



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس _ مستغانم _

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي

التخصص: إدارة استراتيجية

الشعبة: علوم التسيير

واقع الرقمنة في المؤسسات الخدمائية

دراسة حالة المركز الجوي للضرائب - ولاية مستغانم -

تحت إشراف الأستاذ:

البروفيسور بشني يوسف

مقدمة من طرف الطالبة:

حبيب حياة

السنة الجامعية: 2023_2024

شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين الذي هدانا إلى نور العلم و ميزنا بالعقل

الحمد لله الذي أعطانا من موجبات رحمته الإرادة و العزيمة على إتمام عملنا نحمدك يا رب حمدا يليق بمقامك و جلالك

فانه لا يسعنا إلا أن نتقدم بخالص الشكر و التقدير إلى كل من أمدنا بيد العون من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل ، و على رأسهم الأستاذ المشرف البروفيسور "بن شني يوسف" على نصائحه و توجيهاته.

و أتقدم بالشكر إلى الأساتذة المناقشين و كل أسرة جامعة عبد الحميد بن باديس _كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير_ على ما قدموه لنا طول المسار الدراسي.

و إلى كل الطاقم الإداري بالمركز الجوّاري للضرائب بولاية مستغانم و على رأسهم المدير و خاصة طاقم مصلحة الإعلام الآلي و التسيير على ما قدموه لي من معلومات خلال فترة التريص.

الإهداء

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين.

اهدي هذا العمل إلى ...

"أمي" الغالية حفظها الله التي سهرت على تشجيعي في مسيرتي الدراسية

"أبي" أجمل روح أطال الله في عمره الذي تكفل المشقة في سبيلي

كل أفراد عائلتي المحترمة: إخوتي أخواتي وعائلاتهم

كل من ساهم في إنجاز هذا العمل.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
ا	شكر وتقدير
ب	الإهداء
ج	فهرس المحتويات
هـ	قائمة الأشكال
هـ	قائمة الجداول
هـ	قائمة الملاحق
1_5	مقدمة عامة
6_24	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة ومتطلبها
6	مقدمة
7	المبحث الأول: ماهية الرقمنة
7	المطلب الأول: نشأة الرقمنة وتطويرها
9	المطلب الثاني: مفهوم الرقمنة وخصائصها
12	المطلب الثالث: فوائد الرقمنة وأهدافها
18	المبحث الثاني: آليات تطبيق الرقمنة و متطلباتها
15	المطلب الأول: مبادئ الرقمنة و متطلباتها
19	المطلب الثاني: أساليب الرقمنة
20	المطلب الثالث: مراحل التحول نحو الرقمنة
24	خلاصة الفصل الأول
25_39	الفصل الثاني: المؤسسات الخدماتية و رقمنتها
25	مقدمة
26	المبحث الأول: أساسيات حول الخدمة و المؤسسات الخدماتية
26	المطلب الأول: مفاهيم حول الخدمة المؤسسات الخدماتية
29	المطلب الثاني: مراحل تطور المؤسسات الخدماتية و خصائصها
33	المطلب الثالث: وظائف المؤسسة الخدماتية
35	المبحث الثاني: رقمنة المؤسسات الخدماتية
35	المطلب الأول: الخدمات الرقمية
36	المطلب الثاني: التجربة الرقمية في المؤسسات الجزائرية بين الإمكانيات المتاحة وواقعية التجسيد

38	المطلب الثالث: أهداف و معوقات عملية الرقمنة في المؤسسات العمومية الخدماتية في الجزائر
40	خلاصة الفصل الثاني
41_61	الفصل الثالث: دراسة حالة المركز الجوّاري للضرائب ولاية مستغانم
41	مقدمة
42	المبحث الأول: لمحة عن المركز الجوّاري للضرائب
41	المطلب الأول: التعريف بالمركز الجوّاري للضرائب ولاية مستغانم
43	المطلب الثاني: مهام المركز الجوّاري للضرائب و هيكله التنظيمي
45	المطلب الثالث: وظائف مصالح المركز الجوّاري للضرائب
49	المبحث الثاني : دراسة رقمنة المركز الجوّاري للضرائب لولاية مستغانم
49	المطلب الأول :الخدمات الرقمية لدى المركز الجوّاري للضرائب بولاية مستغانم
60	المطلب الثاني: ايجابيات عملية الرقمنة على خدمات المركز الجوّاري للضرائب لولاية مستغانم
61	خلاصة الفصل الثالث
62_64	خاتمة عامة
65	قائمة المراجع
67	الملاحق
71	ملخص

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
45	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب	01

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
59	الفرق بين النظامين SAP وSGF	01

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
67	الولوج إلى النظام الجبائي المعلوماتي SAP	01
68	طلب معلومات ترسل إلى الشريك	02
69	أعداد قائمة المتخلفين عن التصريح قيد التسوية	03
70	الولوج إلى كيفية إعداد الجدول ROLE	04

المقدمة العامة

يعيش العالم في عصرنا الحالي مرحلة جديدة من التطور والازدهار، فتشير معطيات القرن الحالي إلى أن العالم اليوم يمر بعصر جديد حيث أصبح عبارة عن حجرة صغيرة، وذلك بفضل خضوعه لنظام موحد يرتكز على دعامة سياسية وهي الرقمنة.

تعد الرقمنة رافعة أساسية في جميع مجالات الحياة وخاصة في المجالات الخدماتية ، بحيث أصبحت تغزو العالم في العصر الحديث ، وهذا ما دفع الدولة إلى تسخير كل الإمكانيات اللازمة وتعمل على جعل المؤسسات والمنظمات تستخدم الرقمنة في جميع أنشطتها وإدارتها، من أجل البحث دائما عن الجديد من المنتجات والأساليب المستخدمة لاستقطاب أكبر جزء من العملاء وتحقيق التفوق والميزة التنافسية ، و هذا لسهولة الحصول على المعلومات والخدمات في الوقت المناسب وبأقل المجهودات والتكاليف باستخدام أجهزة متطورة وتقنيات حديثة.

ومن بين المؤسسات التي تسعى الحكومة الجزائرية من خلال برامجها وقوانينها إلى التطوير، نجد المؤسسات الخدماتية التي تكتسي الأهمية البالغة لما تقدمه من خدمات للمواطنين فهي تتميز بمهامها الصعبة مقارنة بالمؤسسات الأخرى، ويهدف تسهيل هذه المهام داخليا وخارجيا استخدمت الرقمنة وما يطلق عليها بتكنولوجيا المعلومات أو التحول الرقمي في الإدارات بشكل كبير جدا لتحسين العلاقة بينها وبين العملاء و توفر الوقت والجهد والتكاليف أيضا.

ومن هنا حاول المركز الجوارى للضرائب تبني مفهوم الرقمنة لتحسين أدائه من خلال استحداث وتطوير قنوات الاتصال مع المكلفين بالضريبة، حيث أصبح يعتمد على برمجيات متطورة متمثلة في النظام SAP الذي يسعى إلى تطوير عمليات المركز وتخفيف العبء على المكلف وكذا التنقل الآلي للمعلومات داخل المركز، وأيضا اعتمدت الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب والبوابة الإلكترونية جبايتك لتسهيل الإجراءات الضريبية وتحسين العمل.

❖ إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق جاءت هذه الدراسة لإبراز واقع الرقمنة في المؤسسات الخدماتية. ومنه يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هو واقع الرقمنة في المؤسسات الخدماتية؟

وعلى ضوء الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية كالتالي:

1. ما هو دور الرقمنة في المؤسسات الخدمائية؟
2. ما هي الخدمات الرقمية المطبقة في المركز الجوّاري للضرائب لولاية مستغانم سنة 2024؟

❖ الفرضيات:

- 1_ تساهم الرقمنة في تسهيل العمليات الإدارية بالمؤسسة
- 2_ يتبنى المركز الجوّاري للضرائب لولاية مستغانم نظاما رقميا من شأنه تسهيل العمليات الجبائية وتقديم الخدمات داخل المركز

❖ أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة في:

- _الهدف الأساسي من الدراسة يتمثل في مدى مساهمة الرقمنة من خلال الأجهزة والتقنيات التكنولوجية في عصنة المؤسسات الخدمائية.
- _تشخيص تكنولوجيا المعلومات في القطاع الخدماتي.
- _التعريف بالرقمنة و فوائدها و مراحل تطبيقها.
- _إبراز الخدمات الرقمية و ايجابياتها على مستوى المركز الجوّاري للضرائب مستغانم CPI سنة 2024

❖ أسباب اختيار الموضوع:

- من المبررات التي على أساسها تم اختيار الموضوع هي:
- _الميل الشخصي للمواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا و التطورات المعاصرة.
- _انتشار الرقمنة في شتى المجالات جعلها موضوعا مهما للتعلم في معرفة دورها داخل المؤسسات الخدمائية.
- _تتميز الدراسة بكونها موضوعا جديدا يمس قطاع المؤسسات الخدمائية، وقلّة الدراسات خصوصا تم الانطلاق في تجسيده سنة 2019.
- _الكشف عن مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل المركز الجوّاري مستغانم CPI سنة 2024.

❖ مجال الدراسة:

يمكن حصرها في المجالات التالية:

المجال المكاني: المركز الجوّاري للضرائب CPI مستغانم.

المجال الزمني: 2024_2023

المجال الموضوعي: أبرزت هذه الدراسة واقع الرقمنة في المؤسسات الخدمائية، ومدى مساهمة التكنولوجيا في تحسين أداء مؤسسات القطاع الخدماتي، وتسهيل الخدمة والحصول على المعلومات بدون أي مجهودات.

وقد واجهنا خلال الدراسة الصعوبات التالية:

_عدم توفر المراجع بالقدر الكافي عن هذا النظام الحديث في الجزائر.

ومن بين الصعوبات التي واجهتنا في الجانب التطبيقي من مجال الدراسة هي :

_أغلبية المراجع باللغة الفرنسية كون شركة اجنبية التي ترعى هذا المشروع .

_عدم توفر المراجع بالقدر المرغوب به للنظام الحديث. SAP.

❖ الدراسات السابقة

1- ميلودة حمدو ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي _دراسة حالة بلدية انقوسة ولاية ورقلة _، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2021-2022

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي ، حيث تم الاعتماد في جمع البيانات على استبيان خاص بنظرة الموظفين إلى الرقمنة ، واستبيان خاص برضى المواطنين عن الخدمات المقدمة عن طريق الرقمنة والمقابلة ، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية

2- غرمول شيماء، بلغول فاطمة الزهراء ، دور رقمنة المؤسسات الخدمائية في تحسين الخدمات المالية ، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر_مديرية مستغانم_، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة عبد الحميد ابن باديس ، مستغانم، 2022-2023

الهدف من هذه الدراسة هو محاولة إبراز اثر الرقمنة على الخدمات المالية في المؤسسات الخدماتية
عموما مع التركيز على مؤسسة بريد الجزائر باعتبارها مؤسسة تقدم خدمات مالية ، ففي السنوات الأخيرة
قامت بتحديث أنظمة عملها وكيفية لتماشي مع الثورة التكنولوجية الحاصلة حيث أصبحت عملياتها
المالية تستخدم وسائل تكنولوجيا المعلومات وهو الأمر الذي لقي استحسان زبائن المؤسسة.

3- شريخي عيسى ، دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار الرقابة على التحصيل الضريبي -
دراسة حالة بمركز الضرائب ولاية برج بوعريج - ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص محاسبة و
جباية معمقة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد البشير الإبراهيمي ، برج
بوعريج ، 2019-2020 .

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

❖ منهج الدراسة

لمعالجة الإشكالية المذكورة أعلاه و اختبار فرضيات الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي
التحليلي، وذلك لملائمته هذا النوع من الدراسات، من خلال تقديم بعض المفاهيم المختلفة حول الرقمنة و
المؤسسات الخدماتية في الجانب النظري، ثم إجراء الدراسة الميدانية للمركز الجوّاري للضرائب مستغانم و
توضيح أهم الخدمات الرقمية التي تستخدمها.

❖ هيكل الدراسة

تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول فصلين للجانب النظري و الفصل الثالث للجانب التطبيقي
كالتالي:

جاء في الفصل الأول:المبحث الأول ماهية الرقمنة بحيث أبرزنا نشأة و مفهوم الرقمنة مع ذكر
أهدافها و بعض من خصائصها،وفي المبحث الثاني تناولنا آليات تطبيق الرقمنة ومتطلباتها.

في الفصل الثاني:تناولنا في المبحث الأول أساسيات حول الخدمة و المؤسسات الخدماتية مع إبراز
أهم وظائفها و خصائصها و تطرقنا في المبحث الثاني إلى رقمنة المؤسسات الخدماتية.

و جاء في الفصل الثالث: وهو الجانب التطبيقي المبحث الأول لمحة عن المركز الجوّاري للضرائب لولاية مستغانم مع إبراز هيكله التنظيمي وأهم المهام التي يقوم بها، أما المبحث الثاني تناولنا فيه الخدمات الرقمية المستخدمة داخل المركز مع المقارنة بين النظام المعلوماتي الجديد والنظام التقليدي، وكذلك تطرقنا إلى نتائج النظام الجديد داخل المركز الجوّاري للضرائب لولاية مستغانم.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للرقمنة ومتطلباتها

مقدمة:

تعتبر التكنولوجيا هي عصبه وأساس تطور البشرية وازدهارها بحيث لعبت دورا كبيرا في جميع القطاعات و ساهمت في وضع حجر الأساس لعالم رقمي متميز ومتطور وأدى هذا إلى ظهور الرقمنة التي ارتبطت ارتباطا مباشرا مع تطور التكنولوجيا الرقمية بحيث تعتبر الرقمنة من الوسائل التي عملت ضجة كبيرة في هذا العصر وهي احد المكونات الأساسية لنظام المعلومات بحيث أصبحت ضرورة حتمية لا بد منها في مختلف المجالات والمؤسسات التي تعتمد عليها في تحسين أدائها الوظيفي وتوفير الوقت والجهد والتكاليف على المؤسسات و مكنت من تسهيل العمل اليومي لجميع المجالات.

وانطلاقا مما سبق حاولنا في هذا الفصل تسليط الضوء على الإطار النظري للرقمنة ومتطلباتها

من خلال تقسيمها إلى مبحثين هما:

_ المبحث الأول : ماهية الرقمنة .

_ المبحث الثاني : آليات تطبيق الرقمنة ومتطلباتها.

المبحث الأول: ماهية الرقمنة

خلال السنوات السابقة أحدثت الرقمنة فارقا هائلا في تغيير الكثير من المفاهيم المتعلقة بالإفراد و المؤسسات. فكان للرقمنة اثر كبير نحو إدخال التكنولوجيا على تسيير الإدارة بحيث سهلت و سرعت عملية الوصول إلى المعلومات أكثر من قبل.

المطلب الأول: نشأة الرقمنة و تطويرها

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق و مؤسسات بعد إدخال الحاسب الآلي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا منذ الخمسينات حسب "هرنز" من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية و التي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة السجلات و تبادلها في مجال الفهرسة التعاونية و كذلك في الاعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد النصوص في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994.¹

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات و المعرفة في المكتبات ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود و جاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى و من أهمها "اجتماع بروكسل" سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي و الاجتماعي و العلمي و الثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم و الوكالة الفضائية "للنازا" التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

انتقلت بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم "ذاكرة ميموريا" بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية "أكسفورد تاكست أرشيف" و معهد "تولون" للأبحاث العلمية و مؤسسات في المعلوماتية أو ما يعرف بالإنتاج الفكري الالكتروني.²

إن المتتبع لمسار الرقمنة يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفت تقنيات المعلومات و الاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم إستراتيجية لتنمية أداؤها هذا التطور الهائل للمعلومات و الاتصال الذي حققته في مجالات عديدة نتيجة لتوظيف البرمجيات و الانترنت ليصل إلى المفردات و المصطلحات.

¹ ريان بن كحلة ، دور الإدارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، 2019-2018 ص08.
² أحمد الكبسي، تطور المنظمة في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة ، العربية 300 العدد 29 ، ص06.

