

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الإقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة علوم التسيير تخصص إدارة وإقتصاد مؤسسة

دور وأهمية نظام المعلومات في إدارة الضرائب

دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية مستغانم

تحت إشراف الأستاذ

كبداني سيد أحمد

مقدمة من طرف الطالبة

بن كرش نادية

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الإسم و اللقب	الرتبة	من الجامعة
رئيسا	بلعياشي بومدين الغوثي	أستاذ مساعد أ	جامعة مستغانم
مقررا	كبداني سيد أحمد	أستاذ محاضراً	جامعة مستغانم
مناقشا	شهيدة عبدالله	أستاذ مساعد أ	جامعة مستغانم

السنة الجامعية 2016/2017

الإهداء و التـشكرات

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على نبيه الصادق الأمين و على صحابته الغر الميامين و من تبعهم
بإحسان الى يوم الدين ، أما بعد :

نشكر الله و نحمده حمدا كثيرا و مباركا على هذه النعمة الطيبة و النافعة نعمة العلم و البصيرة
و يشرفني أن أتقدم بالشكر الجزيل و الثناء الخالص و التقدير الخاص الى كل من مد يد العون و ساهم في تذليل
ما واجهتني من صعوبات و أخص بالذكر الأستاذ الدكتور كبداني سيد أحمد المشرف على الرسالة
كما أهدي ثمرة عملي الى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها، و التي غمرتني بعطفها و حنانها و أنارت لي درب
حياتي بحمها الى صديقتي الى الصدر الحنون أمي الغالية حفظها الله و أطال في عمرها

الى روح أبي رحمه الله و أسكنه فسيح جناته ...

الى زوجي العزيز و كل الأهل و الأقارب الى صديقاتي

الى رفيقتي عبدو عائشة

الى كل عمال مديرية الضرائب لولاية مستغانم

بن كرش نادية

الفهرس

الإهداء و التشركات

I..... فهرس المحتويات

III..... قائمة الأشكال

IV..... قائمة الجداول

1..... المقدمة العامة

الفصل الأول : المعلومة و نظام المعلومات، أساسيتها

5..... مقدمة الفصل الأول

المبحث الأول : مفاهيم أولية حول المعلومة و نظام المعلومات

6..... المطلب الأول : تعريف المعلومة و أنواعها

8..... المطلب الثاني : تعريف نظام المعلومات ، مكوناته و أنواعه

المبحث الثاني : نظام المعلومات في الإدارة

12..... المطلب الأول : أسباب نشأة نظام المعلومات

13..... المطلب الثاني : خصائص و أهداف نظام المعلومات

19..... خاتمة الفصل الأول

الفصل الثاني : نظام المعلومات الإدارية و الرقابة عليها

20..... مقدمة الفصل الثاني

المبحث الأول : نظم المعلومات الإدارية

21..... المطلب الأول : نظم المعلومات الإدارية و مستويات الإدارة

24..... المطلب الثاني : دور نظم المعلومات الإدارية و أهميتها

المبحث الثاني : تقييم نظم المعلومات الإدارية وعمليات الرقابة

- 26.....المطلب الأول : تقييم أداء نظم المعلومات
- 29.....المطلب الثاني : مفهوم الرقابة على نظم المعلومات
- 32.....خاتمة الفصل الثاني
- الفصل الثالث : نظام المعلومات في إدارة الضرائب
- 33.....مقدمة الفصل الثالث
- المبحث الأول : إدارة الضرائب
- 34.....المطلب الأول : التعريف والنشأة
- 39.....المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي
- المبحث الثاني : التحصيل الضريبي ومكافحة الغش والتهرب الضريبي
- 40.....المطلب الأول : التحصيل الضريبي
- 47.....المطلب الثاني : مكافحة الغش والتهرب الضريبي
- 53.....خاتمة الفصل الثالث
- 54.....الخاتمة العامة
- 57.....قائمة المراجع

الملاحق

الملخص

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
10	مكونات نظام المعلومات	(1-I)
18	مكانة نظام المعلومات في المؤسسة	(2-I)
22	علاقة نظم المعلومات بالمستويات الإدارية	(3-I)
39	الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية مستغانم	(4-III)
44	التحصيل الجبائي حسب الحصص لسنة 2013	(5-III)
44	التحصيل الجبائي حسب الحصص لسنة 2016	(6-III)

قائمة الجداول :

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
42	وضعية إحصائية للتحصيل الجبائي على مستوى ولاية مستغانم خلال الفترة 2013 - 2016	(1 - III)
42	إحصائيات عن تحصيل مختلف أنواع الضرائب من 2013 - 2016	(2 - III)
43	تطور التحصيل الجبائي حسب الحصص من 2013-2016	(3 - III)
51	حصيلة ملاحقة ومتابعة الخاضعين للضريبة من 2013 – 2016	(4 - III)

المقدمة العامة

عرفت الإدارة في العصر الحالي مجموعة من التحديات نتيجة للثورة العلمية و التكنولوجية في جميع الميادين وظهور مفاهيم الشمولية والعولمة ومانجم عن ذلك من تعقد مهمات الإدارة و متطلبات أدائها لكبر حجم المؤسسات وتوسعها الجغرافي الى مناطق متعددة وانتقالها الى مرحلة تعدد الجنسية والعالمية وعليه فإن الوسائل التقليدية لم تعد قادرة على تحقيق أهداف المنظمة ، فالتقدم التكنولوجي خلق نوعا من التسارع في المحيط الإقتصادي وزاد من حدة المنافسة ، وأصبح عامل الوقت ذو أهمية بالغة بقدر ما تسارعت وتيرة التطورات التكنولوجية في مجال الإنتاج بقدر ما صاحبها تطور في وسائل وأساليب الإتصال ونقل المعلومات ، وبتزايد حدة المنافسة أصبحت المنظمات مجبرة على اتخاذ قرارات سريعة وفعالة حتى تتمكن من الإستمرار في التنافس والمحافظة على ميزتها السوقية ، مما يتطلب توفير معلومات حديثة دقيقة ومناسبة تزيد من فعالية أداء المنظمة ، فتزويد الإدارات بالمعلومات الضرورية بالكمية الكافية ، والنوعية المناسبة في الوقت المناسب و بأقل تكلفة هو من الأولويات ، وبالتالي فإن مواجهة الكم الهائل من البيانات والمعلومات المتداولة في المؤسسة جعل من الضروري إعتقاد أنظمة معلومات تشكل عماد الإدارة الحديثة و جزء لا يتجزء من نسيج الإدارة في المؤسسة ومورد أساسي في تفعيل العملية الإدارية .

تعتبر الإيرادات الجبائية والضرائب أهم موارد خزينة الدولة وأهم مصادر التمويل الداخلية التي تعتمد عليها الحكومات في تحقيق أهدافها الإستراتيجية ولهذا اهتمت السلطات المالية بالجزائر من خلال الإدارة الضريبية وعلى غرار بقية الدول بمحاربة ظاهرة الغش الجبائي لتحقيق النجاعة والفعالية في تحصيل هذه الإيرادات لذلك أصبح من المهم أن تستغل مختلف إمكانياتها وتعمل على توظيفها بما يغطي كل الأسباب التي يمكن أن تساعد على وجود التهرب الضريبي بمختلف أشكاله ، فمن بين الميكانزمات الفعالة التي يجب على الإدارة الجبائية لمنع التهرب والغش الضريبي التقييد بها هو التحكم في سيرورة المعلومة الجبائية وبالتالي في السيران المناسب والدقيق للمعلومة الجبائية بإعتبار أن النظام الضريبي نظام تصريحي

الإشكالية:

بناء على ما سبق يمكننا أن نحلل أكثر هذا الموضوع من خلال طرح الإشكالية التالية :

ما هو دور وأهمية نظام المعلومات في إدارة الضرائب ؟

الفرضيات:

- ✓ وللإجابة الأولية على هذه الإشكالية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:
- ✓ من الميكانيزمات الفعالة للإدارة الجبائية لتحقيق أهدافها التحكم في سيرورة المعلومة الجبائية من خلال السيران المناسب والدقيق للمعلومة الجبائية .
- ✓ يساهم نظام المعلومات في اتخاذ قرارات التحصيل الضريبي بإعتباره مصدرا أساسيا للتحصيل الضريبي وللإرادات المالية في الجزائر.
- ✓ تؤثر ظاهرة التهرب والغش الضريبي سلبيا على التحصيل الجبائي .

الدراسات السابقة :

1-دراسة بعنوان : دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية –دراسة حالة الشركة الجزائرية للألنيوم – (ALGAL) اسماعيل مناصرية ، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية العلوم التجارية و العلوم الإقتصادية ، قسم العلوم التجارية ، جامعة المسيلة 2004/2003

خلصت الدراسة الى أهمية المعلومات التي تعتبر موردا استراتيجيا تعتمد عليه المنظمات في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة الإقتصادية بإعتبارها جوهر العملية الإدارية ، كما أن نظام المعلومات الإداري يؤثر بشكل ايجابي على تنظيم العمل بالشركة ويساهم في زيادة دقة المعلومات لإتخاذ القرارات في وقت سريع نسبيا (توفير الوقت) وبالتالي انتاج قرارات أكثر دقة ومرونة وفعالية مما يستدعي ضرورة مواكبة التطورات الحاصلة في نظم المعلومات وتكثيف الدورات التدريبية و التكوينية لزيادة كفاءة مستخدمي النظام

2-دراسة بعنوان : دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة – دراسة استطلاعية على شركة مناجم الحديد و الفوسفات الجزائرية، العياشي عيدوني ، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة كلية العلوم الإقتصادية و التجارة و علوم التسيير، جامعة سطيف 1 ، 2014/2013.

وقد خلصت الدراسة الى دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات الإقتصادية في مؤسسة مناجم الحديد و الفوسفات الجزائرية بالإضافة لدوره في اتخاذ القرارات المتعلقة بالبعد البيئي للتنمية المستدامة حيث تساهم أنظمة المعلومات في دعم مراحل اتخاذ القرارات وذلك من خلال الأثر الفاعل لأنظمة المعلومات في ايصال المعلومات و تسهيل الإلمام بمكونات الواقع ، فالتنمية المستدامة تعتبر غاية و وسيلة و هدف و رهان تسعى المؤسسات الى الوصول اليه و بالتالي فإن نظام المعلومات في المؤسسة يساهم بقدر وافر في بلورة رؤية أوضح للمشاكل و بدائل الحلول مما يؤدي الى انتاج قرارات أكثر دقة ، مرونة وفعالية بجهد أقل ، كما يساهم في تحسين الإجراءات و السياسات و يحافظ على علاقة المؤسسة بمحيطها .

أهمية الموضوع:

يحظى نظام المعلومات إهتمام السلطات المالية بالجزائر والإدارة الجبائية على وجه الخصوص وما أتاحتها من التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ، و الحتميات التي فرضتها العولمة في تسيير سياستها الضريبية محاولة استدراك النقص الحاصل في تحصيل مواردها المالية من خلال محاربة ظاهرة الغش و التهرب الضريبي و الحد منها .

ولذلك عملت الجزائر على تحديث الإدارة الجبائية من أجل ارساء نظام جبائي بسيط و مستقر و مرن يهدف الى إقامة نظام معلومات فعال يعتمد على تجميع و ترتيب المعلومات بالطرق المناسبة و من ثم معالجتها و توظيفها ، فالتحكم في المعلومات الجبائية من الميكانيزمات المهمة لمكافحة الغش الجبائي و تسريبات رؤوس الأموال لزيادة حجم تحصيلاتها الجبائية من خلال تكثيف البحث الجيد للمعلومات و ادخال نظام المعلوماتية لتسهيل عمل الأعوان الجبائيين و مواكبة التغيرات الحاصلة و تحسين العلاقة بين الإدارة الجبائية و المكلفين بالضريبة

أهداف الموضوع:

بناء على تحديد أهمية هذا الموضوع فإن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة الدور الذي تلعبه المعلومات في زيادة التحصيل الضريبي و أهميتها في محاربة الغش و التهرب الضريبي ومدى مساهمتها في زيادة موارد الخزينة المالية في الجزائر، واستعراض حجم تدفقات التحصيل الجبائي لولاية مستغانم و قيم التهرب الضريبي مع تسليط الضوء على أهم الصعوبات والعراقيل ، وذلك بالاعتماد على مجموعة من البيانات المتوافرة خلال الفترة من (2013 – 2016) واقتراح الحلول والتوصيات كمحاولة لعلاج أوجه القصور التي تواجهها الإدارة الجبائية على ضوء نتائج الدراسة.

سبب اختيار الموضوع:

من هذا المنطلق يمكن أن نقول أن سبب اختيارنا لهذا الموضوع هو سرعة التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات التي تعتبر من الأساليب الإدارية الحديثة المساعدة على مواجهة التحديات في عصر يتسم بالتغير المستمر باعتبار الجباية المصدر الثاني لتمويل الخزينة العامة في الجزائر في ظل الإنخفاض الكبير لأسعار البترول خاصة بعد تقلبات أسعار البترول في الأسواق العالمية ، و كل هذا حاولنا توضيح دور و أهمية نظام المعلومات في الإدارة الجبائية باعتبار النظام الجبائي نظام تصريحي يعتمد على المعلومة بالدرجة الأولى كما يرجع السبب أيضا لاختيارنا لهذا الموضوع هو الإنتشار الواسع

لظاهرة التهرب و الغش الضريبي و ذلك يعود للأثار المتعددة التي أفرزتها التغيرات و التحولات الاقتصادية نتيجة زيادة التوجه نحو العولمة و ثورة المعلومات و الإتصالات مما أدى لبروز أنواع و طرق جديدة للتهرب الضريبي كالتهرب الإلكتروني مما زاد في تقليص حجم التحصيلات الضريبية وبالتالي المساس بالإقتصاد الوطني ، ولقد اخترنا فترة الدراسة من سنة 2013 إلى سنة 2016 لان الاقتصاد الجزائري عرف خلال هذه الفترة تقلبات في أسعار البترول نتجت عنه إنخفاض محسوس لأسعار البترول بإعتباره المصدر الأساسي للدخل في الجزائر مما أدى بالحكومة الى الدخول في أزمة التقشف و اللجوء الى الضريبة كحل بديل لتمويل خزيتها العمومية .

منهج الدراسة :

ولقد اعتمدنا في إعداد هذه الدراسة على المنهج الوصفي، التحليلي فاستخدمنا المنهج الوصفي للتعرف على نظام المعلومات و دوره في المنظمة و مدى أهميته وتحليل أهمية نظام المعلومات في الإدارة الجبائية من خلال الرفع من معدلات التحصيل و الحد من نسب التهرب و الغش الضريبي

تقسيم الدراسة :

للإجابة على الإشكالية واختيار صيغة الفرضيات من خطتها ، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول :

➤ الفصل الأول المعلومة و نظام المعلومات ، أساسيتها و قد اشتمل على مبحثين المبحث

الأول مفاهيم أولية حول المعلومة و نظام المعلومات و قد تطرقنا الى تعريف المعلومة و أنواعها و تعريف نظام المعلومات ، مكوناته و أنواعه أما المبحث الثاني نظام المعلومات في الإدارة فتطرقنا الى أسباب نشأة نظام المعلومات و خصائصه و أهدافه .

➤ أما الفصل الثاني نظام المعلومات الإدارية و الرقابة عليها و قد قسم الى مبحثين المبحث

الأول نظم المعلومات الإدارية تناولنا من خلاله نظم المعلومات الإدارية و دورها و أهميتها في مستويات الإدارة و في المبحث الثاني تقييم هذه النظم و عمليات الرقابة عليها من خلال تقييم أداء هذه النظم و مفهوم الرقابة عليها .

➤ وأما الفصل الثالث نظام المعلومات في إدارة الضرائب مديرية الضرائب لولاية

مستغانم فهو محاولة لإختبار و تطبيق ما تطرقنا اليه في النظري لمعرفة أهمية و دور نظام المعلومات في التحصيل الجبائي و التقليل من التهرب و الغش الضريبي .

الفصل الأول :

المعلومة و نظام المعلومات ، أساسيتهما

مقدمة الفصل الأول:

يشهد العالم في ظل العولمة تطورا عميقا وسريعا على المستوى الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والتكنولوجي ، ونتيجة لعمق هذا التطور وسرعته في مجال تكنولوجيا المعلومات دخل العالم فيما يطلق عليه بعصر مجتمع المعلومات الذي أصبحت فيه للمعلومة مكانة هامة في حياة البشرية وفي جميع المجالات خاصة في المؤسسات الصناعية والتجارية ، إذ نجد على مستوى كل مؤسسة نظم معلومات والتي تعتبر من الأساليب الإدارية الحديثة المساعدة على مواجهة التحديات في عصر يتسم بالتغيير المستمر.

وعلى ضوء هذا، سيتم التطرق من خلال هذا الفصل إلى النقاط التالية:

- مفاهيم أولية حول المعلومة و نظام المعلومات
- نظام المعلومات في الإدارة
- أسباب نشأة نظام المعلومات
- خصائص ، أهمية و أهداف نظام المعلومات .

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول المعلومة و نظام المعلومات:

في هذا المبحث من هذا الفصل سيتم التطرق إلى مفاهيم عامة حول المعلومة نظام المعلومات ، حيث خصص المطلب الأول لمفهوم المعلومة ، مصادرها وأنواعها ، أما المطلب الثاني مفهوم النظام مكوناته وأنواعه .

المطلب الأول: مفهوم المعلومة وأنواعها:

إن أغلب علماء الإدارة يعتبرون أن المعلومات هي الحجر الأساس في اتخاذ القرارات في أي منظمة. وبقدر ما تكون دقيقة و شاملة ، و محكمة التوقيت ، بقدر ما يكون القرار المتخذ صائباً و يخدم أهداف المنظمة و على هذا الأساس نقوم بتعرف المعلومات ، مصادرها وأنواعها .

1 - تعريف :

تعد المعلومات العنصر الأساسي في مختلف الأنشطة التي تمارسها الإدارة ولها أهمية كبيرة في عملية الاتصال و تؤثر على فاعلية المدير و أدائه في تسيير مهامه الإدارية ، فكلمة معلومات اشتقت من الأصل الاتيني . و يعرف مصطلح المعلومات على أنه يمثل الحقائق و الآراء و المعرفة المحسومة في صورة مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو حسية.

و يمكن تعريفها بأنها نتائج عمليات التكوين و التنظيم أو تحويل البيانات بطريقة تؤدي إلى زيادة المستوى المعرفي للمستقبل ، كما عرفت بأنها ذلك الشئ الذي يجلب لنا المعرفة التي تعدل من رؤيتنا للعالم حولنا و التي تخفف درجة الشك لدينا¹

هي المعرفة التي تنتج عن عمليات معالجة البيانات و تساعد متخذي القرارات في أي منظمة على اتخاذ القرارات اللازمة لهم من خلال الاعتماد على الطرق التحليلية و الاستنتاجية بشكل أكبر من الاعتماد على طريقة التخمين أو الحكم الحدسي ، و التي تضطر الإدارة إلى اللجوء إليها في غياب المعلومات ، حيث ان المعلومات تزيد المعرفة.²

وبالتالي فالمعلومات هي تلك البيانات التي يتم معالجتها لتصبح ذات دلالة و معنى و البيانات هي عبارة عن رموز مجردة من المعنى الظاهري، و هي عبارة عن مادة خام .

¹ أحمد الخطيب "إدارة المعرفة و نظم المعلومات"، دمشق . دار الثقافة للنشر و التوزيع ، 2004 ، ص 67 . 68

² علاء عبد الرزاق السالحي " نظم إدارة المعلومات " المنظمة العربية للتنمية الإدارية "بحوث و دراسات " الطبعة 01 ، قطر ، 2003 ص 08.

