ضريبية دقيقة، وفي

¹ آية هيام بوحفص عنترة بورياش، مداخلة بعنوان: آليات رقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر :دراسة نظام التصريح الإلكتروني عبر بوابة ، الملتقى الوطني حول تحديث ورقمنه الإدارة الضريبية في الجزائر في مواجهة الغش والتهرب الضريبي، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر 2023 ، ص ص 9.10.

² نشرة المديرية العامة للضرائب رقم 105 2017، ص 7.

الوقت المناسب، مما يزيد من مستوى الإمتثال الضريبي

1- يقلل نظام جبايتك ومساهمته من الأعباء البروقراطية على المكلفين من خلال تيسير الإجراءات وتبسيط عمليات تقديم التصريحات والدفع.

2- يزود النظام الضريبي ببيانات دقيقة ومحدثة حول العائدات الضريبية ويزيد من مستوى الشفافية والمراقبة.

3- يجعل النظام من السهل على موظفي الإدارة الجبائية إدارة ومراقبة البيانات الضريبية بفعالية أكبر.

4- هذا التنظيم الجديد يتطلب من الآن فصاعدا اللجوء إلى الإجراءات الحديثة لمعالجة معلوماتية لكل المعطيات المرتبطة بفرض الضريبة على المكلفين بها، وتحصيل مختلف أنواع الضرائب والرسوم.

5- هذا المشروع يتطلب أيضا التكفل بالعمليات المرتبطة فيما بينها والمتعلقة بالرقابة الجبائية والإجتهاد في معالجة القضايا النزاعية، وتقديم الجداول الإحصائية الموجزة وهذا من أجل إعداد مؤشرات التسيير والنجاعة بصفة عاجلة وآنية ..¹

الفرع الثاني: النظام الجبائي SAP

أولاً: تعريف النظام الجبائي "SAP"

هو نظام يتشكل من عدة وحدات مدمجة ، تستجيب في غالب الحالات لمتطلبات المهام الحرفية للإدارة الجبائية مع ضبط وتحديد الحل المعلوماتي والتكفل بالتطورات المعلوماتية الخاصة

¹ سيليني جمال الدين عنون فؤاد توجه الجزائر نحو الحكومة الجبائية الإلكترونية كآلية لتفعيل الرقابة الجبائية وتقليص تكلفة التحصيل مجلة

القانون العقاري، العدد 15 - جامعة البليدة -02 الجزائر 2021، ص 91

بإحتياجات المهام الحرفية للمديرية العامة للضرائب، وتمت برمجته بأجهزة الإعلام الآلي الخاصة بها.¹

ثانياً: أهداف النظام الجبائي "SAP"

يمكن تلخيص أهم أهداف هذا النظام فيما يلي:²

1- تحكم أفضل في فئة المكلفين بالضريبة، فيما يخص الأنشطة والأموال التي يتوفر عليها هؤلاء.

2- اللجوء إلى الإجراءات الحديثة لمعالجة المعلوماتية لكل المعطيات المرتبطة بفرض الضريبة على المكلفين بها لتحصيل مختلف الضرائب والرسوم.

3- التكل بالعمليات المرتبطة فيها بينها والمتعلقة بالرقابة الجبائية والإجتها في معالجة القضايا النزاعية، وتقديم الجداول الإحصائية الموجزة وهذا من أجل إعداد مؤشرات التسيير والنجاعة بصفة عاجلة وآلية.

4- إدراج التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال وخاصة تطبيق منظومة معلوماتية ناجحة.

ثالثاً: تنظيم مشروع النظام الجبائي "SAP"

تم تنظيمه في عدة ورشات تتمثل فيما يلي :

1- ورشة الإدماج الوظيفي

¹ La leure de la DG modernisation de l'administrazion fiscal-unasce stratégique du miniszire des finances, n° 90, p 07, année 2018

² د قوادري محمد، رقمنة النظام الحربي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر - مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد 02. جامعة الجلفة ، الجزائر - 2022، ص 240

ويتشكل من سبعة مجموعات عمل ترتبط مهامها بالمسارات الحرفية الكلية المنصوص عليها في دفتر الشروط :¹

- المجموعة الأولى: إستقبال المكلف بالضريبة.

- المجموعة الثانية تسيير الملف الجبائي للمكلف بالضريبة.

- المجموعة الثالثة: الوعاء والتصفية.

المجموعة الرابعة: التحصيل وقبض الضريبة.

- المجموعة الخامسة: الرقابة الجبائية.

- المجموعة السادسة المنازعات.

- المجموعة السابعة الإشراف.

2- ورشة ترحيل واسترجاع المعطيات.

3- ورشة الواجبات.

4- ورشة الهندسة والهندسة التقنية.

5- ورشة الإيرادات والتوزيع.

6- ورشة التكوين.

7- خلية التخطيط نوعية المخاطر والتسيير الوثائقي.

الفرع الثالث: البوابة الجديدة للتصريح عن بعد مساهمتك *Moussahama'tic*

أولاً : تعريف بوابة "مساهمتك"

¹ المرجع نفسه، من من 240، 241.

هي منصة رقمية حديثة تم تطويرها من قبل المديرية العامة للضرائب لتسهيل عملية التصريح ودفع الضرائب عن بعد. تعتبر هذه البوابة إضافة نوعية للخدمات الإلكترونية التي تقدمها المديرية، حيث تتيح للمواطنين والشركات إنجاز معاملاتهم الضريبية بكل سهولة ويسر عبر الإنترنت. وذلك باستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني عن بعد عبر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر أو بطاقة الدفع ما بين البنوك (CIB)¹

ثانياً : الخدمات التي تقدمها بوابة "مساهمتك"

التصريح بالضرائب: تُمكن "مساهمتك" المكلفين بالضريبة من تقديم تصريحاتهم الضريبية إلكترونياً، سواء كانت تصريحات دورية أو سنوية، وذلك في أي وقت ومن أي مكان.

• دفع الضرائب: توفر البوابة خدمة دفع مختلف أنواع الضرائب والرسوم إلكترونياً، مما يُغني عن الحاجة إلى التنقل إلى مكاتب الضرائب.

• تتبع التصريحات: يُمكن للمستخدمين من خلال "مساهمتك" تتبع حالة تصريحاتهم المقدمة، والاطلاع على أي مستجدات تطرأ عليها.

• الاطلاع على المعلومات الضريبية: تُتيح البوابة للمستخدمين الوصول إلى مختلف النصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بالضرائب، بالإضافة إلى معلومات حول الإجراءات الضريبية المختلفة.

ثالثاً: مزايا استخدام بوابة "مساهمتك"

• توفير الوقت والجهد: يُمكن للمستخدمين إنجاز معاملاتهم الضريبية عبر الإنترنت دون الحاجة إلى التنقل إلى مكاتب الضرائب، مما يوفر عليهم الوقت والجهد.

¹ الإطلاع على موقع وزارة المالية يوم 15 ماي 2025 على الساعة 02:47 :

<https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/documentation-ar/grands-dossiers-ar/2173-2025-02-06-14-34-12#:~:text=%D8%AA%D9%85%20%D8%A5%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82%20%D9%87%D8%B0%D9%87%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B5%D8%A9%20%D8%A8%D8%AA%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%AE,%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%B1%D8%AC%D8%A9%20%D8%B9%D8%A8%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B5%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9%20tabioucom>

- **سهولة الاستخدام:** تم تصميم البوابة بطريقة سهلة الاستخدام، مما يجعلها في متناول جميع المستخدمين، حتى غير المتخصصين في مجال الضرائب.
- **الأمان:** تتميز البوابة بمستوى عالٍ من الأمان، حيث يتم تشفير البيانات وحماية المعلومات الشخصية للمستخدمين.
- **الشفافية:** تُوفّر البوابة معلومات شفافة حول الإجراءات الضريبية، مما يساعد المستخدمين على فهم حقوقهم وواجباتهم.
- **إمكانية الوصول على مدار الساعة:** يُمكن للمستخدمين الوصول إلى خدمات البوابة في أي وقت ومن أي مكان، مما يُتيح لهم إدارة معاملاتهم الضريبية بكل مرونة.

رابعاً : كيفية استخدام بوابة "مساهمتك":

1. **التسجيل:** يجب على المستخدمين إنشاء حساب على البوابة باستخدام معلوماتهم الشخصية أو معلومات الشركة.¹
2. **تسجيل الدخول:** بعد إنشاء الحساب، يمكن للمستخدمين تسجيل الدخول باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور.
3. **اختيار الخدمة:** يتعين على المستخدمين اختيار الخدمة التي يرغبون في استخدامها، سواء كانت التصريح بالضرائب أو دفعها أو الاطلاع على المعلومات.
4. **إدخال البيانات:** يجب على المستخدمين إدخال البيانات المطلوبة بدقة وصحة.
5. **تقديم الطلب:** بعد إدخال البيانات، يمكن للمستخدمين تقديم الطلب ومتابعة معالجته.

المبحث الثاني: مفهوم التحصيل الجبائي

لقد عرف التحصيل الضريبي تغيرات عديدة على ممر الزمن حيث كانت تسلم صلاحية التحصيل إلى شخص خاص أو شركة فيقوم بدوره بتحويل حصة مالية معينة من هذا التحصيل

¹ نفس المرجع السابق

لصالح خزينة الدولة، لكن ما يؤخذ عليه أن هؤلاء قد وسعوا من ثروتهم على حساب كل من المكلف و الإدارة الضريبية، بعدها أصبح التحصيل مخولا لمندوبي المكلفين لكنه لم يكن ناجحا كذلك حيث كان المردود الجبائي ضئيلا جدا، ونظرا لعجز التحصيل وفق هذه الأساليب تحولت صلاحيات التحصيل للإدارات المالية للدولة (إدارة الضرائب) لكن هذا لا يمنع تدخل هيآت خاصة تساعد على عملية التحصيل وذلك تحت رقابة الدولة.

المطلب الأول: تعريف وأهمية التحصيل الجبائي

في هذا المطلب يتم التطرق إلى تعريف التحصيل الجبائي في المطلب الأول وذكر أهميته في الفرع الثاني

الفرع الأول: تعريف التحصيل الجبائي

عددت تعاريف التحصيل الجبائي لكنها تصب في معنى واحد منها:

- التحصيل الجبائي هو مجموع العمليات التي تقوم بها الإدارة المالية في سبيل وضع القوانين والأنظمة الضريبية موضع التنفيذ وبالتالي إيصال حاصلات الضرائب إلى خزينة الدولة".¹
 - التحصيل الجبائي هو مجموع العمليات التي تستهدف تحويل قيمة الضريبة من ذمة المكلف إلى الخزينة العمومية، أي انتقال العنصر المالي من الدافع إلى الخزينة العمومية".²
 - التحصيل الجبائي هو مجموع العمليات التي تستهدف تحويل قيمة الضريبة من ذمة المكلف إلى الخزينة العمومية، أي انتقال العنصر المالي من الدافع إلى الخزينة العمومية".³
- ومن خلال ما سبق يمكن تعريف التحصيل الجبائي " بأنه سلسلة العمليات التي تستهدف نقل قيمتها من ذمة المكلف إلى الضريبة العمومية من أجل استيفاء حقها، ويرتبط الضريبة

¹ د. علي زغدود، المالية العامة. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر، ص 230.

² Pierrebeltre, La fiscalité en France, Hachette supérieure Sémé édition, 1997, P45

³ محمد لمين حساب جمال الدين بكيري نموذج مقترح لتحسين عملية التحصيل الضريبي بتطبيق منهجية ستة سيجما، مجلة الاستراتيجية والتنمية المجلد

10 ، العدد 05 ، الجزائر، 2020، ص 562

بالواقعة المنشئة لها، والسلطة المتخصصة بتحصيلها وطرق التحصيل ومواعيده وضماناته ويتم الدفع نقداً أو عن طريق البنك أو حوالة بريدية".

الفرع الثاني : أهمية التحصيل الجبائي

ان للعملية الجبائية اهمية بالغة في العديد من المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية نتعرف عليها من خلال ما يلي:

- تؤدي مرحلة التحصيل الى اكتفاء ميزانية الدولة الذاتية دون الحاجة الى الاقتراض من الخارج وفي ذلك مساس بسيادة الوطنية وفرض توجيهات غير وطنية المنبع
- الضرائب تعد من اهم الموارد المالية لميزانية الدولة والجماعات المحلية
- تعد مرحلة التحصيل اهم مرحلة لسببين ففيها يتم جمع الحصيلة التي تم تقديرها سلفا كما انها تجعل جميع الخطوات سابقة لها لا قيمة لها بحالة عدم اتمام عملية التحصيل ومنه عجز الميزانية
- نجاح عملية التحصيل تؤدي الى توجه الدولة الى الاستثمارات التي تحقق رفاهية و تطور الدول.¹

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف التحصيل الجبائي

الفرع الأول: مبادئ التحصيل الجبائي

يقصد بمبادئ التحصيل الجبائي هي تلك المبادئ والأسس العامة التي تحكم الضريبة، و التي يحددها المشرع الجبائي لتحصيل الدين الضريبي وتحويله من على عاتق المكلف إلى خزينة الدولة، والتي يمكننا أن نختصرها في ثلاثة مبادئ مهمة وهي:

- **مبدأ اليقين:** يقتضي هذا المبدأ أن تكون الضريبة التي يلتزم بدفعها المكلف محددة بأحكام تشريعية واضحة، وذلك بأن يكون معدلها ووعائها وميعاد دفعها وطريقة جبايتها وكل ما يتعلق

¹ المرسى سيد حجازي " مبادئ الاقتصاد العام ، الضرائب و الموازنة العامة " ، الكتاب الثاني الدار الجامعية الاسكندرية 2000 ، ص 78

بها من إجراءات مقررة بوضوح حتى يعلم بها المكلف لكي يتمكن من تنظيم شؤونه بشكل يسمح له بأداء التزامه الضريبي.¹

• **مبدأ الملائمة في التحصيل:** يعد هذا المبدأ نقطة هامة يجب أن تتوفر في الضريبة وذلك أنه ينص على أن تكون أحكام وإجراءات تحصيل الضريبة ملائمة لظروف المكلف وذلك لتخفيف ثقل الضريبة عليه.²

• **مبدأ الاقتصاد في نفقات التحصيل الضريبي:** أي أن تكون أعباء تكاليف التحصيل الضريبي أقل من عائد التحصيل، لأن الزيادة في أعباء التحصيل يقلل من المداخل للخرينة العمومية، وتحقيقا لهذا يجب على الإدارة الجبائية مراعات التالي:

1 توظيف الموظفين حسب الحاجة

2 استعمال تقنيات عالية ومتطورة كالإعلام الآلي ربعا للوقت والمال والجهد؛

3 حسن استعمال المطبوعات والمناشير المتعلقة بالضرائب عموما.