هذا التطور الطويل لحوالي نصف قرن تبين أن هناك تسميات فرضتها نفسها على أدبيات هذا التطور في علوم المكتبات و المعلومات و المكتبات الالكترونية أو الرقمية أو الافتراضية و التي حصل خلط فيها بينما ينبغي توضيحه حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني إضافة إلى الأشكال المختلفة أو الإشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل الكتروني و تتطلب جاز الكتروني لتصبح مقروءة لأن عبارة الالكترونية تتألف من كل الموارد الموجودة في المكتبات التي أدخلت أجهزة الالكترونية و التي توجد في المكتبة الرقمية. فالمكتبة الالكترونية هو مصطلح الداعم و الأوسع دلالة حيث يشمل كلا من التناظري و الرقمي و يضم كل جهود ترمي إلى استخدام أجهزة الالكترونية مثل آلات الفيديو و قارئات الميكروفيلم و الحاسوب و هي تشمل مواد الالكترونية و رقمية غير أن هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط و الاضطرابات بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية و المهتمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات ضبط حدودها.¹

¹ أحمد الكبسي، المرجع السابق، ص 08.

المطلب الثاني: مفهوم الرقمنة و خصائصها

1- مفهوم الرقمنة:

هناك عدة مفاهيم تتعلق بمصطلح الرقمنة أو التحول الرقمي وذلك وفق للسياق الذي تستخدم فيه:

شارلوت بيرسي Buresi Charlotte: "الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي".¹

وينظر " تيري كاني" إلى الرقمنة " : على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية وتحويل المعلومات إلى مجموعة الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها (الرقمنة) ويتم هذا بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة".²

ويقدم دوج هودجز Doug Hodges تعريفا: "يعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح من وسيط تخزين فيزيائي تقليدي إلى شكل رقمي".³

ويعرف البنك الدولي الرقمنة: " على أنها مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وإرسالها و عرضها بالوسائل الالكترونية و بفضل هذه التكنولوجيا التقى الاقتصاد المرتكز على المعرفة بقاعدة تكنولوجيا ملائمة , مما أدى إلى ازدهار النشاطات المكثفة في المعرفة والإنتاج ونشر التكنولوجيا الجديدة".⁴

الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من المحتويات الالكترونية وإدارتها ، ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي بسيط لتسهيل نقله عبر برامج الكترونية ، و جعل النص التقليدي من شكله الورقي إلى الشكل الرقمي يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية.⁵

¹ صادقي فوزية، واقع الرقمنة في القطاع العمومي الجزائري ورهانات تحسين الخدمات، الطبعة الأولى، الجزائر، المكتب العربي للمعارف، 2023، ص100.

² ميلودة حمدو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرياح بورقلة، 2021_2022، ص11.

³ صادقي فوزية، المرجع السابق، ص100.

⁴ غرمول شيماء، بلغول فاطمة الزهراء، دور رقمنة المؤسسات الخدمانية في تحسين الخدمات المالية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس بمرستغانم، 2022_2023، ص8.

⁵ صادقي فوزية، المصدر السابق، ص101.

وعرفت أيضا على "أنها عملية استنساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية ، و يواكب هذا العمل التقني عمل فكري و مكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من اجل فهرستها و جدولتها وأخيرا تمثيل المحتوى المرقمين" وهي آليات رقمية دقيقة.¹

و على أساس المفاهيم السابقة يمكننا تعريف الرقمنة على أنها عملية إلكترونية أساسها التكنولوجيا تقوم على تحويل و معالجة البيانات المكتوبة أو الورقية إلى شكل رقمي باستخدام الأجهزة المتخصصة كالحواسيب و تكنولوجيا المعلومات.

2- خصائص الرقمنة :

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيا بالخصائص التالية :

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة.
- **تقليص المكان:** تسمح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن التوصل إليها بسرعة و سهولة.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** وهذا نتيجة حدوث التفاعل و الحوار بين الباحث و نظام الذكاء الاصطناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة و تقوية فرصة تكوين المستخدمين من اجل الشمولية و التحكم في عملية الإنتاج.²
- **تكوين شبكات الاتصال :** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات لتشكيل شبكات الاتصال و هذا ما ينتج عنه ارتفاع تدفق المعلومات بين المستعملين و الصناعيين و أيضا منتجي الآلات و يسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة الأخرى.
- **التفاعلية:** مستعمل هذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار و هذا ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.³
- **اللاتزامنية:** و يقصد بها القدرة على استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

¹ رزاق جيهان، الرقمنة و انعكاساتها على الإدارة المحلية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس بمرسغانم ، 2022_2023، ص12.

² عليوش محمد الأمين، دور رقمنة القطاع البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس بمرسغانم ، 2022_2023، ص32، (بتصرف).

³ حمدو ميلودة، نفس المرجع السابق، ص12، (بتصرف).

- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الانترنت.
- قابلية التوصيل: وهي إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي يتم فيه الصنع على مستوى العالم بأكمله.
- قابلية التحرك والحركية: أي انه يمكن للمستخدم الاستفادة من خدماتها أثناء تنقلاته بمعنى من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال.
- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني القدرة على التحكم فيما حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
- الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنمط المرن
- العالمية والكونية: ويعني المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا وهي تسمح لرأس المال بان يتدفق الكترونيا.¹

¹ حمدو ميلودة، نفس المصدر السابق، ص13، (بتصرف).

المطلب الثالث : فوائد الرقمنة و أهدافها

1-فوائد الرقمنة

للتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء و جودة الخدمات للجمهور و العملاء للمؤسسات العامة و الخاصة و حتى الشركات نذكر منها:

1. الفوائد الاقتصادية:

- توفير المال و الوقت و الجهد على جميع الأطراف المتعاملة الكترونيا و توفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الالكترونية.
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي و ذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي و القطاع الخاص و بالتالي زيادة العائد الربحي.
- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مقل إدخال البيانات و تشغيل و صيانة البنية التحتية و امن المعلومات.
- توحيد الجهود تحت بوابة الكترونية واحدة بدلا من تشتيت الجهود و ازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية.
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية و التجارة الالكترونية و ذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات و التقنيات و التبادل الداخلي للبيانات.¹

2. الفوائد الإدارية:

- تنظيم العمليات الإنتاجية و تحسين الأداء الوظيفي.
- القضاء على البيروقراطية و الروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- الشفافية في التعامل و إلغاء الوساطة المحسوبية و المجاملة.
- اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية و الإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية و اختصارها.
- تنظيم قواعد عمل جديدة و بيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن بيئة الحكومة التقليدية.
- مفهوم إداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد و توحيد الجهود.

¹ مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق، 2013، ص446.

3. الفوائد الاجتماعية:

- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية و مواكبة عصر المعلومات.
- تسهيل و سرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني.
- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية.¹

2-أهداف عملية الرقمنة :

و يحدد "بيير ايف دوشمان" Pierre Yves Duchemin مجموعة الأهداف الأساسية المنشود تحقيقها من وراء الرقمنة و التي يمكن تلخيصها في أنها تتيح الفرصة أمام :

(1) حماية المجموعات الأصلية و النادرة:

حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مجموعات مصادر المعلومات النادرة التي لها قيمة مضافة باعتبارها جزء من التراث الثقافي و الحضاري أو تلك التي تكون في حالة مادية هشّة لا تمكن للمستفيدين من الاطلاع عليها و بالتالي من النتائج المباشرة لعملية الرقمنة تقليص أو إلغاء الاطلاع على المصادر الأصلية و ذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل الكتروني في متناول المستفيدين.²

(2) التشارك في المصادر و المجموعات:

تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في نفس الوقت اتجاهاً ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار من اجل القضاء على مشكلة النسخ المحدودة من المجموعات التقليدية و التي تحدد عدد المستفيدين الراغبين في الاطلاع على مصدر المعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة منه.³

(3) الاطلاع على النصوص:

بالرغم من الاتصال الفيزيائي للمستفيد مع مصدر المعلومات التقليدي قد ينقطع مع الانتهاء مع عملية الرقمنة إلا أن هذه العملية يمكن أن يصدر عنها أحياناً قراءة أفضل من تلك المتاحة من خلال النص الأصلي كما تتيح بعض الإمكانيات و الخدمات التي من شأنها تسهيل قراءة النص مثل إجراء تكبير و تصغير الزوم على النص و الانتقال المباشر و السريع إلى أي جزئية من جزئيات النص من خلال الروابط الفائقة إلى

¹ مريم خالص حسين، نفس المرجع السابق، ص446.

² أحمد فرج، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها دراسة في الإشكاليات و معايير الاختيار، مجلة دراسات المعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية، العدد04، 2009، ص11.

³ ريان بن كحلة، مرجع سابق، ص63.

جانب إمكانية محاكاة وسيط الاطلاع الرقمي ويمثله الكتاب الإلكتروني E.Book للكتاب التقليدي الورقي و ذلك من ناحية أسلوب الانتقال بين الصفحات و مستوى جودة وضوح النص إلى غير ذلك.¹

(4) زيادة قيمة النصوص :

من الممكن أن تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة أو النادرة و التي يمكن أن تكون في بعض الأحيان غير منشورة على نطاق واسع ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال إعادة إتاحة هذه المصادر سواء في شكل أقراص مليزرة CD-ROM أو أقراص مدمجة تفاعلية CD-I أو إتاحتها من خلال الشبكة الداخلية Intranet أو الشبكة العالمية Internet وذلك في حال ما إذا كان الجمهور المستهدف يمثل قطاعا عريضا ويعتمد أسلوب الإتاحة على السياسة العامة التي تتبعها مؤسسة المعلومات في هذا الشأن.

(5) إتاحة المصادر عبر منظومة شبكات الانترنت :

يمثل إتاحة وتبادل مصادر المعلومات عن بعد إحدى السمات الأساسية التي تتميز بها المجموعات الرقمية فقد يكون في وسع المنظمة إمداد أي منظمة أخرى بنسخة الكترونية من مصدر المعلومات عبر منظومة الشبكات و يجب أن تتم هذه العملية بشكل متبادل بين المنظمات حتى يتمكن المستفيد من الاطلاع و المقارنة في موقع واحد على كل مصادر المعلومات المتاحة في مؤسسات المعلومات.²

إضافة إلى أهداف أخرى على المستويات التالية:³

- الحفظ: يعد حفظ المعلومات في الصيغة الرقمية اقل عرضة للتلف و الضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
- التخزين: توفر التحولات الرقمية مساحات أكبر للتخزين كالأقراص المضغوطة.
- التشارك: من خلال شبكة الانترنت و مختلف شبكات المعلومات الأخرى التي تمكن آلاف الأشخاص في نفس الوقت على نفس الوثيقة و نفس المعلومة.

¹ أحمد فرج، مرجع سابق، ص13.

² شريقي صليحة، خرباشي زهرة، رقمنة الإدارات العمومية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعربريج-، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، 2021-2022، ص15.

³ مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر:دراسة للواقع و تطلعات المستقبل، رسالة ماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي و تقني، جامعة منثوري، قسنطينة، 2005_2006، ص81.

المبحث الثاني : آليات تطبيق الرقمنة و أسسها

الرقمنة هي عملية تكنولوجية لها عدة مراحل لتطبيقها للمساهمة في تسهيل و تسريع للوصول إلى المعلومات كما لها عدة آثار في تسيير الإدارة.

المطلب الأول: مبادئ الرقمنة و متطلباتها

1_مبادئ الرقمنة:

لتطبيق عملية الرقمنة يجب توفر مجموعة من المبادئ والأسس والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

- ❖ توافر في النظام الرقمي المنشود حماية قوية تتحكم بأي تعديل يطرأ على الوثيقة الأصلية و ذلك من خلال إجراءات تحديد صلاحيات الإنشاء بدقة و الاحتفاظ بنسخ عن الوثيقة الأصلية مع المعلومات عن تاريخ إنشائها و الجهة التي انشأتها كما يجب الاحتفاظ بنسخ عن أية تعديلات أو إضافات تطرأ عليها مع تاريخ التعديل و الجهة التي قامت بذلك.
- ❖ حفظ جميع المعلومات المتعلقة بالسياق مثل علاقة الوثيقة بالوثائق الأخرى و الجهة التي انشأت الوثيقة و الفعالية التي أنتجت فيها.
- ❖ حفظ جميع المعلومات المتعلقة ببنية الوثيقة و تسجيل استخدام المعطيات و الشكل و الوسيط و الحقول و الجداول و الهوامش و كذلك الفصول مع الأجزاء و الصور المتضمنة في الوثيقة.
- ❖ حفظ المعطيات الوصفية حول الوثيقة و هي المعطيات التي تبين كيفية تسجيل الوثيقة و نوعها و موضوعها كما توضح خلفية الوثيقة و السلاسل كما تتضمن معلومات عن محتوى الوثيقة.
- ❖ الحفاظ على الوثيقة نفسها بصورة ملائمة للاستخدام عبر التطور التكنولوجي المتسارع و هذا ما يتطلب نسخ الوثيقة من النظام الأحدث مع التأكد من الحفاظ على معلومات السياق البنية المعطيات الوصفية دون تغيير.
- ❖ احترام جميع المقاييس و المواصفات الخاصة بالتسيير الإلكتروني للأرشيف أثناء التصوير الرقمي من حيث:

_المقياس الدولي ISO 10196 لتحسين سير الإدارة في كافة المؤسسات.

_التسيير العلمي ووفقا للمقياس الدولي ISO 15489 لتحسين سير الإدارة في كافة المؤسسات و

الحفظ الدائم للأرشيف الإلكتروني.

_تحويل أدوات البحث المنتجة إلى الشكل الإلكتروني باستخدام المقياس الدولي
1. Encoded Archival Description (EDA)

2_متطلبات الرقمنة :

إن نجاح عملية الرقمنة يتوقف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لذلك ، وأي مشروع رقمنة يجب أن يقوم بتوفير المتطلبات التالية :

ا. المتطلبات الإدارية:

تنحصر المتطلبات الإدارية فيما يلي :

➤ وضع الاستراتيجيات و خطط التأسيس:

من أجل تنفيذ ووضع مشروع الرقمنة يتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة و تنفيذ مشروع لذا يجب الاستعانة بالجهات الاستشارية و البحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ، و التكامل و التوافق بين المعلومات المرتبطة.

➤ القيادة و الدعم الإداري:

إن المفتاح الأساسي لنجاح أو فشل أي مشروع هو القيادة فهي أكثر من العوامل المؤثرة فيه ، إذ تلعب الإدارة دوراً في غاية الأهمية و الذي يحدد نجاح المشروع من فشله ، و ذلك عن طريق دعمها وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل ، كما أن التزام القيادة يعتبر أمراً ضرورياً لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة ، كذلك متابعة القيادة للمشروع و تقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع و تطويره ،² كما أن قناعة و اهتمام و مساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الرقمنة.

➤ الهيكل التنظيمي:

أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة غير ملائم لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات و الأعمال الإلكترونية ، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية في المصفوفات و الشبكات و تنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات ، و يتطلب تطبيق

¹ شريقي صليحة، خرباشي زهرة، مرجع سابق، ص16.

² بولحفة رجاء، اثر رقمنة القطاع الصحي على الخدمات الصحية، جامعة 08 ماي 1945 بقالة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص تسويق الخدمات، 2020-2021، ص10.

الرقمنة إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية التنظيمية والإجراءات و الأساليب ، بحيث تتناسب مع مبادئ الرقمنة وذلك عن طريق إعادة الإجراءات و العمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الرقمنة بشكل أسرع و أكثر كفاءة و فاعلية مع مراعاة إن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.

➤ تعليم و تدريب العاملين:

تتطلب الرقمنة تغير جذري في نوعية الموارد البشرية التي تلائمها و هذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم و التدريب العالية لمواكبة التطور الحاصل في الأساليب و التقنيات الجديدة المعمول بها في الإدارات الجديدة المرقمنة بالإضافة إلى ضرورة تثقيف و توعية المجتمع بطبيعة الرقمنة و هذا لتهيئته للتغيرات التي ستحصل سواء كانت تقنية او سلوكية من اجل تكيفه مع جميع متطلبات الرقمنة.¹

II. المتطلبات التقنية :

و يتعلق الأمر بتوفير ثلاثة عناصر أساسية هي:

➤ الأجهزة و المعدات:

يتطلب أي مشروع رقمنة توفر الحواسيب و أجهزة تكنولوجية.

➤ شبكات المعلومات:

تكمّن أهميتها في الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي ، و لابد من توفرها لضمان سيرورة العمل بسهولة و دقة ، كما يجب الارتباط بشبكة الانترنت.