2 - مصادر المعلومات : مصدر المعلومات هو ما يحصل عليه الفرد من معلومات تحقق احتياجاته و ترضي اهتماماته ، حيث هناك ثلاثة مصادر للحصول على المعلومات و هي :

أولاً : المصدر التاريخي " الوثائقي " : و يشمل المعلومات المنشورة و غير المنشورة و المحفوظة و التي تجمع من قبل أجهزة الدولة أو الهيئات العلمية أو مراكز البحوث

ثانياً : المصدر الميداني : حيث يتم الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي و التي من طرقها المقابلات الشخصية ، المشاهدات الحية ، استخدام وسائل الاتصال الانترنيت و شبكات المعلومات

ثالثاً : بنوك المعلومات : و هي الحصول على المعلومات من البنوك العالمية و الإقليمية أو المحلية

3 - أنواع المعلومات¹:

- معلومات انجازيه : المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ قرار و انجاز عمل أو مشروع .
- معلومات إنمائية : المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير و تنمية القدرات و توسيع المدارك في مجال العمل و الحياة مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التدريبية .
- معلومات تعليمية : المعلومات التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمعاهد و المدارس.
- معلومات إنتاجية : المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية و في تطوير وسائل الإنتاج و استثمار الموارد الطبيعية و الإمكانيات المتاحة بشكل أحسن كمعلومات إنتاج سلعة معينة .

و من شروط المعلومة الجيدة² المساعدة على فهم و تقييم قيمة المعلومات هو أن تكون المعلومات المحصل عليها سهلة سريعة الحصول ، ملائمة للموضوع محل البحث أي المنفعة النسبية للمعلومات التي تتولد عن أنظمة المعلومات الملائمة لإحتياجات المستخدم.

كما يجب أن تكون واضحة وقابلة للتكيف ، و مرنة دقيقة خالية من الغموض ، فكلما كانت زيادة الوضوح كبيرة أدت الى تخفيض التكلفة و تقليل درجة الخطأ في المعلومات المتعامل بها خاصة إذا كانت البيانات ذات أحجام كبير.

¹ إبراهيم سلطان، "نظم المعلومات الإدارية" (مدخل إداري) ، الإسكندرية، الدار الجامعية الطبع والنشر والتوزيع ، 2005 ، ص55
² صونيا محمد البكري ، " نظم المعلومات الإدارية" ، (المفاهيم الأساسية) ، الإسكندرية ، مصر ، دار الشعاع الجامعية ، 1997 ، ص82.

المطلب الثاني :تعريف نظام المعلومات ، مكوناته وأنواعه :

لقد أطلق الباحثون في ميدان أنظمة المعلومات مصطلحات مختلفة على نظام المعلومات الإداري ، مثل "نظام معالجة المعلومات " ، أو "نظام معالجة البيانات " ، أو "إدارة موارد المعلومات " ، و باختصار " نظام المعلومات " وللوصول الى مفهوم لنظام المعلومات لابد التطرق الى تعاريف متعددة لنظام المعلومات كما يلي :

التعريف الاول : نظام المعلومات هو مجموعة من الإجراءات التي تتم من خلالها تجميع وتخزين ونشر المعلومات بغرض دعم عملية صنع القرار وتحقيق الرقابة¹ في المنظمة

التعريف الثاني : نظام المعلومات هو مجموعة العناصر المترابطة معا ، والتي تعمل بشكل متكامل مع بعضها البعض ، بغرض تهيئة المعلومات للإدارة ، بغرض انجاز أعمالها بشكل دقيق² .

التعريف الثالث : يمكن تعريف نظم المعلومات على أنها مجموعة منظمة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات ، و موارد البيانات، والتي تقوم بتجميع ، وتشغيل ، وتوزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة داخل المنظمة³

التعريف الرابع : نظام المعلومات يمكن تعريفه على أنه مجموعة من الاجراءات التي تقوم بجمع ، استرجاع و تشغيل وتخزين ، وتوزيع المعلومات ، لدعم اتخاذ القرارات والرقابة على التنظيم ، بالاضافة الى ذلك يمكن لنظام المعلومات أن يساعد المدراء والعاملين في تحليل المشاكل وتطوير المنتجات و خلق المنتجات الجديدة⁴ .

التعريف الخامس : هو مجموعة من العناصر التي ترتبط ببعضها البعض للوصول الى هدف مشترك⁵ .

من التعاريف السابقة يمكن استخلاص الوظائف الأربعة لنظام المعلومات والتي يتم الاعتماد عليها في قياس فعالية نظام المعلومات لأي مؤسسة والتي تتمثل فيما يلي⁶ :

- أ - جمع البيانات والمعلومات من العناصر المكونة لنظام المعلومات أو من المحيط الخارجي.
- ب- تخزين المعلومات المستعملة من طرف النظام
- ج - معالجة المعلومة المخزنة .
- د - نشر المعلومة نحو المكونات الأخرى للنظام وكذا نحو المحيط الخارجي للمؤسسة ، و التغذية العكسية

1- محمد اسماعيل بلال ، نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة 01 ، جامعة الاسكندرية، مصر، دارالجامعة الجديدة، 2005 ، ص 24

2- علاء عبد الرزاق السالحي "نظم ادارة المعلومات"، المنظمة العربية للتنمية الادارية الطبعة 01 ، قطر ، 2003 ص 29

3- منال محمد الكردي ، "دور نظم المعلومات الإدارية "الدار الجامعية ، 2000، ص 21

4- صونيا محمد البكري ، "دور نظم المعلومات الادارية" ، الدار الجامعية ، 2000 ص 14

5- علاء السالحي، اساسيات "نظم المعلومات الادارية" ، الطبعة 1، مصر ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، 2005، ص45

6- العياشي عيدوني، "دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة "، مذكرة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة سطيف 1، 2014.

يجدر الاشارة هنا الى أنه لم يخص نظام المعلومات بتعريف موحد بين الأخصائيين و المهنيين بهذه المجال فنظام المعلومات يظهر وبصفة ديناميكية كوسيلة هامة من الوسائل التسيير المستعملة في إدارة المؤسسات لذلك فهو يحتل المكانة الأكثر أهمية في ادرة أنظمة التسيير .

فنظام المعلومات هو مجموعة من المكونات المتناسقة بشكل منتظم ، و تتمثل هذه المكونات في مجموعة من العناصر المادية و المعنوية تهدف الى إنتاج معلومات مفيدة ، و ذلك عن طريق القيام بوظيفة تجميع ، تخزين ، المعالجة ، و ايصال المعلومات الى المستخدمين بالشكل الملائم و في الوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة لهم ، خاصة الوظائف التسييرية لإيجاد حلول المشاكل الإدارية و بالتالي اتخاذ قرارات صحيحة و صائبة .

2- مكونات نظام المعلومات :

يتكون نظام المعلومات من عناصر ثلاثة : مدخلات ، مخرجات ، و عمليات تشغيلية أو التحليل التي تقوم بتحويل المدخلات الى مخرجات طبق لقواعد معينة ، و تتمثل مكونات النظام في العناصر الرئيسية التالية¹ :

1 - **المدخلات Input**: وهي عبارة عن المفردات و المعطيات التي تصف الأحداث و الموجودات التي تدخل في النظام .

2 - **المعالجة Processing**: وهي عبارة عن الجانب الفني من النظام و التي تتمثل في مجموعة من العمليات الحسابية و المنطقية ، التي تجري على المدخلات بغرض الوصول الى المخرجات .

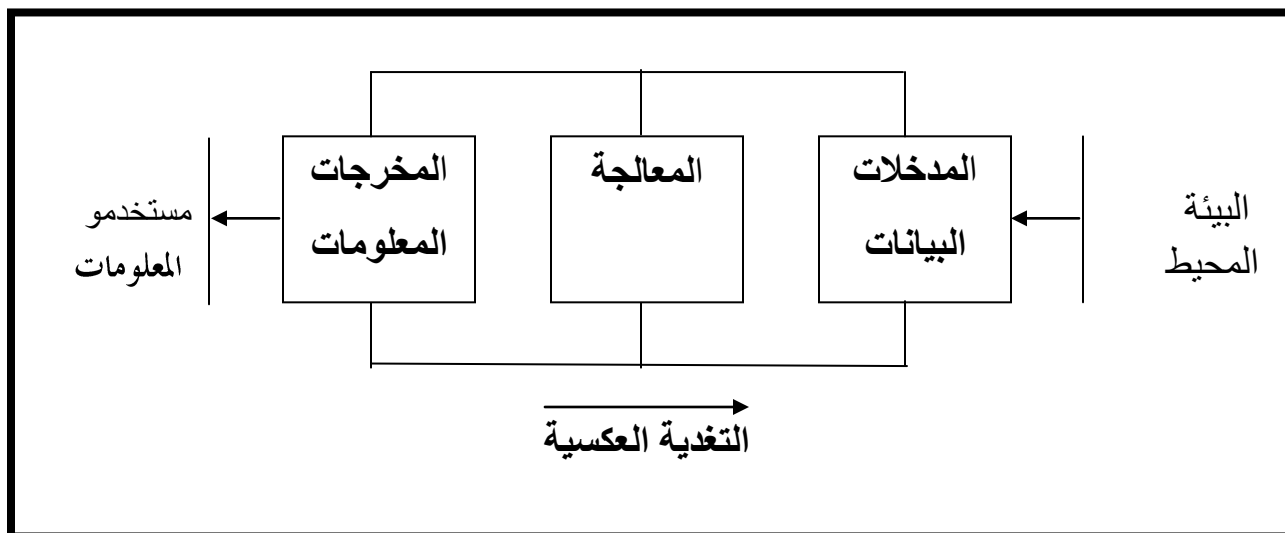
3 - **المخرجات Output**: وهي تمثل النتائج التي يعمل النظام للوصول اليها ، و هي عبارة عن المعلومات التي تفيد مستخدمي النظام .

4 - **الرقابة Controlling**: وهي مجموعة من الاجراءات و القواعد التي تهدف الى تحقيق و التأكد من ان النتائج التي تم الوصول اليها تتماشى مع الأهداف و الخطط الموضوعة مسبقا .

5 - **التغذية العكسية Feed back**: و تهدف الى توفير أداة إرشادية لأنشطة النظام ، و تقويم نتائجه و أهدافه إذا كانت فيها عيوب ، و يمكن إظهار مكونات النظام المعلومات و علاقتها ببعضها البعض من خلال الشكل التالي :

¹ - عبد الرزاق محمد قاسم ، نظم المعلومات الحاسوبية الحاسوبية ، عمان ، دار الثقافة ، 1998 ، ص 18 ، 19

الشكل رقم (1-1) : مكونات نظام المعلومات



المصدر: عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، عمان ، دار الثقافة، 1998، ص19

من خلال هذا الشكل تظهر لنا مكونات نظام المعلومات والعلاقة بينهما ، حيث يتم استقبال المعطيات عن البيئة المحيطة في شكل مدخلات ثم نخضع للمعالجة بمختلف الوسائل المتاحة لتخرج في شكل معلومات والتي يقوم بإستغلالها مجموعة من الأطراف داخلية وخارجية ، وتخضع هذه العناصر للرقابة في كل مرحلة من المراحل ويمكن أن تستغل المخرجات مرة أخرى على شكل مدخلات .

1 - أنواع نظم المعلومات :

¹ عبد الرزاق محمد قاسم ، مرجع سابق ص 19

يمكن تصنيف نظم المعلومات حسب وظائف الأعمال في المنظمة الى ¹ :

أولاً : نظم معلومات الموارد البشرية :

تعتبر الموارد البشرية عماد المنظمة ، فأنظمة الموارد البشرية تساعد بشكل رئيسي في حفظ السجلات و تقييم العاملين بحيث كل منظمة يجب أن تحتفظ بسجل دقيق يتضمن معلومات كاملة عن كل فرد أما أنظمة تقييم الأداء فإنها تزود بقوائم التدقيق و التي بإمكان المديرين الدخول اليها من أجل متابعة المرؤوسين ، و تخدم نظم معلومات الموارد البشرية أهدافا كثيرة منها حشد الجهود لإيجاد مرشحين للمنى فرص العمل ، الاختيار ، التنسيب ، متطلبات و مهارات العاملين و خدمات أخرى.

ثانيا : نظم المعلومات المحاسبية :

إن الهدف من هذه النظم هو تجميع المعلومات لتساعد في اتخاذ القرار و قد كانت هذه النظم في القديم عبارة عن نظم تقليدية ورقية ، أما الآن فأصبحت تعتمد على الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في أغلب عملياته و تساعد هذه النظم في فعالية الأعمال و تزويد البيانات المالية الدورية و تزويد التقارير المطلوبة قانونيا و بيانات الأرباح و الخسائر و كذلك فإن هذه النظم تزود التقارير الغير مطلوبة قانونيا و التي تساعد المدراء في فهم تغيرات تمويل المنظمة و تشمل هذه النظم المراقبة للتأكد من الالتزام بالمعايير.

ثالثا : نظم المعلومات المالية :

أصبحت هذه النظم معتمدة كليا على الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات و تزويد المنظمة و إدارتها بالمعلومات المالية التي تركز على تقارير التغيرات المالية و الهدف من هذه النظم هو تسهيل وضع الخطط المالية و فعاليات الأعمال و كذلك تساعد في تنظيم الميزانية و إدارة تدفق النقد و الأموال و تحليل الاستثمار و اتخاذ القرارات المناسبة لتخفيض النفقات و زيادة الأرباح .

رابعا : نظم المعلومات التسويقية :

إن هدف التسويق هو تحديد الأشخاص و المنظمات و الأكثر رغبة في الشراء و ما هي مبيعات المنظمة و كذلك لترويج المنتجات و الخدمات المناسبة لتلك المنظمات و الأشخاص و تساعد هذه النظم في تحليل الطلب لمختلف البضائع في الأماكن المختلفة و المجاميع السكانية لكي يكون السوق أكثر دقة و تكون البضاعة المناسبة إلى المستهلك المناسب و تزويد هذه النظم معلومات تساعد الإدارة لتحديد طلبات الشراء لمختلف البضائع و في المناطق الجغرافية المختلفة ² .

المبحث الثاني : نظام المعلومات في الإدارة

¹ - مزهر شعبان العاي "نظم المعلومات الإدارية" مدخل إداري ، مصر ، مطبعة الإشعاع الفنية ، 1999 ، ص 26 - 30

² - مزهر شعبان العاي مرجع سابق ، ص 30

إن العولمة في اقتصاديات الصناعة العالمية أعطت قوة و دفعة كبيرة لأهمية المعلومات و قدمت طموحات جديدة للأعمال، وفي الوقت الراهن فإن نظم المعلومات دعمت الاتصالات و أعطت قوة تحليلية للمنظمات لجعلها تمارس التجارة و إدارة الأعمال على المستوى العالمي ، كما أحدثت العولمة و تكنولوجيا المعلومات تجديدات على مستوى المنظمات المحلية¹.

المطلب الأول : أسباب نشأة نظام المعلومات

تعددت الأسباب حول إنشاء و استخدام نظم المعلومات ، هذه الأسباب يمكن حصرها في العوامل التالية²:

المشكلة الإدارية : إن جوهر المشكلة الإدارية يتمثل باختصار في اتخاذ القرارات التي تحدد كيفية توزيع الموارد المحدودة على أوجه الاستخدام غير المحدودة بحيث تؤثر العوامل الخارجية التي لا تملك الإدارة السليمة قدرة السيطرة عليها إلا في حدود التخفيف من أثارها السلبية و استغلال الفرص كما أن تلك القرارات تتخذ في ظروف تتصف بنقص المعلومات و عدم التأكد و صعوبة الرؤية المستقبلية بصورة صحيحة .

تقسيم العمل : إن تقسيم العمل أدى الى ضرورة تبادل المعلومات ، فالمنظمة تنقسم الى العديد من الادارات المختلفة (المشتريات ، الإنتاج ، التسويق) و حتى يتم أداء هذه الأنشطة بشكل فعال يجب أن تتم عملية تبادل المعلومات بين هذه الإدارات والأقسام، بشكل أفقي بين الإدارات في المستوى الواحد و عمودي بين الإدارات في المستويات المختلفة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة.

ويمكن القول أنه كلما إزداد التقسيم الوظيفي المكاني للعمل كلما ازدادت أهمية تبادل المعلومات بين المصالح الإدارية المختلفة للمنظمة و بالتالي تنشأ الحاجة الى نظام المعلومات يساهم في تقديم المعلومات الى المستويات الإدارية المختلفة في الوقت المناسب و بالشكل الملائم .

التقدم التقني و العلمي : إن التطورات العلمية و التقنية للإنتاج تجعل العملية الانتاجية أكثر تعقيدا ، فالمشروعات أصبحت كبيرة الحجم، و تحتاج رؤوس أموال ضخمة .

هذه العوامل أدت الى إزداد مخاطر القرار بحيث أن أي قرار خاطئ قد يؤدي الى خسارة كبيرة لأن الإجراءات الإنتاجية تسير في المنظمات الحديثة بشكل سريع مما جعل عملية إدارة المنظمات الحديثة

¹- علاء عبد الرزاق السالبي مرجع سابق ص28

أكثر تعقيدا ، و تحتاج الى كم هائل من المعلومات و التي يجب أن تتدفق بشكل منتظم بين المراكز الإدارية المتعددة في المنظمة .

المنافسة الدولية والمحلية: إن أهم سمة في الاقتصاديات الحديثة هي أنها تقوم على اقتصاديات السوق حيث يوجد تنافس كبير بين المنظمات على الصعيد الدولي والمحلي بالإضافة إلى ذلك فإن اقتصاد السوق هو اقتصاد عرض مما يلقي على عاتق الإدارة أعباء إضافية من أجل ضمان بقائها في السوق و استمرارها في العمل في ظل هذه الظروف ، وهذا يتطلب بعض البيانات الهامة ، لئلا أن ثورة الاتصالات تؤدي إلى تغير مستمر في أذواق المستهلكين مما يلقي على عاتق المنظمة أعباءا لمتابعة أذواق المستهلكين و رغباتهم من أجل تطوير الإنتاج و الخدمات بما يتلائم مع التغيرات .

المطلب الثاني : خصائص ، أهمية و أهداف نظام المعلومات

1- خصائص نظام المعلومات

إن أهم الخصائص التي يجب أن تتوفر في نظام المعلومات الحديث و التي تكون بمثابة معايير

تساعدنا في الحكم على مدى كفاءة و فعالية نظام معلومات معين نوجزها فيما يلي¹:

أ - الوجهة النفعية من النظام: تتمثل الوجهة النفعية من النظام في الهدف أو الأهداف التي جعل و أنشئ و

صمم لأجلها ، فمثلا يصمم نظام المعلومات لخدمة البحث و التطوير في ميدان علمي محدد و اطار مؤسسة معينة . و يمكن أن يوفر نظام المعلومات بيانات و معلومات مرتبطة بميادين البحث و التطوير التي من الممكن أن تساعد المستخدمين في تلبية حاجاتهم من المعلومات خدمة لإطارات الإدارية في مجال الرقابة و الإشراف و التنفيذ .

ب - المشاركة في التطوير: لا يمكن إنشاء أو تطوير نظام المعلومات إلا بمشاركة مستخدميها المنتفعين

بخدماتها من حيث النوع و درجة التفصيل و توقيت التقارير ، و لتحقيق المشاركة في تطوير النظام يجب عدم إقتصاره على فترة زمنية محددة ، بل يجب إخضاعه لاعتبارات المراجعة المستمرة و الدائمة للتأكد من مطابقته للمواصفات المحددة له .