إن مراعاة هذه المبادئ وتطبيقها في أرض الواقع مع إعطائها العناية اللازمة تجعل من عملية التحصيل أكبر ما يمكن لأن المكلف بالضريبة يجد نفسه مثقل بدفعها رغم أحقيتها، وبالتالي على القائم بعملية التحصيل العمل بهذه المبادئ لما لها من دور في جعل المكلف قادر على تأدية التزامه.³

الفرع الثاني: أهداف التحصيل الجبائي

تعتبر الضرائب من أهم الموارد المالية للدولة حيث تزود الخزينة العمومية بمختلف إيراداتها

¹ مراد ميهوبي، إجراءات تحصيل الضريبة. أي فعالية ؟ ، مجلة التوصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، العدد 39 ، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر ، 2014 ، ص 243

² طاطا إيمان محاضرات في جبائية مؤسسة، لطلاب سنة ثالثة تخصص مالية، جامعة الجزائر 03، 2021، ص 02

³ مباركي محمد صالح، تحصيل الضريبي واقع وآفاق، مجلة الإحياء، المجلد 21 العدد 29 جامعة الجزائر 01، 2021 ص 1077

وهذه الأخيرة تقوم بدورها بتغطية مختلف النفقات العامة وتسعى لتحقيق التوازن الاقتصادي والاجتماعي ومن هنا يمكننا أن نستخلص أهم الأهداف التي تسعى لتحقيقها الدولة من وراء عملية التحصيل:

- 1- الحفاظ على الاقتصاد الوطني بالتمويل المتواصل الميزانية الدولة.
- 2- تحصيل الضريبة سنويا كونها من أهم إيرادات الدولة يساهم في تحقيق التوازن بين الإيرادات العامة للدولة ونفقاتها.
- 3- منع التهرب من دفعها عن طريق مختلف العقوبات التي تقررها الدولة.¹
- 4- كما أن بواسطة التحصيل تستطيع المصالح المؤهلة قانونا تحويل المبالغ الضريبية المتأتية من أموال وممتلكات المدينين إلى خزينة الدولة.
- 5- يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية في الدول النامية وذلك بزيادة الادخار من خلال الحد من الاستهلاك غير الضروري وذلك بفرض ضرائب مرتفعة وتحصيلها بأنجع الطرق والوسائل، وتستعمل في هذه الحالة كأداة لتشجيع الاستثمار من خلال منح الإعفاءات والتخفيضات.²
- 6- إعادة توزيع الدخل الوطني لفائدة الفئات الفقيرة محدودة الدخل.
- 7- إخضاع بعض من السلع الضارة بالصحة العمومية والمؤدية إلى أمراض صحية إلى ضرائب عديدة ومرتفعة بهدف الحد من استهلاكها.³

¹ وكواك عبد السلام "فعالية النظام الضريبي في الجزائر (دراسة حالة بقياضة قمار ولاية الوادي)"، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية تخصص دراسات محاسبية وجبائية معمقة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2011-2012، ص 76.

² محرز محمد عباس، اقتصاديات الجبائية والضرائب، الطبعة الرابعة، دار هومة، الجزائر 2008، ص 201.

³ يحي لخضر، دور الإمتيازات الضريبية في دعم القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة حالة: مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب - بيسكرة - للفترة 2003-2005)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006/2007، ص ص 8-9

-8- تنظيم شؤون الدولة وتسيير مرافقها.¹

-9- محاربة ظاهرة التضخم وامتصاص الفائض من القدرة الشرائية.²

المطلب الثالث: طرق وضمانات التحصيل الجبائي

الفرع الأول: طرق التحصيل الجبائي

تعتمد الإدارة الجبائية في عملية التحصيل الضريبي على عدة طرق وهي :

1- طريقة الدفع المباشر من طرف المكلف بالضريبة للخرينة :تعتبر هذه الطريقة القاعدة العامة بحيث يسدد المكلف أو من يمثله قانونا مبلغ الضريبة إلى جهة التحصيل أي قباضة الضرائب³.

2- طريقة الأقساط المقدمة :حيث تتيح أمام المكلف دفع قيمة الضريبة التي سوف تستحق في شكل أقساط قد تكون شهرية أو ثلاثية أو سداسية، حيث بموجبها يلتزم المكلف بدفع هذه الأقساط في الآجال المحددة من طرف الإدارة الضريبية⁴.

3- طريقة التحصيل عن طريق الاقتطاع من المصدر :تنطوي هذه الطريقة على قيام شخص آخر غير المكلف بالضريبة وبقوة القانون باقتطاع مبلغ الضريبة من الأشخاص الذين لهم عليه

¹ بن محمد رابح قتال عبد العزيز، واقع التحصيل الضريبي في ظل تطبيق برنامج العصرية الجبائية مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة المجلد 07 العدد 02 ، جامعة العربي التبسي تيسة الجزائر، 2022، ص 749.

² خياية نور الإسلام، كريبو نور الإسلام، "طرق التحصيل الجبائي في الجزائر"، مذكرة ماستر، تخصص محاسبة وجباية معقدة، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 2020/2021، ص 35 36.

³ معزوز دليلة، مسقم مريم، التحصيل الضريبي عن طريق الحجز: آلية لضمان تحصيل الديون الجبائية، مجلة علوم قانونية، جامعة آكلي محند البويرة، الجزائر، 2021، ص 353.

⁴ قناص علي، زين يونس، "التصريحات الجبائية الإلكترونية وأثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصنة الإدارة الجبائية"، مجلة المقرري للدارسات الاقتصادية والمالية، المجلد 05 العدد 02 الجزائر 2021 ص 224.

حقوق وتوريدها إلى الإدارة الضريبية خلال فترة زمنية معينة، وتعتبر تقنية الاقتطاع من المصدر أسلوب يسهل على الإدارة الضريبية العمل، ويقلل من إمكانية التهرب الضريبي¹.

الفرع الثاني: ضمانات التحصيل الجبائي

حتى تضمن الدولة الحصول على مستحقاتها من الضرائب، فقد حدد القانون للخرينة العمومية العديد من الضمانات، وأهم هذه الضمانات:

- تقرير حق إصدار أمر بالحجز الإداري على الأموال ضد المكلفين الذين يتأخرون عن سداد دين الضريبة. ويعتبر الحجز هنا حجزا تحفظيا ولا يجوز التصرف في هذه الأموال إلا إذا رفع الحجز بحكم من المحكمة أو بقرار من المدير العام للضرائب.

- يمنح المشرع للموظفين المختصين على مستوى المصالح الضريبية حق الاطلاع على الوثائق والأوراق والدفاتر الموجودة لدى المكلف بالضريبة أو الغير، من أجل تمكينهم من تحديد دين الضريبة. بل ويجوز للنيابة العامة أن تطلعهم على ملفات أية دعوى مدنية أو جنائية تساعدهم في تحديد مبلغ دين. وقد وضع المشرع سلسلة من العقوبات على من يعرقل استخدام هذا الحق سواء بالامتناع أو الإلتفاف قبل انقضاء مدة التقادم التي يسقط بعدها حق إدارة الضرائب.

- تفرض قاعدة " الدفع ثم الاسترداد" وهي قاعدة مقررة في التشريع الضريبي، حيث يلتزم المكلف بدفع دين الضريبة إلى الجهة المختصة ثم يستطيع أن يطعن في فرضها أساسا أو في مقدارها أو حتى استردادها، والغرض من ذلك استقرار المعاملات الضريبية، ومراعاة مصلحة الخزينة العمومية، وحتى لا يستغل المكلفون حقهم في الطعن ويتأخرون في دفع دين الضريبة.

- تعد كافة وسائل محاربة التهرب الضريبي في نفس الوقت ضمانات لتحصيل الضريبة.²

¹ شقق الحسين، بشيش عبد المالك، إشكالية التحصيل الضريبي في الجزائر بين فعالية الآليات ومخاطر التهرب الضريبي، مجلة آفاق العلوم، المجلد 07 العدد 02 جامعة محمد بوضياف مسيلة، الجزائر 2023، ص 11.

² محمد عباس محرز، اقتصاديات الجبائية والضرائب، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، الجزائر 2008، ص ص 160، 161.

- يمنح القانون الضريبي دين الضريبة امتيازاً على كافة الدين الأخرى، حين أن امتياز دين الضريبة يكفله حق تتبع المال حيث يمكن لمصلحة الضرائب أن تستوفي دينها على الفرد من التركة التي ورثها أولاده سواء كانت لم توزع أو تم توزيعها بالفعل، كما يمنع القانون الضريبي من إجراء مقاصة بين دين الضريبة وبين ما يستحق للمكلف من ديون الخزنة العامة.¹

المطلب الرابع: معوقات التحصيل الجبائي وإجراءات تحصيله

الفرع الأول: معوقات التحصيل الجبائي

توجد عدة عوامل تعيق فعالية التحصيل الضريبي كما ينعكس سلباً على دور وأهمية الضريبة في المجتمع لذلك يجب معالجتها وتجنبها قدر الإمكان وتتمحور هذه العوامل فيما يلي:

1- **الجمود الضريبي** صعب إحداث أي تغيير في النظام سواء يفرض ضرائب جديدة أو إلغاء وتعديل ضرائب قائمة لذا لم يشكل الجمود الضريبي كعائق كبير أي إصلاح ضريبي ويعتبر الجمود الضريبي نتيجة لظاهرة الاعتقاد التي تفسر ببطء الإجراءات الضريبية.

2- **الازدواج الضريبي** تعتبر ظاهرة الازدواج الضريبي من الظواهر التي تكتسي اهتماماً واسعاً علي² المستوى المحلي والدولي، وهي إحدى المشكلات التي تطرح عند أي تقرير نظام ضريبي يقصد به فرض نفس الضريبة أو ضريبة مشابهة لها أكثر من مرة على نفس الشخص وعن نفس المال ونفس المدة.³

3- **الضغط الضريبي** إن ما يحدثه فرض الضرائب المختلفة من تغيرات اقتصادية واجتماعية يختلف عمقا واتساعا تبعا لحجم الاستقطاعات الضريبية من ناحية وصور التركيب الفني

¹ فاطمة عباسي، أكثر معوقات التحصيل الجبائي على ميزانية الجماعات المحلية، مذكرة الماستر، تخصص محاسبة وجباية محملة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف - مسيلة 2020/2021، ص 12

² أولاد منصور نجوى، الجباية البترولية ودورها في الرفع من التحصيلات الضريبية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر، جامعة غرداية 2020/2022 ص 30.

³ أولاد منصور تجوي، المرجع السابق، ص 30

لهيكل الضريبي من ناحية أخرى يؤدي إلى التأثير على مختلف مظاهر الحياة في المجتمع وذلك التأثير هو ما يعبر عنه بالضغط الضريبي.

4- **التهرب الضريبي:** وهو ذلك السلوك الذي من خلاله يحاول المكلف القانوني عدم دفع الضريبة المستحقة عليه كلياً أو جزئياً دون أن ينقل عبئها إلى شخص آخر، ولتحقيق التهرب الضريبي يتخذ المكلف القانوني عدة طرق وأساليب قد تكون مشروعة أو غير مشروعة وعلى هذا الأساس نميز شكلين للتهرب الضريبي هما:

- تهرب ضريبي بانتهاك القانون الضريبي وهو ما يعرف بالغض الضريبي.
- تهرب ضريبي دون انتهاك القانون الضريبي وهو ما يعرف بالتجنب الضريبي.¹

الفرع الثاني: إجراءات التحصيل الجبائي

من بين أهم الإجراءات المنصوص عليها فيما يخص التحصيل الجبائي ما يلي:

- تحصيل الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة بموجب الجداول التي يدخلها حيز التنفيذ الوزير المكلف بالمالية أو ممثليه؛
- يحدد تاريخ هذه الجداول في التحصيل ضمن نفس الشروط، ويبين هذا التاريخ في الجداول وكذا الإنذارات الموجهة إلى المكلفين بالضريبة²
- يرسل قابض الضرائب المختلفة إنذار إلى كل مكلف بالضريبة مسجل في جدول الضرائب ويبين هذا الإنذار زيادة على مجموع كل حصة، المبالغ المطلوب أدائها وشروط الاستحقاق وكذا تاريخ الشروع في التحصيل؛
- ترسل الإنذارات المتعلقة بالضرائب والرسوم المذكورة في المادة 291 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة إلى المكلفين بالضريبة في ظرف مختوم³

¹ معيش سميحة، "آليات تفعيل التحصيل الضريبي لتحسين الإيرادات الضريبية دراسة حالة قباضة الضرائب - وعوac المداني - بالمسيلة للفترة 2016-2012"، مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر أكاديمي تخصص مالية وجبائية، جامعة المسيلة، 2016، ص 24.

² وزارة المالية، قانون الإجراءات الجبائية، الجزائر، 2024، المادة 143، ص 60

³ وزارة المالية، قانون الإجراءات الجبائية، الجزائر، 2024، المادة 144 ص 60.

- يمكن لقابض الضرائب المختص أن يبادر بدفع الضرائب والحقوق والرسوم أو الغرامات المستحقة من المدين بالضريبة من التعويضات أو التخفيضات أو الاستردادات من الضرائب أو الحقوق أو الرسوم المثبتة الصالح هذا الأخير.