➤ البرمجيات:

إن الرقمنة تحتاج مجموعة من البرمجيات تبعا للوظائف و التطبيقات المستعملة بالمشروع و اي مشروع رقمنة هو بحاجة إلى البرمجيات التالية:

- أنظمة التشغيل و أهمها و أكثرها استعمالا نظام Windows xp

- برمجيات التطبيقات

- حزمة الأوفيس HS office

¹ بولحفة رجاء، مرجع سابق، ص 11.

-برمجيات معالجة الصور

-برمجية ضغط الملفات

-برمجيات التشابك

-برمجيات إنشاء وإدارة قواعد البيانات¹

III. القوى البشرية المؤهلة:

إن عملية الرقمنة لا تتم بجهود فردية إنما تحتاج إلى تكاتف الجهود من الأشخاص المسؤولين داخل المؤسسات ، وكذا الموظفين مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية ، كان ذلك مساعدا في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.²

IV. المتطلبات المالية:

إن مشروعات الرقمنة تحتاج موارد مالية لشراء المعدات الرقمية لعملية الرقمنة وصيانة هذه المعدات ، وجميع ما يتطلبه المشروع.³

¹بولحفة رجاء، مصدر سابق، ص12.

²غرمول شيماء، بلغول فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص10.

³غرمول شيماء، بلغول فاطمة الزهراء، نفس المرجع السابق، ص10.

المطلب الثاني : أساليب الرقمنة¹

تتم عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين:

- **الطريقة الأولى:** هي التي يكون فيها كل حرف ممثل لوحدة بشكل رقمي ويتم الحصول عليها أما بالإدخال المباشر عن طريق برامج معالجة النصوص أو بواسطة التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقاً من وثيقة مرقمنة في شكل صورة.
- **الطريقة الثانية:** هي المطبقة والمستعملة في اغلب مشاريع الرقمنة وتتمثل في عملية التصوير الضوئي وتعطينا صوراً رقمية للوثائق ونميز فيها ثلاثة أشكال هي:

_الرقمنة في شكل صورة:

هي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالاً على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين تستخدم خاصة بالنسبة للمخطوطات القديمة خاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية.

_الرقمنة في شكل نص:

هي تتيح الفرصة للبحث داخل النص فهي تسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الالكترونية على إنها نص وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقاً من الوثيقة المرقمنة في شكل صورة حيث أن البرمجة تقوم بتحليل النقاط المكونة للصورة الى رموز وعلاقات و حروف كما تسمح بالتعديل وصحيح الأخطاء.

_الرقمنة في شكل اتجاهي:

وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحاسبات الرياضية وهي تستعمل خاصة في الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي عملية طويلة ومكلفة ويتواجد حالياً شكل للتقديم الاتجاهي PDF وهي تقنية طورتها شركة Adobe _1993 وهي تهدف الى نشر وتبادل المعلومات المقروءة الكترونياً.²

¹ بولحفة رجاء، مصدر سابق، ص 07.

² بولحفة رجاء، مرجع سابق، ص 07.

المطلب الثالث: مراحل التحول نحو الرقمنة

تمر رقمنة الأرصدة الوثائقية بمراحل تتمثل في مرحلة المسح الضوئي التي تخضع لها الوثيقة المراد رقمنتها وتتطلب إضافة إلى ذلك مجموعة من عمليات المعالجة التي تسمح بجعل هذه الوثائق المرقمنة قابلة للاستعمال من حيث عمليات الاسترجاع البث ... الخ وتتمثل مراحل الرقمنة في:

1. إقرار الإدارة العليا بحتمية التغيير:

ينبغي على المسؤولين في المؤسسة أو المنظمة و المقصود هنا الإدارة العليا أي رأس الهرم التنظيمي الإقرار بضرورة التقدم و التغيير و أن يكون لديهم القناعة التامة و الرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى رقمية كي يقدموا الدعم الكامل و الإمكانيات اللازمة للتحول نحو تطبيق الإدارة الرقمية.

2. تدريب و تأهيل الموظفين:

الموظف كمورد بشري يعتبر العنصر الأساسي و الفاعل ضمن عملية التحول نحو تطبيق الإدارة الرقمية لذا لا بد من تدريب و تأهيل الموارد البشرية على جميع الأنشطة و المهام الالكترونية الحديثة و التي تعتمد على وسائل الإدارة الرقمية و أساليبها.¹

3. توثيق و تطوير إجراءات العمل:

لكل مؤسسة و منظمة مجموعة من العمليات الإدارية او ما يطلق عليها بإجراءات العمل فبعض الإجراءات غير مدونة على الأوراق ا وان بعضها مدون منذ سنوات طويلة و لم يطرأ عليها أي تطوير لذا لا بد من التوثيق رقمياً.

4. توفير البنية التحتية للإدارة الرقمية:

و يتعلق الأمر بتوفير ثلاثة عناصر أساسية هي:

• الأجهزة و المعدات : يتطلب أي مشروع رقمنة توفير الأجهزة التالية:

الحواسيب ، المساح الضوئي ، طابعات ليزيرية ، وسائط التخزين و حفظ البيانات.

• شبكات المعلومات: تقوم الشبكات المحلية للمعلومات على الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي حيث ترتبط بين

¹ شريقي صليحة، خرباشي زهرة، مرجع سابق، ص22.

مختلف محطات العمل الموجودة بالمشروع وهذا لضمان سير العمل بسهولة و بدقة كما يجب الارتباط بشبكة الانترنت.

• البرامج : إن عملية الرقمنة تحتاج إلى مجموعة من البرمجيات تبعا للوظائف و التطبيقات المستعملة بالمشروع و أي مشروع يحتاج إلى البرامج التالية : أنظمة التشغيل windowxxp برمجيات التطبيقات حزمة الأوفيس MS Office برمجيات معالج الصور برمجيات ضغط الملفات برمجيات التشابك برمجيات إنشاء وإدارة قاعدة البيانات وهناك العديد من هذه الأنظمة و يعد نظام أوراكل Oracle من الأنظمة الناجحة حيث يعمل بناء على نظام إدارة قواعد البيانات العلائقية.

5. البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا : وبخاصية البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشارا في جميع الأقسام و برمجتها الى معاملات رقمية لتقليل الإسراف في استخدام الورق.

6. البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة رقميا (التصوير) : المعاملات الورقية القديمة و المحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها رقميا بواسطة الماسحات الضوئية (أجهزة سكانير) مرتبطة بأجهزة إعلام ألي تتطلب عملية المسح الضوئي اختيارات تقنية تحدد حسب الأهداف المسطرة من عملية الرقمنة و حسب طبيعة الوثيقة و تصنيفها ليسهل الرجوع إليها و تتمثل في:

طرائق الرقمنة : تتمثل في الرقمنة على شكل صورة أو الرقمنة على شكل نص.¹

• التصميم : La résolution هذا العامل يحدد الصورة المتحصل و التصميم المعتدل يقدر ب 300 نقطة بالبوصة DPI ينصح به لأغلبية الوثائق إما في حالة عدم وضوح الوثيقة نتيجة قدمها أو رداءتها أو أنها تحمل تفاصيل دقيقة يصعب قراءتها بالتصميم السابق يمكن الوصول إلى 600 DPI أو أكثر مع اخذ بعين الاعتبار مدى تأثير ذلك على الرقمنة.

• الألوان : ما ينطبق على التصميم من حيث تأثيره على نظام الرقمنة في حالة ارتفاع قدره يطبق على الألوان فإذا كان هناك إمكانية للرقمنة بالألوان فهذا لا يعطينا الإمكانية للإكثار من ذلك لأن ذلك قد يفقد الوثيقة مصداقيتها من حيث مطابقتها للوثيقة الأصلية من جهة كما أن هناك اختلافا بين حجم الملف للوثيقة المرقمنة باللون الأبيض و الأسود مقارنة مع اللون الرمادي او عندما نستعمل الألوان الأخرى.

¹ شريقي صليحة، خرباشي زهرة، مرجع سابق، ص24.

- القياسات : اختيار القياس المناسب حسب طبيعة الوثائق وحسب الهدف من الرقمنة (الحفظ البث على الخط ...) ضروري في عملية الرقمنة وهو يتمثل في إعطاء قياسات للوثيقة الرقمية أو قياسات مختصرة خاصة بالحفظ على المدى الطويل وقد يؤدي أي أخطاء في اختيار القياس المناسب قد يعوق استعمال الوثائق المرقمنة في المستقبل و من بين القياسات :PDF ,PDF/A,TIFF,JPG.

7. التعرف البصري على الأحرف:

عند رقمنة الوثائق الأرشيفية تنتج عنها وثائق رقمية في شكل صور حيث يكون النص مكتوب نفسه على شكل صورة لا يمكن القيام بعملية بحث عن معلومة معينة فيها و من اجل تحويله إلى نص كتابي قابل للتغيير أو استقبال عملية بحث ينبغي القيام بما يعرف بالتعرف البصري على الأحرف ويكون ذلك عن طريق برمجيات خاصة بهذه العملية.

8. التصنيف أو التبويب:

تصنف المعلومات في مجموعات أو تبويبها لتمكين المستخدم من الإبحار خلالها أي أن يتحرك المستخدم في المجموعات و ينتقل من مجال موضوعي إلى مجال موضوعي متفرع عنه و من العام إلى الخاص و من الخاص إلى الأخص منه حتى يجد طلبه في المجموعات.¹

9. التكشيف:

يتم تكشيف كامل لنصوص مصادر المعلومات في مجموعات أليا بواسطة برمجيات محرك البحث الذي يقوم بالبحث في الكشافات للإجابة على استعلامات المستخدم و البحث في كشافات النصوص الكاملة يتيح للمستخدم الوصول إلى مصدر المعلومات من اوسع الأبواب من خلال أية كلمة مفتاحية وردت في نصه و ينبغي إعداد بدائل و صافية لمصادر المعلومات مما يدعم كشافات الكلمة المفتاحية في كامل النص و يزيد من دقة البحث و يرفع نسبة ما له صلة عند الاسترجاع.

10. التخزين:

هناك أنواع مخصصة للحفظ يمكن ذكرها وهي:

¹ شريقي صليحة، خرياشي زهرة، مرجع سابق، ص25.

- الحوامل البصرية: يمكنها حفظ المئات من الجيغا اوكتي
- الحوامل الرقمية: تصل سعتها إلى 640 ميغا اوكتي وتعتبر الأكثر استعمالا نظرا لانخفاض أثمانها.
- الحوامل المغناطيسية: تستطيع حفظ 200 جيغا اوكتي.

11. الإيصال أو البث:

إيصال الوثائق الأرشيفية أو الاطلاع عليها يتم بطريقتين:

- **على الخط :** وذلك باستعمال شبكات داخلية (الترانات) او خارجية (اكسترانت) بواسطة أجهزة إعلام ألي مرتبطة مع بعضه أو على الانترنت وهذا طبعا حسب الأهداف المسطرة من طرف كل هيئة.
 - **خارج الخط :** و نعني به الاطلاع بعين المكان و أيضا عبر الحوامل او وسائل أخرى.
- الإيصال او البث ضمن نظام تسيير الوثائق ليس ضروريا حيث يمكن الاكتفاء بالاطلاع على هذه الوثائق الالكترونية عن طريق القراءة عبر الشاشة على أن تكون هذه الأخيرة ذات قدرة إيضاح عالية.¹

¹ شريقي صليحة، خرياشي زهرة، مرجع سابق، ص25.

خلاصة الفصل :

تعتبر الرقمنة من الأعمدة الأساسية التي تستند عليها المؤسسات في عصرنا الحالي من اجل التنمية والتطوير وتحسين نوعية الخدمات ، ونظرا للدور الكبير الذي تلعبه الرقمنة قمنا في هذا الفصل بسرد مجموعة من التعاريف التي ساهمت في توضيح معناها وإبراز خصائصها وكذلك أهم متطلباتها ، ووضحنا أهدافها وأخيرا تطرقنا إلى مراحل تطبيقها.

الفصل الثاني

رقمنة المؤسسات الخدمائية

مقدمة:

يعتبر قطاع الخدمات من الأنشطة الاقتصادية المهمة في عصرنا الحالي، والتي أصبحت تشهد نمواً سريعاً خلال القرن العشرين حيث أنه يعد قوة اقتصادية في الدولة وأصبحت بحاجة إلى تطوير هذه الخدمات، لتحقيق أهداف المؤسسة بأقل وقت وتكلفة و أكبر كفاءة و كسب السمعة الجيدة التي باتت معياراً هاماً لجودة الخدمات.

ففي السنوات الأخيرة أصبحت الرقمنة كأحد المدخلات الأساسية في المؤسسات الخدمية، وهذا ما زاد من كفاءتها وتطورها لتحسين جودة خدماتها بهدف الحصول على رضا العملاء.

ولهذا في هذا الفصل سوف نتطرق إلى تقديم أساسيات حول المؤسسات الخدمية ورقمنتها من خلال مبحثين هما:

المبحث الأول: أساسيات حول الخدمة و المؤسسات الخدمية

المبحث الثاني: رقمنة المؤسسات الخدمية

المبحث الأول : أساسيات حول الخدمة و المؤسسات الخدمائية

تختلف المؤسسات عن بعضها البعض وهذا حسب نوع الخدمة المقدمة للزبائن، بحيث المؤسسات الخدمائية تعتبر من أهم المؤسسات التي تسعى إلى تلبية حاجات و رغبات الأفراد المختلفة رغم ما تتميز به من اختلاف في طبيعة العمل و الأسس التي تقوم عليها و الأهداف التي تريد تحقيقها.

المطلب الأول : مفاهيم حول الخدمة_المؤسسات الخدمائية

1- مفهوم الخدمة:

قبل التطرق إلى مفهوم المؤسسات الخدمائية، يجب أولاً معرفة الخدمة حيث تعددت المفاهيم المتعلقة بها:

الخدمة أو الخدمات مفهوم يطلق بالمعنى الشكلي و يقصد به مجموع المرافق و الهياكل المكلفة بتوفير الحاجات التي يستفيد منها السكان، من المواطنين داخل الدولة سواء تعلق بمرافق صحية كالمستشفيات أو إدارية كالبلديات أو علمية كالجمعيات... الخ، وقد يطلق عليها بالمفهوم الموضوعي المادي الذي يعني كل النشاطات و الأعمال القانونية و التصرفات التي تستهدف تحقيق المصلحة العامة مهما كان القائم بها سواء كان في القطاع الخاص أو القطاع العام.¹

حيث قدمت الجمعية الأمريكية للتسويق تعريف للخدمة على "أنها تقدم الخدمة على شكل نشاط، امتياز أو نوع من الرضا معروضا بتلك الصفة و تابعا للمنتج المباع".²

عرفها Philip Kotter الخدمات هي "أي نشاط أو منفعة يستطيع طرف ما تقديمها للآخر، و تكون غير ملموسة أي غير مادية، و لا ينتج عنها تملك أي شيء، لا يرتبط توفيرها بإنتاج مادي".³

وكذلك عرفها Yves le golvon هي "كل نشاط يحقق الرضا للمستفيد منها بدون تحويل الملكية".⁴

يراها Christiane Dumoulin على "أنها تصرف أو مجموعة من التصرفات التي تتم في زمن محدود و مكان معين من خلال وسائل مادية و بشرية لمنفعة فرد معين أو مجموعة من الأفراد بالاعتماد على إجراءات و سلوكيات منظمة".⁵

¹حجام العربي، الخدمة العمومية و آليات ترقيتها في الإدارة الحكومية، الجامعي الجديد، الجزائر-تلمسان، 2020، ص 10.

²<https://fr.scribd.com/doc/>

³حجام العربي، مرجع سابق، ص 10.

⁴<https://fr.scribd.com/doc/>

⁵Christiane Dumolin, et jean paul, Eentreprise de services, paris les editions dorganisation, 2eme tirage, 1998, p20.

لوفلوك Lovelock بان الخدمة "هي نشاط اقتصادي مقدم من طرف، لأخر غالباً دون و انتقال السلع، يخلق القيمة من خلال تأجير أو استغلال سلع، يد عاملة، كفاءة مهنية، تجهيزات أو هياكل، شبكات أو أنظمة، بشكل منفرد أو مجتمع، الأنشطة و المنافع و الإشباع التي تقدم للبيع أو تكون مصاحبة للسلع المادية"¹.

و من خلال التعريفات السابقة، يمكننا تعريف الخدمة على أنها نشاط إنساني من خلال تقديم منفعة لحساب آخر أو تصنيعها آلات، و هي تسعى لتلبية المتطلبات الخاصة لعملائها بأعمالها فحسب.