ج - التكامل: التكامل أو الترابط يعتبر خاصية أساسية و جوهرية لأي نظام معلومات فعن طريق التكامل يمكن ربط أنظمة المعلومات التطبيقية و الوظيفية معا لإنتاج معلومات يمكن تقبلها و تفهمها بأسلوب أحسن و أنفع للمؤسسة ، و يتصل مفهوم التكامل بمفهوم الوحدة المتممة أو التكاملية ، حيث انه إذا لم يتواجد نظام وصل بين الأجزاء لا يمكن إيجاد وحدة متممة ، و بذلك يعني التكامل النظرة الشمولية لكل عناصر و مكونات النظام و ترابطها معا .

¹ - محمد محمد الهادي ، "نظم المعلومات في النظم المعاصرة" ، القاهرة ، دار الشروق ، 1989 ، ص 171 - 176

د - مسار البيانات المشتركة : إن مفهوم مسار البيانات المشتركة يساعد في بناء واستخدام ملفات البيانات الرئيسية ، والتي تنبع منها التقارير والمخرجات المصممة للإجابة على احتياجات المستخدمين ، فطلبات الزبائن في مؤسسة تجارية مثلا يعتبر بمثابة الركيزة التي على أساسها يتم إعداد الفواتير ودراسة مؤشرات الإنتاج وتحليلها والتنبؤ بالمبيعات .

هـ - النظم الفرعية : تشتمل نظم المعلومات على عدة نظم فرعية ، تترابط وتتكامل معا في اطار نظام المعلومات ، ولهذا يجب تحديد أهم النظم الفرعية المكونة لنظام المعلومات ، والتي يتسنى لها خدمة المجالات الوظيفية بالمؤسسة أو خدمة اصناف معينة من المستخدمين وفقا لإهتمامات كل منها .

و - التخطيط: بمجرد التفكير بإنشاء أو تطوير نظام معلومات داخل مؤسسة يجب البدء في التخطيط له، وذلك لكون هذه الخاصية من السمات الأساسية لنظم المعلومات و من مقومات نجاحها، وتشمل دورة تخطيط وتطوير نظام المعلومات عدة مراحل منها:

*تحديد الحاجة من النظام

*دراسة جدواه الاقتصادية والفنية

* التعرف على متطلباته

ي - وقت الاستجابة : إن الكيفية التي تصل بها المعلومات التي يعالجها النظام ووقت الاستجابة للإجابة على الاستفسارات ممكن أن تكون ذات رابط مباشر من خلال الأجهزة المتصلة بالكمبيوتر التي تحفظ

البيانات ، و ممكن أن يكون وقت الاستجابة بطيئا نسبيا ، وعلى أي حال يجب أن تتصف النظم

بالسرعة في وقت الاستجابة من خلال الاستعدادات عبر أساليب الاسترجاع والبحث ونقل المعلومات

ن - نظم إدارة قواعد البيانات: لقد صارت طريقة نظم إدارة قواعد البيانات طريقة شائعة ومألوفة لتداول

كميات كبيرة من نظم المعلومات الحديثة ، ويسمح هذا النظام للعديد من المستخدمين من الانتفاع بها

في وقت واحد بحيث يكون كل واحد مستقبلا لآخر، ويصل الى مستودعها المركزي بطريقة متزامنة ، وهي

تستبعد التكرار والحشو ، ويدخل سجل البيانات فيها مرة واحدة ، وبذلك تتسم هذه الطريقة

بالمشاركة في البيانات وعدم حوصصة البيانات والوصول المتزامن للبيانات وأخيرا البيانات المتكاملة.

ك - تطبيق نظم الكمبيوتر: لعل من أهم الخصائص الحديثة لنظم المعلومات المتطورة هو استخدام نظم

الكمبيوتر التي تساهم في زيادة الفعالية والكفاءة ، له أهمية و دور جد بارز حيث يساهم بمايلي :

- توفير القدرة على أداء عمليات تساعد في الدراسات الخاصة مثل التحليل الاحصائي ومعالجة

البيانات وعرض مؤشراتهم بيانيا

- اعداد تقارير خاصة مبنية على التساؤلات من قبل المستخدم .

- تحليل البيانات المخزنة في قاعدة البيانات بأقل صعوبة
- استخدام أساليب برمجة سهلة و مباشرة¹.

2 - أهداف نظام المعلومات

لكل نظام معلومات أهداف جعل من اجلها ، فنظام المعلومات يظهر من خلال غاياته التي يؤديها و نهايته التي يصل اليها .حيث تنقسم أهداف نظام المعلومات الى نوعين أهداف عامة وأهداف خاصة² :

أولاً : الأهداف العامة : و تنحصر الأهداف العامة لنظام المعلومات في ما يلي :

- يجب على نظام المعلومات حصر مصادر البيانات و المعلومات و هذا من اجل التعرف على الفجوات الناقصة، التي يمكن استكمالها، و سوف تتركز عملية الحصر على محتوى نظم المعلومات المتوفرة و طرق تناولها بهدف التنسيق في الأداء
- يجب على نظام المعلومات أن يكون متكامل و متخصص و تكون له القدرة على تناول البيانات و المعلومات المتوفرة.
- نظام المعلومات المتكامل يمكن ان يقدم خدمات معلوماتية مختلفة في مجال تخصصه ، و ذلك عن طريق الإعلان عنها بطريقة من الطرق الإعلامية .
- ينشئ نظام المعلومات ملفات رئيسية و فرعية لجميع الأنشطة المتصلة به و ذلك عن طريق تحديد البيانات و المعلومات المختلفة المستعملة و غير المستعملة .
- ضمان صيانة مستمرة للنظام و التكفل بوضع الخطط و ذلك من اجل مواكبة التطورات المتجددة.
- يجب على نظام المعلومات أن يوفر التقارير الإحصائية للمؤسسة و هذا من أجل مرافقتها مع التقارير الإحصائية المتخصصة في مجالها.
- يمكن لنظام المعلومات و عن طريق برمجة فترات تكوينية القيام بعدة دورات تدريبية للعاملين تسمح برسكلتهم و رفع أدائهم و هذا من أجل مواكبتهم للتطورات الحديثة و خلق كوادر دائمة للعمل في مجال معين .
- يجب على نظام المعلومات أن تنعكس فعاليته و طريقة تناوله على مستوى الأداء في عمليات اتخاذ القرارات، كما يعمل على التأثير على الإنتاج العملي للمستفيدين في مجال البحوث و حل المشاكل و العقبات التي تصادف أوجه النشاط.

¹ محمد محمد الهادي مرجع سابق ، ص 171- 176

² - شوقي سالم ، نظم المعلومات و الحاسب الإلكتروني ، جامعة الكويت ، 1985 ص 97

- يجب على نظام المعلومات التكفل بسهولة في إجراءات تناول المعلومات و يسهل عمليات الاتصال بين النظام و مستعمليه و يتكفل بتلبية احتياجات و متطلبات المستخدمين¹.

ثانيا : الأهداف التفصيلية : ومنها :

- **أهداف تتعلق بعملية اتخاذ القرار:** وتمثل هذه الأهداف أساسا في تجنب الإدارة عمليات صنع القرار الروتيني ، و زيادة فعالية اتخاذ القرار و كذا التكفل بالنظم المساعدة على اتخاذ القرارات و ذلك من أجل مراقبة سليمة للعمليات.
- **أهداف تتعلق بخدمات المعلومات :** و تتمثل هذه الأهداف في متابعة نظام المعلومات للنمو المرتقب في نوعية خدمات المعلومات و تجميع و توفير كافة الوثائق و المطبوعات و المعلومات الصادرة في مجال تخصصه و أن يقوم بنشر كل المعلومات الجارية عن طريق المطبوعات ، و المخرجات الدورية و يقدم جميع الخدمات المتعلقة به ، و يقوم بالإجابة عنها .
- **أهداف تتعلق بتطوير النظام :** و تتمثل هذه الأهداف أساسا في وضع الخطط الضرورية اللازمة ، للمحافظة الدائمة على النظام و الصيانتته و مراعاة جميع التغيرات التي قد تنشأ بعد إقامة النظام و تهدف الى توفير عملية فحص مستمر للتطبيقات الضرورية في مجال أنشطته و متابعة تطوير برامجه².
- **أهداف تتعلق بالمستفيدين :** تتمثل هذه الأهداف في تولى عمليات تساهم في تطوير المستفيدين مما يزيد من فعالية النظام ، و العمل على زيادة القدرة الإنتاجية للقوى العاملة المتاحة للعمل ، و أن يخفض من حجم معدلات الإخطاء نتيجة تخفيضه لمعدلات التدخل البشري في النظام ، بالإضافة الى أهداف أخرى تتعلق بتخفيض التكلفة .
- **أهداف تتعلق بالعاملين بنظام المعلومات :** و تتمثل هذه الأهداف بالتكفل التام بتطوير العاملين و رفع مستوى أدائهم و تحديد الخطط الموضحة قصد معرفة العاملين به لتفاصيل النظام و أهدافه

- **أهداف تتعلق بالعلاقات و التبادل :** و تتمثل هذه الأهداف في توفير عملية الاتصال من و الى المستفيدين و الاتصال بنظم المعلومات المتشابهة و إنشاء نظام لتبادل المطبوعات بينه و بين

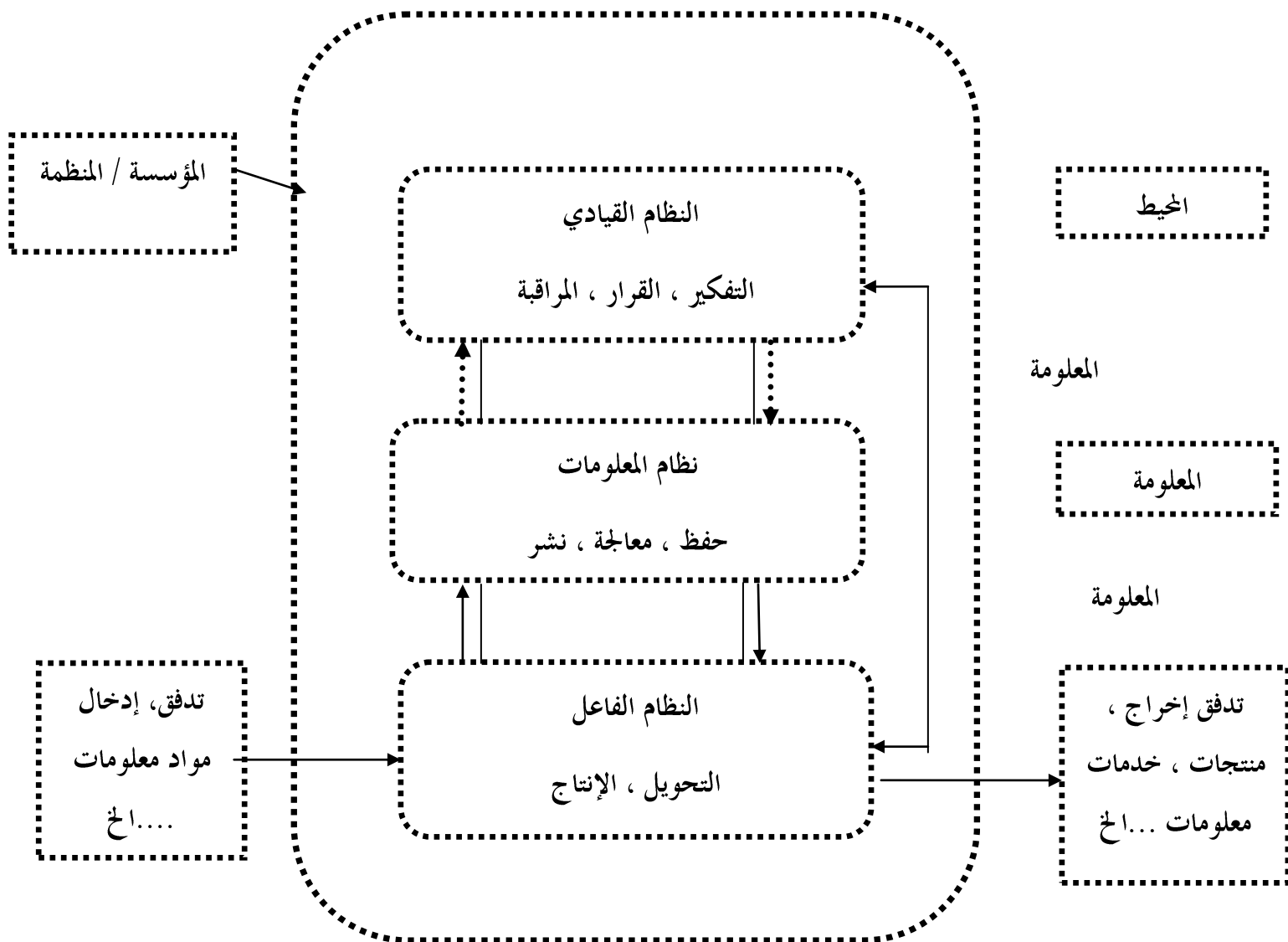
¹- شوقي سالم مرجع سابق ، ص 97

² - shaker turki ismail "the role of marketing information system on decision making : an applied study on royal Jordanian air lines", International journal of business and social science , Vol 2,N°03, 2011 , P178

غيره و تقديم خدمات الإعلام الآلي لعمال المؤسسة، التي يتيحها و تشفير الرموز و المصطلحات المستخدمة ، بالإضافة الى أهداف تتعلق بوضع و تحليل و تنفيذ سياسة للمعلومات في المؤسسة و مراجعتها و تطويرها و اقتراح سياسات جديدة و إعداد كتيبا أو نشرية عنها، و متابعتها باستمرار قصد مواكبة التطور التقني الحديث.

يمكن بلوغ مجموع الأهداف السابقة من خلال الشكل البياني التالي :

الشكل رقم (2-1) : مكانة نظام المعلومات في المؤسسة



Source : REGIS (Messonier) externaliser le SI, economica , paris, 2006,p71

خاتمة الفصل الأول:

إن أي مؤسسة تسعى لتحقيق أهدافها وذلك بإنتهاجها لإستراتيجية معينة و استغلال كل طاقتها و مواردها بشكل عقلاني و على هذا الأساس أصبح نظام المعلومات أحد الموارد التي تعتمد عليها المؤسسة في أداء مهامها

فأصبح يمثل العصب الرئيسي المحرك للمؤسسة حيث أن استعمال أنظمة المعلومات تفيد إدارة الأعمال في المنظمة بثلاث طرق ، تتمثل في القدرة على تقييم احتمالات المستقبل و تقليل الوقت و الجهد للمدراء في انجاز الأعمال و البحث و تحليل المعلومات و توفير وقت أكثر للتخطيط و بالتالي مواجهة التغيرات البيئية عن طريق رؤية الإجراءات اللازمة لمواجهتها. وهذا ما سيحاول الفصل الثاني الوقوف عليه .

الفصل الثاني:

نظام المعلومات الإدارية و الرقابة عليها

مقدمة الفصل الثاني:

لقد أصبحت نظم المعلومات الإدارية تشكل محور تكامل و تجانس و تنسيق بين العناصر الأساسية للمنظمة، فلكي تحافظ المنشآت على بقائها يتوجب عليها أن تجمع و تنقي و تخزن و تستخدم كميات كبيرة من البيانات و المعلومات ، أما إذا أرادت الإزدهار فيلزمها أن تؤدي هذه الوظائف بمستوى أفضل مما يقوم به المنافسون فإن الوظائف المتعلقة بالمعلومات أقرب الى أن تصبح أهم و أخطر التنافسية للمنشآت ، فلقد أصبحت المعلومات من أهم عوامل النجاح في العديد من الصناعات ، لذلك سنحاول من خلال هذا الفصل و في المبحث الاول التعرف على نظم المعلومات الإدارية ، و التطرق في المبحث الثاني الى تقييم هذه النظم الإدارية و عمليات الرقابة عليها

المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية.

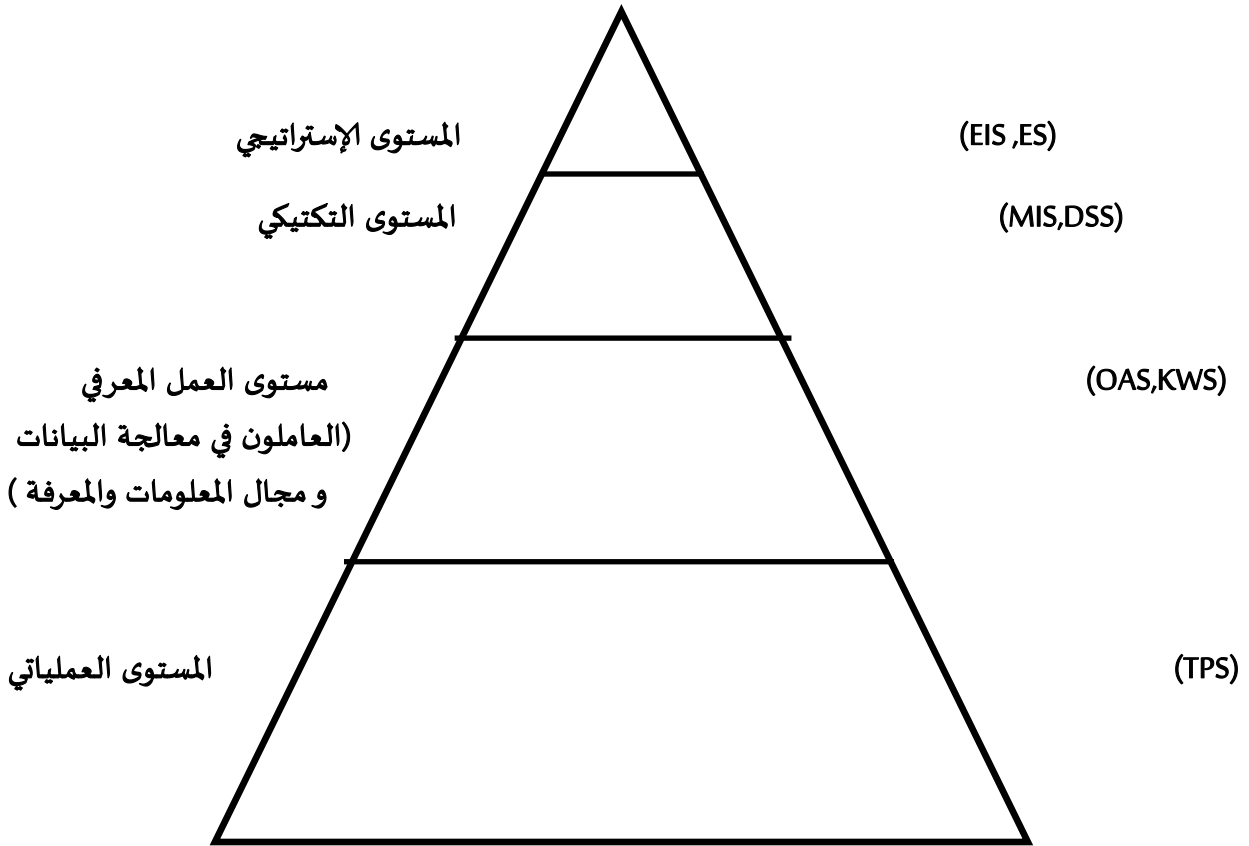
منذ أواسط الثمانينات أصبحت المنظمات تتعامل مع المعلومات بإعتبارها أحد الموارد التي يجب تخطيطها وإدارتها لتحقيق أقصى استفادة منها، و عليه فقد ظهرت علاقة تبادلية بين هذه المنظمات و المعلومات التي استفادت كثيرا من تبني المنظمات لها ، ليس فقط على الصعيد المادي لها ، بل كذلك على مستوى البرمجيات و التطورات التكنولوجية ، و ستم في هذا المبحث محاولة شرح و توضيح بعض جوانب العلاقة بين نظم المعلومات و المنظمة .