عندما يجري قابض الضرائب المقاصة المنصوص عليها في المادة سالفه الذكر، فإن هذا الأخير يكون ملزماً بإبلاغ المدين بالضريبة عن طريق إشعار " يحدد فيه طبيعة وقيمة المبالغ التي تم تخصيصها لدفع الديون المثبتة في كتاباته، يمكن الطعن في آثار هذه المقاصة وفق الأشكال والآجال المنصوص عليها في المادتين 153 و 153 مكرر من قانون الإجراءات الجبائية.¹

المطلب الخامس: دور الرقمنة في تعزيز التحصيل الجبائي

تعتبر رقمته التحصيل الضريبي أحد التوجيهات الحديثة لعصرنة الجهاز الإداري الضريبي وتمكينه من السرعة والدقة في العمل، بدل الغرق في الأوراق والمستندات والطرق التقليدية للتحصيل، ووسيلة فعالة لزيادة أداء التحصيل الضريبي، والتقليل من التهرب الضريبي.

الفرع الأول: مفهوم رقمته التحصيل الجبائي

إن رقمته التحصيل الضريبي تعني باختصار التحول من دفع الضريبة بشكل تقليدي الى الدفع الإلكتروني أو كما يطلق عليه الدفع عن بعد ويمكن ذكر بعض التعاريف المتعلقة برقمته التحصيل الضريبي فيما يلي:

التعريف الأول: "وفاء المكلف بدفع ما بذمته من مستحقات ضريبية إلى الهيئة العامة للضرائب بإحدى الوسائل الإلكترونية التي تختلف آلياتها وخطواتها من دولة إلى أخرى".

¹ وزارة المالية ، مرجع سابق، المادة 144 مكرر 1، ص 60_61

التعريف الثاني: التحصيل الالكتروني للضرائب هو أن تتم عملية جباية وتحصيل الضرائب باعتماد وسائل دفع وتحصيل الالكترونية بعيدا عن الوسائل التقليدية التي تتطلب إجراءات معقدة ووثائق وتزاحم المكلفين لدى إدارة الضرائب، وهو يمثل منظومة متكاملة من البرامج والأدوات الالكترونية والإجراءات الهادفة إلى تبسيط وتسريع عملية تحصيل الضرائب وضمان توريدها لخزينة الدولة بأقل تكلفة وجهد.¹

الفرع الثاني: مكاسب ومزايا رقمنة التحصيل الجبائي

تساهم رقمنة التحصيل الضريبي في تحقق العديد من المزايا والمكاسب التي تعود على الدول بتحقيق إيرادات ضريبية أكثر، لذلك تسعى أغلب الدول لتطبيق الرقمنة في هذا الموضوع ومن بين أهم هذه المزايا ما يلي:²

- **أولاً: توسيع القاعدة الضريبية** وذلك من خلال مساهمة رقمنة التحصيل الضريبي في الحصول على معلومات إضافية مما يمكن من انشاء قاعدة بيانات إضافية تسمح بتقييم مستوى الامتثال الضريبي، بالإضافة الى المراقبة الالكترونية للامتثال الضريبي، وبالتالي ضمان تدفق الإيرادات الضريبية وتعظيمها، وزيادة مستويات التحصيل الضريبي.
- **ثانياً: تحسين كفاءة طرق التحصيل الضريبي** حيث أن رقمنة إجراءات التحصيل الضريبي والانتقال من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني يسمح باختصار الوقت والجهد وكذا تبسيط وسهولة هذه الإجراءات يسمح بتقليل المنازعات الضريبية.

حيث أن الرقمنة تسمح بتعزيز الشفافية والحصول على معلومات إضافية تتيح توسيع الأوعية الضريبية وبالتالي محاربة التهرب الضريبي، وتحقيق مساهمة في الامتثال الطوعي للمكلفين، إلى

¹ مفتاح فاطمة بن حليمة هوارية، "رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية واقع وتحديات"، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد 12 العدد 1، جامعة بن خدين و تارت الجزائر، 2022، ص 167

² بو معد سمية، جناي محمد علاء الدين، "رقمنة التحصيل الضريبي كألية لضمان الإيرادات الضريبية"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 08 العدد 02 جامعة البليدة 02 الجزائر، 2023، ص 52

جانب متابعة ومراقبة المكلفين الغير ملتزمين واتخاذ الإجراءات القانونية بحقهم، وذلك عن طريق انشاء البطاقة الالكترونية لإحصاء المكلفين المتهربين.

• **ثالثاً: دمج القطاع الغير الرسمي في الاقتصاد الرسمي:** إحدى أمثلة القطاع الغير الرسمي هي الأعمال الحرة التي يقوم بها بعض الأفراد الذين لا يملكون ترخيص تجاري أو سجلات رسمية لدى الدولة تفيد بقيامهم بهذه الأعمال التجارية بشكل غير قانوني، في هذا السياق تقوم الهيئة بالسعي لتسجيلهم في النظام الضريبي تنفيذاً للتشريعات الضريبية لدمجهم في الاقتصاد الرسمي للدولة، من خلال تطبيق منظومة الفوترة الالكترونية مما يساعد على زيادة الدقة في تعامل المكلفين مع مصلحة الضرائب.¹

¹ بو معد سمية، مرجع سابق، ص 52-53

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات المحلية

تتناول هذه الفقرة أهم الدراسات التي أجريت في البيئة المحلية (الدولة أو الإقليم الجغرافي نفسه) والتي تناولت موضوع الدراسة بشكل مباشر أو مواضيع ذات صلة، بهدف إبراز السياق البحثي الذي تندرج ضمنه دراستنا وتحديد الفجوات المعرفية على الصعيد المحلي.

1- حموش، رمزي (2021). فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية.

تركز هذه الدراسة على فعالية الإدارة الجبائية الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المقدمة للمكلفين. تشير إلى أن الرقمنة تساهم في حفظ البيانات وتخزينها، سرعة استرجاع المعلومات، وتمنع تكرار عرض نفس السندات، مما يعزز الشفافية والتسيير العقلاني. كما تشير إلى توفر الإدارة الجزائرية الجبائية على عوامل تقنية وموارد بشرية تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

العينة: موظفو مركز الضرائب بولاية الجزائر العاصمة (عدد 30 موظفًا).

النتائج:

تبين أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ساهم في تحسين جودة الخدمات الجبائية، وسرعة معالجة الملفات، وتقليل الوثائق الورقية. كما أكدت الدراسة على أهمية توفر التكوين المستمر والكفاءة التقنية للموارد البشرية في إنجاح الرقمنة.

2- بضيافة، سامية و حموش، رمزي (2022). أثر الرقمنة على أداء المنظومة الجبائية (دراسة حالة مركز الضرائب لولاية سعيدة).

سعت الدراسة لتحديد مدى تبني الجزائر للرقمنة على مستوى الإدارة الجبائية وتقديم المؤشرات التي تعكس واقع استغلال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الجبائية. توصلت إلى أن الرقمنة

تساهم في سرعة استرجاع البيانات وسهولة استخدامها، وتساعد في الاتصال مع الهيئات الإدارية الجبائية، وتلغي القيود الزمنية والجغرافية، وتضمن خدمة ذات جودة وشفافية.

العينة: 40 موظفًا من مختلف مصالح مركز الضرائب بسعيدة.

النتائج:

أشارت النتائج إلى أن الرقمنة أدت إلى تحسين مستوى التفاعل بين الإدارة والمكلفين، وتقليل وقت معالجة الملفات، والحد من التكرار الإداري، مع توفر قدر مقبول من البنية التحتية المعلوماتية، لكن مع وجود بعض العراقيل المرتبطة بالتكوين المستمر.

3- بن خالدي، فضيل و دوش، ليلي. رقمنة الإدارة الجبائية وأثرها على التحصيل الضريبي في الجزائر دراسة حالة مركز الضرائب لولاية تلمسان للفترة 2019-2023. (مقال منشور في ASJP، يمكن البحث عنه في منصة المجلات العلمية الجزائرية).

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز عملية رقمنة الإدارة الجبائية في الجزائر وأثرها على التحصيل الضريبي. من خلال تحليل كيفية تطبيق تقنيات الرقمنة في الإدارة الضريبية، وتأثيرها على تحسين الأداء وتحقيق العدالة.

العينة: 50 موظفًا تابعين لمصالح الرقابة والتحصيل والإعلام بمركز تلمسان.

النتائج:

كشفت الدراسة عن تطور ملحوظ في معدلات التحصيل الضريبي بعد رقمنة الإدارة، وانخفاض عدد الملفات المتأخرة، وتحسن العلاقة مع دافعي الضرائب، إضافة إلى توفير قاعدة بيانات دقيقة وموحدة ساعدت في عمليات المتابعة والمراقبة.

4- صوتة، كلثوم (2024). دور الرقمنة الجبائية في الرفع من كفاءة التحصيل الضريبي (دراسة حالة عين). (رسالة ماجستير، جامعة قالمة).

ملخص: تبحث الدراسة في مدى مساهمة الرقمنة الجبائية في الرفع من كفاءة التحصيل الضريبي. تشير إلى أن رقمنة الإدارة الضريبية في إطار سياسة إصلاحها وتحسين المستمر للخدمات المقدمة لزبائنها يساهم في تخفيض تكاليف التحصيل الضريبي، ومكافحة ظاهرتي الغش والتهرب الضريبي. كما تذكر أن الجزائر تعتمد على نظامي "جبائتك" في رقمنة الإدارة الجبائية.

العينة: 35 موظفًا من مركز الضرائب بولاية قالمة

النتائج:

أكدت الدراسة أن تطبيق نظام "جبائتك" ساهم في خفض التكاليف التشغيلية وتحسين مردودية التحصيل، كما لوحظ انخفاض واضح في نسب التهرب الضريبي، وازدياد عدد المكلفين المصرحين إلكترونياً، رغم تحديات ضعف التكوين وعدم استقرار الاتصال بالإنترنت.

5- نجم، بان توفيق و جابر، خديجة كاظم. تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الفحص الضريبي لتحسين أداء الإدارة الضريبية. (مقال منشور في ASJP).

تبحث هذه الدراسة في كيفية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الفحص الضريبي، وهو ما يعزز بدوره التحصيل الجبائي. تشير إلى أن الفحص الضريبي الإلكتروني يمكن أن يكون أداة لتفعيل عمل الإدارة الضريبية ويساهم في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي.

العينة: الدراسة اعتمدت على استبيان موجه لـ 45 موظفًا من مصالح الفحص والتحقيق الجبائي بالعراق (دراسة مقارنة يمكن الاستفادة منها منهجياً).

النتائج:

خلصت النتائج إلى أن تطبيق تقنيات الفحص الإلكتروني أدى إلى تحسين كفاءة التدقيق الضريبي، وتسهيل اكتشاف الثغرات في التصريحات، مع توصيات بضرورة تطوير نظام متكامل للفحص عن بعد باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء والرقابة.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

تستعرض هذه الفقرة أهم الدراسات العالمية أو الأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة أو موضوعات مقارنة، بهدف إثراء الإطار النظري والمقارنة بين التوجهات البحثية العالمية والمحلية.

- Johnson, A. & Lee, H. (2020). The Impact of Active Learning Strategies on Student Performance. *Journal of Educational Psychology*, 45(2).

أثبتت هذه الدراسة، التي أجريت على عينة واسعة من الطلاب، أن تطبيق استراتيجيات التعلم النشط، مثل التعلم القائم على المشاريع والمناقشات الجماعية، ساعد في رفع معدلات النجاح الأكاديمي بنسبة 18% مقارنة بأساليب التعلم التقليدية. هذا يؤكد على الفعالية المثبتة للتعلم النشط في تحسين الأداء الأكاديمي.

العينة: شملت عددًا كبيرًا من الطلاب في عدة مؤسسات جامعية (لم يُحدد العدد الدقيق).

النتائج:

أظهرت أن تطبيق استراتيجيات التعلم النشط (مثل التعلم القائم على المشاريع والمناقشات الجماعية) رفع من معدلات النجاح الأكاديمي بنسبة 18% مقارنة بالتعلم التقليدي.

- Smith, J. (2018). Digital Tools in Higher Education: Enhancing Engagement and Retention. *Educational Technology Research and Development*, 66(4).

ركزت هذه الدراسة على أدوات التعلم الرقمي وتأثيرها على تفاعل الطلاب ومعدلات الاحتفاظ بهم في التعليم العالي. وجدت الدراسة أن الدمج المبتكر بين الوسائط التفاعلية المتعددة والتغذية الراجعة الفورية يعزز بشكل كبير من مستويات انتباه الطلاب والتزامهم بالعملية التعليمية، مما يقلل من معدلات التسرب.

العينة: طلاب من مستويات جامعية مختلفة في مؤسسات تعليمية متعددة.

النتائج:

الدمج بين الوسائط التفاعلية والتغذية الراجعة الفورية يعزز من الانتباه، التفاعل، ومعدلات الاحتفاظ، ويقلل من التسرب الدراسي.

- Lopez, M. et al. (2019). Gamification and Learning Motivation in Higher Education. *Computers & Education*, 134.

توصلت هذه الدراسة إلى أن "التلعيب (Gamification)" في بيئة التعليم الجامعي يرفع من الدافعية الداخلية للتعلم لدى الطلاب، لا سيما في مواد العلوم والرياضيات التي قد يجدها البعض صعبة أو مملة. يشير ذلك إلى إمكانية استغلال عناصر الألعاب لزيادة الانخراط والتحفيز.

العينة: طلاب جامعيون في تخصصات STEM العلوم، التكنولوجيا، الرياضيات.

النتائج:

استخدام عناصر التلعيب (مثل النقاط، التحديات، المكافآت) أدى إلى زيادة الدافعية الذاتية نحو التعلم، خاصة في المواد الصعبة أو الجافة.

- Chen, W. (2021). AI-Driven Education Platforms and Personalized Learning Outcomes. *International Journal of Artificial Intelligence in Education*, 31(1).

ربطت هذه الدراسة بشكل واضح بين استخدام المنصات التعليمية الذكية المدعومة بالذكاء الاصطناعي وتحقيق تعلم شخصي مخصص (Personalized Learning) وفقاً للاحتياجات الفردية لكل طالب. هذا يفتح الباب أمام ثورة في التعليم تتكيف مع سرعة تعلم كل طالب وأسلوبه المفضل.

العينة: مستخدمو منصات تعليمية ذكية) مثل Squirrel AI ، (Century Tech في المرحلة الثانوية والجامعية.