تتميز الخدمة بخمس خصائص رئيسية تجعلها متميزة ن السلعة، وقد تم الاتفاق عليها من قبل الباحثين:²

- غير ملموسة : هي الخدمة التي لا يمكن مشاهدتها او لمسها، او رؤيتها، او شمها، او تذوقها.
- التلازمية : هو ذلك الترابط بين الخدمة و مقدمها، حيث يصعب الفصل بينهما حيث نجد تزامن في عملية تقديم الخدمة و استهلاكها.
- الزوالية : هي الخدمة التي لا يمكن الاحتفاظ بها لفترة من الزمن، فالخدمة تستهلك وقت إنتاجها و بالتالي عدم إمكانية تخزينها.
- عدم التماثل أو عدم التجانس : هي الخدمة غير القابلة للقياس و لا يوجد لها معايير، و مغيرة بشكل الخدمة أو طالبها.
- عدم انتقال الملكية: هي الخدمة التي تمكن المستفيد من استخدامها لمدة معينة دون امتلاكها، أي أن الخدمة يمكن الانتفاع منها، و لا يمكن التقدم بحق الملكية

2- تعريف المؤسسات الخدمائية:

هي تنظيم إنتاجي خدماتي يستخدم عدد كبير من العمال تحت سقف واحد أو تحت عدة سقوف ذات طبيعة إنتاجية خدمائية، أو هي عبارة عن مجموعة من الأفراد يشتركون في هدف واحد و تهدف هذه

¹ Lovelock et al. Marketing Management des services. 6me édition. Pearson Education. Paris. 2008. P 609.

² شريقي صليحة، خرباشي زهرة، رقمنة الإدارة العمومية كآلية لتحسين خدماتها، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد البشير الإبراهيمي_برجوعريج، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2021_2022، ص 27. (بتصرف)

المؤسسات إلى تحقيق الإرباح، وذلك عن طريق اتساع حاجيات ورغبات الزبون، كما تسهر هذه على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة.¹

وتعرف كذلك بأنها مؤسسات غير ملموسة، تقدم للعملاء خدمات لا يمكن تخزينها أو مشاهدتها، ويتم تقديم الخدمة حسب رغبة العميل، وتعتمد مؤسسات الخدمات على تقنية كثيفة العمالة نظرا لضرورة التفاعل المباشر بين مقدم الخدمة والعميل، فكل عامل يحتاج إلى عامل آخر ليقدّم له الخدمة، كما أن المؤسسات الخدمائية لا توجد فيها حاجة للأدوار الحدودية لأن المستهلك يأتي إلى المؤسسة لكي يتلقى الخدمة ويجب على المستهلك أن يذهب إلى المؤسسة عند تقييم الخدمة و ان يتفاعل بشكل مباشر مع طالب الخدمة.²

وتعرف أيضا هي كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة للعميل ومن أمثلة مؤسسات تقديم الخدمة (الفنادق ، المطاعم ، المستشفيات ، المؤسسات المالية ، والتعليمية والاتصالات).

ومن خلال التعاريف السابقة نجد أن التعريف الأنسب للدراسة هو أن المؤسسة الخدمائية هي تلك المؤسسة التي تقوم بتحويل تشكيلة من المدخلات المادية أو الغير المادية إلى مخرجات غير ملموسة ماديا، ولكنها محسوسة في صورة خبرات وتجارب يمر بها عملاء المؤسسة ، هذه المخرجات قد ترتبط بها كيانات مادية تظهر من خلال الخدمة المقدمة ، وينطبق هذا الحديث على المصارف ، شركات الأمن ، المستشفيات ، شركات النقل ، الفنادق ، فروع الأمن ، مراكز الاتصالات ، الشركات السياسية...الخ.³

¹ تيباني شيماء، صخري الهام، عقون شيماء، استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدمائية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، جامعة 8 ماي 1945، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2021-2022، ص 38.

² تيباني شيماء، نفس المرجع السابق، ص 38.

³ عبوي زيد، معجم مصطلحات الإدارة العامة، عمان. كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط2، 2022، ص 232.

المطلب الثاني : مراحل تطور المؤسسات الخدمائية و خصائصها

مراحل تطور المؤسسات الخدمائية:¹

اقتحمت المؤسسات الخدمائية العديد من الأسواق و أصبح لزاما عليها أن تحافظ على استمراريتها من خلال الاتصال مع زبائنها و معرفة رغباتهم المنتظرة ، و توقعاتهم اتجاه الخدمات المقدمة و حتى تتوصل المؤسسة الخدمية إلى ذلك فهي تمر بمجموعة من المراحل هي:

المرحلة الأولى: (المؤسسة الأصل)

في هذه المرحلة تنتج المؤسسة نوعا محددًا من المنتجات و تظهر لديها حاجة لتقديم عرض جديد للخدمات من خلال التنسيق بين مجموعة من الوسائل ، سواء كانت مادية او معنوية لتقديم خدمة موجودة مسبقا كما عليها الالتزام في هذه المرحلة بالخطوات التالية:

_ نشر المعنى المفهومي الخدمي داخل المؤسسة.

_ تحديد مستوى العرض المرغوب من الخدمات.

_ تحديد الشرائح المستهدفة.

المرحلة الثانية : (التطور الجغرافي و التنظيم العقلاني للعمليات)

تهدف المؤسسة الخدمية في هذه المرحلة الى اختيار الصياغة التنظيمية التي تسمح لها بإعادة إنتاج الخدمة الأصلية في المؤسسة بطريقة تضمن زيادة الإنتاج في الخدمات ، و تتضمن الخطوات التالية:

_ تنميط مختلف النشاطات الإنتاجية لتسهيل عملية إعادة إنتاج الخدمة.

_ تحديد مختلف الخيارات الإنتاجية المتاحة.

تحديد الحاجة المالية للمؤسسة و اختيار مختلف مصادر التمويل.

المرحلة الرابعة: (النمو)

تنمو المؤسسة الخدمية في هذه المرحلة بصورة سريعة و تم بتوسيع حجم النشاطات لتغطية كامل السوق المحلية ، من خلال الاستخدام المكثف لوسائل الاتصال و توزيع منتجاتها عبر مناطق جغرافية عديدة ، عبر مناطق جغرافية عديدة ، و تتبع المؤسسة في هذه المرحلة الخطوات التالية:

¹ تيباني شيماء، صخري الهام، عقون شيماء، مرجع سابق، ص 39.

_حسن اختيار مصادر التمويل لتغطية نفقات وتكاليف التوسع و النمو.

_اختيار طريقة مناسبة للنمو و التوسع.

_بناء شبكة عمل فعالة.

المرحلة الرابعة: (النضج)

في هذه الحالة يكون نشاط المؤسسة الخدمية و رقم أعمالها في حالة استقرار و تكون السوق المحلية مشبعة ، و يصعب على المؤسسة الحصول على زبائن جدد و يجب على المؤسسة الخدمية في هذه المرحلة أن يكون لديها القدرة على:

_تطوير سياستها التسويقية و الاتصالية لتحافظ على زبائنها و التميز في عرض خدماتها من اجل التصدي للمنافسة.

_القدرة على التجديد و تطوير خدماتها و تنويعها.

المرحلة الخامسة: (الانحدار او الاستمرار في البقاء)

بعد مرور المؤسسة بالمراحل الأربعة السابقة هناك احتمال دخول المؤسسة الخدمية في مرحلة الانحدار ، و التي يمكن أن تكون مؤقتة إذا التزمت المؤسسات بالتعليمات الواردة في المراحل الأربعة السابقة ، و بالتالي تتجنب المؤسسة البقاء في هذه المرحلة فتستمر المؤسسة الخدمية في البقاء و الاستمرارية في نشاطاتها الخدمية.¹

خصائص المؤسسات الخدمية:

تختلف طبيعة الخدمة عن السلعة و بالتالي فإن المؤسسة التي تنتج خدمة تختلف عن المؤسسة التي تنتج سلعة مادية ، هذا ما جعل المؤسسة الخدمية تتميز بمجموعة من الخصائص أهمها:²

❖ المؤسسة الخدمية تقوم بتحويل المدخلات المادية إلى مخرجات غير ملموسة و لكنها محسوسة في صورة خبرة أو تجربة يمر بها عملاء المنظمة ، و هذه المخرجات قد ترتبط بها كيانات مادية تتساوى من خلالها للخدمة المقدمة ، مثلا المؤسسات التي تقدم خدمة

¹ تيباني شيماء، صخري الهام، عقون شيماء، مرجع سابق، ص40.

² غرمول شيماء، بلغول فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص21.

التعليم تستلزم مباني تعليمية و كتب و أقلام و غيرها ، إلا أنها تقدم خدمات غير ملموسة المتمثلة في معارف ذهنية عليا و خبرات تعلم غير محدودة كما هو الحال بالنسبة للخدمات الاتصالية و البنكية و البريدية فهي تتطلب وجود كيانات مادية لممارسة نشاطاتها

❖ تتميز المؤسسة الخدمائية أيضا بشدة المنافسة و معدل التقليد فيها حيث نجد ان عملائها يحصلون على ما يطلبونه من خدمات و يشاركون في إنتاجها مباشر.

❖ للمؤسسة الخدمائية ميزة أساسية و هي الجودة الشاملة و ذلك لان الجودة تعتبر من أكبر الاستراتيجيات التنافسية التي تقوم عليها المؤسسة من أجل ضمان مستوى عالي من الجودة في ميدان الخدمات.

❖ تعتمد المؤسسة الخدمائية على التكنولوجيا المعلوماتية المرتبطة بإنتاج و تقديم الخدمة للعملاء و استخدامها ، فهي المصدر الرئيسي لقوتها التنافسية بحيث أن الإبداع التكنولوجي يعتبر تغير إيجابي من شأنه تحسين السير و الأداء في المؤسسة الخدمائية و ضمان الموارد المالية لكي تستمر عملياتها و يمول ذلك اما عن طريق اعتماد تام او عن طريق إدارات كلية.

❖ إن المؤسسة الخدمائية هي مواتية للبيئة التي وجدت فيها و تستجيب لها لأن المؤسسة الخدمائية بحاجة أكثر إلى التنبؤ بالتغيرات التي تطرأ عليها ، ثم تقوم بتشخيص و تحليل هذه التغيرات قصد تحديد نمط قرارها الملائم ، سواء كان ذلك قرارا استراتيجيا او إداريا .

و يمكن ذكر خصائص أخرى للمؤسسات الخدمائية كالتالي:¹

استعمال الخدمات : حيث أن المؤسسة الخدمية تقوم بإعطاء صورة لزيائنها باستعمال الخدمات التي تقدمها و الاستفادة منها كاستعمال الهاتف ، الفاكس ... الخ.

كراء الخدمات : تعتبر خاصية الكراء و و الإيجار خاصة بالمؤسسات الخدمائية و غير متوفرة في المؤسسة التجارية ، الصناعية ، فزيادة على منح المؤسسات الخدمائية لزيائنها إمكانية استعمال أداة من أدواتها ، فهي تمنح أيضا إمكانية استئجار خدمة معينة هذا لمدة قصيرة ، متوسطة أو طويلة الأجل هذا تبعا لرغبة زيائنها.

صيانة الخدمات : إن مهمة المؤسسة الخدمائية في مجال الخدمات ، لا تتوقف في تاجير و كراء الخدمة بل تقوم على ذلك بصيانتها ، فهي تصون على الخدمة المقدمة من طرفها.

¹ تيباني شيماء، صخري الهام، عقون شيماء، مرجع سابق، ص42.

تقديم النصائح : حيث يقوم عمال المؤسسة الخدمائية او بعض من أعضائها بتقديم نصائح متباينة ، و متنوعة لصالح الزبون.

المطلب الثالث : وظائف المؤسسة الخدمائية

يوجد عدة وظائف تخضع لها المؤسسة الخدمائية نذكر منها:

✓ وظيفة الموارد البشرية:

تتعلق هذه الوظيفة بالإفراد العاملين بالمؤسسة من حيث اختيارهم وتعيينهم وتدريبهم وتطويرهم بعد وضع المعايير السليمة لعملية الاختيار، كما تتعلق الوظيفة بالخدمات التي تشبع حاجة الموظفين المادية و النفسية¹.

✓ الوظيفة المالية:

هي مجموعة من المهام والعمليات التي تسعى إلى البحث عن الأموال للمؤسسة والاهتمام بحساباتها ، فلا يمكن لأي مؤسسة إن تنجح وتبقى دون هذه الوظيفة او الاهتمام بعدد كبير من القضايا التي تتعلق بتحديد الأموال الضرورية للعمل.

✓ الوظيفة الإنتاجية:

تتكفل هذه الوظيفة بجميع الأنشطة التي تسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات بمعنى خلق خدمات من خلال الموارد الأولية ذات فائدة للمستهلك النهائي.

✓ الوظيفة التجارية:

تقوم هذه الوظيفة من خلال أفراد أو مسؤولين يتم تعيينهم لضمان حركة السلع والموارد و مختلف احتياجاتهم المقدمة إلى السوق.

✓ الوظيفة الإدارية:

وهي الوظيفة الأكثر أهمية لبقاء المؤسسة و يتطلب تنفيذها مجموعة من الفعاليات الفرعية ، يمكننا تصنيفها إلى الإدارة الإستراتيجية، الإدارة العملياتية².

¹ غرمول شيماء، بلغول فاطمة الزهراء، مرجع سابق،ص.22.

² غرمول شيماء، بلغول فاطمة الزهراء، مرجع سابق،ص.23.

✓ وظيفة إدارة المعارف والمعلومات:¹

حتى تبقى المؤسسات ناجحة لا بد من توفر كمية كبيرة من المعارف لتنفيذ الوظائف الكبيرة في العمل وتعتمد عليها في تنفيذها وظيفيا، بالإضافة إلى هذه المعارف تحتاج المنظمة ان تحصل على المعلومات بشكل منتظم وإن توفرها لكل من يتخذ القرارات التي يستخدمها.

✓ وظيفة التدريب والتعليم:²

لكي تستطيع المؤسسات الخدمائية القيام بتقديم أفضل الخدمات للجمهور ، لا بد من قيامها بقدر ما من أنشطة التدريب والتعليم لرفع كفاءة العناصر البشرية العاملة فيها و إكسابهم مهارات و معارف جديدة و متطورة من شأنها تحسين و رفع مستويات الخدمة المقدمة.

¹تبانى شيماء، صخري الهام، عقون شيماء، مرجع سابق، ص43.

²تبانى شيماء، صخري الهام، عقون شيماء، مرجع سابق، ص43.

المبحث الثاني:رقمنة المؤسسات الخدماتية

نتيجة التطورات و التكنولوجيا الحديثة المنتشرة في وقتنا الحالي ، زاد الاهتمام بالإدارة الالكترونية فأصبحت العديد من المؤسسات الخدماتية الجزائرية تعتمد على الرقمنة في إدارة أعمالها وتقديم خدماتها.

المطلب الأول : الخدمات الرقمية¹

تعريف الخدمات الرقمية:

يسعى مقدمو الخدمات الرقمية بصفة عامة إلى الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم وتوفير الخدمات للعملاء ، و لا احد ينكر دور التكنولوجيا في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات رقمية .

وتعرف الخدمة الرقمية في إطارها الواسع على أنها تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الإنترنت، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها ، وإنما أيضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات .

فالخدمات الرقمية عبارة عن خدمات تفاعلية تقدم للعملاء دون أي اتصال مباشر، تتم بواسطة تكنولوجيا المعلومات بما في ذلك الإنترنت، والأجهزة المحمولة و البريد الإلكتروني .

حيث يمكن تعريف الخدمات الرقمية على أنها خدمات يحصل عليها المستخدمين عبر وسائل و شبكات إلكترونية مثل الإنترنت .

العملاء الالكترونيين :

وهم العملاء الذين يقومون باقتناء سلعة أو خدمة ، و يقومون بالتواصل مع مزود الخدمة بواسطة شبكة الإنترنت أو الشبكات الأخرى، وبتعريف آخر هو قيام الزبائن بخدمة أنفسهم بنفسهم حتى يحصلوا على الخدمة من خلال التفاعل الآلي المتبادل بين طالب الخدمة و مقدمها ، لذلك من المهم ان يكون تصميم الخدمة الالكترونية يلاءم الحاجات و الرغبات و تطلعات و توقعات العميل الإلكتروني.

¹ غرمول شيماء، بلغول فاطمة الزهراء، مرجع سابق،ص29.