المطلب الأول: نظم المعلومات الإدارية و المستويات الإدارية.

تتكون المؤسسات من عدة مستويات إدارية تتدرج من مستوى الإدارة العليا الى مستوى الإدارة التشغيلية وبالتالي فهي تتطلب عدة أنواع من نظم المعلومات الإدارية. ففي المنظمات الكبيرة والمعقدة ، بنياتها التنظيمية و أنشطتها المتعددة لا يستطيع نظام واحد مهما بلغ من رقي في تكنولوجيا الأجهزة و البرمجيات ، و مهما أتاحت لهذا النظام من تسهيلات مادية و شبكات مرنة و فائقة التقنية أن يلبي احتياجات الإدارة من المعلومات لتنفيذ كل عملياتها و أنشطتها ، و بناءا على ماسبق يقسم أغلبية المؤلفين¹ في هذا المجال المنظمة الى أربعة مستويات إدارية تقابلها أنواع من نظم المعلومات ، كما هو موضح في الشكل التالي :

¹ - سعد غالب ياسين، تحليل و تصميم نظم المعلومات ، الطبعة 01 ، عمان ، الأردن ، دار المناهج للنشر ، 2000، ص69

الشكل رقم (11-3): علاقة نظم المعلومات بالمستويات الإدارية



المصدر:سعد غالب ياسين مرجع سابق ص 69

فالمستوى الإستراتيجي¹ ممثلاً بالإدارة العليا يهتم بالدرجة الأولى بأنشطة و عمليات صياغة و تطبيق و تقييم استراتيجية الأعمال الشاملة للمنظمة ، وهذا يستوجب وجود تحليل وجود منهجي دقيق لعناصر القوة و الضعف الموجودة في البيئة الداخلية لها ، و الفرص و التهديدات الحالية و المتوقعة الموجودة في البيئة الخارجية ، بالإضافة الى دراسة و تحليل هيكل المنافسة في السوق أو في قطاع الصناعة ككل ، و ذلك من أجل اختيار الإستراتيجية التي تحقق للمنظمة الميزة التنافسية الإستراتيجية ، و عليه يتم تصميم نظم المعلومات الإستراتيجية أو النظم التي تقع في دعم الإدارة العليا ، بطريقة تضمن تلبية احتياجات الإدارة الاستراتيجية في مجال صياغة و تطبيق استراتيجية المنظمة من خلال ما تقدمه من معلومات عن البيئة الخارجية بالدرجة الأولى ، من أجل مقارنة النتائج الخاصة بالفرص و التهديدات بالمعلومات التي تحصل عليها هذه النظم التحليلية من تحليل البيئة

¹ - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)، ط07، الإسكندرية ، الدارالجامعية للطبع والنشر والتوزيع ، 2000، ص352

الداخلية للمنظمة ، أو من خلال نظم معلومات أخرى أكثر توجها نحو البيئة الداخلية مثل نظم المعلومات الإدارية (MIS)

فنظم المعلومات الإستراتيجية تتجه نحو دعم و اسناد الإدارة العليا في مجال صياغة و تطبيق استراتيجية المنظمة ، و في مجال تخطيط و تنفيذ الرقابة الاستراتيجية على أنشطتها المختلفة و كذا لإتخاذ القرارات الإستراتيجية التي تنبثق عنها عدة قرارات وظيفية و تشغيلية ، كذلك من الممكن أن تعمل أنظمة المعلومات في بيئة الأعمال الدولية لجمع و تحليل البيانات و إنتاج المعلومات ، و تقديم الخلاصات و التحليلات إذا كانت منظمة الأعمال مندمجة بصورة كبيرة في البيئة الدولية ، بالتالي يصبح نظام المعلومات من طراز نظم المعلومات الدولية التي تختص بقضايا و أنشطة الإدارة الدولية .

أما المستوى الإداري الثاني و الذي لا تخلو منه أية مؤسسة فهو الإدارة الوظيفية إذ من غير المنطقي أو العملي وجود منظمة بدون وظائف الإنتاج ، التسويق ، التمويل و المحاسبة و إدارة الموارد البشرية أو حتى النقل و الحركة . و هذا المستوى الإداري بدوره يحتاج الى وجود نظم معلومات تستطيع من خلال إدارة موارد قواعد البيانات الوظيفية تحقيق التكامل المطلوب في المعلومات الإدارية ذات العلاقة بالإنتاج ، التسويق ، الأفراد و الشؤون المالية و المحاسبية ... الخ و في نفس الوقت تساهم هذه النظم في تقديم خلاصة وافية و عميقة عن نتائج أنشطة الأعمال للإدارة العليا و ذلك لمساعدتها في اتخاذ القرارات .

إن نظم المعلومات الإدارية (MIS) تمثل أفضل صورة لتكامل البنية الوظيفية للمنظمة مع تكنولوجيا المعلومات لتحقيق هذا الغرض ، و تستفيد نظم المعلومات الإدارية من وجود العاملين في ميدان معالجة البيانات (Data Workers) و المعلومات (Information Workers) و العاملين في ميدان انتاج المعرفة (معالجة النصوص ، البريد الإلكتروني ، التعامل مع شبكة الأنترنت) حيث يمثل هؤلاء حلقة وصل بين نظم المعلومات الإدارية و الإدارة التشغيلية التي تتركز في تنفيذ أنشطتها اليومية و برامجها على نظم المعلومات الحدث (Transaction Processing System)

حيث تمثل نظم معالجة الأحداث احدى المصادر المهمة لمدخلات نظم المعلومات الإدارية أي أن هذه الأخيرة لا يمكنها أن تعمل دون قاعدة تشغيلية ، او نظم معالجة الإلكترونية للبيانات تقوم بتسجيل و تصنيف و معالجة البيانات الخاصة بالواقع و الأحداث فور حدوثها ، و تلخيصها و تنقيتها لإغراض الإدارة و كمدخلات لنظم المعلومات الإدارية . و تفيد المعالجة الإلكترونية للبيانات و التي تتيحها نظم معالجة الحدث في تجهيز الإدارة التشغيلية (العملية) بالمعلومات التي تحتاجها بصورة يومية أو دورية و حسب الطلب أيضا .

نظم المعلومات الإدارية و الأنواع الأخرى لنظم المعلومات تعمل كنسيج متكامل مع البنية التنظيمية لمنظمة الأعمال الحديثة ، و ذلك من أجل تلبية احتياجات المستويات الإدارية المختلفة من المعلومات التي تختلف كما و

نوعا حسب طبيعة ونوع الإدارة ومستواها في التنظيم ، وذلك لأغراض التخطيط و الرقابة ، وكذا اتخاذ القرار ، كما تلعب دورا مهما في تحسين كفاءة الإتصال بين المستويات الإدارية المختلفة ، اتصال يلعب دورا هاما في المحافظة على تدفق و انسياب العمل داخل المنظمات ، فكلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات و كانت كفاءة المديرين عملية في مجال الإتصالات كلما زادت كفاءة العمل و تحسين الأداء¹

المطلب الثاني : دور نظام المعلومات الإدارية وأهميتها

1- دور نظم المعلومات الإدارية

إن لنظام المعلومات الإدارية دورا هاما في دعم الوظائف الإدارية المختلفة في المؤسسات ، بالإضافة لتجميع و تخزين و نشر المعلومات الدقيقة و الملائمة لمختلف عمليات المؤسسة على اختلاف طبيعتها ، حيث يساهم ذلك في تحسين كفاءة الأداء في هذه المؤسسات و فعاليتها ، و إن القدرة على الإستفادة من نظم المعلومات مرتبطة بقدرة المؤسسة على التخطيط المناسب لتطوير هذه النظم و استخدامها بما يتناسب مع تحقيق أهداف المؤسسة ، حيث هذه النظم تقوم بدور فاعل في اتاحة الفرص للأعمال و تقديم أساليب عمل جديدة للمؤسسة تتضمن التنسيق المتكامل بينهما و بين متطلبات الأعمال و التطلعات الحالية و المستقبلية للمؤسسة².

كما أن لنظم المعلومات الإدارية دور في صنع القرارات حسب ما أوضحه ماكليود³ ، أن نظم المعلومات الإدارية يمكن أن تساهم في حل المشكلات بطريقتين : توفير المعلومات عن المنظمة ككل و التعرف على المشكلات و فهمها .

ويكمن دور نظم المعلومات الإدارية في⁴ :

- المساعدة في صنع القرارات ، سواء تلك التي يمكن برمجتها أين يتم تخزين الخبرات و التصرفات السابقة و استرجاعها حين الحاجة اليها في الوقت المناسب ، أو التي لا يمكن برمجتها بإمداد صانع القرار بالمعلومات اللازمة في التوقيت المناسب
- مساندة و دعم العمليات الخاصة بالمنظمة في مجالاتها الوظيفية من تسويق ، انتاج ، تمويل وغيرها .

¹ - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي(مدخل بناء المهارات)، ط07،الإسكندرية ، الدارالجامعية للطبع والنشر والتوزيع ، 2000،ص352

² - العياشي عيادوني ، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة ، مرجع سابق ص 12

³ -Mcleod jr.1983, Management Information System, Second edition.

⁴ -اسماعيل مناصرية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية ،مذكرة م اجستير ، غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2004 ص 51

- تدعيم ومساعدة الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة ، نظرا لأهتمامه بالأحداث الماضية ، الحاضرة ، المستقبلية ، وعليه يمكن استخدامه في التوقع والتنبؤ مما يخدم عملية التخطيط ، إضافة الى عملية الرقابة بمقارنة الأداء الفعلي للمنظمة مع ما هو مخطط.
- توفير المعلومات عن البيئة الخارجية، وعليه فهو يساعد في التعرف على الفرص المتاحة في البيئة، وكذا التهديدات التي تواجه المنظمة .
- يوفر معلومات عن عمليات المنظمة الداخلية ، مما يوضح نقاط القوة في المؤسسة والعمل على تدعيمها وتنميتها، والتنبيه الى مواطن الضعف لكي تعمل المنظمة على تصحيحها وتداركها من أثارها السلبية.

وعليه يمكن القول بأن نظم المعلومات الإدارية تخدم كافة المجالات الوظيفية للمنظمة وكذا جميع الأنشطة الإدارية في جميع المستويات التنظيمية وتحقق جملة من المهام التي تعكس أهمية نظام المعلومات الإدارية سواء على الأداء الداخلي للمنظمة أو على مستوى أدائها الإستراتيجي في بيئة الأعمال التي تحيط بها .

2- أهمية نظم المعلومات الإدارية في المنظمة

ويمكن تقسيم أهمية نظم المعلومات الإدارية للمنظمة الى نوعين¹ :

أ - على المستوى الداخلي للمنظمة :و تتمثل فيما يلي

- * العمل على ربط أهداف النظم الفرعية للمنظمة بالهدف العام لها، وبالتالي المساهمة في زيادة التنسيق بين الأهداف
- * ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها البعض في نظام متكامل بما يسمح بتدفق البيانات و المعلومات بين تلك النظم وبما يؤدي الى تحقيق التنسيق بين أنشطة تلك النظم.
- * المساعدة و المساندة في عملية صنع القرارات في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير اللازمة لتلك القرارات وفي الوقت المناسب .
- * توفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط و الرقابة في المكان و التوقيت و بالشكل المناسب
- * الرقابة على عملية تداول البيانات و المعلومات و حفظها.
- * تكمن أهمية هذه النظم في تحسين إنتاجية و ذلك بانتاج التقارير الروتينية للمنظمة بدقة و تحديث البيانات و المعلومات ، التنبؤ بالمشاكل التي تتعرض لها المنظمة.
- كذلك تبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية في تطوير أداء المنظمات من خلال ماتيجها من معلومات مرتدة عن تنفيذ المخطط و المشروعات.

¹- إبراهيم سلطان، مرجع سابق ، ص 255

ب - على المستوى الخارجي للمنظمة¹:

فإن نظم المعلومات الإدارية ترتبط بالبيئة الإقتصادية و التنافسية للأعمال و ما تفرضه من شروط و تحديات ، فالبيئة التنافسية للأعمال في عقد التسعينات و في العقد الأول من القرن الواحد و العشرين تتصف بالتنوع و شمولية المنافسة و بتجديد و تغير عناصر المنافسة الإقتصادية بين المتعاملين الرئيسيين و الهامشيين في قطاع الصناعة أو في السوق المحلية و الدولية ، و لذلك تتجه نظم المعلومات الإدارية نحو الإندماج مع قضايا المنافسة و السوق و البيئة الخارجية ، إذ أن البحث المتواصل لإمتلاك الميزة التنافسية الإستراتيجية المؤكدة هو محل اهتمام نظم المعلومات المبنية على الحاسب الألي بكل أنواعه و أشكالها ، فهي لم تعد مجرد أدوات لتقديم المعلومات المفيدة للإدارة و إنما هي قبل كل شئ أدوات و تقنيات و بنية تنظيمية و مادية متكاملة من أجل تقديم معلومات ذات قيمة مضافة للمنظمة ، قيمة تحقق أو تساهم في تحقيق الميزة التنافسية أو في محافظة علمها أطول فترة ممكنة ، قيمة مضافة للمعلومات ذات الجودة الشاملة التي تقدمها هذه النظم للإدارة في الوقت الحقيقي .

فمفهوم الميزة التنافسية الإستراتيجية اليوم لا يمكن أن يتحقق في أي منظمة للأعمال من دون امتلاك منظومات متكاملة للمعلومات الإدارية .

المبحث الثاني : تقييم نظم المعلومات الإدارية و عمليات الرقابة

إذا كانت أنظمة المعلومات الإدارية هي مجموعة الموارد (مادية ، برمجيات، أفراد ، بيانات، إجراءات) المنظمة ، و التي تسمح بجمع و تخزين و معالجة ، و ارسال المعلومات على هيئة معينة (وثيقة، صورة ، صوت ...) داخل المنظمة بطريقة تخدم غايات المنظمة و أهدافها إلا أن هذه المنظمة قد لا تنجح في الوصول الى هذه الأهداف التي وضعت أصلا للوصول اليها، فلتقييم نظم المعلومات الإدارية يجب التطرق لأسباب نجاح و فشل هذه الأنظمة و الرقابة عليها بدءا بمعرفة مشاكل هذه الأخيرة.

المطلب الأول : تقييم نظم المعلومات :

لتقييم نظم المعلومات الادارية يجب دراسة عوامل النجاح و فشل انظمة المعلومات الادارية حيث يقصد بفشل النظام ليس فقط توقفه و انما عدم استخدامه بطريقة فعالة، حيث في البداية يجب معرفة مشاكل أنظمة المعلومات

¹ - اسماعيل منصارية ، مرجع سابق، ص 52

1- مشاكل أنظمة المعلومات

تواجه نظم المعلومات مجموعة من المشاكل راجعة لعدة أسباب ، هذه بعضها¹:

أولاً: التصميم :

يفشل التصميم الفعلي في تحقيق الإحتياجات الأساسية للمنظمات ، فقد لا يقدم النظام المعلومات بسرعة كافية تمكن من استخدامها أو قد يقدمها في شكل يصعب معه استخدامها أو قد يقدم بيانات خاطئة غير مطلوبة .

وقد يكون النظام معقد بدرجة لا تسمح للمستخدم غير الفني بالتفاعل معه و استخدامه، أو قد لا يشجع على استخدامه ، كما يفشل التصميم إذا كان غير متوافق مع القيم و الثقافة و الأهداف التنظيمية ، و كنتيجة لعدم استقلالية مكونات التنظيم و ارتباطها و تفاعلها مع بعض فإن تصميم نظام المعلومات يؤدي بالضرورة الى إعادة تصميم التنظيم ، و بالتالي عدم اتفاق نظام المعلومات مع مكونات التنظيم يؤدي الى ظهور اتجاهات لرفض النظام و عدم الاستقرار.

ثانياً : البيانات :

إذا كانت البيانات التي يتم الإعتماد عليها في إنتاج المعلومات غير دقيقة و غير متسقة فإن هذا يؤدي الى غموض المعلومات الناتجة عن النظام أو غير ملائمتها لأهداف و أغراض المنظمة ، و عليه و جب دائما التأكد من أن المعلومات التي تجمعها نظم المعلومات أو تنتجها لا زالت تتواءم ، و توافق احتياجات المنظمة الداخلية ، و كذا تساعد على التأقلم مع المتغيرات البيئة الخارجية ، لأن لكل بيئة أعمال خصائص معينة تستلزم طرق معينة في التصرف.

ثالثاً: التكاليف :

قد يعمل النظام بصورة فعالة، إلا أن تكلفة تنفيذه و تشغيله قد تكون مكلفة بدرجة أكبر مما كان متوقعا في الموازنة المخصصة له و بحيث أن المنافع المتحصل عليها من النظام تعادل تلك التكلفة و لذلك و جب على المنظمات القيام بدراسات معمقة قبل الإستثمار في مشاريع ضخمة التكاليف ، و في هذا المجال تطورت كثيرا أنظمة المعلومات الحاسوبية التي تهتم بجميع أنواع التكاليف في المؤسسة ، و عمليات تقييدها و مراجعتها و تصحيح الأخطار المكتشفة، بالإستعانة بأساليب المراجعة الداخلية أو الخارجية لحسابات المنظمة.

¹ - اسماعيل مناصرية ، مرجع سابق ص 116 ، 117

رابعاً : التشغيل :

وفي هذه الحالة قد لايعمل النظام بصورة جيدة كأن تصل المعلومات متأخرة كنتيجة لتعطل النظام أو لفقدان بعض البيانات .

كما أن عملية قياس نجاح النظام ليست بالأمر السهل ، حيث من الصعب الإتفاق على قيمة وفعالية نظام المعلومات، وذلك نتيجة لإختلاف الأشخاص الذين يتعاملون مع النظام و اختلاف طبيعة الأنشطة التي يمارسونها إلا أن البحوث في مجال نظم المعلومات قدمت المعايير التالية لقياس نجاح النظام¹ :

- ارتفاع مستوى استخدام النظام .
- درجة رضا المستخدم .
- الإتجاهات الإيجابية تجاه النظام و العاملين في إدارة نظم المعلومات.
- المساهمة في تحقيق الأهداف مثل جودة القرارات التي اعتمدت على استخدام النظام .
- المنافع المالية مثل تخفيض التكاليف أو زيادة الإيرادات .

2- أسباب نجاح أو فشل النظام :

هناك العديد من العوامل التي تمثل مسببات نجاح أو فشل نظام المعلومات وهي²:

أولاً : اشتراك المستخدم النهائي :

إن اشتراك المستخدم النهائي في تصميم يجعل لديه الفرصة في وضع النظام في شكل يحقق أولوياته و يلبي احتياجات المنظمة ، حيث تمثل المشاركة تحدي و تزيد من الشعور بالذات و تشجع على الإلتزام بالتغيير و زيادة المعرفة و تنمية مهاراتهم و قدرتهم في الرقابة و السيطرة .

ثانياً : الفجوة بين مصممي النظام و مستخدميه :

و تعتبر من أكثر المشاكل التي تقابل تطبيق و تنفيذ نظام المعلومات ، فنتيجة لإختلاف الخلفية العلمية لكل من المصممين و كذلك اختلاف الإهتمامات و الأولويات ، مما يؤدي الى اخلاف في درجات الولاء التنظيمي.

