

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية -دراسة حالة  
المديرية العامة للضرائب الوادي

**The impact of the application of electronic administration on the facilitation of the  
functions of tax administration staff–Case Study of the General Directorate of  
Taxes El-oued**

زهواني رضا

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي . الجزائر.

وصيف فائزة خير الدين

مخبر النمو والتنمية الاقتصادية في الدول العربية

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي . الجزائر.\*

khairy.oucif39@gmail.com

تاريخ القبول : 2019-12-03

تاريخ الاستلام: 2019-09-27

مستخلص:

هدفت هذه الدراسة لمعالجة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية، وتوصلت إلى ضرورة الإسراع في تطبيق توافر المتطلبات الميزانية المالية عن طريق تخصيص الدولة لمبالغ مالية تستثمر في سبيل تطوير برامج الإدارة الضريبية بدرجة أولى لما لها من تأثير جوهري في تسهيل مهام الموظفين داخل جهاز الضرائب، بالإضافة إلى اعتماد المتطلبات المادية والكفاءات البشرية ومتطلبات الأمن والسلامة والمتطلبات القانونية التشريعية كآلية إلزامية في جهاز الضرائب مواكبة إلى التطور الحاصل في الإدارة العمومية، وأوصت الدراسة إلى تعميم منظومة الإدارة الإلكترونية في كافة مصالح إدارات وزارة المالية للدولة الجزائرية، إضافة لتفعيل العلاقة الإلكترونية بين الجهات الحكومية لضمان تيسير المهام الإدارية والحصول على الرضى وأفضل الخدمات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الإدارة الضريبية.

تصنيف JEL :M11 ;O19 ;H29 .

**Abstract:**

This study aimed to address the impact of the application of electronic administration in facilitating the functions of tax administration staff, and reached the need to expedite the application of the availability of financial budget requirements by allocating the State of the amounts of money invested in the development of tax administration programs primarily because of its significant impact in facilitating the functions of employees within The Tax Authority, in addition to the adoption of material requirements and human competencies and security and safety requirements and legislative legal requirements as a mandatory mechanism in the Tax Authority to keep pace with the development in public administration, the study recommended to generalize the management system E in the interests of all departments of the Ministry of Finance of the Algerian state, In addition to activate the electronic relationship between government agencies to ensure the facilitation of administrative tasks and obtain satisfaction and the best services.

**Keywords:** E- Administration; E- government; Tax Administration.

**Jel Classification Codes :** M11; O19; H29

\* المؤلف المراسل.

## مقدمة:

لقد أصبح لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أكبر انتشار وصدى في وقتنا الراهن، نظرا لما حققته من تسهيل لظروف ومتطلبات الحياة اليومية من خلال توفير درجة عالية من الراحة والملائمة مع تسجيل السرعة في انجاز المهام وأداء الخدمات أو الحصول عليها، أيضا توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينبي مشاكل التعقيد الإداري والمرضى البيروقراطي. والإدارة الإلكترونية تطبيق لمفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل الإدارات، وتعتبر مصطلح حديث النشأة ويمكن أن نطلق عليها أيضا اسم الإدارة الرقمية، فبالنظر إلى تحسين جودة الخدمات داخل الإدارات العمومية بما يجسد الحكومة الإلكترونية، نلاحظ أن الإدارة الضريبية لم تستثنى من برامج التحسين والعصرنة التي طبقتها الدولة الجزائرية وذلك لما لهذه الإدارة من أهمية داخل إقليم الدولة ومن تأثير مباشر على الاقتصاد والخزينة العمومية للبلاد، هذا ما يؤدي إلى ضرورة تسهيل إجراءات معاملاتها للحصول على أفضل النتائج.

إشكالية الدراسة: تنبع إشكالية هذه الدراسة في معرفة

ما مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في رضا موظفي الإدارة الضريبية وتحسين الخدمة؟

الأسئلة الفرعية: وتتمثل فيما يأتي

- ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟
- هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين وتفعيل مهام الإدارة الضريبية عند مستوى معنوية 5%؟
- فرضيات الدراسة: بناء على ما تقدم اعتمادنا الفرضيات التالية
  - هناك علاقة إيجابية في تطبيق الإدارة الإلكترونية بأسلوب تكنولوجيا المعلومات ضمن أولويات الإدارة الضريبية في الجزائر.
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين وتفعيل مهام الإدارة الضريبية عند مستوى معنوية 5%.