المطلب الثاني: التجربة الرقمية في المؤسسات الجزائرية بين الإمكانيات المتاحة وواقعية

التجسيد¹

تبنت الجزائر العديد من الطرق ورصدت بذلك إمكانيات ضخمة وأغلفة مالية في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة للاتصال والمعلومات، وذلك قصد تمكين الجماعات المحلية من رفع كفاءة العنصر البشري من جهة وتقديم أفضل الخدمات العمومية من جهة أخرى، وهذا ما يجعل المؤسسات العمومية تحقق أهدافها الواضحة حيث يعتبر الجانب التقني إحدى الرهانات الكبرى ومتغير محوري نحو إستراتيجية التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية، انطلاقا من دعم مشاريع الإدارة الالكترونية تم اعتماد نظم لإصلاح الخدمة العمومية، وتبني نظام شبكي للإنترنت تم ربطه إقليميا ودوليا و انجاز مشاريع مشتركة مغاربية ووضع برامج لتكوين المستخدمين الذين يقومون بالخدمات الرقمية.

• تقييم البنية التحتية الرقمية في المؤسسات الجزائرية:

حاولت الجزائر مثل العديد من الدول لوضع استراتيجيه رقمية وتبني سياسة وطنية تهتم بالتكنولوجيا، وهذا التوجه كان بشكل شامل في جميع القطاعات التعليمية، الصحية وغيرها للانطلاق نحو إرساء البنية التحتية الرقمية في الجماعات المحلية، بحيث تكون ذات خصائص قاعدية قوية وواسعة و متكاملة، من خلال عدة محاور تمثلت في:

- **عصرنة الشبكة الوطنية للاتصالات باعتماد التكنولوجيا الجديدة والرقمنة الشاملة للشبكات وتشغيل خدمات جديدة** : عملت الجزائر على الاستفادة من الخدمات في مجال الإنترنت ومختلف التقنيات المرتبطة بها من خلال اعتمادها على شبكة الإنترنت، إلا أن الدولة عرفت نموا ضعيفا في نسبة الاستعمال وصعوبة الربط الشبكي بسبب ضعف الاشتراك.
- **رفع طاقة الشبكة الوطنية للاتصالات** : تحديات رفع تدفق شبكة الإنترنت يعد احد المحاور المهمة في تبني الرقمنة و ضرورة توسيع شبكات نقل المعطيات للتكفل باحتياجات المؤسسات العمومية والمواطن.
- **مشروع الجزائر الالكترونية** : منذ 2008 تبنت الجزائر مشروع الجزائر الالكترونية و الذي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصرنة المؤسسات العمومية.

¹ فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، جامعة قسنطينة 3، كلية الإعلام و الاتصال و السمعي و البصري تخصص الإعلام و الاتصال، 2020_2021، ص 131 .

لتستجيب للاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية و التكنولوجية التي
مست اغلب الدول المتقدمة، وتشكل الثورة الرقمية رهانا حقيقيا من خلاله تحضر
الجزائر نفسها للتغيرات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم.

المطلب الثالث: أهداف ومعوقات عملية الرقمنة في المؤسسات العمومية الخدمتية في الجزائر

• أهداف عملية الرقمنة في المؤسسات العمومية الخدمتية في الجزائر:¹

1_ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين

وهذا الاهتمام بالخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهنية.

2_ ترشيد الخدمة العمومية

عملية ترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن، الذي يبني على وجود مراكز قادرة على الاتصال، بما فيها تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، تسمح بمتابعة كافة طلبات المواطن، حيث لا يضطر المواطن للانتقال إلى الإدارة لمتابعة معاملته، حيث انه بالاعتماد على الرقمنة أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب.

3_ الدقة والسريعة والاستجابة واحترام المواعيد

تساهم الرقمنة في تحقيق الدقة أثناء تقديم الخدمات العمومية من خلال الإنجاز وفق مقاييس مضبوطة خلال أنظمة المعالجة المعلوماتية، و التقليل من الأخطاء الإدارية، ومنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد.

4_ تقليص تكاليف الخدمة

ويمكن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال دون الانتقال واعتماد النوافذ والشبكات الإلكترونية.

5_ سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة

ان توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على جزيئات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، فلا مجال لإخفاء المعاملات.

¹ فوزية صادقي، نفس المرجع السابق، ص127.

6_تقريب الإدارة من المواطن

تساهم الرقمنة في تقريب الإدارة من المواطن وتوفير الخدمة العمومية وتحقيق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتقديم الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر.

7_السرعة في إنجاز المهام

تساهم التقنيات الحديثة في تسريع إنجاز المهام ومحدودية نسبة الأخطاء في الأداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية وزيادة اختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، والقضاء على التعقيد الإداري والبيروقراطية لتقديم أحسن الخدمات للمواطن من جهة وتطوير مهارات و كفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وتحقيق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال و الوقت وتوفير خدمة مستمرة.

• معوقات تطبيق الرقمنة في المؤسسات:¹

ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الرقمنة وتباينها من منطقة إلى أخرى.

قلة الدافعية للتغيير عند بعض المؤسسات العمومية.

¹ فوزية صادقي، نفس المرجع السابق، ص 131.

خلاصة الفصل الثاني:

إن التجربة الجزائرية في مجال الخدمات الرقمية تمثل نقطة هامة في وظائف المؤسسات، حيث ساعدت على عصرتها وتطويرها وسهولة تقديم الخدمة باقل التكاليف وفي الوقت المناسب.

الفصل الثالث

دراسة رقمنة خدمات المركز الجوّاري للضرائب لولاية

مستغانم

مقدمة:

لقد أصبح التقدم العلمي التكنولوجي يملي على المؤسسات الجزائرية ضرورة استخدام الرقمنة في جميع عملياتها ونشاطاتها، وهذا للانتقال من نمط الأساليب التقليدية إلى الأساليب العصرية وكذلك مواكبة التطور، فاستخدام الرقمنة يسهل من تحقيق أهداف المؤسسة على المستوى الداخلي والخارجي للمؤسسة. ولطالما تعد المؤسسات الخدمائية من أهم المؤسسات في الجزائر وبعد تطرقنا في الفصلين السابقين اللذان يشكّلان الجانب النظري لمتغيرات الدراسة من خلال موضوع واقع الرقمنة في المؤسسات الخدمائية وإظهار أساسيات حول الرقمنة ورقمنة القطاع الخدماتي، سيتم دعم البحث بالدراسة الميدانية التي تمثل الجانب التطبيقي وتشكل إسقاط للجانب النظري على أرض الواقع. وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل الثالث حيث تم وقوع الاختيار على المركز الجوّاري للضرائب بولاية مستغانم باعتباره مؤسسة خدمتية عمومية لمعرفة واقع الرقمنة في هذه المصلحة لسنة 2024 ومساهمتها في الانتقال من نمط الإدارة اليدوي إلى نمط إدارة قائم على الرقمنة من خلال التطرق إلى الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب والبوابة الإلكترونية "JIBAYATIC".

وعلى هذا الأساس سنوضح ذلك في مبحثين رئيسيين هما:

المبحث الأول: تقديم المركز الجوّاري للضرائب CPI لولاية مستغانم.

المبحث الثاني: دراسة رقمنة خدمات المركز الجوّاري CPI لولاية مستغانم.

المبحث الأول : تقديم المركز الجوّاري للضرائب بولاية مستغانم CPI

من خلال هذا المبحث سنتعرف و نقدم لمحة عن المركز الجوّاري للضرائب بولاية مستغانم و نبرز أهم الوظائف التي يقوم بها و كذلك هيكله التنظيمي.

المطلب الأول: التعريف بالمركز الجوّاري للضرائب بولاية مستغانم CPI

في سنة 2014 تأسس المركز الجوّاري للضرائب مستغانم و من بين الدوائر التابعة مستغانم فهو مركز إداري. و الذي كان يسمى في الأول المفتشية الجبائية ووفقا للإصلاحات التي خضعت الأنظمة الجبائية ، و الهدف منها الإصلاح الجذري للإدارة الضريبية و التي تمخضت حوصلتها (عصرنه النظم الجبائية)، في ظهور مراكز جواريه على مستوى دوائر لتقريب المواطن من الإدارة الضريبية ومراكز الضرائب، و تقوم هذه المراكز بالاهتمام بالمؤسسات و الخاضعين لها هم الأشخاص الطبيعيين و المعنويين الذين يفوق رقم أعمالهم 0002 0000 دج يسمح للمكلفين بالضريبة التابعين له لإتمام واجباتهم الجبائية والذين يتمثلون في:

- المكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الجزافي.
- الأشخاص الذين يحققون مداخيل مهنية.
- الأشخاص الذين يحققون مداخيل عقارية.
- الأشخاص غير الخاضعين لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات.

❖ الأشخاص الخاضعين للمركز الجوّاري للضرائب:

- يتبع لمجال اختصاص المركز الجوّاري للضرائب الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الخاضعون لنظام الضريبة الجزائرية الوحيدة.
- الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الشركات و التعاونيات التي تمارس نشاط صناعي، أو تجاري أو حرفي أو مهنة غير تجارية و التي لا يتجاوز رقم أعمالهم السنوي ثلاثين مليون دينار جزائري 8.000.000 دج.
- يخضع للضريبة الجزائرية الوحيدة المستثمرون الذين يمارسون أنشطة أو ينجزون مشاريع و المؤهلين للاستفادة الوطنية من دعم الصندوق الوطني لدعم تشغيل "الشباب" أو "الصندوق الوطني لدعم القرض المصغر" أو "الصندوق للتأمين على البطالة".

❖ من بين المكلفين التابعين لمركز الضرائب نذكر منهم:

- _ البائعون و تجار الأملاك و منظمي العروض وما شابههم.
- _ الممارسون للمهن الحرة.
- _ المكلفون بالضريبة الذين يقومون بعمليات التصدير.

_المؤسسات مستفيدة من الإعفاء المنصوص عليه في التنظيم المتعلق بالمحروقات والمؤسسات التي تستفيد من نظام الشراء بالإعفاء من الرسم.

_الموزعون في محطات الوقود..

_عمليات البيع بالجملة.

❖ **الضرائب و الرسوم التي يسيرها المركز الجوازي للضرائب:**

_الضريبة على الدخل الإجمالي المستحقة على فئة الأرباح الصناعية والتجارية.

_الضريبة على الأرباح غير التجارية.

_الضريبة على أرباح الشركات.

_الرسم على القيمة المضافة.

_الرسم على النشاط المهني.

_الاقطاعات من المصدر المستحقة على الأجور والمرتبات.

_حقوق الطابع.

_الضريبة على الدخل الإجمالي / فئة أعضاء المهن الحرة.

المطلب الثاني: أهم مهام المركز الجوّاري للضرائب

❖ مهام المركز الجوّاري للضرائب:

من بين أهم مهامه ما يلي:

1_ في مجال الوعاء

- ضبط وتشغيل الملفات الجبائية للشركات والأشخاص الآخرين المعنيين في المداخيل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات.
- ضبط وتشغيل الملفات الجبائية للمكلفين الخاضعين للنظام الحقيقي للأرباح الصناعية الأرباح التجارية و غير التجارية.

2_ في مجال التحصيل

- التكفل بالجدول وسندات الإيرادات و تحصيل الضرائب والرسوم و الأتاوى .
- التكفل بالعمليات المادية للدفع والتحصيل و تقدير الأموال النقدية.
- ضبط الكتابات و الحسابات و مركزة تسليم القيم.

3_ في مجال الرقابة

- البحث عن المعلومات الجبائية وجمعها واستغلالها ومراقبة التصريحات.
- إعداد و انجاز برامج التدخلات والمراقبة لدى الخاضعين للضريبة وتقييم نتائجها.

4_ في مجال المنازعات

- دراسة ومعالجة الشكاوي.
- متابعة المنازعات الإدارية والقضائية.

5_ في مجال الاستقبال و الإعلام

- ضمان مهمة استقبال و إعلام المكلفين بالضريبة.
- التكفل بالإجراءات الإدارية الخاصة بالوعاء لاسيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات و تعديل قوانينها الأساسية.
- تنظيم وتسيير المواعيد.

- نشر المعلومات والمطبوعات لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب.
- دراسة كل طعن نزاعي أو إعفائي بوجه لمركز الضرائب و ناتج عن فرض ضرائب أو زيادات أو غرامات أو عقوبات قررهما المركز، وكذا طلبات استرجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة .

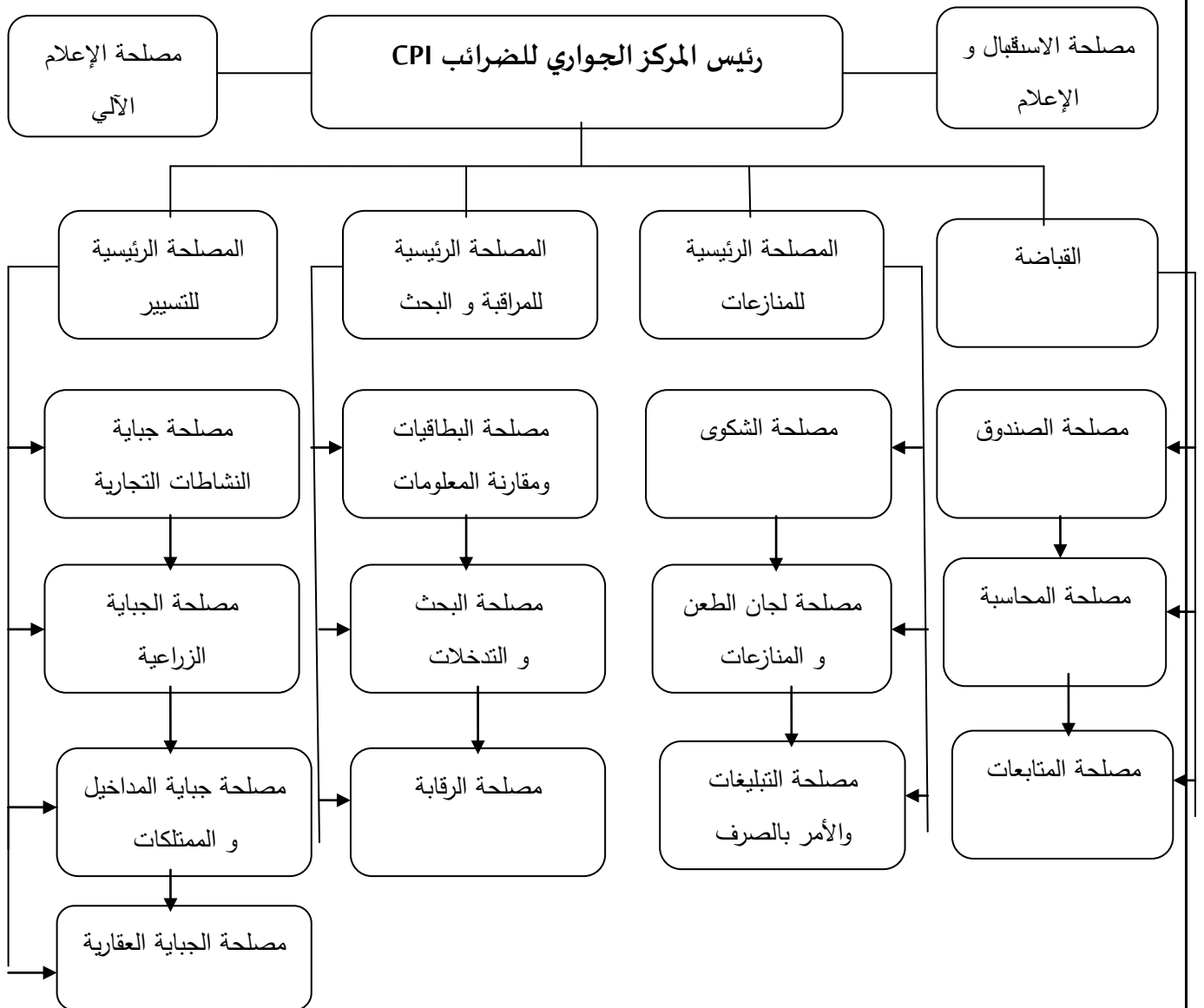
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمركز الجوّاري للضرائب بمستغانم وأهم وظائفه

1_ الهيكل التنظيمي للمركز الجوّاري للضرائب ولاية مستغانم

يتكون المركز الجوّاري للضرائب من ثلاثة مصالح رئيسية وقباضة ومصحّتين وهذا ما يبيّنه

الشكل الموالي :

الشكل رقم 1-01:: الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب



المصدر: مركز الضرائب لولاية مستغانم

2_وظائف مصالح المركز الجوّاري للضرائب

1_المصلحة الرئيسية للتسيير:

- إحصاء الممتلكات و النشاطات و تسيير الوعاء من خلال إعداد فرض الضرائب و كذا بالمراقبة الشكلية للتصريحات.
- المصادقة على الجداول و سندات الإيرادات و تقديمها لرئيس المركز للموافقة عليها ، بصفته وكيلا مفوضا للمدير الولائي للضرائب.
- إعداد اقتراحات برامج المكلفين بالضريبة في مختلف المراقبات.
- تقوم بمسك السجلات الضريبية للمكلفين بالضريبة في مجال الجباية و الرقابة الضريبية و متابعة الامتيازات المالية و الدراسة الأولية لاعتراضات و الطعون إضافة إلى إعداد التقارير الدورية و تجميع الإحصاءات و إعداد خطط العمل و تنظيمه.