¹ - محمد اسماعيل بلال مرجع سابق ص 287 ، 288

² - اسماعيل منصورية ، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية ، مرجع سابق ص 117

ثالثا: دعم الإدارة :

إذا حصل مشروع نظام المعلومات على المساندة و التدعيم من كافة المستويات الإدارية فإن هذا يؤدي الى توليد اتجاهات ايجابية نحو النظام سواد جانب مستخدمي النظام أو العاملين بإدارة نظم المعلومات .
كما أن تدعيم الإدارة لمشروع تطوير نظام المعلومات يعني أن المشروع سوف تخصص له الموارد المالية لنجاحه، بالإضافة إلى أن تدعيمها يساعد على تقبل التغيير الذي سوف يحدث في المنظمة .

رابعا : مستوى التعقيد و المخاطر :

قد تفشل بعض المشروعات النظم نتيجة لما تتضمنه من مستوى مرتفع من المخاطرة، و يتأثر مستوى المخاطرة بالعناصر الثلاثة التالية:

حجم المشروع، هيكل المشروع، الخبرة السابقة مع التكنولوجيا .

خامسا :إدارة عملية التنفيذ :

يجب التنفيذ مراعاة التنسيق و الحرص عند تطوير نظام جديد للمعلومات فهناك صعوبة لتحديد تفاصيل درجة ألية النظام كما أن تفسير المعلومات و تعريفها يختلف من مستخدم لأخر، إضافة الى أن احتياجات الأفراد من المعلومات مختلفة ، كما أنه قد يتم تجاهل تدريب الأفراد على استخدام النظام و التأكد من تفهمهم له و لإجراءات تشغيله¹.

المطلب الثاني : مفهوم الرقابة على نظم المعلومات الإدارية

إن من أهم مكونات الأنظمة عامل الرقابة للتأكد من قيام النظام بالمهام الموكلة اليه ، و مدى استجابته لمتطلبات القرارات الفعالة و الكفاءة و التي سوف تبني على مخرجات أنظمة المعلومات المعتمدة في المنظمة .حيث للرقابة على أنظمة المعلومات أهمية قصوى لاتتجلى فقط في تأثيرها المباشر على كفاءة و فعالية أداء و عمل النظام ، وإنما أيضا في حماية و سلامة النظام و مكوناته و موارده من البيانات و المعلومات و الملفات التي تحتويها و كذا البرامج التي تقوم بتخزينها ، إدارتها و تشغيلها .

و بشكل عام يمكن القول بأن الرقابة هي تلك العملية الإدارية ، المستمرة و الشاملة التي تستهدف السيطرة على الأنشطة و العمليات المخططة و الجارية في ضوء معايير محددة للإنجاز، أما في مجال أنظمة المعلومات الإدارية فإنها تتضمن كل أنشطة تخطيط و تحليل و تصميم النظام و تنفيذه و مراجعته ، و عليه فإن عملية

¹ -اسماعيل مناصرية ، " دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية "، مرجع سابق ص 117

الرقابة تعمل على مراقبة و مراجعة و تصحيح الأخطار و كشف الإنحرافات بصورة مستمرة بهدف التقليل من المخاطر و تحسين الأداء باستمرار ، إضافة الى اهتمامها بقضايا سلامة و أمن المكونات المادية للنظام (Hardware) و كذا البرامج (Software) ، و هذا كله في اطار تكاليف معقولة و مسموح بها ، فمن غير الرشد و المنطق أن تتكبد المنظمة تكاليف معتبرة في نظام معين سيوفر عليها تكاليف أقل ، أي ضرورة القيام بتحليل العوائد و التكاليف .

و من زاوية أخرى يمكن القول بأن الرقابة تتضمن كافة الوسائل و السياسات و الإجراءات التنظيمية للتأكد من أمن و أمان الأصول التي تملكها المنظمة ، و صدق و دقة السجلات المحاسبية و مطابقة العمليات لمعايير الأداء¹

و تتضمن الرقابة على نظم المعلومات الإدارية مزيجا من الرقابة العامة و الرقابة التطبيقية² :

أ - الرقابة العامة :

تعمل الرقابة العامة على التأكد من فعالية العمليات الخاصة بإجراءات البرمجة ، و عليه فهي تهتم بمراقبة عملية تطبيق النظام و كذا الرقابة على التصميم و البرمجيات و المكونات المادية ، إضافة الى الرقابة الإدارية و أمن البيانات و الرقابة على تشغيل الحاسب و تتمثل فيمايلي :

- الرقابة على عملية تطبيق النظام
- الرقابة على التصميم
- الرقابة على البرمجيات
- الرقابة على المكونات المادية
- الرقابة على تشغيل الحاسب الألي
- الرقابة على أمن البيانات
- الرقابة الإدارية

ب - الرقابة التطبيقية على أنشطة نظم المعلومات :

تشير الى الرقابة على تطبيقات الحاسب بصورة منفصلة مثل الأجور و حسابات الذمم و تشمل سواء الإجراءات الألية أو اليدوية الرامية الى التأكد من أن البيانات المعتمدة و الدقيقة هي التي يتم تشغيلها بواسطة التطبيقات ، و تهدف الرقابة على التطبيقات الى تحقيق الآتي :

¹ - سعد غالب ياسين ، مرجع السابق ، ص 345 .

² - ابراهيم سلطان ، المرجع السابق ، ص 398 .

- كمال المدخلات وتحديثها فيجب أن تصل جميع العمليات الى الحاسب ويتم تسجيلها في ملفات
- دقة المدخلات وتحديثها حيث يجب أن تسجل البيانات على الملفات بصورة صحيحة ودقيقة.
- الصدق فيجب مراجعة البيانات بالطريقة التي تتناسب و تتوافق مع العمليات التي تستخدم فيها البيانات.
- الصيانة بحيث يجب أن تظل ملفات البيانات صحيحة و حديثة¹.

¹- ابراهيم سلطان ، مرجع سابق ، ص 398

خاتمة الفصل الثاني :

إن نظم المعلومات الإدارية تمثل بنية تنظيمية وظيفية وتقنية متكاملة من النظم الفرعية للمعلومات من أجل تلبية احتياجات المستويات الإدارية المختلفة من المعلومات التي تختلف كما ونوعا حسب طبيعة و نوع الإدارة و مستواها في التنظيم حيث تلعب دورا مهما في تحسين الإتصال بين المستويات الإدارية المختلفة و المحافظة على تدفق و انسياب العمل داخل المنظمة وبالتالي تكون لنظم المعلومات الإدارية صلة مباشرة في تشكيل ثقافة المنظمة ، لأن تكنولوجيا المعلومات تمثل في الواقع إحدى المصادر المهمة التي تهمل منها الإدارة في تأسيس ثقافتها التنظيمية ، فالسرطان المناسب و الدقيق للمعلومة مع التحكم في أليات الرقابة والمراجعة بمختلف أشكالها تعتبر من الميكانيزمات الفعالة

فمراجعة نظم المعلومات و الرقابة عليها تختلف من مؤسسة الى أخرى ، حسب طبيعة النشاط و هو ما يحاول الفصل الموالي الوقوف عليه من خلال التعرف على الإدارة الجبائية و كيفية التحكم في المعلومة الجبائية في التحصيل الضريبي و محاربة ظاهرة الغش و التهرب الضريبي

الفصل الثالث:

نظام المعلومات في مديرية الضرائب لولاية

مستغانم

مقدمة الفصل الثالث :

تعتبر الإيرادات الجبائية و الضرائب أهم موارد خزينة الدولة و أهم مصادر التمويل الداخلية التي تعتمد عليها الحكومات في تحقيق أهدافها الإستراتيجية ، و لهذا اهتمت السلطات المالية بالجزائر من خلال الإدارة الضريبية ، و على غرار بقية الدول بمحاربة ظاهرة الغش الجبائي لتحقيق النجاعة و الفعالية في تحصيل هذه الإيرادات ، لذلك أصبح من المهم أن تستغل مختلف إمكانياتها و تعمل على توظيفها بما يغطي كل الأسباب التي يمكن أن تساعد على وجود التهرب الضريبي بمختلف أشكاله ، فمن بين الميكانزمات الفعالة التي يجب على الإدارة الجبائية المانعة للتهرب و الغش الضريبي التقييد بها هو التحكم في سيرورة المعلومة الجبائية و بالتالي في السيران المناسب و الدقيق للمعلومة الجبائية، و ذلك من خلال الحصول على المعلومات الملائمة في الوقت المناسب

لمعالجة هذا الفصل فقد جاء في عنصرين أساسيين هما :

- تعريف المديرية الولائية للضرائب لولاية مستغانم و هيكلها التنظيمي
- التحصيل الضريبي و محاربة الغش و التهرب الضريبي

المبحث الأول: إدارة الضرائب

تقوم الوزارة المكلفة بالمالية بتنفيذ القوانين و التشريعات الضريبية من خلال الإدارة الضريبية التي يختلف تنظيمها ودرجة استقلاليتها والتي تقوم بتفسير التشريع الضريبي من خلال إصدار القرارات التنظيمية و تحصيل الديون الضريبية من الممولين ، تنظيم و تسيير المصالح الضريبية بإدارة تكنولوجيا المعلومات الضرورية و القيام بتحقيقات الضريبية في مجال مكافحة الغش الضريبي و من بين هذه الإدارات اخترنا في دراستنا التطبيقية المديرية الولائية للضرائب لولاية مستغانم موضوعا للدراسة .

المطلب الأول: مديرية الضرائب لولاية مستغانم

تعتبر مديرية الضرائب لولاية مستغانم مؤسسة مالية تهتم بتحصيل و جباية مختلف الضرائب و الرسوم تعتبر كوسيط بين الدولة و المكلف بالضريبة ، تنحصر مهمتها في جمع المعلومات المحاسبية و الإحصائيات من أجل تقديمها و دراستها للحصول على احصاء دقيق يساهم في ضبط المدخيل المحصل عليها و توزيعها على كل القطاعات كالمبلدية و الولاية و الدولة ، حيث تقع المديرية الولائية للضرائب لولاية مستغانم بالمديرية الجهوية للضرائب شلف و التي تضم هذه الأخيرة كل من:

المديرية الجهوية للضرائب الشلف

شلف	عين الدفلى	تسمسيت
مستغانم	تيارت	غليزان

حيث قام وزير التجارة بوضع حجر الأساس لدار المالية لولاية مستغانم في 19 رجب 1419 الموافق لـ 09 نوفمبر 1998 و تضم أربع مديريات فرعية :

أ - المديرية الفرعية للعمليات الجبائية بـ تكلف بمايلي :

تنشيط المصالح و إعداد الإحصائيات و تجميعها كما تكلف بأشغال الإصدار و طلبيات اعتماد حصص شراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة و متابعتها و مراقبتها ، متابعة أنظمة الإعفاءات و الإمتيازات الجبائية الخاصة و تضم المكاتب التالية :

- **مكتب الجداول:** ويتكفل بالجداول العامة والتصديق عليها ، مصفوفات الجداول العامة و سندات التحصيل
 - **مكتب الإحصائيات:** ويكلف بإستلام إحصائيات الهياكل الأخرى في المديرية الولائية ، مركزة المنتجات الإحصائية الدورية الخاصة بالوعاء والتحصيل ، مركزة الإحصائيات الدورية و ضمان إحالتها الى المديرية الجهوية للضرائب
 - **مكتب التنظيم والعلاقات العامة:** ويكلف بإستلام ودراسة طلبات الإعتماد في نظام الشراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة مع تسليم هذه الإعتمادات ، متابعة الأنظمة الجبائية الخاصة بالإمتيازية ، نشر المعلومات الجبائية و استقبال الجمهور و إعلامه و توجيهه
 - **مكتب التنشيط والمساعدة:** ويكلف بالإتصال مع الهياكل الجهوية والمديريات الولائية للضرائب وكذا بتنشيط المصالح المحلية و مساعدتها قصد تحسين مناهج العمل و انسجامها ، متابعة تقارير التحقيق في التسيير و معالجتها .
- ب - المديرية الفرعية للتحصيل:** وتكلف بمايلي :
- التكفل بالجداول و سندات الإيرادات و مراقبتها و متابعتها وكذا وضعية تحصيل الضرائب و الرسوم و كل ناتج آخر أو أتاوى، متابعة العمليات و القيود المحاسبية و المراقبة الدورية لمصالح التحصيل و تنشيط قابضات الضرائب في مجال تنفيذ أعمالها للتطهير و تصفية الحسابات و كذا التحصيل الجبري للضريبة.
- التقييم الدوري لوضعية التحصيل و تحليل النقائص لاسيما فيما يخص التصفية مع اقتراح تدابير من شأنها أن تحسن الناتج الجبائي ، مراقبة القابضات و مساعدتها قصد تطهير حسابات قابضات الضرائب بغية تصفية الحسابات و تطهيرها .وتتكون من ثلاث مكاتب و هي :
- **مكتب مراقبة التحصيل:** ويكلف بدفع نشاطات التحصيل ، المحافظة على مصالح الخزينة بمناسبة الصفقات العقارية الموثقة و عند ارجاع فائض المدفوعات ، إعداد عناصر الجباية الضرورية لوضع الميزانية و تبليغها للجماعات المحلية و كذا الهيئات المعنية
 - **مكتب متابعة عمليات القيد وأشغاله:** ويكلف بمتابعة أعمال التأشير و التوقيع على المدفوعات و على شهادات الإلغاء من الجداول و سندات الإيرادات المتكفل بها ، المراقبة الدورية لوضعية الصندوق و حركة الحسابات المالية و القيم غير النشطة ، التكفل الفعلى

بالأوامر والتوصيات التي يقدمها المحققون في التسيير بخصوص مهام المراقبة وتنفيذها ، إعداد وتأشير عمليات و القيود عند تسليم المهام بين المحاسبين .

- **مكتب التصفية:** و يكلف بضمان مراقبة التكفل بالجداول العامة و بسندات التحصيل أو الإيرادات المتعلقة بمستحقات و مستخرجات الأحكام و القرارات القضائية في مجال الغرامات و العقوبات المالية أو الموارد غير الجبائية ، استلام المنتجات الإحصائية التي يعدها قابضو الضرائب و المصادقة عليها ، مركزة حسابات تسيير الخزينة و المستندات الملحقة ، التكفل بجداول القبول في الإرجاع للمبالغ المتعذر تحصيلها و جدول تصفية منتجات الخزينة و سجل الترحيل و مراقبة كل ذلك .

خ- المديرية الفرعية للمنازعات : و تكلف بمايلي :

معالجة الإحتجاجات المقدمة برسم المرحلتين الإداريتين للطعن النزاعي أو المرحلة الإعفائية ، و تبليغ القرارات المتخذة و الأوامر بصرف الإلغاءات و التخفيضات الممنوحة .

معالجة طلبات استرجاع الدفع المسبق للرسم على القيمة المضافة ، و تشكيل ملفات ايداع التظلمات أو طعون الإستئناف و الدفاع أمام الهيئات القضائية المختصة عن مصالح الإدارة الجبائية و تتكون هذه المديرية الفرعية من أربع مكاتب و هي :

- **مكتب الإحتجاجات:** و يكلف بإستلام دراسة الطعون الهادفة سواء الى ارجاع الحقوق أو الى الغاء القرارات الملاحقة أو الى المطالبة بأشياء محجوزة ، استلام و دراسة الطلبات المتعلقة باسترجاع اقتطاعات الرسم القيمة المضافة .
- **مكتب لجان الطعن :** و يكلف بمايلي : دراسة الإحتجاجات أو الطلبات التي يقدمها المكلفون بالضريبة و تقديمها للجان المصالحة و الطعن النزاعي أو الإعفائي المختصة ، تلقي الطلبات التي يتقدم بها قابضو الضرائب الرامية الى التصريح بعدم امكانية التحصيل أو اخلاء المسؤولية أو ارجاء دفع أقساط ضريبية أو رسوم أو حقوق غير قابلة للتحصيل و عرضها على لجنة الطعن الإعفائي المختصة .
- **مكتب المنازعات القضائية :** و يكلف بمايلي : إعداد و تكوين ملفات إيداع الشكاوى لدى الهيئات الجزائية المختصة ، الدفاع أمام الهيئات القضائية المختصة على مصالح الإدارات الجبائية عند الإحتجاج على فرض ضريبة .

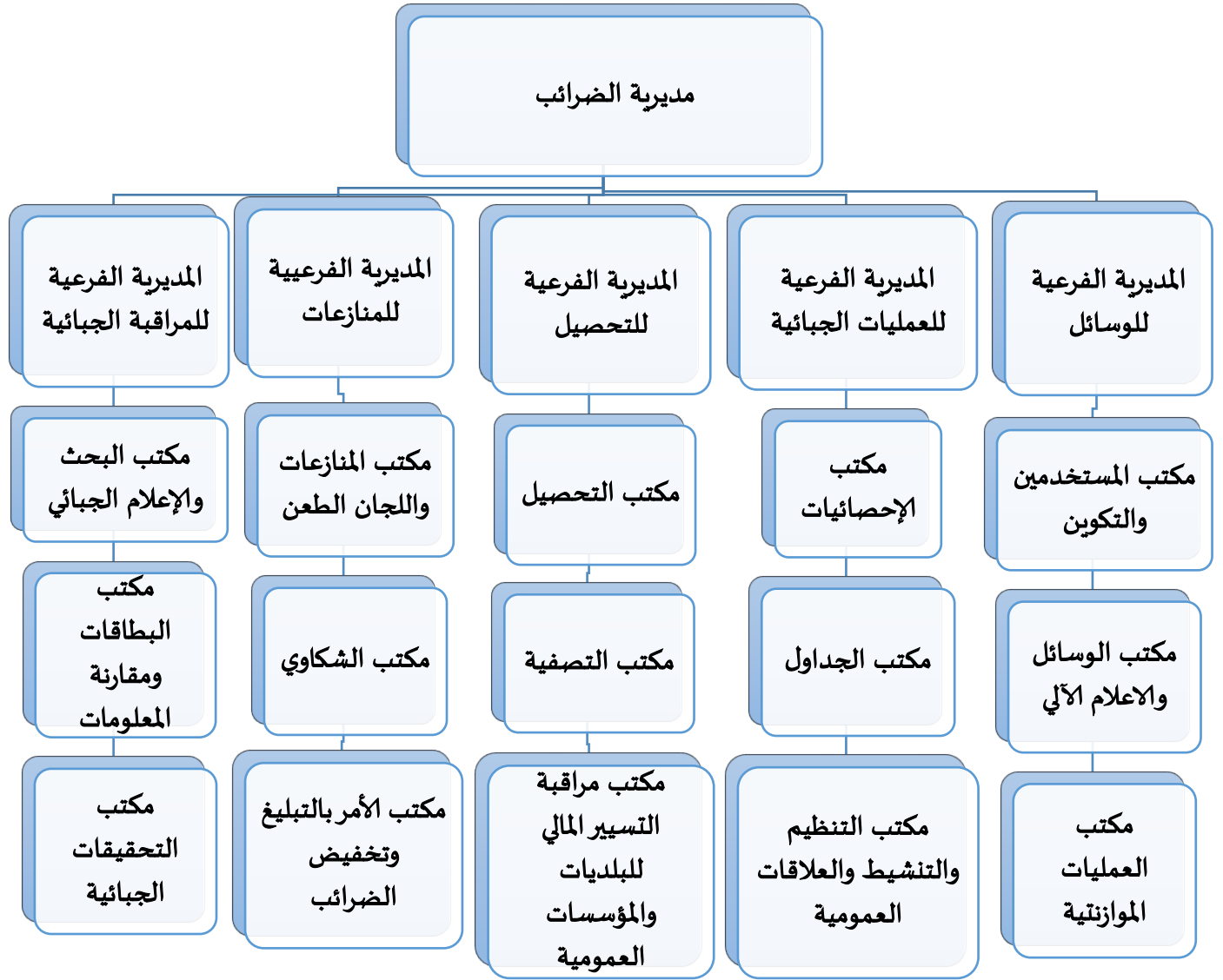
- **مكتب التبليغ والأمر بالصرف :** ويكلف بتبليغ المكلفين بالضريبة والمصالح المعنية بالقرارات المتخذة برسم مختلف أصناف الطعن ، الأمر بصرف الإلغاءات و التخفيضات الممنوحة مع إعداد الشهادات الخاصة بذلك
- د- **المديرية الفرعية للمراقبة الجبائية :** وتكلف بإعداد برامج البحث و مراجعة و مراقبة التقييمات و متابعة إنجازها ، و تتكون من أربعة مكاتب وهي :
 - **مكتب البحث عن المعلومات الجبائية :** الذي يعمل في شكل فرق ويكلف بتشكيل فهرس للمصادر المحلية للمعلومات التي تعني وعاء الضريبة و مراقبتها و كذا تحصيلها ، تنفيذ برامج التدخلات و البحث و كذا تنفيذ حق الإطلاع و حق الزيارة بالتنسيق مع مصالح لآو المؤسسات المعنية .
 - **مكتب البطاقات و المقارنات :** ويكلف بتكوين و تسيير مختلف البطاقات المسوكة ، التكفل بطلبات التعريف الجبائية للمكلفين بالضريبة و مراقبة استغلال المصالح المعنية لمعطيات المقارنة و إعداد وضعيات إحصائية و حواصل دورية لتقييم نشاطات المكتب .
 - **مكتب المراجعات الجبائية :** الذي يعمل في شكل فرق و يكلف بضمان متابعة برامج المراقبة و المراجعة و تسجيل المكلفين بالضريبة في مختلف برامج المراقبة و إعداد الوضعيات الإحصائية و التقارير الدورية التقييمية .
 - **مكتب مراقبة التقييمات :** الذي يعمل في شكل فرق و يكلف بإستلام و استغلال عقود نقل الملكية بالمقابل أو مجانا ، المشاركة في أشغال التحيين للمعايير المرجعية و متابعة أشغال الخبرة في إطار الطلبات التي تقدمها السلطات العمومية .
- و- **المديرية الفرعية للوسائل :** وتكلف بتسيير المستخدمين و الميزانية و الوسائل المنقولة و غير المنقولة للمديرية الولائية للضرائب ، السهر على تنفيذ البرامج المعلوماتية و تنسيقها و كذا السهر على ابقاء المنشآت التحتية و التطبيقات المعلوماتية في حالة تشغيل و تتكون من أربعة مكاتب وهي :
 - **مكتب المستخدمين و التكوين :** ويقوم بالسهر على احترام التشريع و التنظيم الساري المفعول في مجال الموارد البشرية و التكوين ، انجاز أعمال ضبط التعداد و ترشيد مناصب العمل التي يشرع فيها بالإتصال مع الهياكل المعنية في المديرية الجهوية
 - **مكتب عمليات الميزانية :** ويكلف بالقيام في حدود صلاحياته ، بتنفيذ العمليات الميزانية و تحرير أمر بصرف ملفات استرداد الرسم على القيمة المضافة و ذلك في حدود الإختصاص المخول له و