النتائج:

ربطت الدراسة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الشخصي (Personalized Learning)، مما أدى إلى تحسين نتائج الطلاب بناءً على سرعتهم الفردية ونمط تعلمهم.

المطلب الثالث: ما يُميز دراستنا عن الدراسات السابقة

على الرغم مما قدمته الدراسات السابقة، سواء المحلية أو الأجنبية، من مساهمات بحثية مهمة وأساسية في فهم آليات الرقمنة وتأثير التقنيات الحديثة في مجالات متنوعة (من التعليم إلى الإدارة الضريبية)، إلا أن دراستنا تكتسب تفرداً وأصالتها العلمية من عدة نواحٍ جوهرية تجعلها تضيف قيمة حقيقية للمجال، وتحديدًا في سياق دور المنصات الرقمية في تعزيز التحصيل الجبائي بالجزائر:

التركيز النوعي على "المنصات الرقمية" كمدخل محدد للتحصيل الجبائي: بينما تناولت العديد من الدراسات المحلية أثر "الرقمنة" أو "الإدارة الجبائية الإلكترونية" بشكل عام، فإن دراستنا تركز بشكل أدق وأكثر تحديدًا على المنصات الرقمية (Digital Platforms) كأدوات متكاملة ومباشرة تؤثر في عملية التحصيل الجبائي. هذا التخصيص يسمح بتحليل أعمق لآليات عمل هذه المنصات، تحدياتها، وفعاليتها في السياق الجزائري، بما يتجاوز النظرة العامة للرقمنة.

التحليل الشمولي لتأثير المنصات على أبعاد التحصيل الجبائي المتعددة: لن تقتصر دراستنا على قياس الأثر الكمي للمنصات على الحصيلة الضريبية فقط (كما هو الحال في بعض الدراسات)، بل ستتوسع لتشمل تحليل كيفية تأثير هذه المنصات على أبعاد نوعية أخرى للتحصيل الجبائي، مثل:

تسهيل الإجراءات على المكلفين: مدى بساطة وسهولة استخدام هذه المنصات.

زيادة الامتثال الضريبي الطوعي: كيف تشجع المنصات المكلفين على الالتزام بالتزاماتهم دون الحاجة لتدخلات كبيرة.

مكافحة التهرب والغش الضريبي: دور المنصات في كشف الممارسات غير القانونية والحد منها.

تحسين الشفافية والثقة: كيف تعزز المنصات العلاقة بين الإدارة الجبائية والمكلفين.

التركيز على التحديات والفرص المرتبطة بالبنية التحتية والبيئة التشريعية الجزائرية: العديد من الدراسات المحلية أشارت إلى تحديات عامة، لكن دراستنا ستغوص بشكل أعمق في التحديات specific التي تواجه تطبيق المنصات الرقمية في السياق الجزائري، بما في ذلك:

البنية التحتية الرقمية المتاحة.

جاهزية المكلفين والإدارة الجبائية للتحويل الرقمي.

الإطار القانوني والتشريعي ومدى مواكبته للتطورات الرقمية.

كما ستبرز الفرص غير المستغلة التي يمكن أن توفرها هذه المنصات.

منهجية البحث التي قد تجمع بين الجانب الكمي والنوعي (إذا كانت كذلك): في حين أن بعض الدراسات اكتفت بالتحليل الإحصائي، قد تعتمد دراستنا على منهجية بحث تجمع بين التحليل الكمي للبيانات الجبائية (إن توفرت) والتحليل النوعي من خلال المقابلات أو الاستبيانات المتعمقة مع المسؤولين والمهنيين والمكلفين. هذا يوفر فهماً أعمق للظاهرة من زوايا متعددة.

تقديم توصيات عملية ومحددة للسلطات الجبائية الجزائرية: استنادًا إلى النتائج التفصيلية، ستقدم دراستنا توصيات عملية وقابلة للتطبيق تساهم في تحسين استخدام المنصات الرقمية لتعزيز التحصيل الجبائي في الجزائر، مما يمنحها قيمة تطبيقية مباشرة لصناع القرار.

باختصار، بينما توفر الدراسات السابقة إطارًا عامًا للرقمنة في الجبائية، تسعى دراستنا إلى تقديم فهم أعمق، أكثر تحديدًا، وأكثر شمولاً لدور المنصات الرقمية كعنصر محوري في تعزيز التحصيل الجبائي ضمن البيئة الجزائرية المعاصرة.

وجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أولاً: أوجه التشابه

الجدول رقم : أوجه التشابه

المجال	وجه التشابه
الموضوع العام	تتقاطع الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في التركيز على أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء، سواء في الإدارة الجبائية أو في المنظومة التعليمية.
الهدف	تسعى جميع الدراسات، بما فيها الحالية، إلى تقييم أثر استخدام التكنولوجيا أو الرقمنة في تحسين الكفاءة، رفع الأداء، وتحقيق الفعالية في تقديم الخدمات أو التعلم.
الأدوات المنهجية	استخدمت أغلب الدراسات، بما فيها الحالية، الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، إضافة إلى المنهج الوصفي التحليلي.
النتائج العامة	هناك اتفاق على أن الرقمنة والتكنولوجيا الحديثة تؤدي إلى تحسين الأداء، تقليل الأخطاء، تسريع المعاملات، وتوفير بيئة أكثر شفافية وانسيابية سواء في الإدارة أو التعليم.

العوائق	معظم الدراسات، بما فيها دراستنا، تشير إلى وجود تحديات مثل ضعف التكوين، ضعف البنية التحتية التكنولوجية، أو مقاومة التغيير.
---------	---

ثانيًا: أوجه الاختلاف

الجدول رقم : أوجه التشابه

المجال	وجه الاختلاف
مجال الدراسة	تختلف الدراسة الحالية في تركيزها على قطاع معين (مثل الضرائب في الجزائر أو مركز ضرائب غرداية)، بينما تناولت الدراسات الأجنبية التعليم العالي، والتعلم الرقمي، والتعلم المدعوم بالذكاء الاصطناعي.
البيئة المحلية مقابل الدولية	الدراسة الحالية محلية أو وطنية (جزائرية)، أما الدراسات الأجنبية فتتم في بيئات أكثر تطورًا رقميًا، ما يجعل السياق التقني والإداري مختلفًا نوعًا ما.
الأدوات الرقمية المستخدمة	الدراسة الحالية تركز على منصات جزائرية مثل "جبايتك"، بينما الدراسات الأجنبية تعتمد على منصات متقدمة ومدعومة بالذكاء الاصطناعي أو "Gamification".
النتائج التفصيلية	رغم الاتفاق العام، إلا أن بعض الدراسات السابقة (مثل دراسة Chen, 2021) توصلت إلى تحسن في التعلم الفردي وفق أنماط خاصة، وهو ما لم تتطرق له الدراسة الحالية إذا كانت تركز فقط على الأداء المؤسسي.
نوعية العينة	تختلف نوعية العينة، حيث أن بعض الدراسات استهدفت الطلاب أو مستخدمي المنصات، بينما الدراسة الحالية تركز غالبًا على موظفي الإدارة أو المكلفين بالضريبة.

خلاصة المقارنة

يتبين من خلال هذه المقارنة أن الدراسة الحالية تنسجم مع التوجهات البحثية الحديثة فيما يخص الرقمنة وأثرها في تحسين الأداء والخدمات، لكنها تنفرد بالتركيز على البيئة الجزائرية وتطبيقاتها المحلية، وتثري الأدبيات عبر معالجة أبعاد واقعية وتحديات ميدانية مرتبطة

بالبنية التحتية وتكوين الموارد البشرية، وهو ما يمنحها طابعًا تطبيقيًا مهمًا في سياق إصلاح المؤسسات العمومية.

خلاصة الفصل

في هذا الفصل، قمنا في الجانب النظري بتفصيل مفهوم المنصات الرقمية وأهميتها، إلى جانب ذلك، ناقشنا تأثيراتها في تحديث وتطوير آليات التحصيل الضريبي. يُعد الدور الذي تلعبه المنصات الرقمية أساسياً في السياسات الجبائية، حيث تُعتبر المسؤولة عن تنظيم وجمع الضرائب بكفاءة وفعالية.

من خلال دراستنا نستخلص أن المنصات الرقمية تعد أهم الأساليب المطلوبة التي تساهم في تحقيق أهداف الإدارة الضريبية وعملية التحصيل الجبائي، وهذا ما يجعل الجهات الجبائية تسارع إلى التوجه نحو الرقمنة وكذلك تبسيط الإجراءات الإدارية والتقليل الجهد المبذول في عملية التحصيل الجبائي، ولتسهيل ممارسة مهامها ووظائفها بشكل جيد للإدارة الجبائية وتساعد المكلفين بالوفاء بالتزاماتهم ولتوفير المعلومات الصحيحة والبيانات اللازمة كما يساهم في تحقيق الشفافية وتحقيق العدالة الاجتماعية

الفصل الثاني:

دراسة الحالة مدربة الضرائب فرع

cdi

تمهيد

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الإطار النظري لموضوع الدراسة، والذي تناولنا فيه مفاهيم المنصات الرقمية، وأهميتها في تحسين كفاءة الإدارة الجبائية، وكذا دورها في تعزيز التحصيل الجبائي، يأتي هذا الفصل لتطبيق الجوانب النظرية على الواقع العملي من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة الضرائب لولاية غرداية.

تسعى هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى مساهمة المنصات الرقمية المعتمدة من قبل المديرية الجهوية للضرائب بغرداية في تسهيل عمليات التحصيل الجبائي، وتحسين العلاقة بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة، بالإضافة إلى معرفة التحديات التي تواجهها المؤسسة في هذا المجال، سواء من حيث البنية التحتية الرقمية أو من حيث تفاعل المواطنين والمكلفين مع هذه الأنظمة الإلكترونية.

كما يهدف هذا الفصل إلى تحليل البيانات المجمعة من خلال الاستبيانات أو المقابلات الميدانية مع موظفي المؤسسة، إضافة إلى تحليل الوثائق الرسمية والتقارير الإدارية ذات الصلة، من أجل تقييم مدى فاعلية التحول الرقمي في المجال الجبائي، ومدى تأثيره على زيادة معدلات التحصيل وتحسين الأداء العام للمؤسسة.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي CDI بولاية غرداية

المطلب الأول : التعريف العام لـ CDI

مركز الضرائب أو **Centre des Impôts (CDI)** هو وحدة إدارية تابعة للمديرية العامة للضرائب (DGI – Direction Générale des Impôts) ، وتعمل على تسيير الجبائية المحلية على مستوى الدوائر أو الولايات.

يُعتبر CDI همزة وصل مباشرة بين الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة (أفراد ومؤسسات)، وهو المسؤول عن تسجيلهم، تحصيل الضرائب، ومتابعة التزاماتهم الجبائية.

- الأهداف والمهام الأساسية

1. الأهداف العامة

- ضمان تحصيل الإيرادات الجبائية لفائدة الدولة.
- تسهيل العلاقة بين الإدارة الجبائية ودافعي الضرائب.
- تنظيم العمل الضريبي وتحسين فعاليته على المستوى المحلي.

2. المهام الأساسية

- تسجيل المكلفين بالضريبة وفتح الملفات الجبائية. (octroi du NIF)
- تحصيل الضرائب والرسوم (الضريبة على الدخل، الأرباح، الرسم على النشاط...).
- متابعة التصريحات الجبائية ومراقبتها.
- تطبيق النصوص الجبائية وتنفيذ التعديلات القانونية.
- تقديم التوجيه والإرشاد الجبائي للمتعاملين.

- الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب (CDI)

يتكون CDI من عدة مصالح أو أقسام، نذكر منها عادة:

المهام	المصلحة
فتح الملفات الجبائية، منح رقم التعريف الجبائي NIF ، التعديلات الإدارية.	مصلحة التسجيل والتعريف الجبائي
التحقق من صحة التصريحات، كشف التهرب الضريبي، مراقبة النشاطات.	مصلحة المراقبة الجبائية
تسليم أوامر الدفع، متابعة سداد الضرائب، إعداد جداول التحصيل.	مصلحة التحصيل
استقبال المواطنين، الرد على الاستفسارات، تقديم النصح حول الإجراءات.	مصلحة الإعلام والتوجيه
إدارة المنصات الرقمية، إدخال البيانات، حفظ المعلومات.	مصلحة المعالجة الإلكترونية

المطلب الثاني: الخدمات التي يقدمها مركز الضرائب

1. منح رقم التعريف الجبائي. NIF
2. فتح ملف جبائي (dossier fiscal) للأفراد والشركات.
3. تسجيل التصريحات الجبائية (شهرية، فصلية، سنوية).
4. إصدار وثائق جبائية مثل:
 - شهادة الوجود الضريبي
 - شهادة الانتساب الجبائي
 - إشعار بالتحصيل
5. إجراء تسويات جبائية أو مطالبات إدارية.
6. تقديم المشورة والدعم التقني.
7. المرافقة الجبائية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- الرقمنة والتحول الرقمي

تسعى المديرية العامة للضرائب إلى رقمنة إدارة الضرائب عبر :

منصة :

- التصريح الضريبي الإلكتروني.
- الدفع الإلكتروني.
- استخراج وثائق دون التنقل.

مشروع Moussahama'tic:

- منصة رقمية موجهة للمهن الحرة والمؤسسات الصغيرة.
- تسهيل التصريح ودفع الضرائب بطريقة مبسطة.

الأهداف من الرقمنة:

- تقليص الطوابير والضغط على المراكز.
- تقليص التكاليف الإدارية.
- تسريع الإجراءات.
- رفع نسبة الامتثال الجبائي.

المطلب الثالث: CDI في ولاية غرداية

في ولاية غرداية، يُعتبر مركز الضرائب جزءًا من شبكة المديرية الجهوية للضرائب بورقلة، ويُقدم خدماته للبلديات التابعة إقليميًا لغرداية.

خصائصه:

- يتعامل مع آلاف الملفات النشطة.
- يحتوي على شبابيك مخصصة للأفراد، التجار، المهن الحرة.