و تعمل على تسيير:

- مصلحة جباية النشاطات التجارية و الحرفية.
- مصلحة الجباية الزراعية.
- مصلحة جباية المداخيل و الممتلكات.
- مصلحة الجباية العقارية.

2_المصلحة الرئيسية للمراقبة و البحث:

تتكلف المصلحة ب:

- ضمان تشكيل و مسك فهارس المصادر المحلية للمعلومات و بطاقيات المكلفين بالضريبة المقيمين في محيط المركز الجوّاري للضرائب و الممتلكات العقارية المتواجدة فيه.
- متابعة إجراءات البحث عن المعلومات الجبائية و معالجتها و تخزينها و توزيعها بغرض الاستغلال.

المصالح التي تقوم بتسييرها هي:

1_2_مصلحة البطاقيات و مقارنة المعلومات:

تهتم ب :

– تشكيل قاعدة المعطيات و مختلف البطاقات المسوكة و التي تخص الوعاء و المراقبة و التحصيل الضريبي و تسييرها .

– متابعة استعمال المعلومات المستردة و إعداد الوضعيات الإحصائية الدورية و كذا تقييم نشاطات المصلحة لا سيما التي ترتبط مع مؤشرات التسيير .

2_2_2 مصلحة البحث و التدخلات :

وهي مصلحة البحث عن المادة الضريبية من خلال إعداد برنامج للبحث عن المعلومات تحت عنوان

تنفيذ حق الوصول و اقتراح تسجيل دافعي الضرائب للرصد على أساس الوثائق و في الموقع بناء على المعلومات التي تم جمعها .

2_3_3 مصلحة المراقبة:

تكلف ب :

– تنفيذ البرامج المقررة بعنوان المراقبة على أساس المستندات للتصريحات .

– اقتراح تسجيل مكلفين بالضريبة في برامج مراقبة المداخل .

3_3_3 المصلحة الرئيسية للمنازعات:

تتمثل مهمتها في:

- دراسة كل طعون نزاعية أو اعفائية موجهة للمركز الجوازي للضرائب .
- التكفل بإجراء التبليغ والأمر بالصرف لقرارات الإلغاء أو التخفيض المقررة و متابعة القضايا النزاعية المقدمة أمام الهيئات القضائية .

تعمل على تسيير:

1_3_3 مصلحة الاحتجاجات:

تكلف ب :

- دراسة الطعون المسبقة المتعلقة بوعاء الحقوق و الضرائب و الرسوم المتنازع عليها .
- دراسة الطعون المسبقة التي تهدف إلى الاحتجاج على أعمال الملاحقات أو الإجراءات المتصلة بها أو إلى المطالبة بأشياء تم حجزها .

2_3_3 مصلحة لجان الطعن و المنازعات القضائية:

- وتختص بالنظر في الطعون الخاصة بلجان استئناف الضرائب المباشرة ورسوم القيمة المضافة .
- المتابعة بالتنسيق مع المصلحة المتصلة في مديرية الضرائب الولائية للاستئناف والشكاوى للهيئات القضائية .

المبحث الثاني : دراسة رقمنة المركز الجوّاري للضرائب CPI لولاية مستغانم

المطلب الأول: الخدمات الرقمية لدى المركز الجوّاري للضرائب بولاية مستغانم

1 - الصفحات الإلكترونية للمديرية العامة للضرائب(المواقع الإلكترونية)¹

• الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب:

المديرية العامة للضرائب تهدف إلى تعزيز علاقتها مع المواطن بضمان الشفافية وتسهيل التفاعل، مضاعفة نشاطاتها عبر مختلف القنوات الإعلامية بينما فيها موقعها الإلكتروني www.mfdgi.gov.dz يتم فيه إدراج القوانين الجبائية والمالية وكذلك النصوص التنظيمية ذات الطابع الجبائي بالإضافة إلى الاستفادة من عدة خدمات عبر الإنترنت.

• الموقع الإلكتروني الخاص بالتواصل:

يتيح هذا الموقع contactdgi@mf.gov.dz مساحة التواصل و طلب أي معلومة تخص التنظيم

الجبائي.

• الموقع الإلكتروني الخاص بالبلاغ:

في ما يخص الإجراءات الضريبية المتعلقة بعمليات التصدير والإبلاغ عن أي عرقلة يمكن استخدام

الموقع الإلكتروني sadiratouka.contactdgi@mf.gov.dz

• الشبكات الاجتماعية:

قامت المديرية العامة للضرائب بوضع قناة اتصال عبر الشبكات الاجتماعية فايسبوك، تويتر، غوغل للمكلفين بالضريبة، من جهة بغية ترقية مساهمات المكلفين في مختلف المواضيع ذات الصلة بالجبائية، ومن جهة أخرى خلق ديناميكية لموقعها الإلكتروني.

• إجراء طلب التسجيل الجبائي:

وهذا عن طريق إدراج بيانات المعنى التعريفية بواسطة شبكة جمع المعلومات ويتم إرسالها على

شكل وثيقة مرفقة عبر البريد الإلكتروني. did-requetes@mf.gov

• صفحة إلكترونية للتعرف على الرقم الجبائي:

وهذا لقدرة المكلف بالتأكد من رقم تعريفه الجبائي وضعت المديرية العامة للضرائب في متناوله

خدمة غير الانترنت من خلال الولوج إلى نافذة إلكترونية تحت عنوان <http://nif.mfdgi.gov.dz>

¹ دليل الخاضع للضريبة التابع لمركز الضرائب، المديرية العامة للضرائب، 2016، ص 16.

2-بوابة جبايتك jibayatic¹:

تعد بوابة جبايتك تجربة جديدة في الإجراءات عن بعد التي يركز عليها مركز الضرائب في رقمنة الإجراءات الجبائية ، الهدف منها تسهيل الإجراءات الإدارية وتبسيط القيام بالالتزامات الجبائية للمكلفين بالضريبة من خلال السماح لهم بالتصريح ودفع الضرائب عبر شبكة الإنترنت . حيث يعتبر مصطلح جباية تيك لفظ يدل على كلمة "جباية" في اللغة العربية ويشير مختصر "تيك" إلى مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

❖ خدمات البوابة الالكترونية جبايتك jibayatic

- ✓ اكتتاب وإرسال التصريحات الجبائية عبر الانترنت .
- ✓ الاطلاع على الوثائق التبريرية وطباعتها (إشعار بالدفع).
- ✓ الاطلاع على الرزنامة السنوية للالتزامات الجبائية .
- ✓ الاطلاع على الحساب الجبائي للمكلف بالضريبة المعلومات الشخصية العناصر غير المسددة والمبلغ الإجمالي للدين الإجمالي وغيرها .

❖ المزايا الخاصة بوابة جبايتك:

- توفر بوابة جبايتك عدة مزايا للمكلف بالضريبة المنخرط منها:
- ✓ مجانية وسهولة الوصول إليها باستخدام تلقائي .
 - ✓ أمنة مع أقصى قدر من سهولة الولوج والجاهزية.
 - ✓ مساعدة لتسهيل الاستخدامات والمرافقة العملية في إدخال البيانات .
 - ✓ يوفر أفضل تعقب وتحكم لعمليات تبادل البيانات مع الإدارة الجبائية ، وذلك بفضل المتابعة الدقيقة للتصريحات المرسله .

❖ خطوات طباعة استمارة التسجيل في خدمة جبايتك:

- ✓ الولوج عبر البوابة <http://www.jibayatic.dz> .
- ✓ اختيار الرابط jibayatic .
- ✓ ظهور نافذة حوار تحتوي استمارة التسجيل بها معلومات وأمامها فراغات وخانات. يجب على المكلف بالضريبة بملء جميع المعلومات اللازمة.
- ✓ طباعة الاستمارة وتأشيرها بختم المؤسسة والإمضاء في المساحة المخصصة لها في آخر الورقة.

¹https://mfdgi.gov.dz/portailpublic_ar/index.html

هذه الاستمارة ضرورية في الملف الخاص بالاستفادة من خدمة جبايتك على مستوى مركز الضرائب، وإذا أراد المكلف الدخول إلى فضائه الخاص فما عليه إلا أن يدخل معلومات تخص هويته في المربعات الخاصة به انطلاقاً من نافذة الدخول إلى الفضاء الشخصي التي تحدثنا عنها سابقاً.

3- نظام الإعلام (النظام SAP) :

قامت المديرية العامة للضرائب بالتعاقد مع شركة اسبانية Indra-sistemas قصد اقتناء ووضع نظام معلوماتي جبائي جديد يستجيب للاحتياجات والمتطلبات التقنية المرتبطة بمهامها ، وهو مشروع متعدد المهام يتكون من 23 حصة تبدأ من مرحلة التطوير وتنتهي في مرحلة الصيانة والضمان.

❖ التعريف بالنظام (SAP Systems, Applications, and products in processing)

نظام SAP في الأصل اسم شركة ، وهو اختصار للأنظمة والتطبيقات والمنتجات في معالجة البيانات ، في سنة 1972 أنشأت هذه الشركة في ألمانيا من قبل بعض المهندسين الذين كانوا يعملون في الشركة الأمريكية IBM والهدف من إنشاء هذه الشركة هو إيجاد إصدارات برمجية خاصة بالإدارة وذلك لربطها ببعضها البعض وفق نظام واحد من أجل الارتقاء في أعمالها وكفاءاتها في أداءها. هو عبارة عن نظام معلوماتي يتشكل من عدة وحدات مدمجة تستجيب في غالب الحالات لمتطلبات المهام الحرفية للإدارة الجبائية ولقد تم تنصيبه على مستوى أجهزة الإعلام الآلي للمديرية العامة للضرائب وجميع مصالحها المتمثلة في مديرية كبريات الشركات ومراكز الضرائب والمراكز الجوارية على مستوى القطر الوطني بتاريخ 01/09/2018.

❖ تنظيم النظام المعلوماتي الجبائي: SAP

لقد تم تنظيم هذا النظام في ستة ورشات هي¹ :

_ورشة الاندماج الوظيفي:

تتشكل من سبعة 7 مجموعات عمل ترتبط مهامها بالمسارات الحرفية الكلية المنصوص عليها في

دفتر الشروط وهي:

المجموعة 01: استقبال المكلف بالضريبة.

المجموعة 02: تسيير الملف الجبائي للمكلف بالضريبة.

المجموعة 03: الوعاء والتصفية.

المجموعة 04: التحصيل وقبض الضريبة.

المجموعة 05: الرقابة الجبائية.

¹ www.mfdgi.gov.dz

المجموعة 06 : المنازعات.

المجموعة 07 : الإشراف.

_ورشة ترحيل و استرجاع المعطيات.

_ورشة الواجبات.

_ورشة الهندسة و الهندسة التقنية.

_ورشة الإيرادات/التوزيع.

_ورشة التكوين.

_خلية التخطيط، نوعية المخاطر و التسيير الوثائقي.

❖ النتائج المنتظرة من نظام المعلومات SAP¹:

يمكن بلورتها فيما يلي :

- التخفيف من حجم المهام المنفذة من طرف الأعوان الجبائيين ، من خلال جعل الإجراءات الخاصة بدراسة المعطيات تتم بصورة آلية .
- نزع الصفة المادية عن كل العمليات الجبائية بدايتا من استقبال المكلف و تأسيس الوعاء و التحصيل و كذا تسيير الملف الجبائي و جعلها تتم بصورة آلية .
- ولوج كل الأعوان إلى المنظومة المعلوماتية من خلال التأهيلات المراقبة.
- تقديم معطيات موجزة ذات مصداقية من أجل إنجاز دراسات استشرافية والتحليل واتخاذ القرار.
- مركزة قاعدة المعطيات بالنسبة لمختلف فئات المكلفين بالضريبة تسمح بالولوج الآلي للمحققين في المحاسبة إلى البطاقات عند قيامهم بالمهام المسندة إليهم.
- برمجة عمليات التدقيق على أساس المعايير المؤسسة والمحددة بموضوعية بناء على قاعدة المعايير المنسجمة.
- التحكم الأفضل في الموارد الجبائية و محاربة الاقتصاد الموازي وغير القانوني.
- مكافحة كل مظاهر الغش مهما كان نوعها.
- التقليل في معالجة الشكاوى النزاعية للمكلفين بالضريبة.
- التخفيض في الكلفة الناتجة عن طلب المطبوعات.
- تسهيل عملية ولوج المكلفين بالضريبة إلى حسابهم الجبائي من خلال شهادات الولوج المراقبة.

¹ شريخي عيسى ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اطار الرقابة على التحصيل الضريبي ، مذكرة ماستر تخصص محاسبة و جباية معمقة ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة البشير الإبراهيمي ، برج بوعريبيج ، 2019-2020 ، ص 52.

- إدراج إجراءات التصريح عن بعد وكذلك الدفع عن بعد.
 - التبادل السريع للمعلومات المتعلقة بالبيانات ما بين المصالح ومع المصالح الأخرى المؤسساتية من خلال تطوير الواجهات المتعددة.
 - تقديم الجداول البيانية في وقت معقول يسمح بتقييم نجاعة المصالح من جميع الأوجه ومتابعة مستوى التحصيل حسب نوع الضرائب وتبعاً لكل قطاع نشاطي .
- ❖ أهداف تطبيق نظام المعلومات:¹

نظراً لتعدد أهداف تطبيق نظام المعلومات على مستوى مصالح المديرية العامة للضرائب نذكر منها:

- معالجة معلوماتية آلية لكل المعطيات المتعلقة بفرض الضرائب على المكلفين بالضريبة و تحصيل مختلف أنواع الضرائب والرسوم عن بعد.
 - إدراج التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وخاصة تطبيق منظومة معلوماتية ناجحة في جميع العمليات الجبائية.
 - ويهدف إلى التحكم الأفضل في فئة المكلفين بالضريبة فيما يخص الأنشطة والأموال التي تتوفر عليها هؤلاء ، وهذا ما يساعد الأعوان الجبائيين في عملية الرقابة الجبائية.
 - يهدف SAP النظام المعلوماتي الجبائي إلى التكفل بالعمليات المرتبطة فيما بينها والمتعلقة بالرقابة الجبائية والاجتهاد في معالجة القضايا النزاعية وتقديم الجداول الإحصائية الموجزة وهذا من أجل إعداد مؤشرات التسيير والنجاعة بصفة عاجلة وآلية.
- ❖ دراسة الطلبات للمكلفين بالضريبة المودعة على مستوى المركز بالاعتماد على النظام

التقليدي SGF²:

ترتكز دراسة هذه الطلبات على الطريقة التقليدية التي تنشأ من خلال الاحتكاك المباشر بين المكلفين بالضريبة وأعوان المركز الجوارى للضرائب ، أي يجب على المكلف بالضريبة الانتقال إلى المركز وتقديم طلباته إلى المصالح المتواجدة به التي تقوم بدراستها.

1_ معالجة طلب شهادة النشاط C20 على مستوى الاستقبال والإعلام :

عند انتقال المكلف بالضريبة إلى مركز الضرائب لتقديم طلب شهادة النشاط C20 يجد عند مدخل المركز عوناً في خلية الاستقبال بحيث يقوم بتوجيهه لمصلحة الاستقبال والإعلام، أين يجد عوناً آخر في هذه المصلحة فيقوم هذا الأخير وباستخدام جهاز الحاسوب بالتأكد من أن هذا المكلف ضمن المكلفين التابعين لمركز الضرائب، فإذا كان المكلف تابع للمركز يتم تسجيل طلبه باستعمال التطبيق SGF، وبالتالي يسجل ألياً الطلب لدى المصلحة الرئيسية للتسيير.

¹ شريخي عيسى ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار الرقابة على التحصيل الضريبي ، نفس المرجع السابق ، ص 51.