كذلك تحرير أمر بصرف فوائض المدفوعات الناتجة عن استعمال شهادات الإلغاء الصادرة بخصوص الضرائب محل النزاع ، الموجودة في حدود اختصاص المديرية الولائية للضرائب و مراكز الضرائب بالإضافة الى الإعداد السنوي للحساب الإداري للمديرية .

- **مكتب الوسائل وتسيير المطبوعات والأرشيف** : يكلف بتسيير الوسائل المنقولة و غير المنقولة و كذا مخزن المطبوعات و أرشيف كل المصالح التابعة للمديرية الولائية للضرائب ، تنفيذ التدابير المشروع فيها من أجل ضمان أمن المستخدمين و الهياكل و العتاد و التجهيزات مع إعداد تقارير دورية عن ذلك
- **مكتب الإعلام الألي** : يكلف بالتنسيق في مجال الإعلام الألي بين المصالح على الصعيدين المحلي و الجهوي و المحافظة في حالة شغل للمنشآت التحتية التكنولوجية و مواردها.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للضرائب لولاية مستغانم

الشكل رقم (4-III) : الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية مستغانم



المبحث الثاني: التحصيل الضريبي و محاربة التهرب و الغش الضريبي

في معظم الحالات ، تجد الإدارة الضريبية نفسها عاجزة عن تحصيل كل الضرائب المفروضة نتيجة عدم انتظام ضريبي من قبل المكلفين ، قد يكون عمديا . وقد يكون غير عمدي مما يولد مجموعة من الحالات و السلوكات التي يمكن تصنيفها تبعا لمدى مشروعيتها مما يؤدي الى تراجع الحصيلة الضريبية ويكتسي التحصيل الضريبي أهمية بالغة نظراً لأن النظام الجبائي الجزائري هو نظام تصريحي أي أنه يمنح الحرية النسبية للمكلف بالضريبة في التصريح بمداخيله من تلقاء نفسه ، لأنها في الكثير من الأحيان تكون غير صحيحة وصادقة نظراً للأخطاء المرتكبة أثناء إعدادها سواء عن حسن نية أو سوء نية بهدف التملص من دفع الضريبة. إنَّ التهرب الضريبي هو داء جميع الأنظمة الجبائية في العالم ، وتشتد خطورته في البلدان التي تمثل فيها الجباية أهم مورد للخزينة العامة للدولة.

لذلك يسعى القانون الجبائي إلى إيجاد الدواء لهذا الداء بتوظيف جميع الوسائل المتاحة لمحاربتة

ومنه سنحاول من خلال هذا المبحث تبين أهمية التحصيل الضريبي و كيفية محاربة التهرب والغش

الضريبي بالتطرق إلى العناصر التالية:

المطلب الأول : التحصيل الضريبي

إن تحصيل الضريبة أو جبايتها عبارة عن مجموعة من الإجراءات التي يتم بموجبها انتقال الضريبة من ذمة

الممول الى مصالح الإدارة الضريبية أو الخزينة العمومية حيث تتم وفق طريقتين :

أ - الطريقة المباشرة : دفع الضريبة من قبل الممول : سواء بطريقة منتظمة يتلقى بموجبها إشعارا بالإخضاع

الضريبي متضمنا مبلغ الضريبة و أجل الدفع ، أو بطريقة عفوية يتم بموجبها الانتقال الى الإدارة الضريبية قصد الوفاء بالضريبة ، انطلاقا من معرفته بالأجال القانونية للتصريح و الدفع فحسب قانون المالية لسنة 2016 يتم التصريح برقم الأعمال التقديري للضريبة الجزافية الوحيدة لسنة ما بحيث يودع هذا التصريح في الفترة الممتدة ما بين 01 الى 30 جوان لهذه السنة بما يعرف ب. 12 série و يتم تسديد مبلغ الضريبة الجزافية الوحيدة عن طريق الدفع المجزئ : 50% للجزء الأول في حالة إيداع التصريح ، 25% الجزء الثاني من (01 الى 15 سبتمبر) و 25% الجزء الثالث (من 01 الى 15 ديسمبر)

ب - الطريقة غير المباشرة : دفع الضريبة من قبل الغير و هي دفع الضريبة من قبل غير المكلف بها كما

هو الحال في تقنية الإقتطاع من المنبع (المصدر) على الأجور و بعض أصناف الدخول سواء كان

ذلك في صورة طابع تحريري أو في صورة قرض ضريبي و تعتبر تقنية الإقتطاع من المنبع أسلوبا

يسهل على الإدارة الضريبية العمل و يقلل من امكانيات التهرب الضريبي ، كما تنشأ عنه حالة من

التخدير تجاه الضريبة لدى الممولين ، كونهم يعتادون على السلوك و التصرف على أساس أن دخولهم هي تلك الدخول المخصوصة منها مبلغ الضريبة .و يطبق الإقتطاع من المنبع في الحالات التالية :

- المبالغ المدفوعة كأجرة مقابل نشاط منجز من خلال ممارسة مهنة غير تجارية
- حواصل حقوق المؤلف المقبوضة من الكتاب ، الملحنين أو من ورثتهم أو الموصى لهم
- الربوع المحصلة من طرف المخترعين من خلال براءات الإستغلال أو الإختراع أو التنازل عنها وكذا منح أو التنازل عن حقوق الإمتياز عن علامات الصنع .
- الدخول المحققة من طرف الشركات الأجنبية للصيد البحري
- إيرادات الديوان ، الودائع و الكفالات
- الرواتب و الأجور
- حواصل الأسهم و السندات المسجلة في التسعيرة الرسمية لبورصة القيم المنقولة
- فوائض القيمة الناتجة عن التنازل
- دخول تأجير الأملاك العقارية ذات الإستعمال السكني
- دخول تأجير الأملاك العقارية ذات الطابع التجاري أو المهني

تصبح الضريبة واجبة الدفع بعد أن يتم إبلاغ المكلف بالضريبة بالمبلغ الذي يجب عليه دفعه ، و يجب على الإدارة الضريبية جبايتها و فيما يلي جدول يبين قيم تحصيل الضريبة على مستوى ولاية مستغانم خلال 04 سنوات الأخيرة اي من سنة 2013 الى سنة 2016

جدول رقم: (1-III) وضعية إحصائية لتحصيل الجبائي على مستوى ولاية مستغانم

خلال الفترة (2013-2016)

الوحدة : مليار دينار جزائري

السنوات	2013	2014	2015	2016
التحصيل الضريبي	10,06	11,38	12,07	13,52

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإحصائيات المقدمة من مديرية الضرائب لولاية مستغانم

يمكن تحليل معطيات الجدول بمعرفة أصناف التحصيل والتي ركزنا فيها على أهم بنوده مثل الرسم على القيمة المضافة والضريبة على الدخل الإجمالي وأرباح الشركات و حقوق التسجيل و الطابع وغيرها ، والتي تعتبر مهمة بالنسبة لإدارة الضرائب نظرا لأهميتها الإستراتيجية سواء من الناحية الإقتصادية كمعرفة تطور التوظيف والأرباح بالنسبة للشركات .

الجدول رقم: (2-III) إحصائيات عن تحصيل مختلف أنواع الضرائب من الفترة (2013- 2016)

الوحدة : مليار دج

البنود	2013	2014	2015	2016
الضريبة على الدخل الإجمالي IRG	4.73	5.20	5.74	6.39
الضريبة على أرباح الشركات IBS	0.5	0.62	0.46	0.54
حقوق التسجيل	0.39	0.39	0.44	0.51
حقوق الطابع	0.41	0.52	0.73	1.04
الرسم على القيمة المضافة TVA	0.99	1.10	1.02	1.05
ضرائب أخرى	2.97	3.55	3.68	3.99

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإحصائيات المقدمة من مديرية الضرائب لولاية مستغانم

من خلال الجدول التالي نلاحظ أن تحصيل الضريبة على الدخل الإجمالي (فئة الأجور و المرتبات) تمثل حصة الأسد ففي سنة 2013 كانت 4.73 مليار دج بنسبة 47 % لترتفع إرتفاعا طفيفا خلال سنة 2014 و 2015 لتصل في سنة 2016 الى 6.39 مليار دج بنسبة 47.26 % وهي زيادة إسمية وليست في الحصة التوزيعية ، مما يدل على زيادة التوظيف في حين بلغ الرسم على القيمة المضافة في سنة 2013 مبلغ 0.99 مليار دج ليرتفع ارتفاع طفيف خلال سنة 2014 و 2015 ليصل في سنة 2016 الى مبلغ 1.05 مليار دج مما يدل على أن الإستهلاك بقي ثابت ، فالملاحظ أن معدل التحصيل الضريبي يرتفع تدريجيا من سنة لأخرى حتى وإن كان إرتفاع طفيف وثابت ومنه لا نستنتج القول أن نظام المعلومات لم يكن فعال هذا السبب راجع ليس لعدم التحكم في سيرورة المعلومات الجبائية ، وإنما لوجود عوامل أخرى مثل ثقافة ووعي المكلفين بالضريبة ، الفساد الإداري أو لإمكانية وجود تهرب أو غش ضريبي

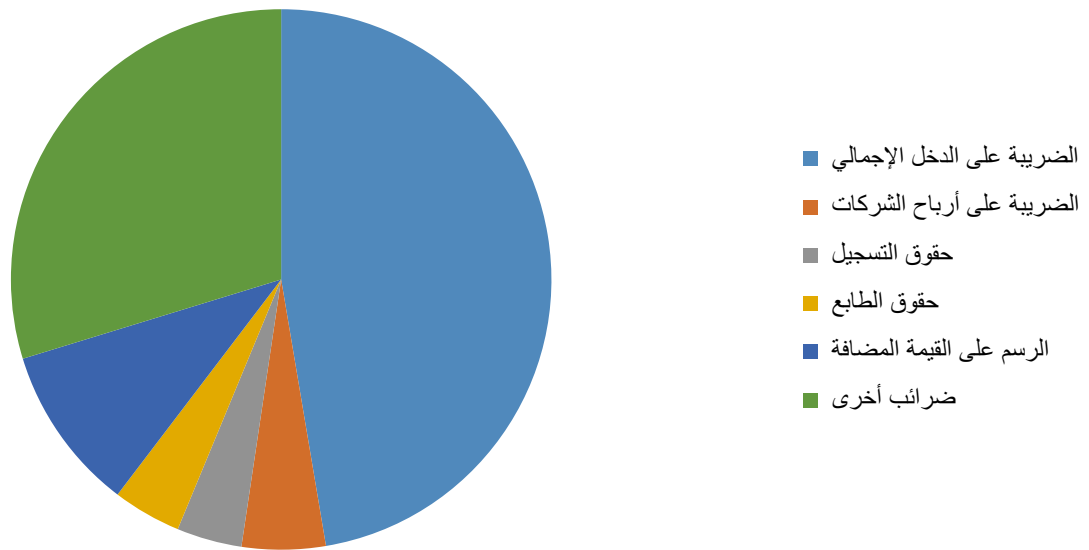
الجدول رقم : (3-11) تطور التحصيل الجبائي حسب الحصص

البند	السنوات	2013	2014	2015	2016
الضريبة على الدخل الإجمالي IRG	% 47	% 45.69	% 47.55	% 47.26	
الضريبة على أرباح الشركات IBS	% 4.97	% 5.44	% 3.81	% 3.99	
حقوق التسجيل	% 3.87	% 3.42	% 3.64	% 3.77	
حقوق الطابع	% 4.07	% 4.56	% 6.04	% 7.69	
الرسم على القيمة المضافة TVA	% 9.84	% 9.66	% 8.45	% 7.76	
ضرائب أخرى	% 29.52	% 31.19	% 30.48	% 29.51	

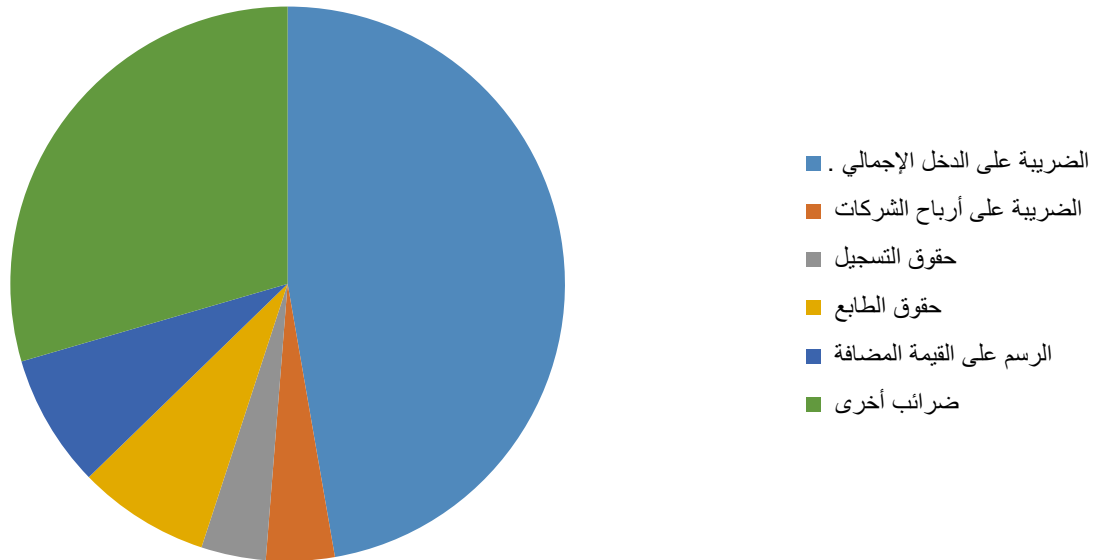
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الإحصائيات المقدمة من مديرية الضرائب لولاية مستغانم

من خلال معطيات الجدول رقم 03 نلاحظ تطور نسب التحصيل الجبائي حسب الحصص في الفترة 2013 الى 2016 تقريبا متمائة بزيادة طفيفة مما يعكس لنا بالرغم من المجهودات التي قامت بها الإدارة الجبائية في إطار الرفع من معدلات التحصيل الضريبي

الشكل رقم (III-5) التحصيل الجبائي حسب الحصص لسنة 2013



الشكل رقم (III-6) التحصيل الجبائي حسب الحصص لسنة 2016



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على الإحصائيات المقدمة من طرف مديرية الضرائب لولاية مستغانم

إن الجزائر أصبحت تعاني في الفترة ما بين 2013 الى 2016 من انخفاض أسعار البترول وبالتالي انخفاض موارد خزينة الدولة بإعتبار إقتصاد الجزائر إقتصاد ريعي يعتمد كليا على المحروقات بالإضافة لهشاشة القطاع الزراعي وضعف الصناعة بإعتبارها من الدول المستوردة لا المصنعة مما أضعف كاهل الدولة الامر الذي دفعها الى التركيز على الجباية وكيفية تحصيل الاموال

بإعتبار أن الضرائب المورد الثاني للمحافظة على حقوق الخزينة قامت بعدة مجهودات مما دفعها الى التركيز على الحس الجبائي للمكلفين بالضريبة وزيادة الوعي لديهم من خلال الحملات الإعلامية بشتى الوسائل و تسهيل إجراءات الدفع والحصول على المعلومات خاصة مع دخول خدمة الانترنت مؤخرا التي سهلت إعلامهم ورفعت درجة الوعي لديهم وقامت بإختزال الوقت وتوفير مشقة الجهد في التنقل لمصالحهم ، كما قامت مصالح الضريبة بتجنيد موظفيها لخدمة زبائنهم من حسن استقبال و مراعاتهم (...)