- علاقة CDI مع الهيئات الأخرى

- البلدية :في تقييد النشاط التجاري وربطه بالملف الجبائي.
- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي :CNAS/CASNOS من خلال تبادل المعلومات حول النشاطات المهنية.
- الجمارك والإدارة التجارية :للتحقق من التصاريح التجارية والمداخل.

- التحديات التي تواجه CDI

1. التهرب الضريبي وغياب التصريح.
2. نقص الوعي الجبائي لدى المواطنين.
3. البيروقراطية في بعض الإجراءات التقليدية.
4. صعوبة تغطية المناطق النائية.
5. بطء رقمنة بعض الملفات القديمة.

مركز الضرائب (CDI) يُعد دعامة أساسية في النظام الجبائي الجزائري، ومفتاحًا لتحسين تحصيل الموارد المالية للدولة. من خلال هيكله التنظيمي المتخصص، وخدماته المتنوعة، والرقمنة المستمرة، يسعى CDI إلى تقريب الإدارة الجبائية من المواطن وتحقيق شفافية وكفاءة أفضل في تحصيل الضرائب.

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)

المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى بحث دور المنصات الرقمية في تعزيز التحصيل الجبائي _ دراسة حالة مؤسسة مديرية الضرائب بولاية غرداية ، ولبلوع هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية للموضوع، أما في الجانب الميداني من الدراسة فقد تم الاعتماد فيه على

أسلوب دراسة الحالة وهذا من خلال تصميم الاستبيان ، وقد تم توزيع استبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات تفيد في حل إشكالية البحث، حيث تم تجميعها ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science) SPSS (Science) النسخة رقم 22، والاستعانة أيضا ببرنامج Excel، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة.

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة و عينتها

يتكون مجتمع الدراسة من مختلف العاملين بمديرية الضرائب بولاية غرداية الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة موزعين كالآتي: " رؤساء مصالح، وموظفين على مختلف المكاتب و المصالح الإدارية"، وقد تم اختيار عينة عشوائية ميسرة بلغت 33 مفردة.

الفرع الثالث: أداة الدراسة

من خلال طبيعة الدراسة و طبيعة البيانات و المعلومات المراد الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة فقد انصب الاهتمام على:

- **الاستبيان**: حيث تمثل الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها بحيث تم تصميمه بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم الاعتماد في تصميم الاستبيان على عدد من الدراسات السابقة و تم عرضه على عدد من الأساتذة المتخصصين لتحكيمه، و بعد تعديله تم توزيع 33 استبيان على أفراد عينة الدراسة، و ذلك خلال شهر افريل من سنة 2025، إذ تم استرجاع 33 استبيان، من إجمالي مجتمع الدراسة، و الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (02- II): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان:

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستثمارات الموزعة	33	100%
عدد الاستثمارات المسترجعة	33	100%
عدد الاستثمارات المقبولة	33	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا عن نتائج الاستبيان.

الجدول السابق يبين أن العدد الإجمالي الذي تم استعادته من الاستبيانات التي وزعت هو: (33) استبيان، وهذا العدد يشكل ما نسبته (100%) من العدد الموزع والبالغ (33) استبيان. -يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة دور المنصات الرقمية في تعزيز التخصيص الجبائي_ دراسة حالة مؤسسة مديرية الضرائب بولاية غرداية ، فقد تم إعداد الاستبيان انطلاقا من الأسئلة والفرضيات المطروحة في بعض الاستبيانات التي تتمحور حول نفس متغيرات الدراسة والتي تم الاستئناس بها في عملية تصميمه. حيث مرّ تصميم الاستبيان قبل الشروع في عملية توزيعه بالمراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات: وهذا استنادا على مراجعة دراسات سابقة ذات صلة.

- عرض الاستبيان على المشرفين من أجل تقييم مدى ملائمة لجمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاتهم.

- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين*والذين قاموا بتقديم النصح والإرشاد من تعديل وحذف ما يلزم.

*مجموعة الأساتذة بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة غرداية (أنظر الملحق رقم 01)

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي مدنية الضرائب

- توزيع الاستبيان بشكله النهائي على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة من المشرفين.

وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية حثّ فيها الموظفين على التعاون والصدق في الإجابة، حيث تم تقسيمه إلى:

الجزء الأول: يحتوي على البيانات الشخصية و الوظيفة لمجتمع الدراسة ويتكون من 6 فقرات تخص: " الجنس، والفئة العمرية، المؤهل العلمي للوظيفة، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة و سؤاليين; (هل تستعمل المنصات والتطبيقات الرقمية في التحصيل الجبائي ؟ أهمها؟)

الجزء الثاني: يحتوي على محاور الدراسة:

المحور الاول : فاعلية المنصات الرقمية و يتكون من 04 فقرة

المحور الثاني : الثقة والشفافية و يتكون من 04 فقرة

المحور الثالث : التحديات والصعوبات و يتكون من 04 فقرة

المحور الرابع : الأثر على التحصيل الجبائي يحتوي على 04 فقرات.

الجدول رقم (03-II): يوضح مضمون الإستبيان

البعد	رقم الفقرات
فاعلية المنصات الرقمية	(04-01)
الثقة والشفافية	(04-01)
التحديات والصعوبات	(04-01)
الأثر على التحصيل الجبائي	(04_01)

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على الإستبيان (أنظر الملحق رقم 02)

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي مديرية الضرائب

بالإضافة إلى بعض الأدوات التدعيمية التي تم الاعتماد عليها للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة تمثلت فيما يلي:

- **المقابلة الشخصية والملاحظة:** وذلك من خلال مقابلة شخصية لمدير مديرية الضرائب بولاية غرداية و بعض المسؤولين بها بغرض إعطاء توضيحات ومعلومات تساعدنا في دراستنا، و شرح وتوضيح مضمون الاستبيان للعينة. ومن خلال الزيارات الميدانية المستمرة للمؤسسات محل الدراسة، وسماح مسؤوليها لنا بالتنقل و الاستفسار، سمحت لنا الفرصة بأخذ ملاحظات مهمة حول طريقة تقديم الخدمات ومدى اهتمام الإدارة بتصرفات العاملين، ما سيساعد لاحقا في تفسير النتائج و التعليق عليها.

- **وثائق الدراسة:** تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت لنا بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي للمؤسسة بمختلف مصالحها المقدمة، وبعض معلومات حول طبيعة نشاط المؤسسة و وظائفها.

الفرع الرابع: متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول رقم (03-II).

الجدول رقم (04-II): متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
دور المنصات الرقمية	المتغير المستقل
في تعزيز التحصيل الجبائي	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالب

الفرع الخامس: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قد جرت معالجة البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على أفراد عينة الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي (SPSS)، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، فقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 22، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- **المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري:** لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور و أبعاد الدراسة.
- **التكرارات و النسب المئوية:** ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة.
- **اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):** لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- **معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient):** لقياس صدق الفقرات و لقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فإن الارتباط قوي وموجب (طردي)، وإذا كان قريب من (-1) فإن الارتباط قوي وسالب (عكسي)، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن ينعدم.
- **اختبار كولومجروف - سمرنوف (1- Sample K-S):** لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.
- **تحليل الانحدار:** حيث يساعد هذا التحليل على معرفة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل و التابع.
- **الاختبار الإحصائي ANOVA:** لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية و الوظيفية على متغيرات الدراسة.
- **إختبار t-test:** لإختبار العينات المستقلة. لمعرفة أثر المتغير المستقل حول في متغيرات الدراسة.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي مدرية الضرائب

♦ وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي (Likert) حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات كما هو موضح في الجدول رقم (II-04) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ، أي أنه تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي ، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج. كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (II-05) : يوضح مقياس ليكارت الخماسي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	5-4.2	4.19-3.4	3.39-2.60	2.59-1.80	1-1.79

واستنادا إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (II-06) يوضح مقياس التحليل

مرتفع	متوسط	منخفض
3,67 فأكثر	3,66-2,34	-1
2,33		

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي مدرية الضرائب

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس: $\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات}}$

$$1,33 = \frac{4}{3} = \frac{(1-5)}{3} \text{ ، حيث أن عدد المستويات} = 3$$

وبناءً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.67 فيكون مستوى مرتفعاً (ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 2.34 - 3.66 فيكون المستوى متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي من 1 - أقل من 2.33 فيكون المستوى منخفض.

الفرع السادس: صدق وثبات الاستبيان:

و للتأكد من مدى صدق و صلاحية استمارة الاستبيان و كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية، التي تم اختبارها ثم عرضها على عدد من المحكمين بلغ عددهم (05) من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير*، وقد استجيب لآراء السادة المحكمين وتعديل ما يجب تعديله في ضوء مقترحاتهم.

ثبات أداة الدراسة: يقصد به أنه عند إعادة توزيع الاستبيان مرة ثانية على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين وفي الظروف نفسها فنحصل على نفس النتائج السابقة. وفي الظروف نفسها وقد تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين فقراته.

أ- اختبار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: باستخدام معامل ألفا كرونباخ، لقياس مدى ثبات محاور الاستبيان، و الإتساق الداخلي لفقراته والنتائج ممثلة في الجدول الموالي:

* أنظر الملحق رقم (01)

الجدول رقم (07- II): معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
فاعلية المنصات الرقمية	04	0.813
الثقة والشفافية	04	0.675
التحديات والصعوبات	04	0.838
الأثر على التحصيل الجبائي	04	0.867
جميع الفقرات	16	0.791

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (06- II) معامل الثبات العام للاستبيان عال حيث بلغ (0.967) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0,842 إلى 0,947) حيث كانت اكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (60%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

ب- قياس الصدق البنائي للمجالات: حيث يبين الجدول رقم (06) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال.

الجدول (08- II) معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

عنوان المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
فاعلية المنصات الرقمية	0.692	0.00
الثقة والشفافية	0.725	0.00
التحديات والصعوبات	0.698	0.00
الأثر على التحصيل الجبائي	0.702	0.00

**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 02)

من خلال الجدول رقم (II-07) يتضح أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.05) ويبين أن معاملات الارتباط كانت مرتفعة بالنسبة لكل محور، إذ أن معامل الارتباط بين المحور الأول " فاعلية المنصات الرقمية " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.692) وهي درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين المحور الثاني " الثقة والشفافية " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.725) وهي أيضا درجة مرتفعة. هذا ما يدل على تجانس الاستبيان.

أما معامل الارتباط بين المحور الثالث " التحديات والصعوبات " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.725) وهي أيضا درجة مرتفعة. هذا ما يدل على تجانس الاستبيان

أما معامل الارتباط بين المحور الرابع " الأثر على التحصيل الجبائي " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.725) وهي أيضا درجة مرتفعة. هذا ما يدل على تجانس الاستبيان

ج- توزيع البيانات: تم إجراء اختبار كولموجروف- سمرنوف لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، حيث قمنا بتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (II-09) نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزيع البيانات.

القسم	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	فاعلية المنصات الرقمية	12	0.341	0.236
الثاني	الأثر على التحصيل الجبائي	04	0.256	0.206

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي مدرية الضرائب

0.312	0.253	16	جميع الفقرات	
-------	-------	----	-----------------	--

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (II-08) يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (0.341)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.236) أي أنها دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي (0.256)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.206) أي أنها دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) و يتضح من الجدول أيضا أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفقرات أكبر من (0.05) أي ($Sig < 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، حيث يتجه تحليلنا نحو الطرق المعلمية.

المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات ببرنامج SPSS ، ثم تحليلها و مناقشتها*.

الفرع الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة

1-توزيع أفراد العينة تبعا للجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (II-10) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	البيان
52%	17	ذكر
48%	16	أنثى
100%	33	المجموع

*كل ما سيتم عرضه في هذا المطلب من نتائج "الجدول و الأشكال" مأخوذ من نتائج المعالجة بـ SPSS (أنظر الملاحق)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS، (أنظر الملحق رقم 02)

الشكل رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات جدول نتائج SPSS.

حسب الجدول رقم (09-II) نلاحظ أن نسبة الذكور تبلغ (52%) في حين أن نسبة الإناث بلغت (48%) وهذا يفسر طبيعة العمل المؤسسة محل الدراسة و تكافؤ فرص فيه.

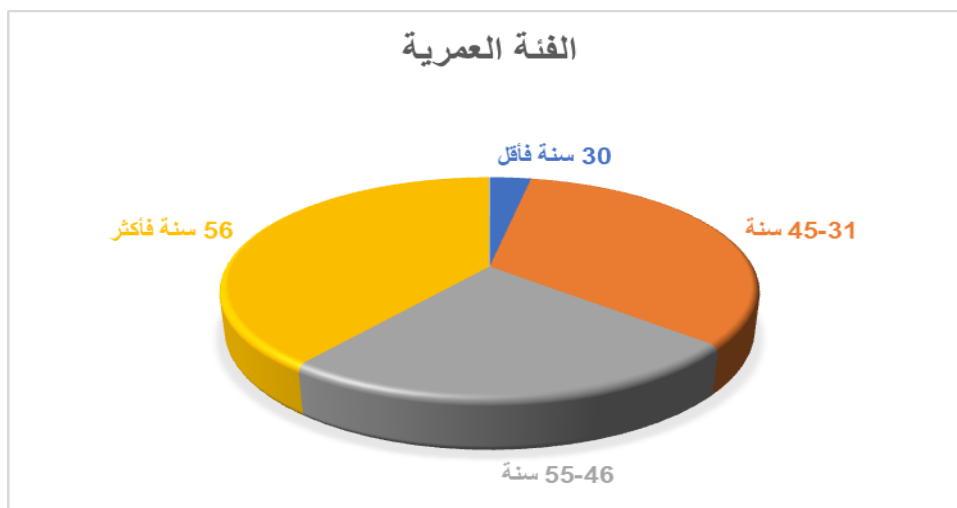
02- توزيع أفراد العينة تبعا للفئة العمرية :وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (11-II) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

النسبة %	التكرار	البيان
3%	1	30 سنة فأقل
43%	11	31-45 سنة
24%	8	46-55 سنة
39%	13	56 سنة فأكثر
100%	33	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 02).