²<https://www.mfdgi.gov.dz/>

يقوم العون بتسليم وثيقة عبارة عن طلب شهادة النشاط C20 للمكلف بالضريبة، ويقوم هذا الأخير بملئها وإرجاعها للعون ليقوم بنقلها إلى رئيس مصلحة الاستقبال لكي يؤشر عليها، ثم يعطي للمكلف موعدا التسليم شهادته وبعد استصدار شهادة النشاط C20 من طرف المصلحة الرئيسية للتسيير يتم التأشير عليها وإمضاءها من طرف رئيس المصلحة، ثم يتم توجيهها إلى مصلحة الاستقبال والإعلام من أجل تسليمها لصاحبها مقابل إمضاءه على وصل استلام ليقوم رئيس مصلحة الاستقبال والإعلام بإرفاق وصل الاستلام الممضى من طرف المكلف مع الطلب الخطي الذي تقدم به المكلف وإرسالهما إلى المصلحة الرئيسية للتسيير أين يتم إلحاقهما بملف المكلف .

2_ معالجة طلب التصريح بالوجود G8 على مستوى المصلحة الرئيسية للتسيير:

يعتبر التصريح بالوجود إجراء أولي يقوم به المكلف عند بداية نشاطه ، أي يلي مباشرة استصدار بطاقة الحرفي أو السجل التجاري ، وويعد دليل على الوجود الفعلي للنشاط ، ويجب إيداع هذا التصريح في الأيام الثلاثين 30 الأولى الموالية لتاريخ بدء النشاط ، لدى مركز الضرائب لاستصدار هذه الوثيقة يجب على المعني بإيداع ملف لدى المركز الجواربي للضرائب بحيث يحتوي هذا الملف على مجموعة الوثائق التالية :

- نسخة من السجل التجاري أو بطاقة الحرفي أو الاعتماد.

- شهادة ميلاد أصلية.

- بطاقة الإقامة.

عند تقدم المعني بالملف لدى مركز الضرائب يستقبل من طرف رئيس مصلحة الاستقبال الذي يقوم بفحص وثائق الملف وإعطاء المكلف موعدا من أجل الحصول على التصريح بالوجود ويحال الملف مباشرة إلى المصلحة الرئيسية للتسيير التي تقوم هي الأخرى بفحص الوثائق ثم تحرير وثيقة التصريح بالوجود G8 .

ثم يقوم عون المصلحة الرئيسية للتسيير بإدخال بيانات المكلف في الحاسوب عن طريق التطبيق SGF، ثم يرسل التصريح بالوجود إلى مصلحة الاستقبال عن طريق شبكة الحاسوب الداخلية، ويقوم العون بمصلحة الاستقبال والإعلام بتسليم التصريح بالوجود للمكلف مقابل إمضاء هذا الأخير لوصول استلام في آخر العملية يتم تحرير نسختين من التصريح بالوجود وبعد إمضاءها من طرف المكلف بالضريبة تسلم نسخة للمكلف والنسخة الثانية تلحق بملف المكلف الذي أودعه لدى مركز الضرائب.

❖ دراسة طلبات وتصريحات المكلفين عن بعد بالاعتماد على SAP:

من اجل دراسة طلبات وتصريحات المكلفين بالضريبة عن بعد وضعت المديرية العامة للضرائب تحت تصرفهم مواقع على شبكة الإنترنت، يمكنهم من خلالها طلب بعض الوثائق كطلب التعريف الجبائي، كما اعتمدت على نظام التطبيق والإنتاج SAP في تطوير بعض الإجراءات الجبائية وجعلها تتم بصورة آلية

وأنية، الأمر الذي ساهم في معالجة التصريحات الجبائية بالنسبة للمكلفين بالضريبة ومصالح المركز، وإظهار الفروقات الموجودة بين النظام المعلوماتي الجبائي SAP والنظام التقليدي.

1_ معالجة طلب التعريف الجبائي¹:

للحصول على رقم التعريف الجبائي، أولاً يجب على المكلف بالضريبة الولوج إلى صفحة المديرية العامة للضرائب عبر الموقع الإلكتروني did_requetes@mfdgi.gov حيث تظهر له نافذة حوار لها العديد من الاختيارات فيقوم باختيار الرابط اتصال التقييم الجبائي ، بعد ذلك يضغط على خيار التقييم الجبائي فتظهر له نافذة عنوانها التقييم الجبائي على الخط و نجد فيها ما يلي :

• المكلف بالضريبة شخص معنوي :

إذا كان المكلف شخص معنوي فإنه من أجل الحصول على رقم تعريف جبائي يقوم بالخطوات

التالية :

- 1- يضغط المكلف على الخيار أنت شخص معنوي فتظهر نافذة حوار هناك خياران حيث الخيار الأول طلب رقم تعريف جبائي من أجل المقر، أما الخيار الثاني فهو طلب NIF من أجل الوحدة.
- 2- عند الضغط على احد الخيارين تظهر نافذة حوار تحتوي على معلومات وأمامها خانة ، بعد إدخال كل المعلومات المطلوبة يضغط المكلف على الخيار التالي فتظهر نافذة حوار أخرى تحتوي على المعلومات التالية :

• التسمية.

• تاريخ الإنشاء.

• مكان وجود المقر.

• عنوان القاعدة الرئيسية .

• النشاط .

• مديرية الضرائب لولاية .

• مفتشيه الضرائب.

• رقم المادة الجبائية .

- 3- ثم يضغط المكلف على الخيار إرسال النموذج فتظهر نافذة بها كل المعلومات التي تم إدخالها

وتظهر ثلاث خيارات في الأسفل هي:

¹/https://nifenligne.mfdgi.gov.dz-

- تأكيد المعلومات.
- الرجوع للنموذج.
- صفحة الاستقبال.

4- فيضغط المكلف على خيار تأكيد المعلومات ، عندئذ تظهر نافذة تحوي العبارة التالية: **صرح بشرفك أن المعلومات المعطاة صحيحة** ، كما يظهر خيار به كلمة **نعم** وعند الضغط عليه يتم إرسال الطلب إلى المديرية العامة للضرائب، وما يبقى على المكلف سوى متابعة طلبه حيث يمكنه الحصول على شهادة رقم تعريفه الجبائي في أجل لا يتجاوز 72 ساعة ويمكن أن يتم الرد على المكلف بعدم صحة المعلومات التي صرح بها .

5- يتم طباعة شهادة التقييم الجبائي من طرف المكلف وكذا من طرف عون المصلحة الرئيسية للتسيير على مستوى مركز الضرائب، ثم يتم نشر أرقام التعريف الجبائية الممنوحة عبر الموقع: <http://ni.mfdgi.gov.dz> وذلك من أجل أن تكون عملية التأكد من رقم التعريف الجبائي متاحة للمكلف المعني.

• المكلف بالضريبة شخص طبيعي :

1- يضغط على الخيار أنت **شخص طبيعي** من خلال نافذة الحوار التي تظهر بعنوان التقييم الجبائي على الخط، فتظهر نافذة حوار تحمل معلومات وأمامها خانة بعد ملء هذه الخانات من طرف المكلف يضغط على الخيار التالي، فتظهر نافذة حوار بها معلومات وأمامها خانة يجب على المكلف ملأها .

2- بعد ملء جميع الخانات السابقة يقوم المكلف بالضغط على الخيار إرسال النموذج، يظهر ملخص بجميع البيانات التي تم إدخالها وهي تمثل إشعار بالاستلام يتعلق بالطلب الذي تقدم به المكلف حيث يظهر أعلى البيانات رقم الطلب وفي الأسفل توجد ثلاثة خيارات هي كالتالي:

- تأكيد المعلومات.
- الرجوع للنموذج.
- صفحة الاستقبال.

3- عندما يضغط المكلف على الخيار **تأكيد المعلومات** تظهر نافذة حوار تحوي العبارة **صرح بشرفك أن المعلومات المعطاة صحيحة**، ويظهر زر به **نعم** عند الضغط عليه يتم إرسال الطلب إلى المديرية العامة للضرائب بالتحديد إلى مديرية الإعلام والوثائق الجبائية.

يتم التحقق من صحة المعلومات الواردة في طلب المكلف على مستوى مركز الضرائب، وذلك بعد إجراء العملية التصريح والتسجيل الجبائي عن طريق ملء استمارة معلومات وكخطوة أخيرة يقوم المكلف بطباعة

شهادة رقم تعريفه الجبائي من خلال موقع المديرية العامة للضرائب بعد إدخاله لرقم طلبه الذي حصل عليه من خلال الإشعار بالاستلام .

2_ معالجة التصريحات الجبائية¹:

لقد أتاح نظام المعلومات SAP العديد من الخدمات للمكلف بالضريبة من خلال قيامه ببعض الإجراءات والعمليات الجبائية عن بعد وبصورة الكترونية، وكذلك ساعد هذا النظام مركز الجوارى الضرائب في أداء بعض المهام الرقابية والعمليات الخاصة بالتحصيل الضريبي، وهذا ما سنراه فيما يلي :

• بالنسبة للمكلف بالضريبة

لكي يستفيد المكلف بالضريبة من خدمات نظام المعلومات SAP لا بد أن يكون لديه رقم تعريف جبائي Nif للحصول على رقم داخل النظام BP.

• التصريح الجبائي :

بعد أن يتحصل المكلف على BP الذي يتيح له التصريح بالضرائب المستحقة عليه، من خلال الوثائق المعدة لهذا الغرض ، حيث يجب عليه وبمجرد إدخاله لرقم الأعمال يتكفل نظام SAP بحساب قيم الضرائب أليا ليظهر له في الأخير مجموع الضرائب.

ثم تقوم المصلحة في الأخير بطباعة إشعار بالدفع avis a payer يستعمل في عملية دفع الضرائب، ويقع المكلف في عملية التسديد أمام خيارين إما الدفع نقدا أو بشيك بنكي، إلا أن هذه الأخيرة ملزمة له في حالة تعدى مبلغ الضريبة 100000 دج .

بمجرد أن يقوم المكلف بالضريبة بالتصريح الجبائي ، تنتقل المعلومات المصرح بها بصورة آلية وآلية مصالح مركز الجوارى للضرائب من خلال نافذة الويب SAP المخصصة لأعوان الجبائين.

- على مستوى القباضة :

تسمح نافذة الويب SAP لعون القباضة بالولوج إلى نظام المعلومات عن طريق واجهة اسم المستخدم وكلمة سر لكن هذه الواجهة interface خاصة بأعوان مصلحة القباضة وعمليات التحصيل الضريبي فقط .

بحيث تمكن العون من الإطلاع على تصريحات المكلفين بالضريبة التابعين للمركز الجوارى للضرائب وكذا وضعياتهم بالنسبة لتسديد ما عليهم من مستحقات ضريبية، وكذا يسمح له نظام المعلومات SAP بإدخال معطيات المكلفين الذين يعتمدون على التصريح اليدوي، كما يساعد في حساب غرامات التأخير و إضافتها إلى مبلغ الضريبة بصورة آلية.

¹ Guide fondamentaux SAP société Indra

وبمجرد أن يتوجه المكلف بالضريبة إلى مصلحة القباضة ويقدم إشعار بالتسديد (avis à payer) ويسلم المبلغ المستحق عليه لعون القباضة، يدخل هذا الأخير إلى نظام المعلومات SAP لتأكيد validation هذه المعطيات التي صرح بها المكلف سابقا، ثم يقوم بطباعة وصل الاستلام Quittance d'encaissement déclaration ويؤشر عليه بختم وإمضاء ويسلمه للمكلف المعني بالأمر شخصيا .

- على مستوى المصلحة الرئيسية للتسيير:

تسمح نافذة الويب SAP نفس نافذة الويب السابقة لكن تختلف عنها في المهام لأعوان الرقابة بالمصلحة الرئيسية للتسيير المقسمين حسب القطاعات التالية :

الصناعي، جباية القطاع التجاري، والمهن الحرفي، جباية العقارية بالولوج إلى نظام المعلومات SAP حسب نوع المكلفين التابعين لكل قطاع، فمثلا عون الرقابة بمصلحة جباية النشاطات التجارية والحرفية بإمكانه الإطلاع على معطيات المكلفين التابعين لقطاعه فقط وهو الوحيد المكلف بتسيير ملفاتهم وممارسة الرقابة الجبائية عليهم، وبحكم أن عون الرقابة والمكلف بالضريبة يتشاركان في نفس المعطيات القاعدية لنظام المعلومات SAP فإنه وبمجرد قيام المكلف بالتصريح الجبائي لمختلف الضرائب التي على عاتقه تنتقل المعلومات بصورة آنية إلى نافذة عون الرقابة على مستوى المصلحة التابع لها، فيقوم عون الرقابة وبصورة دورية بالإجراءات التالية:

- الرقابة الشكلية على تصريحات المكلف بالضريبة الشهرية ثلاثة أشهر والسنوية ومدى توافقها مع التصريح مواعيد التصريح.

- المقارنة بين ما هو مصرح به من طرف المكلف بالضريبة والمعلومات المتحصل عليها من مختلف

الهيئات الأخرى الهدف التأكد من صحة التصريحات، ثم يقوم العون بإعداد وثيقة طلب معلومات C2.

التي يطلب فيها من المكلف بالضريبة بإفادته بمعلومات وتفسيرات تؤكد البيانات المصرح بها سابقا

مثل: الكشوف البنكية أو فواتير البيع والشراء.... الخ، وفي حالة تخلف المكلف بالضريبة عن موعد التصريح

المحدد يتعرض مباشرة إلى غرامات التأخير بصورة آلية من خلال قيام العون بتأكيد validation أمر غرامة

التأخير المتاح له على مستوى نافذة الويب SAP الخاصة به، وهذا طبعا لا يتم إلا بموافقة رئيس المصلحة

الرئيسية للتسيير وكذا رئيس المركز الجوارى للضرائب.

يقوم عون الرقابة في الأخير بإعداد وثيقة الورد الفردي role individuel تحتوي على معلومات

خاصة بالتقديرات النهائية للضرائب وغرامات التأخير، ثم يقوم عون الرقابة بإدخال الورد الفردي إلى نظام

المعلومات ، SAP حيث يعطيه هذا الأخير رقم وطني للورد الفردي، ويسمح لرئيس المصلحة الرئيسية للتسيير

باطلاع عليه وتأكيد validation) وكذلك يطلع عليه رئيس مركز الجوارى للضرائب لل تأكيد النهائي عليه،

بعدها يحول إلى مصلحة القباضة من أجل الدخول في إجراءات تحصيله .

الفروق الموجودة بين النظامين SAP و SGF :

الجدول رقم 1-01: الفرق بين النظامين SAP و SGF

نظام تسيير الملفات التقليدي SGF	نظام التطبيقات والإنتاج SAP
<ul style="list-style-type: none">- استخدام الملفات الورقية.- هرمية السلطة قوة السيطرة بإخفاء المعلومات.- بطء في الوصول.- تأخر الاستجابة.- إدخال البيانات يدويا.- وقت اكبر لعمل روتيني متكرر.- التوجه نحو الفحص و التفتيش.- يستخدم في تسجيل و تخزين الملفات الجبائية.- نظام معلوماتي قديم و غير قابل للتطوير.- يعتمد على الشبكة الداخلية لنقل المعلومات.- محدود الوظائف.- لا يندمج مع البرامج الأخرى.- يسمح لكافة المستخدمين بالوصول لجميع الملفات.- يحفظ الملفات و البيانات من الضياع.- جزء من أنظمة تشغيل الحاسوب.- انتهى العمل به بتاريخ 2021-11-03.	<ul style="list-style-type: none">- شفافية المعلومات.- يساعد لرقمنة الملفات الجبائية و جميع العمليات.- يقدم إحصائيات عن العمليات الجبائية و بصورة واضحة و آنية للأعوان الجبائيين في شكل أرقام و أشكال بيانية.- عبارة عن web يسمح بمعالجة طلبات و تصريحات المكلفين بالضريبة عن بعد و طباعة الوثائق الجبائية.- نظام مستقل و متعدد الوظائف قابل للتطوير و التكيف.- يمكن للمصالح الفوقية من الاطلاع على وضعيات المكلفين بالضريبة في أي وقت.- بدأ العمل بتاريخ 2021-11-03.

المصدر: معلومات من مصلحة الإعلام الآلي و الوسائل و الممارسة الوظيفية.