وفي اطار تبسيط الإجراءات الإدارية نحو تحسين الخدمة في الإدارة الجبائية مع المكلف بالضريبة و من أجل التخفيف من مستوى تعقيد الإجراءات الإدارية قامت الدولة الجزائرية بتحديث نظام تسيير الملفات الجبائية من خلال انشاء مديرية كبيرات المؤسسات و مراكز الضرائب و المراكز الجوارية وكذا انشاء نظام ضريبي بسيط ووحيد و موجز يتمثل في الضريبة الجزائرية الوحيدة بالإضافة الى النظام المبسط مع ادراج نظام التصريح عن بعد مما دفعها الى توسيع نطاق الإدارة الرقمية وذلك لتسهيل إجراءات عند تسليم الوثائق الجبائية و منه توفير الوقت للمكلفين بالضريبة تتمثل في الإجراء الجديد للتقييم (رقم التعريف الجبائي) الذي تم انشاءه بموجب قانون المالية لسنة 2006 و الذي قامت الدولة باجبارية اظهاره خلال كل المعاملات التجارية و المالية لتبرير التواجد الجبائي وذلك انطلاقا من الفاتح جوان 2013 ليتم منحه للمكلف في غضون 48 ساعة التي تلي ايداع الطلب ، هذا مادفع الإدارة الجبائية الى اعتماد تكنولوجيا الإعلام و الإتصال (الأنترنت) لتقديم المعلومات الجبائية خطوة أولى لإنشاء إدارة الكترونية و بهذا الصدد قامت بنشر عبر موقعها الإلكتروني القوانين الجبائية و المالية و النصوص التنظيمية ذات الطابع الجبائي إضافة الى دلائل للمكلفين بالضريبة ، و فتح فضاء تفاعلي يمكن مستخدمي الأنترنت من تلقي إجابات عن انشغالاتهم الجبائية و الحصول على المعلومات عبر الموقع الإلكتروني وبالتالي يستطيعون أيضا الدخول الى المجلة الإلكترونية الخاصة للمديرية العامة للضرائب للحصول على " جديد أخبار الضرائب " المستجدات الجبائية فقامت بوضع نظام التصريح عن بعد " الإدارة الرقمية في لخدمة المكلفين بالضريبة كوسيلة لنشر المعلومة و تحسين نوعية خدمة المكلفين

و حرصا على التكيف مع التطورات المستمرة قامت الدولة في سنة 2014 بالعمل على عصرنه الإدارة الجبائية لتحسين علاقتها مع المكلفين بالضريبة و نقل الإدارة الجبائية الى ادارة ديناميكية و نشيطة من خلال دمج الثقافة

الرقمية لتسهيل الحصول على المعلومة الجبائية من خلال عصنة أجهزتها ونظامها المعلوماتي بوضع نظام معلوماتي جديد لتسهيل المساعي الإدارية للمكلفين بالضريبة الخاصة بالوثائق لتشكل بذلك حدا للتنقلات و تفادي أوقات الإنتقال في الشباك وبالتالي الإستغناء عن استعمال الوثائق و التشغيل الألي للتصريح و الدفع ، حيث وضعت اجراءات جديدة لطلب التسجيل فيما يخص رقم التعريف الجبائي عبر الموقع الإلكتروني و في سنة 2015 قامت الدولة بتأسيس برنامج الإمتثال الجبائي الإداري بموجب المادة 43 من قانون المالية التكميلي لسنة 2015 الذي يندرج في اطار رغبة السلطات العمومية الرامية الى تعبئة الموارد المالية قصد تمويل الإستثمارات المنتجة و تشجيع أكثر للمتعاملين الإقتصاديين و كذا المواطنين والذي تضمن عدد معتبر من الضمانات القانونية و التقنية التي تقود الى حرية التصرف في الأموال المودعة لدى البنوك و كذا تسوية الوضعية الجبائية من خلال تقديم إلزامي للشهادة الجبائية المحررة عند دفع رسم جزافي بمعدل 7 % في السنوات الأخيرة ركزت الإدارة الضريبية على نظام المعلومات من خلال تكثيف البحث عن المعلومات الجبائية التي بإمكانها التأثير على الوعاء الضريبي بطريقة مباشرة و غير مباشرة و التي تؤدي الى معرفة الوضعية الحقيقية للخاضعين للضريبة و اكتشاف الحالات المختلفة التهرب و الغش الضريبي وذلك بتشديد عملية الرقابة الجبائية فقامت بتعيين محققين تسند مهم مهام التدخل و التحقيق و مراقبة النتائج و الحسابات و ارسال التقويمات و معالجة الملاحظات الإحتمالية للمكلف بالضريبة المحقق معه بالإضافة الى الفرق المختلطة و التي تتكون من أعوان الجمارك و التجارة و الضرائب و التي تتم عملياتهم ميدانيا ، فالتحكم في سير المعلومة الجبائية له أهمية كبيرة ولذلك فإنه من الضروري تنوع طرق البحث عنها قصد تحقيق أكبر تغطية ، و في إطار استفاء تحصيل مختلف الضرائب عمدت الدولة على طلب جدول الضرائب في أي مشروع ما أو توظيف أو الحصول على قرض ... الخ

كما قامت الإدارة الجبائية بمنح تخفيض للغرامات الجبائية المتعلقة بالضرائب الناجمة عن إعادة تقييم الناتج من عملية المراقبة الجبائية (التحقيق في الوثائق ، التحقيق في المحاسبة ، التحقيق المعمق في الوضعية الجبائية الشاملة أو التحقيق المطلوب في المحاسبة) كما نص قانون المالية على إعفاء المكلفين بالضريبة الذين يسدون دفعة واحدة كامل الدين الأصلي للجدول الذي يتجاوز تاريخ استحقاقه 4 سنوات ابتداء من أول جانفي للسنة الموالية لسنة الإدراج قيد التحصيل من دفع غرامات التحصيل المتعلقة بهذه الجداول ، و وضع تسهيلات جبائية تتعلق بتخفيض عدد وثائق خلق النشاط ، توقيف النشاط ، إصدار مستخرج الجداول و إصدار شهادة عدم الإخضاع الضريبي لغير التجار بشكل محسوس بالإضافة الى إمكانية حصول المكلفين بالضريبة على ترقيمهم الجبائي عبر الإنترنت ، بعد خلق الملف الجبائي بداية من شهر أفريل و التصديق على رقم التعريف الجبائي و

الفصل بين عملية التصريح وعملية الدفع . أي إعداد أرضية ملائمة لإقامة نظام جبائي مرن يتماشى مع الأوضاع والسيطرة على الإيرادات الضريبية

كل هذه الإجراءات التي قامت بها الدولة من أجل الرفع من مردودية التحصيل الضريبي ومحاولة قمع

الغش والتهرب الضريبي وبالتالي تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية

المطلب الثاني: محاربة الغش والتهرب الضريبي

رغم تعددية الضرائب والرسوم وماشاهبها التي تفرضها على الممولين وما يتبعها من عقوبات وغرامات

جبائية في حالة التصريح الناقص أو عدم التصريح إلا أننا نجد أن هناك ضعف في ميزانية الدولة الناتج عن التهرب الضريبي.

1 - تعريف التهرب والغش الضريبي:

تعريف التهرب الضريبي هو مجموع السلوكات الرامية الى تقليص مبالغ الإقتطاعات الضريبية الواجبة الدفع

أي التخلص من أعباء الضريبة وعدم الإلتزام القانوني بها

تعريف الغش الضريبي هو نوع من أنواع التهرب الضريبي الغير مشروع فهو تهرب مقصود من طرف المكلفين

وذلك بالمخالفة الصريحة للنصوص الجبائية أو بعدم تقديم التصريحات والإقرارات أو بتزوير البيانات المحاسبية أو بتقديم تصريح ناقص أو كاذب أو إعداد سجلات وقيود مزورة أو الإستعانة ببعض القوانين التي تمنع الدوائر المالية الإطلاع على حقيقة الأرباح لإخفاء قسم منها .

❖ أشكال التهرب الضريبي :

1/ التهرب الضريبي المشروع (التجنب الضريبي) : هو تخلص المكلف من أداء الضريبة نتيجة

استفادته من بعض الثغرات الموجودة في التشريع الضريبي (دون أن تكون هناك مخالفة للنصوص

القانونية) مثال : التهرب من ارتفاع الضريبة على الدخل الى حد معين بتجزئة الشركة الكبرى الى

عدة شركات صغيرة مستقلة عن بعضها البعض من الناحية القانونية

2/ التهرب الضريبي الغير مشروع : الغش الضريبي هو مصطلح فرعي للتهرب الضريبي يتم التخلص

من فرض الضريبة بإختراق القوانين بطرق وأساليب يراها المتهرب ملائمة ، حيث تتعدد مظاهر

الخرق العمدي والصريح للقانون المؤدية للغش الضريبي ولهذا نجد المادة 193 من قانون

الضرائب المباشرة تحاول تحديد هذه الخرقات فيما يلي :

✓ اخفاء أو محاولة اخفاء المبالغ أو المنتجات التي يطبق عليها الرسم على القيمة المضافة

من طرف أشخاص مدينين به ، خاصة المبيعات بدون فاتورة

- ✓ تقديم وثائق مزورة أو غير صحيحة للإستناد إليها عند طلب الحصول إما على تخفيض أو خصم أو اعفاء أو استرجاع للرسم على القيمة المضافة وإما للإستفادة من الإمتيازات الضريبية
- ✓ القيام عمدا بنسيان تقييد أو اجراء قيد في حسابات أو القيام بتنفيذ أو إجراء قيد في الحسابات غير صحيح أو وهمي في دفتر اليومية و دفتر الجرد المنصوص عليه
- ✓ قيام المكلف بالضريبة بتدبير عدم إمكانية الدفع أو بوضع عوائق بطرق أخرى أمام تحصيل أي ضريبة أو رسم مدين به
- ✓ كل عمل أو فعل أو سلوك يقصد منه بوضوح تجنب أو تأخير دفع كل أو جزء من مبلغ الضرائب و الرسوم كما هي مبينة في التصريحات المودعة .

❖ أليات التهرب الضريبي :

1 - عن طريق المعاملات المحاسبية : حسب قول J.C.Martinez " تتعدد طرق التهرب الضريبي والتي تمتد من التخفيض التافه لمبالغ المبيعات أو الإسترداد دون تصريح الى إهمال تسجيل الإيرادات محاسبيا مرورا بتضخيم الأعباء القابلة للخصم ". إذن حسب قوله يأخذ التهرب الضريبي شكلين :

- ✓ شكل تخفيض الإيرادات
- ✓ شكل تضخيم التكاليف أو النفقات
- تخفيض الإيرادات: تعد هذه الطريقة الأكثر استعمالا و شيوعا وتمثل في البيع دون فواتير أي البيع نقدا مما لا يترك أثر للعملية ، وبالتالي يمكنه من إخفاء جزء كبير من رقم الأعمال و تسجيل قيمة العمليات بأقل من قيمتها الحقيقية وهذا بعد الإتفاق المبرم مع الزبون .
- تخفيض التكاليف : بإعتبار أن النظام الجبائي الجزائري يعتمد أساسا على نظام التصريح و الإقرار الإفرادي من طرف المكلفين في تحديد الوعاء الضريبي وفي هذا المجال رخص القانون حق خصم بعض الأعباء و التكاليف في نطاق نشاطه و هذا وفقا للشروط المحددة التالية :

- ✓ ان تكون لها علاقة مباشرة بنشاط المؤسسة
- ✓ أن تكون موضوعة في صالح نشاط المؤسسة

✓ أن تتصل بأعباء فعلية مرفقة بمبررات ووثائق رسمية

✓ أن تكون في حدود السقف الذي حدده القانون

وهذا ما يؤدي بالملكف الى الرفع من نسبة التكاليف والأعباء ويحاول دوما تضخيم أعبائه بكل الطرق و

الوسائل .

2 - **التهرب عن طريق عمليات مادية وقانونية :** ويقصد به ممارسة عمليات وهمية للحصول على محاسبة

دون فواتير فالتهرب عن طريق العمليات المادية يتمثل في إخفاء السلع أو المواد الأولية إخفاء جزئيا كإخفاء جزء من أملاكه أو جزء من المخزونات التي هي في الواقع تخضع للضريبة ليعاد بيعها بعد ذلك في السوق السوداء ، أو إخفاء كليا بحيث يقوم أصحاب المشاريع بإنشاء مصانع صغيرة في المناطق الريفية ليصعب الوصول إليها وبالتالي الإنتاج المحصل عليه يباع دون فواتير (الإقتصاد السري غير الشرعي) بعيد عن كل مراقبة ، أما التهرب عن طريق القانون فيتم عن طريق عمليات وهمية غالبا ما تكون في مجال الضريبة على القيمة المضافة كما تتمثل في

إعداد فواتير مزيفة يستطيع الحصول من خلالها على حق خصم الرسوم على المشتريات الوهمية

3 - **التهرب عن طريق التلاعب في تصنيف الحالات القانونية وتتمثل في :**

- تصنيف مبيعات خاصة للضريبة الى مبيعات معفية
- توزيع الشركة لأرباحها على المساهمين في شكل رواتب وأجور لينخفض بذلك معدل الضريبة حينما يتعلق الأمر بالرواتب والأجور

❖ **طرق محاربة التهرب الضريبي:** تتمثل في الرقابة الجبائية

1 - **الرقابة الجبائية :** تعد الرقابة الجبائية أحد أهم الإجراءات التي تسعى الإدارة الجبائية من خلالها المحافظة على حقوق الخزينة ومحاربة التهرب الضريبي والتقليل من حدته حيث تعتبر وسيلة للتأكد من صحة وسلامة المعلومات المدلى بها في تصريحات المكلفين وذلك عن طريق الرقابة الشكلية ، الرقابة على الوثائق والرقابة بعين المكان

أ-**الرقابة الشكلية:** تتمثل في حق الإطلاع على دفاتر المكلفين ومستنداتهم (كشوف الكتابات ووثائق محاسبية) ومن الممكن أخذ نسخ الدفاتر والوثائق من طرف الغير "المؤسسات ، الإدارات و الهيئات الحكومية" وذلك لجلب أقصى المعلومات اللازمة لتحديد الوعاء الضريبي بطريقة دقيقة و تتم هذه الرقابة سنويا

- ب- الرقابة على الوثائق :** بعد الرقابة الشكلية المتمثلة في حق الإطلاع على دفاتر المكلف و مستنداته تأتي بعدها الرقابة على الوثائق والمتمثلة في مجموعة الأعمال و الفحوصات الدقيقة التي تتم على مستوى المكتب بمقارنة المعلومات المصرح بها و المتحصل عليها من طرف الإدارات و الهيئات و المؤسسات العامة و الخاصة و المتعلقة بالمعاملات أو الصفقات و التي تكون في شكل كشوفات تعرف بـ Bulletin de recouplement كمعلومات إضافية و بإمكان المحقق طلب بعض التوضيحات و التبريرات من المكلف إذا لزم الأمر
- ج- الرقابة بعين المكان:** و تتم بالتنقل الى المقرات المهنية من أجل التأكد من صحة المعلومات المصرح بها و مقارنتها مع العناصر الخارجي
- 2- التخلص من الفساد الإداري :** و ذلك عبر الإصلاح الإداري ، و وضع إجراءات لمساءلة كافة الموظفين و متابعة أرسدتهم و أملاكهم .
- 3-زيادة الوعي الضريبي لدى المكلفين :** عن طريق تعريف أفراد المجتمع بواجباتهم الضريبية بشتى الوسائل المسموعة والمرئية و المقروءة، و تنظيم الندوات لشرح بنود القوانين و الأنظمة و التعليمات النافذة في مجال الضريبة و كيفية احتسابها و تحصيلها الأمر الذي سيؤدي الى غرس القيم الإجتماعية و الأخلاقية الصالحة في نفوس المواطنين و تعريفهم بأهمية الضريبة باعتبارها إحدى الوسائل التي تعين الدولة على القيام بالمنجزات و مشاريع تعود بالخير على كافة الوطنين.
- 4-إعادة النظر بالعقوبات :** في القوانين النافذة على المهربين من الضرائب ، مع التأكيد على أن التهرب الضريبي يعني إعتداء على حقوق أفراد المجتمع كافة ، و تحميل مسؤولية جزائية و مدنية و تأديبية على جميع الشركاء في التهرب الضريبي من مجالس الإدارة ، و محاسبين قانونيين
- 5-التأكيد على مبدأ العدالة الضريبية :** مما يستدعي تحديد نسب و مقاييس معتدلة للضرائب حتى لا يتولد للمكلف شعور بأنه يقع تحت أعباء ضريبية تتجاوز طاقته المالية لكي لا يمارس أي حالة من حالات التهرب
- 6-متابعة مشكلات التي يفرزها تطبيق القوانين :** العمل على سد كل الثغرات التي تظهر أثناء التنفيذ ، فيمكن اللجوء الى جباية الضريبة من المنبع مع مراعاة أحكام الرقابة على التصاريح التي تتقدم بها الأفراد لإدارات الضرائب عن دخلهم و ذلك للتحقق من صحة البيانات الواردة فيها و هنا يأتي ضرورة انشاء بنك المعلومات مستقل ، و الذي يتولى مهمة تجميع هذه البيانات و دراستها و مقارنتها
- 7-دعم الإدارات المكلفة بجباية الضرائب :** بأعداد كافية من العاملين الكفؤين و تزويدها بما تحتاج من أجهزة و معدات آلية متطورة تتلائم مع درجة المهمة الملقة على عاتقها ، إذ أن مكافحة التهرب الضريبي تعني قبل كل شيء

وجود أداة ضريبية عالية الكفاءة ، و إتباع الأليات التي تحافظ على نزاهة الموظف العام، والإعتماد على تبليغات الغير و منح مكافأة مالية لمن يقوم بهذا التبليغ و حمايته عند وجود موظفين فاسدين و تسهيل وسائل الإفصاح و التبليغ .

8-إعتبار التهرب الضريبي جريمة : و تطبيق بعض العقوبات الجزائية ليس على المكلفين المتهربين فقط و انما على الذين يمتنعون أو يهملون تقديم التصريحات المطلوبة ، أو أولئك الذين يقدمون تصريحات غير صحيحة و إعطاء الحق للإدارة الضريبية في أن تحصل على السلع و خصوصا المستوردة منها بالقيمة التي يعلنها المكلف

9-الإستفادة من التشريعات والتجارب السابقة: للدول في التعامل مع المتهربين ضريبيا.

10-التواصل الدائم بين الإدارة و المكلفين: لتخفيف الحدة في العلاقة و إعتبار الإدارة الضريبية شريك موجه

11-الربط بين مكافحة تبيض الأموال ، و مكافحة الفساد و التهرب الضريبي: بما يتعلق بسرقة المال العام و تناقل المعلومات مما يستلزم تحديد متى يصبح المال عاما ، أهو عند الإستحقاق أو التحصيل و بالتالي وضع القوانين و الأليات التي تحافظ على هذا المال .

و فيما يلي حصيلة ملاحقة و متابعة الخاضعين للضريبة خلال الفترة (2013 - 2016)

جدول رقم : (4-III) حصيلة ملاحقة و متابعة الخاضعين للضريبة :

السنوات	2013	2014	2015	2016
الخاضعين للضريبة العاجزين	26 881	30 639	30 335	5 694
الخاضعين للضريبة الملاحقين	24 870	16 940	14 202	2 118
النسبة المحققة	% 92.5	% 55	% 47	% 37

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإحصائيات المقدمة من طرف مديرية الضرائب لولاية مستغانم

من خلال معطيات الجدول التالي نلاحظ أن حصيلة الخاضعين للضريبة الملاحقين من سنة 2013 الى غاية سنة 2016 في تناقص مستمر وهذا ما يدل على المجهودات الكبيرة التي تقوم بها الإدارة الجبائية في إطار مكافحة التهرب و الغش الضريبي سواء على مستوى مفتشيات الضرائب و المراكز الجوية و المركز الضريبي للولاية من خلال الإهتمام بالوعاء الضريبي و مراقبة الملفات و التدخل الفوري و المشاركة الفعالة في قمع الغش و التهرب الضريبي و تركيز الجهود و الإمكانيات على مستوى الموظفين و النظام الداخلي و التكوين و الحوافز فيما يخص إحصاء النشاطات و الثروات و البحث عن المادة الخاضعة للضريبة و الجرد و التحقيق الفوري و المراقبة الدورية لبعض الضرائب و الرسوم حيث في إطار ذلك عمدت الى توحيد

المفتشيات بالولاية الى مركز جوارى للضرائب يضم عدة مفتشيات و بالتالي توحيد نظام المعلوماتي من خلال مرجع واحد أو على مستوى المديرية الفرعية للرقابة الجبائية من خلال تشديد الرقابة الجبائية والتي تضم مكاتب البحث عن المادة الخاضعة للضريبة التي هي مصدر المعلومات الجبائية (الإحصاء في القطاع الفلاحي و النشاطات التي تتعلق به ، الإحصاء الجبائي الحضري (العقارات المنجزة و الغير منجزة ، النشاطات التجارية و الغير تجارية ، النشاطات الممارسة في مقر السكن)، مراقبة تحرير فواتير البيع و الشراء) و التي يقوم من خلاله بالكشف عن النقاط الغير مصرح بها و المراقبة الفعالة لاستغلال المعلومات و تحويلها الى معلومات إحصائية من أجل التقييم الحسن لسير الجهاز و ترقيم المعلومات مثل البطاقة الجبائية و البطاقة المغنطسية الخاصة بالمكلفين و تأهيل أعوان التحقيق و تشجيعهم و تكثيف جهود الفرق المختلطة المتكونة من أعوان الجمارك و التجارة و الضرائب المتخصصة في مراقبة عمليات الإستيراد و التصدير و متابعة استغلال المحاضر التي تم تحريرها من طرف إدارة الأسعار و متابعة تبادل المعلومات بين الإدارات الثلاث مما أعطى نتائج ايجابية في التقليل من التهرب و الغش الضريبي و هذا ما يدل الإعلى فعالية النظام المعلوماتي الضريبي.