الشكل رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (10-II) أن هناك (13) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (56 سنة فأكثر) سنة أي ما نسبته (39%)، نجد أيضا (11) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (45-31 سنة) سنة (34%)، في حين نجد (8) أفراد من الفئة العمرية (55-46 سنة) بنسبة قدرت ب(24%)، وفي أخير نجد فردا واحد (01) من فئة أقل من (30) سنة بنسبة (3%)، وهذا يبين أن مديرية الضرائب تعتمد على موظفين لديهم خبرة و الأقدمية في هذا المجال وهذا مستنتج تبعا للفئة العمرية.

03- توزيع أفراد العينة للمؤهل العلمي: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

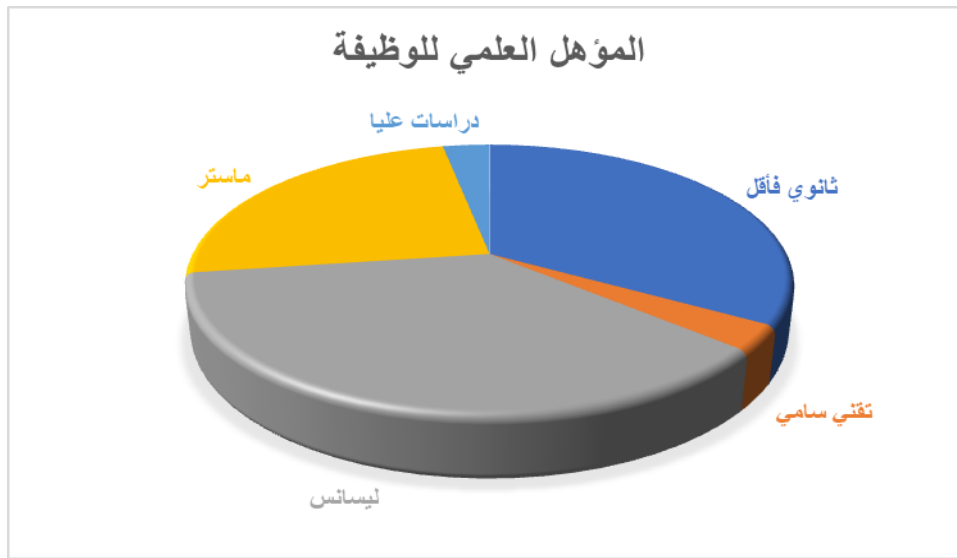
الجدول رقم (12-II) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

البيان	العدد	النسبة %
ثانوي فأقل	11	34%
تقني سامي	1	3%
ليسانس	12	36%
ماستر	8	24%
دراسات عليا	1	3%

المجموع	33	100%
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم 06: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي للوظيفة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 02).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (11-11) أن (12) فردا من مجتمع الدراسة هم من ذوي المستوى ليسانس أي ما نسبته (36%)، تليه فئة ثانوي فأقل ب(11) فردا أي ما نسبته (34%)، و فئة ماجستير ب (8) افراد و ذلك بنسبة (24 %) و حلت في المركز الأخير فئة الدراسات العليا و تقني سامي بفرد واحد (01) لكل منهما و بنفس نسبة قدرت ب (3 %) وهذا يبرز المستوى التعليمي لدى موظفين العاملين على مستوى مديرية الضرائب، موضحا أن فئة مستوى ليسانس و ثانوي فأقل؛ هم أكثر إكتساحا في هذا العمل.

04- توزيع أفراد العينة تبعا للمستوى الوظيفي: وهي موضحة كالآتي:

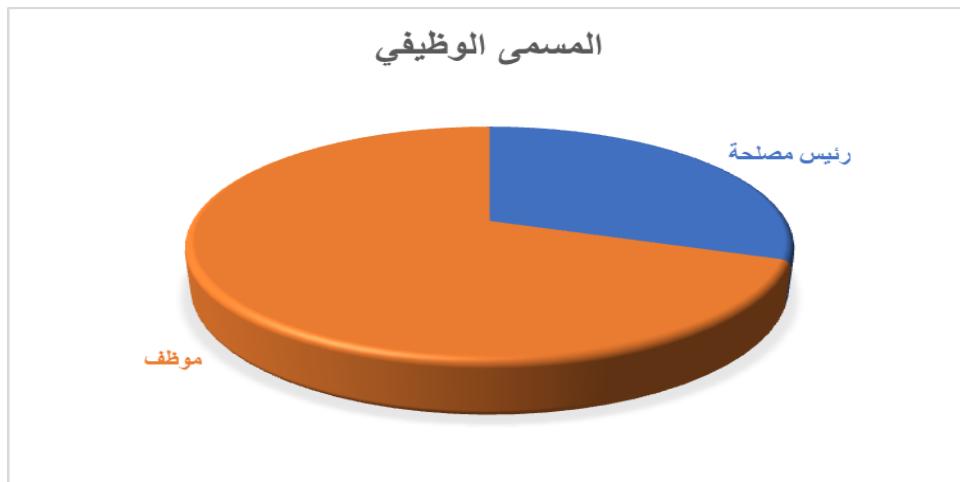
الجدول رقم (13-11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي مدرية الضرائب

النسبة %	التكرار	البيان
30%	10	رئيس مصلحة
70%	23	موظف
100%	33	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 02).

الشكل رقم 07: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج جدول SPSS (أنظر الملحق رقم 02).

من خلال الجدول رقم (II-12) نلاحظ أن النسبة الأكبر حاز عليها رتبة موظف بنسبة (70%) ، فيما بلغت رتبة رئيس مصلحة بنسبة (30%)، وهذا يفسر تعدد الرتب في عينة محل الدراسة.

5- توزيع أفراد العينة تبعا لسنوات الخبرة: وهي موضحة كالآتي:

الجدول رقم (II-14) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

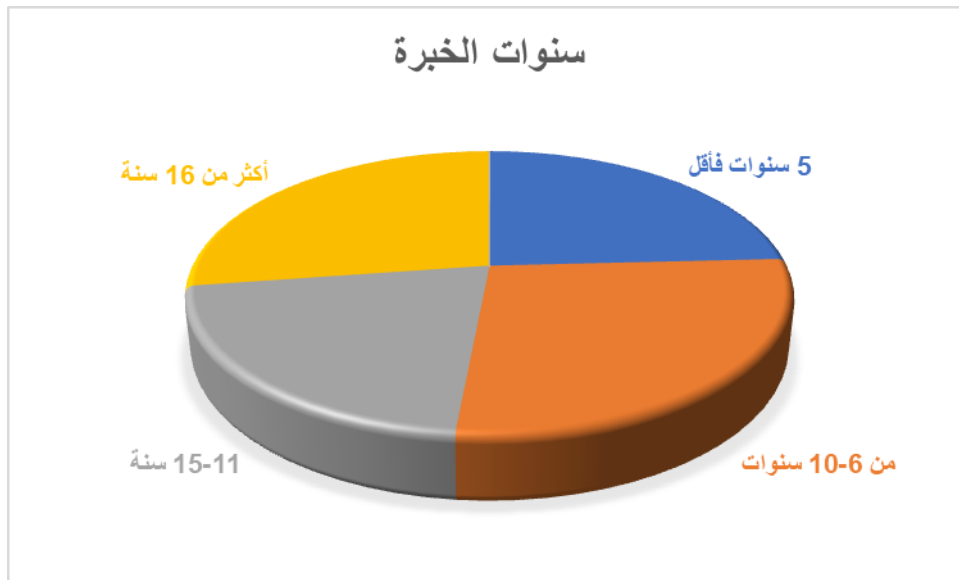
النسبة %	التكرار	البيان
24%	8	5 سنوات فأقل
27%	9	من 6-10 سنوات
22%	7	من 11-15 سنة

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي مدرية الضرائب

أكثر من 16 سنة	9	27%
المجموع	33	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 02).

الشكل رقم 08: يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-13) أن (08) أفراد من أفراد عينة الدراسة هم من أصحاب الخبرة (أقل من 05 سنوات) ، أي ما نسبته (24%)، وتليها (09) أفراد لكل من أصحاب الخبرة التي تتراوح ما بين (من 6-10 سنوات) و (أكثر من 16 سنة) بنسبة بلغت (27%) لكل واحدة ، وآخر نسبة كانت بمقدار (22%) لـ (7) أفراد من أصحاب الخبرة من (من 11-15 سنة)، وهذا يبين أن معظم موظفي المؤسسة ذوي خبرة كافية في هذا العمل.

6- توزيع أفراد العينة تبعا لاستعمال المنصات والتطبيقات الرقمية في التحصيل الجبائي: وهي موضحة كالاتي:

الجدول رقم (II-15) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب استعمال المنصات والتطبيقات

الرقمية في التحصيل الجبائي

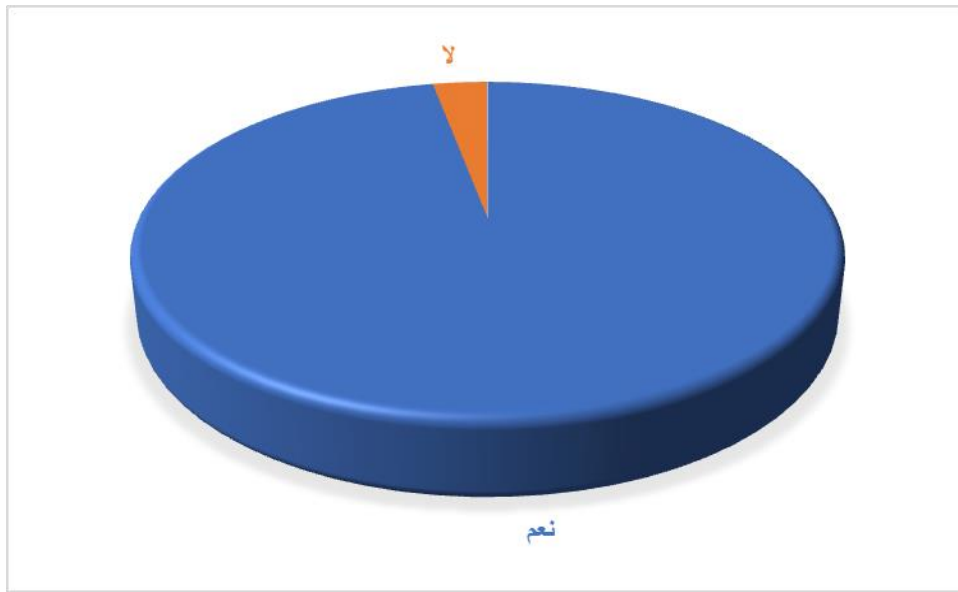
الفصل الثاني : الإطار التطبيقي مدرية الضرائب

النسبة %	التكرار	البيان
97%	32	نعم
3%	1	لا
100%	33	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم 09 يوضح توزيع أفراد العينة حسب استعمال المنصات والتطبيقات الرقمية في

التحصيل الجبائي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

من خلال الجدول رقم (II -14) نلاحظ أن النسبة الأكبر كانت لـ "نعم" بنسبة (97%) ، و

نسبة (3%) لـ "لا"، وهذا يدل على استعمال المنصات والتطبيقات الرقمية في التحصيل الجبائي.

7- توزيع أفراد العينة تبعا ل أهمها: وهي موضحة كالآتي:

الجدول رقم (II-16) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب أهمها

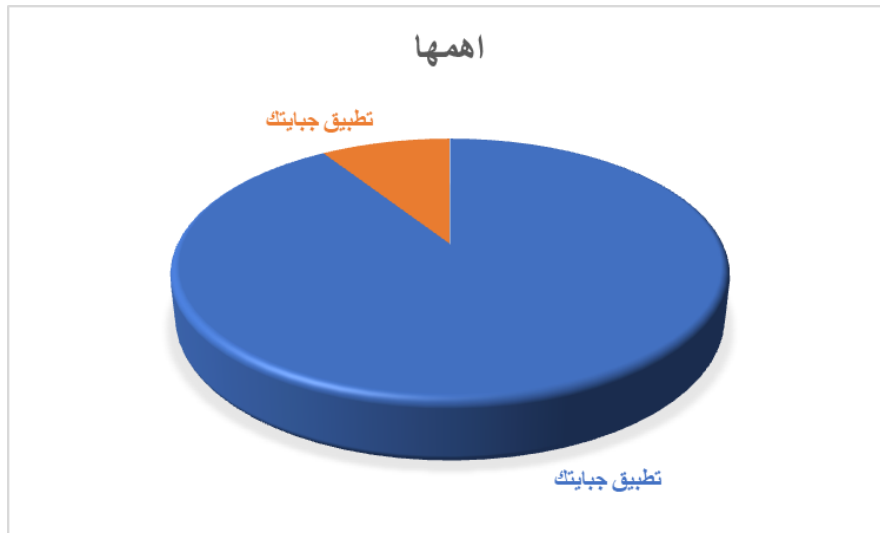
النسبة %	التكرار	البيان
91%	30	تطبيق جبايتك
9%	3	تطبيق مساهمتك

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي مدرية الضرائب

المجموع	33	100%
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم 10: يوضح توزيع أفراد العينة حسب أهمها



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 02).

من خلال الجدول رقم (15-II) نلاحظ أن النسبة الأكبر حاز عليها تطبيق جبايتك بنسبة (91%) ، فيما بلغ تطبيق مساهمتك بنسبة (9%)، وهذا يبين أهم و أكثر تطبيق مستخدم في التحصيل الجبائي.

من خلال ما سبق من نتائج تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة يتضح لنا وجود مؤشر ايجابي في أن عينة الدراسة متنوعة من حيث (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي ، المستوى الوظيفي ، سنوات الخبرة، و سؤالين; (هل تستعمل المنصات والتطبيقات الرقمية في التحصيل الجبائي ؟ أهمها؟) مما يساهم في الحصول على أجوبة متنوعة لأسئلة الدراسة.

الفرع الثاني: عرض وتحليل و مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج استخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، و الانحراف المعياري، في تحليل إجابات وآراء الأفراد حول ما جاء من فقرات في الاستبيان، حيث سنتناول في البداية فاعلية المنصات الرقمية من خلال الإجابات الخاصة بأفراد العينة، ثم تحليل إجاباتهم المتعلقة بالأثر على التحصيل الجبائي.