المطلب الثالث : نتائج تطبيق عملية الرقمنة على مستوى المركز الجوّاري للضرائب لولاية

مستغانم

- تسهيل عملية ولوج المكلفين بالضريبة إلى حسابهم الجبائي.
- تسهيل عملية الرقابة الجبائية.
- ولوج كل الأعوان إلى المنظومة المعلوماتية والتخفيف من حجم المهام المسندة إليهم.
- رقمنة التبليغات الموجهة للمكلفين بالضريبة مع إعطاء المحققين إمكانية القيام بمقارنة بين المعلومات الواردة بعد إنشاء العرائض.
- مكافحة مظاهر الغش و التهرب الضريبي.
- رفع التحصيلات الجبائية وتعبئة موارد الخزينة العمومية.
- تقديم الجداول البيانية في وقت مناسب يسمح بتقييم نجاعة المصالح من جميع الأوجه و متابعة مستوى التحصيل حسب نوع الضريبة و تبعا لكل قطاع نشاطي .

خلاصة الفصل

نستنتج من خلال هذا الفصل و المتمثل في الدراسة الميدانية للبحث و التي كانت في المركز الجوي للضرائب لولاية مستغانم ، حيث قمنا في بداية الفصل بتقديم تعريف حول المركز الذي تمت فيه الدراسة و كذا هيكله التنظيمي مع ذكر أهم المهام الذي يقوم بها اتجاه المكلفين بالضريبة .

بعدها تطرقنا إلى دراسة الخدمات الرقمية المستخدمة في المركز الجوي للضرائب لولاية مستغانم حاليا سنة 2024 بعد عصرنة هياكل الإدارة الجبائية و إجراءات تسييرها، الذي تم الانطلاق فيها سنة 2006 ، و تطبيق نظام المعلومات SAP بدلا عن SGF ، فهو يسمح للمكلفين بالضريبة بإرسال طلباتهم و تصريحاتهم و الدفع عن بعد من دون التنقل إلى المصالح بالاعتماد على المواقع الإلكترونية، و كذلك البوابة الإلكترونية جبايتك JIBAYATIC و هذا ما ساعد في رفع التحصيل الجبائي و تسهيل عملية الرقابة الجبائية .



الخاتمة العامة

في ختام بحثنا المعنون بواقع الرقمنة في المؤسسات الخدمائية، يتضح أن الرقمنة لها دور هام و بارز في العديد من الميادين وخاصة المؤسسات الخدمائية باعتبارها تقدم منفعة للإفراد والمواطنين. حيث قسمت هذه الدراسة إلى جزأين الجزء النظري و الجزء التطبيقي، حيث تم تخصيص الفصل الأول و الثاني للجانب النظري من خلال التطرق في الفصل الأول إلى ماهية الرقمنة وأهدافها و متطلباتها إضافة إلى مراحل التحول نحو الرقمنة، ثم التطرق في الفصل الثاني إلى التعريف بالخدمة و المؤسسات الخدمائية وكذا وظائفها بالإضافة إلى رقمنة المؤسسات العمومية الخدمائية في الجزائر ومدى تطورها، أما الفصل الثالث فخصص للدراسة الميدانية والتي تمت في مركز الضرائب الجوّاري لولاية مستغانم من خلال القيام بتقديم نبذة صغيرة للتعريف به وأهم المهام المنوط بها، ثم معرفة الخدمات الرقمية المستخدمة حاليا في إدارته الجبائية والتي تتمثل في المواقع الالكترونية و البوابة الالكترونية جبائتك JIBAYATIC ونظام المعلومات الجبائي SAP ، الذي يساعد في التسيير الالكتروني للعمليات الجبائية ورفع التحصيل الجبائي .

1 - اختبار صحة الفرضيات

لقد كان هدف هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية المطروحة وهي ما هو واقع الرقمنة في

المؤسسات الخدمائية؟ و من هذا المنطلق يتم التأكد من الفرضيات التالية :

❖ الفرضية الأولى:

تساهم الرقمنة في تسهيل العمليات الإدارية بالمؤسسة وهذا ما تم إثباته في الجانب النظري

لِلدراسة .

❖ الفرضية الثانية:

يتبنى المركز الجوّاري للضرائب لولاية مستغانم نظاما رقميا من شأنه تسهيل العمليات الجبائية و

تقديم الخدمات داخل المركز وهذا ما تم إثباته في الجانب التطبيقي.

2- النتائج :

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى ما يلي :

-من خلال ما تم تناوله نظريا حول التجربة الرقمية في الجزائر تبين انه بالرغم من التطور الملحوظ

للجزائر في هذا الإطار إلا انه لم تصل إلى تحقيق التطلعات و النتائج المرغوب بها مقارنة بما يحدث دوليا .

-أحدثت الرقمنة تغيرات مهمة في عصره المؤسسات و تحسين الخدمات المقدمة من طرفها.

- اعتماد مركز الضرائب على الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب و البوابة الالكترونية جبايتك ساعد في تسهيل الإجراءات الجبائية للمكلفين بالضريبة بالتصريح الالكتروني و تزويدهم بالمعلومات الخاصة بملفاتهم و رفع الوعي فيهم و من جهة أخرى تسهيل مهام الأعوان الجبائيين في مجال الإجراءات الرقابية على التصريحات.

- النظام المعلوماتي الجبائي SAP في مركز الضرائب ساهم في رقمنة الملفات الجبائية للمكلفين و ساعد الأعوان الجبائيين في تقديم إحصائيات واضحة و آنية عن العمليات الجبائية إضافة إلى سهولة القيام بمعالجة طلبات و تصريحات المكلفين بالضريبة عن بعد و إمكانية الاطلاع على وضعياتهم في أي وقت.

3- توصيات و اقتراحات

_ يجب أن يكون مشروع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ذورؤية شاملة تبدأ من أعلى المستويات في الدولة إلى أدناه ضمن إستراتيجية واضحة على المدى الطويل.

_ ضرورة الاهتمام بموضوع الرقمنة و التوسع في الدراسات و البحوث المتعلقة بها.

_ الاهتمام الرقمنة و مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة من خلال إعداد دراسات حول الوسائل التكنولوجية و المعلوماتية الحديثة و توفير العنصر البشري اللازم للتعامل مع البرامج الالكترونية من خلال القيام بالدورات التكوينية.

_ تشجيع استعمال الرقمنة في كل المؤسسات و خاصة الخدماتية .

_ تحسين سرعة تدفق الانترنت للتقليل من الجهد و الوقت و تسهيل عملية جمع المعلومات و نقلها و تبادلها.

_ تعزيز فكرة العمل و الدفع الالكتروني عن بعد.

4- آفاق الدراسة

بالاعتماد على ما سبق يمكننا اقتراح مواضيع من الممكن استعمالها كعناوين في بحوث مستقبلية و هي كالتالي:

- التحول الرقمي و دوره في تسهيل تقديم الخدمة.
- مساهمة الرقمنة في رفع أداء المؤسسة.
- دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الاقتصادية.
- دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر.

المراجع

المكتب

- 1_ احمد الكبسي، تطور المنظمة في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة، العربية 300 العدد 29.
 - 2_ صادقي فوزية، واقع الرقمنة في القطاع العمومي الجزائري ورهانات تحسين الخدمات، الطبعة الأولى، الجزائر، المكتب العربي للمعارف، 2023
 - 3_Lovelock et al. Marketing Management des services، 6me édition، Pearson Education، Paris. 2008
 - 4_عبوي زيد، معجم مصطلحات الإدارة العامة، عمان، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط 2، 2022
- ### الرسائل الجامعية
- 1_بلغول فاطمة الزهراء، غرمول شيماء، دور رقمنة المؤسسات الخدمانية في تحسين الخدمات المالية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2022_2023.
 - 2_بولحفة رجاء، اثر رقمنة القطاع الصحي على الخدمات الصحية، جامعة 08 ماي 1945 بقالة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق الخدمات، 2021-2020.
 - 3_تبان شيماء، صخري الهام، عقون شيماء، استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدمانية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، جامعة 8 ماي 1945، بقالة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2021-2022.
 - 4_خرياشي زهرة، شريقي صليحة، رقمنة الإدارة العمومية كآلية لتحسين خدماتها، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد البشير الإبراهيمي_برج بوعريرج، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2021_2022
 - 5_رزاق جيهان، الرقمنة وانعكاساتها على الإدارة المحلية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2022_2023، ص12.
 - 6_ريان بن كحلة، دور الإدارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، 2018-2019.
 - 7_شريخي عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار الرقابة على التحصيل الضريبي، مذكرة ماستر تخصص محاسبة و جباية معمقة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البشير الإبراهيمي، برج بوعريرج، 2019-2020
 - 8_عليوش محمد الأمين، دور رقمنة القطاع البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2022_2023.
 - 9_فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، جامعة قسنطينة 3، كلية الإعلام والاتصال والسمعي والبصري تخصص الإعلام والاتصال، 2021_2020.

10_مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر:دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، رسالة ماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، جامعة منثوري، قسنطينة، 2005_2006.
11_ميلودة حمدو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2021_2022

المجلات

1_احمد فرج، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، مجلة دراسات المعلومات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية، العدد04، 2009.
2_مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق، 2013.

الدلائل الجبائية


دليل الخاضع للضريبة التابع لمركز الضرائب، المديرية العامة للضرائب، 2016.

المواقع الالكترونية

- 1- <https://fr.scribd.com/doc/>
- 2- www.mfdgi.gov.dz
- 3- <https://nifenligne.mfdgi.gov.dz>
- 4- <https://www.mfdgi.gov.dz/index.php/ar/espace-information-voir-plus-ar>
- 5- https://mfdgi.gov.dz/portailpublic_ar/index.html

الدلائل الخاصة بالنظام

Guide fondamentaux SAP société Indra Philippe Asantcheeff Responsable Formation I




⚠️ Changement du protocole sur HTTPS impossible. HTTPS non configuré/actif.

⚠️ Aucun passage à HTTPS, donc l'envoi de mot de passe n'est pas sûr.

i EHP7 pour SAP ERP 6.0

Système	<input type="text" value="FT1"/>
Mandant *	<input type="text" value="310"/>
Utilisateur *	<input type="text"/>
Mot de passe *	<input type="password"/>
Langue	<input type="text" value="Français"/> ▼
	<input type="checkbox"/> Accessibilité
	<input type="button" value="Connecter"/>

[Modifier mot de passe](#)

Copyright © 2016 SAP AG. All rights reserved. 

النافذة رقم 1-01: الولوج إلى النظام الجبائي المعلوماتي SAP

Index Comptabiliser paiement dan... Synthèse des partenaires

Rechercher ou entrer nom d'application ou code de transaction

Menu Afficher partenaire Gestion de compte Avoir Historique de relance Historique de plan d'apurement Rechercher paiement

Synthèse des partenaires

Données de base

Partenaire: 2000000126
 Nom: BRANDAC
 Téléphone: 3456712425
 Télécopie:

Liste postes Correspond. Courr. oblig. Liste des Dec

Sit. compte postes rapprochés

Solde du compte Pour 2000000126

Icone	Stat.	CPé	Ech.nette	Sté	DomA	Ty.recette	Montant	Devise	OpérPr	OPart.	N° lisse formul.	N° ord.	N° de pièce	Pce rapp.	MtRap	Dte ctable	Référence	CodCasDo.	N° de pièce
		0217	20.03.2017	CDI	16C	IRG	8.000	DZD	4015	C100	100000000561		10000002809			17.04.2017	1000000430		50000000152
		0217		CDI	16C	TAP	47.000	DZD	4025	C100	100000000561		10000002809			17.04.2017	1000000430		50000000158
		0217		CDI	16C	TVA	20.000	DZD	4010	C150	100000000561		10000002809			17.04.2017	1000000430		50000000146
		0217		CDI	16C	TAP	510	DZD	6003	PE00	100000000561		10000002814			17.04.2017	1000000430		50000000158
							- 75.510	DZD											

النافذة رقم 11-02: مراقبة التصريحات والديون الواجب دفعها

<p>Synthèse</p> <p>Courrier</p> <p>Afficher Contribuable ></p> <p>Pièce comptable ></p> <p>Afficher des déclarations ></p> <p>Gestion fiscale ></p> <p>CRM ></p> <p>Téléprocédures ></p>	<p>Gestion fiscale</p> <p>Génération d'un rôle ></p> <p>C2 - Demande de renseignements ></p>	<p>C2 - Demande de renseignements</p> <p>Logiciel intégré de création de correspondance</p>
--	--	--

النافذة رقم 11-02: طلب معلومات ترسل إلى الشريك



Menu de l'agent SPG

Synthèse

Courrier

CRM

Afficher Contribuable >

Afficher une déclaration >

Taxe domiciliation bancaire >

Pièce comptable >

Gestion fiscale >

Gestion du dossier fiscal
électronique >

Vérification des défallants >

Portail textes juridiques >

Vérification des défallants

Rapport des Obligations
fiscales

النافذة رقم 111 - 03: إعداد قائمة المتخلفين عن التصريح قيد التسوية

Index Ordre Créer

Rechercher ou entrer nom d'application ou code de transaction

Menu

Ordre Créer

Numéro d'ordre

Données d'en-tête

Date pièce	13.02.2017	Type de pièce	RO	Créé par	
Référence		Devise	DZD	Saisi le	00:00:00
Statut		Date conversion		Modifié par	
Date comptable	13.02.2017	Clé rapprochmt	13021716D001	Modifié le	00:00:00
Pér. spéciale	Aucune				

Postes d'ordre

Motif du Rôle	Ty_r...	Clé de période	Société	Partenaire	Cpte contrats	Contrat	OpérPr	OPart.	Ech.nette	Date	Bs Taxable	Bs Imp/Dec	Taux	Déductions
											0	0		0
											0	0		0
											0	0		0
											0	0		0
											0	0		0
											0	0		0

النافذة رقم 04-111 : الولوج إلى كيفية إعداد الجدول ROLE

ملخص

تمحور موضوع بحثنا حول واقع الرقمنة في المؤسسات الخدمائية فقد كان للرقمنة دور كبير في عصرنة وتطوير المؤسسات الخدمائية بحيث سهلت عملية الحصول على المعلومات والخدمات بأقل تكاليف وفي الوقت المناسب، حيث تناولنا في الجانب الأول للدراسة الإطار النظري لإزالة الغموض عن المفاهيم الأساسية لعنوان بحثنا والإلمام بجوانب الموضوع بشكل مفصل ومععمق، و المتمثلة في مصطلح الرقمنة و الخدمة و المؤسسات الخدمائية والخدمات الرقمية التي تم التطرق لها في الفصل الثاني بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي.

أما بالنسبة للجانب الثاني وهو الجزء التطبيقي الذي يدرس الخدمات الرقمية المستخدمة في مركز الضرائب الجوارى لولاية مستغانم و تم تناول المواقع الالكترونية و البوابة الالكترونية جبايتك jibayatic و النظام المعلوماتي الجبائي ، SAP ثم اختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج الدراسة. و من ابرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الرقمنة أحدثت تغيرات مهمة في عصرنة المؤسسات و تحسين الخدمات المقدمة من طرفها ولها دور كبير في تطوير هذه المؤسسات من خلال التطبيقات التي تعتمدها ، مما يساهم في مكافحة الغش والتهرب الضريبي و المحافظة على أموال الخزينة العمومية للدولة.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، تكنولوجيا المعلومات، المؤسسات الخدمائية، الخدمة.

Résumé

Le sujet de notre recherche tournait autour de la réalité de la numérisation dans les institutions de services. La numérisation a joué un rôle majeur dans la modernisation et le développement des institutions de services, de sorte qu'elle a facilité le processus d'obtention d'informations et de services aux moindres coûts et en temps opportun. Premier aspect de l'étude, nous avons abordé le cadre théorique pour lever l'ambiguïté des concepts de base du titre de notre recherche et la familiarité avec les aspects du sujet de manière détaillée et approfondie, à savoir le terme numérisation, service, service. les institutions et les services numériques, qui ont été abordés dans le deuxième chapitre, sur la base de l'approche descriptive et analytique.

Quant au deuxième aspect, qui est la partie appliquée qui étudie les services numériques utilisés dans le centre des impôts de quartier de l'État de Mostaganem, les sites Internet électroniques, le portail électronique Jibayatic et le système d'information fiscale SAP ont été discutés, puis tester les hypothèses et arriver aux résultats de l'étude. L'une des conclusions les plus marquantes de l'étude est que la numérisation est le processus de conversion des données sous forme numérique et qu'elle joue un rôle majeur dans le développement et la modernisation des institutions de services à travers les applications qu'elles adoptent, ce qui contribue à lutter contre la fraude et l'évasion fiscale et à préserver la sécurité de l'État. fonds du trésor public.

Mots-clés : numérisation, technologies de l'information, institutions de services, service.