خاتمة الفصل الثالث:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى دراسة تطور التحصيل الضريبي من سنة 2014 إلى غاية سنة 2016 والتي تم التعرف من خلاله على مختلف الإجراءات التي وضعتها الدولة في إطار تكثيف جهودها لوضع أرضية ملائمة لإقامة نظام جبائي مرن يتماشى مع الأوضاع الحالية من أجل تخفيف الضغط الضريبي على المكلفين و تعزيز الثقة لديهم و وتسهيل الإجراءات للسيطرة على إيرادات الضريبة و المتمثلة في إعداد شبكة معلومات وطنية و الرفع من عملية المراقبة الجبائية لتكثيف البحث عن المعلومات الجبائية و التحكم و السيطرة عليها بطريقة فعالة في الوقت الملائم و المناسب لها لمنع أي غش أو تهرب ضريبي و الرفع من معدلات التحصيل الضريبي .

إن قدرة أي مؤسسة على تحقيق أهدافها تعتمد على مدى نجاحها في إدارة مواردها و موظفيها و التنسيق بينهم ، مع تحقيق الرقابة الفاعلة على مختلف الأعمال التي تقوم بها ، ولهذا من الضروري أن تعمل المنظمة على توفير المعلومات الدقيقة و الملائمة ، الشاملة و المتكاملة و في وقتها المناسب و بالتكلفة المناسبة لتبني قرارات صائبة و رشيدة ، فالتطور السريع لحجم و نوع المعلومات التي يتم تداولها في المؤسسة أدى بهذه الأخيرة الى البحث على نظام يكفل لها السيطرة على ذلك الكم من المعلومات تخزينا ، معالجة ، نشر و استرجاعا مما يكفل توافر المعلومات المطلوبة لمستويات الإدارة حتى تستطيع اتخاذ قراراتها على أحسن وجه ، و لقد تطورت نظم المعلومات تطورا كبيرا تماشيا مع التطور التكنولوجي فكلما استطاعت نظم المعلومات الإدارية تحقيق مستوى عالي من التعاضد بين نظم مكونات و برامج تكنولوجيا المعلومات الحديثة كلما استطاعت تحقيق ميزة تنافسية من خلال اكتساب و انتاج معلومات ذات قيمة مضافة الى القيمة الكلية لمخرجات المنظمة ، فغياب نظم المعلومات الإدارية في المنظمات الأعمال الحديثة يعني غياب أو استحالة استمرار أنشطة المؤسسات الرئيسية ، و صعوبة تحقيق مستويات مقبولة من الكفاءة و الفعالية فهي تشكل محور تكامل و تجانس و تنسيق بين العناصر الأساسية لمنظمة الأعمال فهي تمثل في الواقع إحدى المصادر المهمة التي تنهل منها الإدارة في تأسيس ثقافتها التنظيمية .

و هذا ما توصلنا اليه من خلال دراستنا لحالة مديرية الضرائب لولاية مستغانم بإعتبار أن النظام الضريبي الجزائري نظام تصريحي يعتمد على المعلومات بالدرجة الأولى و بصفة أساسية أين تم إثبات أن لنظم المعلومات الإدارية أثر كبير في عملية التحصيل الضريبي و محاربة الغش و التهرب الضريبي فكلما كانت المعلومات دقيقة يسهل التعامل معها و الإستفادة منها مما يجعلها أكثر قابلية للقياس الكمي.

الإستنتاجات :

من أهم الإستنتاجات التي توصلنا إليها من خلال الدراسة هي كالتالي :

- توفر المعلومات الكافية و إعتداد نظام معلومات فعال كمرجعية معلوماتية دقيقة تتوافق مع الاحتياجات يعتبر الركيزة الأساسية لإدارة الضرائب و الجهاز العصبي الذي بواسطته تتصل به كافة أجزئها و أقسامها حيث بناء على المعلومات المتحصل عليها من طرف الإدارة الجبائية سواء من تصريحات المكلفين بالضريبة أو من المعلومات التي يتم البحث عنها من خلال باقي الأجهزة المالية الأخرى كالبنوك أو الجمارك أو مديرية التجارة ، يتم تحديد الوعاء الضريبي الواجب تحصيله.

- الدور الفعال التي تقوم به الرقابة الجبائية المختصة في مكافحة التهرب و الغش الضريبي و المتمثلة في البحث عن المادة الخاضعة للضريبة و كشف النقاط الغير مصرح بها و المراقبة الفعالة لإستغلال المعلومات و تحويلها الى احصائيات من أجل التقييم الحسن لسير جهاز البحث .
- المعلومات تشكل عامل إستراتيجي في مكافحة الغش و التهرب الضريبي مما يسمح بتوفير عناصر ضرورية لمعرفة الوضعية الحقيقية للخاضعين للضريبة من خلال الإحصاء في القطاع الفلاحي و النشاطات التي تتعلق به ، الإحصاء الجبائي الحضري (العقارات المنجزة و الغير منجزة ، النشاطات التجارية و الغير التجارية) ، مراقبة تحرير فواتير البيع و الشراء بالإضافة الى مراقبة التصريحات و المراقبة المعمقة للملفات و المراقبة المحاسبية ، مراقبة الأسعار و التقديرات وذلك كله سعيا الى ضمان مداخيل مالية للخزينة تسمح بالتسيير الأحسن للثروات العمومية
- بطء تعميم التعامل بالإعلام الألي ينعكس بدوره على بطء المعلومات الجبائية
- يساهم نظام المعلومات في اتخاذ قرارات التحصيل من خلال التحكم في سيورة المعلومات الجبائية و ذلك من خلال السيران المناسب و الدقيق للمعلومة الجبائية .
- تؤثر ظاهرة التهرب و الغش الضريبي التي تنخر الإقتصاد الوطني سلبيا على التحصيل الجبائي
- ضعف عملية التحصيل لغياب نظام فعال للرقابة الجبائية، انعدام الوعي و عدم وجود ثقافة جبائية لثقل عبئها و صعوبة التعامل مع المكلفين بها

الإقتراحات و التوصيات :

على ضوء النتائج السابقة يمكننا عرض بعض التوصيات و المقترحات التالية :

- ضرورة السعي وراء مواكبة التطورات في نظام المعلومات في اطار إعداد أرضية ملائمة للنظام الجبائي وذلك لتحسين الإمكانيات المهنية للموظفين و تسهيل عملية المراقبة الجبائية وبالتالي السيطرة على الإيرادات الضريبية من خلال شبكة معلوماتية.
- الإنفتاح على نظم المعلومات المختلفة لوسائل الإعلام لتقريب الإدارة من الجمهور للرفع من درجة الوعي الجبائي
- إقامة نظام مركزي لتبادل المعلومات الجبائية بين المديرات الولائية للضرائب الكترونيا .

- يجب تشجيع الإدارة الضريبية لتدفق المعلومات من خلال صفحات الإنترنت و الخدمات المعلوماتية الأخرى وربط جميع مراكز المعلومات و مصادرها على شبكة الإنترنت لتحقيق الشفافية و الوضوح
- الولوج الى خدمة الحكومة الإلكترونية بفتح قنوات تعاون و اتصال بين إدارة الضرائب و الشركات المختلفة .
- على المشرع سد الثغرات القانونية و تفعيل الدور الرقابي للدولة لمحاربة التهرب الضريبي لتحقيق أكبر حصيلة ممكنة .

إن قدرة أي مؤسسة على تحقيق أهدافها تعتمد على مدى نجاحها في إدارة مواردها و موظفيها و التنسيق بينهم ، مع تحقيق الرقابة الفاعلة على مختلف الأعمال التي تقوم بها ، و لهذا من الضروري أن تعمل المنظمة على توفير المعلومات الدقيقة و الملائمة ، الشاملة و المتكاملة و في وقتها المناسب و بالتكلفة المناسبة لتبني قرارات صائبة و رشيدة، فالتطور السريع لحجم و نوع المعلومات التي يتم تداولها في المؤسسة أدى بهذه الأخيرة إلى البحث على نظام يكفل لها السيطرة على ذلك الكم من المعلومات تخزينا ، معالجة ، نشرا و استرجاعا مما يكفل توافر المعلومات المطلوبة لمستويات الإدارة حتى تستطيع اتخاذ قراراتها على أحسن وجه ، و لقد تطورت نظم المعلومات تطورا كبيرا تماشيا مع التطور التكنولوجي فكلما استطاعت نظم المعلومات الإدارية تحقيق مستوى عالي من التعاضد بين نظم مكونات و برامج تكنولوجيا المعلومات الحديثة كلما استطاعت تحقيق ميزة تنافسية من خلال اكتساب و إنتاج معلومات ذات قيمة مضافة الى القيمة الكلية لمخرجات المنظمة ، فغياب نظم المعلومات الإدارية في المنظمات الأعمال الحديثة يعني غياب أو استحالة استمرار أنشطة المؤسسات الرئيسية ، و صعوبة تحقيق مستويات مقبولة من الكفاءة و الفعالية فهي تشكل محور تكامل و تجانس و تنسيق بين العناصر الأساسية لمنظمة الأعمال فهي تمثل في الواقع إحدى المصادر المهمة التي تنهل منها الإدارة في تأسيس ثقافتها التنظيمية .

و هذا ما توصلنا إليه من خلال دراستنا لحالة مديرية الضرائب لولاية مستغانم باعتبار أن النظام الضريبي الجزائري نظام تصريحي يعتمد على المعلومات بالدرجة الأولى و بصفة أساسية أين تم إثبات أن لنظم المعلومات الإدارية أثر كبير في عملية التحصيل الضريبي و محاربة الغش و التهرب الضريبي فكلما كانت المعلومات دقيقة يسهل التعامل معها و الاستفادة منها مما يجعلها أكثر قابلية للقياس الكمي.

الاستنتاجات:

من أهم الاستنتاجات التي توصلنا إليها من خلال الدراسة هي كالتالي :

- توفر المعلومات الكافية و اعتماد نظام معلومات فعال كمرجعية معلوماتية دقيقة تتوافق مع الاحتياجات يعتبر الركيزة الأساسية لإدارة الضرائب و الجهاز العصبي الذي بواسطته تتصل به كافة أجزئها و أقسامها حيث بناء على المعلومات المتحصل عليها من طرف الإدارة الجبائية سواء من تصريحات المكلفين بالضريبة أو من المعلومات التي يتم البحث عنها من خلال باقي الأجهزة المالية الأخرى كالبنوك أو الجمارك أو مديرية التجارة ، يتم تحديد الوعاء الضريبي الواجب تحصيله.

- الدور الفعال التي تقوم به الرقابة الجبائية المختصة في مكافحة التهرب والغش الضريبي و المتمثلة في البحث عن المادة الخاضعة للضريبة وكشف النقاط الغير مصرح بها والمراقبة الفعالة لاستغلال المعلومات وتحويلها الى إحصائيات من أجل التقييم الحسن لسير جهاز البحث .
- المعلومات تشكل عامل إستراتيجي في مكافحة الغش والتهرب الضريبي مما يسمح بتوفير عناصر ضرورية لمعرفة الوضعية الحقيقية للخاضعين للضريبة من خلال الإحصاء في القطاع الفلاحي والنشاطات التي تتعلق به ، الإحصاء الجبائي الحضري (العقارات المنجزة والغير منجزة ، النشاطات التجارية والغير التجارية) ، مراقبة تحرير فواتير البيع والشراء بالإضافة الى مراقبة التصريحات والمراقبة المعمقة للملفات والمراقبة المحاسبية ، مراقبة الأسعار والتقديرية وذلك كله سعيا الى ضمان مداخيل مالية للخزينة تسمح بالتسيير الأحسن للثروات العمومية
- بطء تعميم التعامل بالإعلام الآلي ينعكس بدوره على بطء المعلومات الجبائية
- يساهم نظام المعلومات في اتخاذ قرارات التحصيل من خلال التحكم في سيرورة المعلومات الجبائية وذلك من خلال السيران المناسب والدقيق للمعلومة الجبائية .
- تؤثر ظاهرة التهرب والغش الضريبي التي تنخر الاقتصاد الوطني سلبيا على التحصيل الجبائي
- ضعف عملية التحصيل لغياب نظام فعال للرقابة الجبائية، انعدام الوعي وعدم وجود ثقافة جبائية لثقل عبئها وصعوبة التعامل مع المكلفين بها

الإقتراحات والتوصيات :

على ضوء النتائج السابقة يمكننا عرض بعض التوصيات والمقترحات التالية :

- ضرورة السعي وراء مواكبة التطورات في نظام المعلومات في إطار إعداد أرضية ملائمة للنظام الجبائي وذلك لتحسين الإمكانيات المهنية للموظفين وتسهيل عملية المراقبة الجبائية وبالتالي السيطرة على الإيرادات الضريبية من خلال شبكة معلوماتية.
- الانفتاح على نظم المعلومات المختلفة لوسائل الإعلام لتقريب الإدارة من الجمهور للرفع من درجة الوعي الجبائي
- إقامة نظام مركزي لتبادل المعلومات الجبائية بين المديرية الولائية للضرائب الكترونيا .

- يجب تشجيع الإدارة الضريبية لتدفق المعلومات من خلال صفحات الإنترنت و الخدمات المعلوماتية الأخرى وربط جميع مراكز المعلومات و مصادرها على شبكة الإنترنت لتحقيق الشفافية و الوضوح
- الولوج الى خدمة الحكومة الإلكترونية بفتح قنوات تعاون و اتصال بين إدارة الضرائب و الشركات المختلفة .
- على المشرع سد الثغرات القانونية و تفعيل الدور الرقابي للدولة لمحاربة التهرب الضريبي لتحقيق أكبر حصيلة ممكنة .

قائمة المراجع

أولا باللغة العربية :

ا. الكتب :

1. أحمد الخطيب ، إدارة المعرفة ونظم المعلومات ، الطبعة الأولى ، عمان ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، 2009
2. أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات ، الطبعة السابعة ، الإسكندرية ، الدار الجامعية للطبع و النشر و التوزيع ، 2000
3. إبراهيم سلطان ، نظم المعلومات الإدارية ، مدخل النظم ، الإسكندرية ، مصر ، الدار الجامعية 2005
4. صونيا محمد البكري ، نظم المعلومات الإدارية ، المفاهيم الأساسية ، الإسكندرية ، مصر ، دار الشعاع الجامعية ، 1997
5. صونيا محمد البكري ، دور نظم المعلومات الإدارية ، الدار الجامعية ، 2000
6. علاء عبد الرزاق السالحي ، نظم إدارة المعلومات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، بحوث و دراسات ، الطبعة الاولى ، قطر ، 2003
7. علاء السالحي ، اساسيات " نظم المعلومات الادارية " ، الطبعة الأولى ، مصر ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، 2005
8. عبد الرزاق محمد قاسم ، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية ، عمان ، دار الثقافة ، 1998
9. محمد اسماعيل بلال ، نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، مصر ، دار الجامعة الجديدة ، 2005
10. ماهر شعبان العاي ، نظم المعلومات الإدارية ، مدخل إداري ، مصر ، مطبعة الإشعاع الفنية 1999.
11. محمد محمد الهادي ، نظم المعلومات في النظم المعاصرة ، القاهرة ، مصر ، دار الشروق ، 1989
12. شوقي سالم ، نظم المعلومات و الحاسب الإلكتروني ، جامعة الكويت ، 1985
13. منال محمد الكردي ، " دور نظم المعلومات الإدارية " ، الدار الجامعية ، 2000
14. ياسين سعد غالب ، تحليل و تصميم نظم المعلومات ، الطبعة الأولى ، عمان الأردن ، دار المناهج للنشر ، 2000

II. - المذكرات :

1. العياشي عيدوني، دور نظام المعلومات في إتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة (دراسة إستطلاعية على شركة مناجم الحديد و الفوسفات الجزائرية)، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة سطيف 01 ، 2014
 2. إسماعيل مناصرية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع منفعالية عملية إتخاذ القرارات الإدارية (دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم ALGAL) ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2004
- ثانيا باللغة الأجنبية :
1. باللغة الفرنسية:

1. REGIS (Messonier) externaliser le SI, economica , paris, 2006

II. باللغة الانجليزية:

1. HWANG MI, Windsor jc and pryor, A Bulding of a knowledge base for MIS research: a meta analysis of a systems succes model, information resources management journal, 2000
2. shaker turki ismail "the role of marketing information system on decision making : an applied study on royal Jordanian air lines", International journal of business and social science , Vol 2, N°03, 2011
3. Mcleod jr. 1983, Management Information System, Second edition.

الملخص :

يعتبر نظام المعلومات عماد الإدارة الحديثة وركيزة أساسية داخل المؤسسة نظرا لما يكسبه من فعالية وأهمية فبالإضافة لكونه يعمل على التنسيق بين وحداتها التنظيمية فهو يقوم بتطوير أداء المنظمات سواء على المستوى الداخلي والخارجي وبالتالي المساعدة على صنع القرارات ودعم ومساندة الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وذلك على مستوى عملياتها في مجالاتها الوظيفية من تسويق وإنتاج وتمويل... الخ

فمن خلال دراستنا لإحصائيات عن التحصيل الضريبي والتهرب والغش الضريبي لمديرية الضرائب لولاية مستغانم خلال الفترة (2013 - 2016) فباعتبار النظام الجبائي نظام تصريحي فإن لنظام المعلومات الدور الأساسي في التحكم في سيرورة المعلومات الجبائية وأثر بالغ في الرفع من معدلات التحصيل الضريبي والحد من التهرب والغش الضريبي .

الكلمات المفتاحية : المعلومات ، نظام المعلومات ، إدارة الضرائب ، التحصيل الضريبي

Résumé:

Systeme d'information est un élément essentiel dans l'administration moderne, il est considérée comme un pilier fondamental au sein de l'institution en raison des résultats de l'efficacité et de l'importance en plus d'être un travail de coordination entre les unités d'organisation, il s'intéresse à améliorer la performance des organisations, tant au niveau interne et externe, et donc adjoint de la prise de décision, et soutenir les fonctions administration de la planification, l'organisation, la direction et contrôlé au niveau de ses activités dans les domaines fonctionnels du marketing, de la production et de la finance ... etc

Grâce à notre étude des statistiques sur la collecte et l'évasion fiscale et la fraude fiscale à la Direction des impôts pour l'état de Mostaganem au cours de la période (2013-2016) système fiscal en considérant système déclaratif, le système d'information pour le rôle principal dans le contrôle du processus d'information fiscale et de l'impact important dans l'augmentation des taux de recouvrement l'impôt et réduire l'évasion fiscale et la fraude.

Mots-clés: information, système d'information, l'administration fiscale, recouvrement fiscale