أولاً: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور فاعلية المنصات الرقمية

قصد التعرف على فاعلية المنصات الرقمية من خلال إجابات أفراد العينة بالمؤسسة محل الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير كما ذكرنا آنفاً ب 3 أبعاد (فاعلية المنصات الرقمية ، الثقة والشفافية ، التحديات والصعوبات) وسنتناول لاحقاً كل بعد على حدى.

نتائج التحليل المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني للدراسة:- "ما مدى فاعلية المنصات الرقمية

؟"

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة، ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (17-11) يوضح تصورات المستجوبين لمحور فاعلية المنصات الرقمية

مرتبة حسب الأهمية

المرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
01	مرتفعة	0.56408	4.5455	فاعلية المنصات الرقمية
02	مرتفعة	0.65857	4.3939	الثقة والشفافية
03	مرتفعة	0.69631	4.2121	التحديات و الصعوبات
/	مرتفعة	0.71244	4.4848	المعدل العام

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة، قد أظهروا موافقتهم حول محور: (فاعلية المنصات الرقمية ، الثقة والشفافية ، التحديات والصعوبات) وقد جاء المعدل العام مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور فاعلية المنصات الرقمية ككل (4.4848)، و الانحراف المعياري (0.71244)، إذ احتل المرتبة الأولى بعد " الأجهزة " بمتوسط حسابي (4.5455) و هي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة، في حين جاء بعد " التحديات و الصعوبات " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.2121)، وهذه النتائج تؤكد مدى فاعلية المنصات الرقمية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفعاً عموماً، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وفيما يلي تحليل ومناقشة كل بعد على حدا.

المحور الأول: فاعلية المنصات الرقمية

للتعرف على الأجهزة عند المؤسسة، تم إقتراح 04 فقرات من (01-04) لنقيس هذا الجانب كما يلي:

جدول رقم (II-18) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد الأجهزة مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	المنصات الرقمية ساهمت في تسهيل دفع الضرائب.	4.2121	0.89294	مرتفعة	03
02	ساعدت الخدمات الإلكترونية في تقليل الأخطاء المحاسبية.	4.1212	0.69631	مرتفعة	04
03	وفرت المنصات الرقمية وقتاً وجهداً للمكلفين بالضريبة.	4.2121	0.89294	مرتفعة	02

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي مديرية الضرائب

04	تساهم المنصات الرقمية في تقليل التهرب الضريبي.	4.3636	0.69903	مرتفعة	01
	المعدل العام	4.5455	0.56408	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ببعد " الأجهزة " بحيث جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة للفقرة رقم (04): " تساهم المنصات الرقمية في تقليل التهرب الضريبي." فقد جاء متوسطها الحسابي (4.3636) ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (03): " وفرت المنصات الرقمية وقتاً وجهداً للمكلفين بالضريبة." وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.2121)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (01): " المنصات الرقمية ساهمت في تسهيل دفع الضرائب." فقد جاء متوسطها الحسابي (4.2121)، بينما في المرتبة الرابعة فقد جاءت الفقرة رقم (02) " ساعدت الخدمات الإلكترونية في تقليل الأخطاء المحاسبية." بمتوسط حسابي بلغ (4.1212)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسب الأجهزة قد جاء مرتفعاً بنسبة (4.5455) لجميع الفقرات. وبالتالي يدل على فعاليتها.

المحور الثاني: الثقة والشفافية

بقصد التعرف على مستوى الثقة والشفافية بالمؤسسة، تم صياغة 4 فقرات (01-04) لقياس مدى وجود هذه الممارسة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (18-II) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " الثقة والشفافية "

مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	المنصات الرقمية عززت الثقة بين الإدارة الجبائية والمكلفين.	4.0909	0.80482	مرتفعة	04

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي مديرية الضرائب

02	توفر المنصات معلومات واضحة وشفافة عن الالتزامات الجبائية.	4.1212	0.64988	مرتفعة	03
03	تعزز المنصات الرقمية من الشفافية في كيفية احتساب الضر	4.2121	0.59987	مرتفعة	01
04	يستطيع المكاف الاطلاع على تفاصيل ملفه الضريبي بكل شفافية	4.1212	0.78093	مرتفعة	02
المعدل العام		4.3939	0.65857	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ببعد " الثقة والشفافية " حيث ساهمت الفقرة (03): " تعزز المنصات الرقمية من الشفافية في كيفية احتساب الضر " في إغناء هذا البعد بحيث جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة ، فقد جاء متوسطها الحسابي (4.2121) ، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (04): " يستطيع المكاف الاطلاع على تفاصيل ملفه الضريبي بكل شفافية " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب (4.1212)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (02): " توفر المنصات معلومات واضحة وشفافة عن الالتزامات الجبائية. " فقد جاء متوسطها الحسابي (4.1212)، أما الفقرة (01) " المنصات الرقمية عززت الثقة بين الإدارة الجبائية والمكلفين. " فقد جاءت في المرتبة (4) و بمتوسط حسابي بلغ (4.0909)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن الثقة والشفافية لها دور فعال في ضمان فاعلية المنصات الرقمية بالنسبة للمؤسسة المدروسة.

المحور الثالث: التحديات و الصعوبات

بغرض التعرف على التحديات و الصعوبات في المؤسسة محل الدراسة، تم صياغة 04 فقرات (04-01) لقياس مدى وجود هذه الممارسة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (20-II) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " التحديات و

الصعوبات " مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
-------	---------	-----------------	-------------------	---------------	---------

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي مديرية الضرائب

04	مرتفعة	0.95048	3.8182	يواجه المستخدمون صعوبات تقنية عند استخدام المنصات.	01
02	مرتفعة	0.95147	3.9697	ضعف التوعية الرقمية يحد من فعالية التحصيل الجبائي الإلكتروني.	02
03	مرتفعة	0.92728	3.8788	لا تغطي المنصات الرقمية جميع العمليات الجبائية المطوبة	03
01	مرتفعة	0.88335	4.0303	بطء الانترنت وضعف الدعم الفني يؤدي الى تاخير في اتمام العمليات الجبائية	04
/	مرتفعة	0.69631	4.2121	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة بـ "التحديات و الصعوبات " بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة الفقرة رقم (04): "بطء الانترنت وضعف الدعم الفني يؤدي الى تاخير في اتمام العمليات الجبائية" فقد جاء متوسطها الحسابي (4.0303) وهذا أكبر دليل على واقع نراه كثير في مثل هذه المؤسسات و الذي يؤول إلى ضعف في تقديم الخدمات ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (02): " ضعف التوعية الرقمية يحد من فعالية التحصيل الجبائي الإلكتروني "وقد جاءت بمتوسطي حساب يقدر ب(3.9697) ،تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(03): " لا تغطي المنصات الرقمية جميع العمليات الجبائية المطوبة" بمتوسط حسابي يقدر ب(3.8788) و ثم تليها آخر فقرة رقم (01) في المرتبة الرابعة " يواجه المستخدمون صعوبات تقنية عند استخدام المنصات " بمتوسط حسابي (3.8182) ، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسبة التحديات و الصعوبات بالمؤسسة قد جاء مرتفعاً بنسبة (4.2121) لجميع الفقرات.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي مدرية الضرائب

- نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور الأثر على التحصيل الجبائي:

قصد التعرف على الأثر على التحصيل الجبائي من خلال إجابات العاملين بالمؤسسة المدروسة في هذه الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير بمجموعة من الفقرات وسنتناول فيما يلي ذلك:

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للفقرات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة و درجة موافقتهم عليها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (21-II) يوضح تصورات المستجوبين الأثر على التحصيل الجبائي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	ساهمة المنصات الرقمية في زادت الالتزام الطوعي للضريبة	3.878 8	0.9272 8	مرتفعة	04
02	ساهم استخدام البيانات الرقمية في تسهيل عملية المتابعة والرقابة الجبائية.	4.060 6	0.8992 8	مرتفعة	02
03	ساهم استخدام المنصات الرقمية في خفض التكلفة الإدارية للتحصيل.	4.030 3	0.7699 4	مرتفعة	03
04	ساعدت المنصات الرقمية في زيادة الحصيلة الجبائي.	4.091	0.8790	مرتفعة	01
	المعدل العام	4.212 1	0.8199 7	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول فقرات محور " الأثر على التحصيل الجبائي " بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة للفقرة رقم (04): " ساعدت المنصات الرقمية في زيادة الحصيلة الجبائي." فقد جاء

متوسطها الحسابي مرتفع بلغ (4.091) و بانحراف معياري بلغ (0.8790) ، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (02): " ساهم استخدام البيانات الرقمية في تسهيل عملية المتابعة والرقابة الجبائية." وقد جاءت بمتوسط حسابي مرتفع يقدر ب(4.0606) و بانحراف معياري (0.89928) تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(03): " ساهم استخدام المنصات الرقمية في خفض التكلفة الإدارية للتحصيل." فقد جاء متوسطها الحسابي بلغ (4.0303) و بانحراف معياري بلغ (0.76994) ، ثم في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (01) " ساهمة المنصات الرقمية في زادت الالتزام الطوعي للضريبة " بمتوسط حسابي بلغ (3.8788) و انحراف معياري (0.92728)، ، اذن هذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسبة الأثر على التحصيل الجبائي جاء بتقدير مرتفع بنسبة (4.2121) و بانحراف معياري بلغ (0.81997) لجميع الفقرات ما يدل على أن المؤسسة تمتلك موافقة مرتفعة على اثر التحصيل الجبائي و هو دليل على سعيها لتطور.

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات:

بعد استعراض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الدراسة بشأن بعض المحاور و الأبعاد المتعلقة دور المنصات الرقمية في تعزيز التحصيل الجبائي دراسة حالة مؤسسة ضرائب بولاية غرداية ، سنقوم الآن باختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من العلاقات بين متغيرات الدراسة المستقلة و التابعة، وذلك استنادا للإجابات و النتائج المتحصل عليها.

الفرضية الأولى: تعمل المنصات الرقمية على تحسين الضريبي من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية.

H_0 " لا تعمل المنصات الرقمية على تحسين الضريبي من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية."

H_1 " تعمل المنصات الرقمية على تحسين الضريبي من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية."

جدول رقم (II-22) : نتائج اختبار (T).

الخطأ المعياري	المتوسط المقياس	القيمة الاحتمالية sig	القيمة المحسوبة T	درجات الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.11724	1.12788	0.000	10.985	32	0.56408	4.5455	المحور الاول

مصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج (SPSS أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول (II-21) يمكن لنا ان قيمة المتوسط الحسابي بلغت 4.5455 وانحراف معياري قدر 0.56408 لكل عبارات محور الاستبيان عند مؤسسة ضرائب بولاية غرداية ، كما بلغت القيمة T المحسوبة 10.985 عند القيمة الاحتمالية sig 0.000 وهي اقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، مما يعني رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول فرضية البديلة H_1 التي تنص تعمل المنصات الرقمية على تحسين كفاءة التحصيل الضريبي من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية في المؤسسات محل الدراسة.

الفرضية الثانية: يمكن للمنصات الرقمية أن تسهم في الحد من التهرب الضريبي من خلال توفير بيانات دقيقة وشفافة.

H_0 " لا يمكن للمنصات الرقمية أن تسهم في الحد من التهرب الضريبي من خلال توفير بيانات دقيقة وشفافة".

H_1 " يمكن للمنصات الرقمية أن تسهم في الحد من التهرب الضريبي من خلال توفير بيانات دقيقة وشفافة".

جدول رقم (II-23) : نتائج اختبار (T).

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	القيمة المحسوبة T	القيمة الاحتمالية sig	المتوسط المقياس	الخطأ المعياري
امحور الثاني	4.3939	0.65857	32	10.583	0.000	1.16667	0.11024

مصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج (SPSS أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول (II-22) يمكن لنا ان قيمة المتوسط الحسابي بلغت 4.3939 وانحراف معياري قدر 0.65857 لكل عبارات محاور الدراسة عند مؤسسة ضرائب بولاية غرداية ، كما بلغت القيمة T المحسوبة 10.583 عند القيمة الاحتمالية sig 0.000 وهي اقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي تنص يمكن للمنصات الرقمية أن تسهم في الحد من التهرب الضريبي من خلال توفير بيانات دقيقة وشفافة في المؤسسات محل الدراسة .

الفرضية الثالث: تواجه الجزائر تحديات تقنية وبشرية تعيق تطبيق المنصات الرقمية بشكل فعال في النظام الضريبي

H0 " لا تواجه الجزائر تحديات تقنية وبشرية تعيق تطبيق المنصات الرقمية بشكل فعال في النظام الضريبي ."

H1 " تواجه الجزائر تحديات تقنية وبشرية تعيق تطبيق المنصات الرقمية بشكل فعال في النظام الضريبي ."

جدول رقم (II-24): نتائج اختبار (T).

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	القيمة المحسوبة T	القيمة الاحتمالية sig	المتوسط المقياس	الخطأ المعياري
المحور الثالث	4.2121	0.69631	32	9.563	0.000	1.12121	0.11724

مصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج (SPSS أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول (II-23) يمكن لنا ان قيمة المتوسط الحسابي بلغت 4.2121 وبانحراف معياري قدر 0.69631 لكل عبارات محور الاستبيان عند مؤسسة ضرائب بولاية غرداية ، كما بلغت القيمة T المحسوبة 9.563 عند القيمة الاحتمالية sig 0.000 وهي اقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، مما يعني رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول فرضية البديلة H_1 التي تنص تواجه الجزائر تحديات تقنية وبشرية تعيق تطبيق المنصات الرقمية بشكل فعال في النظام الضريبي في المؤسسات محل الدراسة.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في إلى مدى يمكن للمنصات الرقمية أن تسهم في تعزيز التحصيل الجبائي في الجزائر؟ وما هي التحديات التي تواجه تطبيق هذه المنصات في السياق الجزائري. حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الاعتماد على الدراسة ميدانية. إذ تناولنا في هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول تعرضنا فيه تعريف تطبيق جبايتك ومساهمته، والمبحث الثاني تطرقنا فيه إلى الإطار المنهجي للدراسة ومناقشة النتائج إلى طرق وأدوات الدراسة، إذ تم إظهار مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى إثبات صدق وثبات أداة الدراسة و المتمثلة في الاستبيان، الذي تم استخدامه كأداة لتحقيق أغراض الدراسة، وذلك باستخدام معامل الثبات ألفا كرومباخ وعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها. بالإضافة إلى معرفة آراء و تصورات المستجوبين وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما أنه توصلنا إلى إثبات بعض الفرضيات و نفي أخرى منها، و هذا بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان، الذي تم تحليله بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS، " باستخدام اختبار العينات المستقلة "T-Test" والذي يوضح يفيد أيضا من التأكد من صلاحية النموذج، حيث أن هذا الاختبار يجرى على العينات المستقلة التي ليست لها علاقة ببعضها البعض أي أنها ليس لها ارتباط ببعضها مثل الجنس "الذكر و الأنثى" وهذه الاختبارات تم التوصل من خلالها إلى التأكد من صحة فرضيات الدراسة، فخلصت الدراسة بالوصول إلى نتائج و توصيات يمكن الاعتماد عليها في دراسات لاحقة.

خاتمة

خاتمة

تُبرز الدراسة بشكل قاطع الأهمية المحورية للمنصات الرقمية كأداة استراتيجية لتعزيز فعالية وكفاءة النظام الجبائي في الجزائر. لقد تم التركيز على تجربة مديرية الضرائب بولاية غرداية كنموذج عملي يجسد هذه الأهمية. فمن خلال التحليل النظري والتطبيقي، توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي في الإدارة الجبائية يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين عمليات التحصيل، تقليص التهرب الضريبي، وتعزيز الشفافية.

إن النتائج التي توصلت إليها الدراسة من تجربة مديرية الضرائب بولاية غرداية لا تقتصر على كونها دليلاً على نجاح مبادرة محلية، بل هي تأكيد على الإمكانيات الهائلة للتحول الرقمي على المستوى الوطني. ففي ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية المتسارعة، أصبح بناء نظام جبائي يتسم بالمرونة والكفاءة والشفافية أمراً لا غنى عنه.

نتائج اختبار الفرضيات

1. تحسين كفاءة التحصيل الضريبي أظهرت النتائج أن استخدام المنصات الرقمية ساهم في تبسيط الإجراءات الجبائية، تقليل الأخطاء البشرية، وتسريع عمليات التحصيل، مما أدى إلى زيادة الكفاءة التشغيلية للإدارة الجبائية.
2. الحد من التهرب الضريبي توفر المنصات الرقمية بيانات دقيقة وشفافة، مما يعزز من قدرة الإدارة على رصد المخالفات والحد من التهرب الضريبي.
3. التحديات التقنية والبشرية رغم الفوائد، تواجه الجزائر تحديات في تطبيق المنصات الرقمية، منها ضعف البنية التحتية التكنولوجية، نقص الكفاءات البشرية المتخصصة، ومحدودية الوعي الرقمي لدى بعض المكلفين بالضريبة.
4. الاستفادة من التجارب الدولية تشير التجارب الدولية الناجحة إلى إمكانية تحسين النظام الجبائي الجزائري من خلال تبني أفضل الممارسات العالمية وتكييفها مع السياق المحلي.

التوصيات

1. تعزيز البنية التحتية الرقمية ضرورة الاستثمار في تطوير البنية التحتية التكنولوجية لضمان فعالية المنصات الرقمية في جميع أنحاء البلاد.
2. تدريب وتأهيل الموارد البشرية تنظيم برامج تدريبية مستمرة لموظفي الضرائب لتعزيز مهاراتهم في استخدام التقنيات الحديثة.
3. حملات توعية للمكلفين بالضريبة إطلاق حملات توعية لتعريف المواطنين بأهمية وفوائد استخدام المنصات الرقمية في العمليات الجبائية.
4. تطوير الإطار القانوني تحديث التشريعات الجبائية لتتوافق مع متطلبات الرقمنة وتوفير بيئة قانونية داعمة للتحول الرقمي.

5. التعاون الدولي الاستفادة من الخبرات الدولية من خلال الشراكات والتعاون مع الدول التي نجحت في رقمنة أنظمتها الجبائية.

آفاق الدراسة المستقبلية

تفتح هذه الدراسة المجال لبحوث مستقبلية في مجالات متعددة، منها:

- دراسة مدى رضا المواطنين عن الخدمات الجبائية الرقمية وتأثيرها على التزامهم الضريبي.
- استكشاف كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات التحصيل والكشف عن التهرب الضريبي.
- تحليل التأثيرات الاقتصادية الكلية لرقمنة النظام الجبائي على الإيرادات العامة والنمو الاقتصادي.

قائمة المراجع

- الكتب

1. سيف سويدي، صناعة المنصات الرقمية، منصة أريد للنشر والتوزيع، ط01 ماليزيا، 2020
2. علي زغدود، المالية العامة. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.
3. محرزى محمد عباس، اقتصاديات الجباية والضرائب، الطبعة الرابعة، دار هومة، الجزائر 2008
4. محمد عباس محرزى، اقتصاديات الجباية والضرائب، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، الجزائر 2008
5. المرسى سيد حجازي " مبادئ الاقتصاد العام ، الضرائب و الموازنة العامة " ، الكتاب الثاني الدار الجامعية الاسكندرية 2000 ،

-الملتقيات والمحاضرات :

1. آية هيام بوحفص عنتر بورياش، مداخلة بعنوان: آليات رقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر : دراسة نظام التصريح الإلكتروني عبر بوابة ، الملتقى الوطني حول تحديث ورقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر في مواجهة الغش والتهرب الضريبي، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر 2023 .
2. حسين حموشة، بوزكري جيلالي " التسويق الرقمي في ظل بيانات منصات التواصل لاجتماعي"، الملتقى الوطني الدولي الافتراضي للبيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية الفرص والتحديات والأفاق جامعة تيسمسيلت - الجزائر -، جوان، 2022.
3. طاطا إيمان محاضرات في جباية مؤسسة، لطلاب سنة الثالثة تخصص مالية، جامعة الجزائر 03، 2021
4. نشرة المديرية العامة للضرائب رقم 105 2017،

-المجلات :

1. بن محمد رابح قتال عبد العزيز، واقع التحصيل الضريبي في ظل تطبيق برنامج العصرية الجبائية مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة المجلد 07 العدد 02 ، جامعة العربي التبسي تيسة الجزائر، 2022.
2. بو معد سمية، جناي محمد علاء الدين، "رقمنة التحصيل الضريبي كألية لضمان الإيرادات الضريبية"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 08 العدد 02 جامعة البليدة 02 الجزائر، 2023.
3. بوزيد حميد حميدوش علي، "اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة " المتطلبات والعوائد " تجارب دولية"، المجلة العالمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01 ، سنة 2020.
4. د قوادي محمد، رقمنة النظام الحربي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر - مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد 02. جامعة الجلفة ، الجزائر - 2022.
5. ربيع نصيرة، "حتمية الرقمنة كألية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد، 06 العدد، 02 سنة 2021.
6. سيليني جمال الدين عنون فؤاد توجه الجزائر نحو الحكومة الجبائية الإلكترونية كألية لتفعيل الرقابة الجبائية وتقليل تكلفة التحصيل مجلة القانون العقاري، العدد 15 - جامعة البليدة -02 الجزائر 2021.
7. شقق الحسين، بشيش عبد المالك، إشكالية التحصيل الضريبي في الجزائر بين فعالية الآليات ومخاطر التهرب الضريبي، مجلة آفاق العلوم، المجلد 07 العدد 02 جامعة محمد بوضياف مسيلة، الجزائر 2023
8. عبد الكريم تفرقينت "مواقع التواصل الاجتماعي الايجابيات والسلبيات دراسة وصفية ترصد أهم ملامح في الدول العربية "، قسم علوم الانسانية، جامعة البليدة ، 2 مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد الثاني عشر الجزائر 2016.

9. عمر حوتية، رحاب فايز أحمد سيد، "المكتبات الجامعية الرقمية كنموذج للتحويل نحو العمل في البيئة الرقمية"، مجلة بيبليوفيليا للدراسات المكتبات والمعلومات العدد 05 سنة 2020.
10. قناص علي، زين يونس، "التصريحات الجبائية الإلكترونية وأثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصرنة الإدارة الجبائية"، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 05 العدد 02 الجزائر 2021
11. مبارك محمد صالح، تحصيل الضريبي واقع وآفاق، مجلة الإحياء، المجلد 21 العدد 29 جامعة الجزائر 01، 2021.
12. مراد ميهوبي، إجراءات تحصيل الضريبة. أي فعالية ؟ ، مجلة التوصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، العدد 39 ، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر ، 2014.
13. معزوز دليلة، مسقم مريم، التحصيل الضريبي عن طريق الحجز: آلية لضمان تحصيل الديون الجبائية، مجلة علوم قانونية، جامعة آكلي محند البويرة، الجزائر، 2021،
14. مفتاح فاطمة بن حليلة هوارية، "رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية واقع وتحديات"، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد 12 العدد 1، جامعة بن خدين و تارت الجزائر ، 2022،
15. ودان بو عبدالله، مركان محمد البشير، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية، مجلة المالية والأسواق، العدد، 01 جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2023.

-المذكرات و الأطروحات :

1. أرفيس سمية وقيمر شيماء، "دور الرقمنة في تخفيض التكاليف في مؤسسة التعليم العالي -دراسة حالة جامعة المسيلة -".مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الاكاديمي في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي .المسيلة، الجزائر 2020-2021.

2. أولاد منصور نجوى، الجباية البترولية ودورها في الرفع من التحصيلات الضريبية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر، جامعة غرداية 2020/2022
3. خياطة نور الإسلام، كريو نور الإسلام، "طرق التحصيل الجبائي في الجزائر"، مذكرة ماستر، تخصص محاسبة وجباية معمقة، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، الجزائر، 2020/2021
4. زرينى سوسن مخالفة السلام، عفون عرجونة، "دور المنصات الرقمية التعليمية في تطوير العمل الصحفي"، مذكرة لنيل شهادة الماستر قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، جامعة كمامي 1945 قائمة الجزائر 2017.
5. فاطمة عباسي، أكثر معوقات التحصيل الجبائي على ميزانية الجماعات المحلية، مذكرة الماستر، تخصص محاسبة وجباية محملة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف - مسيلة 2020/2021
6. محمد لمين حساب جمال الدين بكيري نموذج مقترح لتحسين عملية التحصيل الضريبي بتطبيق منهجية ستة سيجما، مجلة الاستراتيجية والتنمية المجلد 10 ، العدد 05 ، الجزائر، 2020.
7. معيش سميحة ، "آليات تفعيل التحصيل الضريبي لتحسين الإيرادات الضريبية دراسة حالة قباضة الضرائب - وعواع المداني - بالمسيلة للفترة 2012-2016"، مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر أكاديمي تخصص مالية وجباية ، جامعة المسيلة ، 2016 .
8. مناصرية سميرة وزبيدي جهيدة، "رقمنة الادارة الجبائية واثرها على التحصيل الجبائي". مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص: محاسبة و جباية معمقة . برج بوعريريج: جامعة محمد بشير الابراهيمى 2021-2022.
9. وكواك عبد السلام "فعالية النظام الضريبي في الجزائر (دراسة حالة بقياضة قمار ولاية الوادي)"، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم

قائمة المراجع

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية تخصص دراسات محاسبية وجبائية معمرة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2011-2012.

10. ومان محمد توفيق، " تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية: دراسة في الأبعاد السوسيو التقنية، حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة، الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016.
11. يحي لخضر، دور الإمتيازات الضريبية في دعم القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة حالة: مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب -بسكرة - لفترة 2005-2003)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006/2007.

-نصوص قانونية :

1. قانون الإجراءات الجبائية، الجزائر 2024

ثانياً :مراجع باللغة الفرنسية :

1. La lettre de la DGI, Laurent MELLOUL et fernando SANTOS Tax revenu management-TRM de SAP, une solution intégrée, Séminaire sur le Système d'information – vers une administration électronique- 2014
2. La leure de la DG modernisation de l'administrazion fiscal-unasce stratégique du miniszire des finances, n° 90, p 07, année 2018
3. Pierrebeltrame, La fiscalité en France, Hachette supérieure Sémé édition, 1997
4. Thijs.L.Brozkhuisen, **Digital platform openness: drivers, dimensions and outcomes**, journal of business research, 2019

-المواقع :

1. <HTTPS://WWW.mfdgiGov.dz/Ar/com.-smartslider3/odernisation-voir-us-Ar/229-2014-05-20-08-45-32> consulté Le 14/05/2025.
2. الإطلاع على موقع وزارة المالية يوم 15 ماي 2025 على الساعة 02:47 :<https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/documentation-ar/grands-dossiers-ar/>

فهرس المحتويات

43	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
45	المطلب الثالث: ما يُميز دراستنا عن الدراسات السابقة
50	خلاصة الفصل
51	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
52	تمهيد
53	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي والتنظيمي لمديرية الضرائب بولاية غرداية
53	المطلب الأول: لمحة عن مديرية الضرائب لولاية غرداية
54	المطلب الثاني : الخدمات التي يقدمها مركز الضرائب
	المطلب الثالث: CDI في ولاية غرداية
	Erreur ! Signet non défini.
56	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)
56	المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة
56	الفرع الأول: منهجية الدراسة
57	الفرع الثاني: مجتمع الدراسة و عينتها
57	الفرع الثالث: أداة الدراسة
60	الفرع الرابع: أداة الدراسة

61	الفرع الخامس: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
63	الفرع السادس: صدق وثبات الاستبيان:
66	المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها
66	الفرع الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة
74	الفرع الثاني: عرض وتحليل و مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة
80	المطلب الثالث: إختبار الفرضيات:
84	خلاصة الفصل:
86	خاتمة
90	قائمة المراجع
97	فهرس المحتويات