أهمية الدراسة:

تدخل الأهمية البالغة من دراسة هذا الموضوع في مواكبة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجمل مؤسسات الدولة الجزائرية لما لذلك من ميزة في تحقيق النفع العام، واستخدام الإدارة الإلكترونية يدخل ضمن عامل الولوج إلى العولمة والتطور للدول والبلدان في جل المجالات، خصوصا بالتركيز على إدارة الضرائب التي تعتبر شريان الحياة في الدولة لما تحققه من عوائد يتم استثمارها في تحسين المرفق العام.

## أهداف الدراسة:

يسعى الباحثان من خلال دراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل عمل الإدارة الضريبية إلى:

- إظهار الدور الريادي للإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية:
- تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في تطبيق تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لدى مديرية الضرائب الوادي؛

- تقديم الدعم العلمي للمهتمين بهذا المجال في إطار الإضافة وفي البحث العلمي.

## تقسيمات الدراسة:

- المحور الأول: التعرف على الإدارة الإلكترونية وجوانبها:
- المحور الثاني: الإدارة الضريبية الجزائرية:
- المحور الثالث: الدراسة الميدانية بتحليل ومناقشة النتائج.

## 1. الإدارة الإلكترونية:

برز مصطلح الإدارة الإلكترونية حديثا وارتبط دوره بتحسين وتسريع أداء المنظمات والدول في تقديم أفضل وأجود أنواع الخدمات.

1.1 مفهوم الإدارة الإلكترونية: نظرا لحدثة مصطلح الإدارة الإلكترونية فقد تنوعت مفاهيمها لكونها غير مقتصرة فقط على وجود برمجيات وحواسيب وانترنت، وإنما يتعدى ذلك إلى التواصل مع الجمهور إلكترونيا ونذكر منها ما يلي:

الإدارة الإلكترونية عبارة عن منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني، والتحويلات للأموال، والتبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الإلكترونية من أجل توفير أمثل للوقت والجهد والمال ( مريم، 2014، ص 05). كذلك هي استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين إدارة المنظمة من تبسيط العمليات الخارجية إلى تحسين تدفق المعلومات داخل المكاتب ( Cook, Others, 2002, p 03)، ويعرفها ياوو وآخرين بأنها النهج الاستراتيجي لإدارة المنظمات الديناميكية ومنظمات المستقبل من خلال تنفيذ نظام الأداء والقائم على التكنولوجيا، فهو يركز على التكامل والذكاء الصناعي باستخدام التنمية السريعة والممنهجة نحو خلق بيئة المعرفة لتحقيق رؤية المنظمة ( Yao, Others, 2011, p 6658).

من خلال التعاريف السابقة للإدارة الإلكترونية يمكننا القول بأنها عبارة عن تطبيق لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في كافة هياكل الإدارة وهذا بتنفيذ الأعمال فيها إلكترونياً، بما يسهم في تطوير المنظومة الإدارية.

2.1 خصائص الإدارة الإلكترونية: إن مسار التغير من أسلوب الإدارة التقليدي إلى الأسلوب الحضاري للإدارة اعتمد على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال مما جعل الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص نسردها فيما يلي (عشور، 2010، ص 18-19):

1. 1.2 زيادة الإتقان: تمثل آلية عصرية في عملية التطور الإداري وذلك باحتوائها على مزايا المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في الإنجاز.

2.2.1 تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للعصرنة الإدارية عملت معظم الإدارات على إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى مصالحتها، لما لها من إمكانيات في تلبية حاجات المواطنين، أنشطة المنظمات بشكل مبسط وسريع (Khaled. A, 2017, p 86).

3.2.1 تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية تحتاج في البداية إلى إمكانيات مادية كبيرة بهدف دعم عملية التحول، فإن انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، بحيث لم تعد الضرورة في تلك المراحل للبيد العاملة ذات العدد الكبير (Sauret, 2004, p 288).

4.2.1 تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، حيث تعرف بأنها " إتاحة كل المعلومات وسهولة تبادلها لكافة المؤسسات ولجميع الأطراف، وأن تكون الحسابات العامة متاحة بصورة مباشرة وأن تتوفر معلومات كافية وشاملة ومنظمة عن عمل المؤسسة لكي يسهل رقابتها ومتابعتها" (عمير، 2013، ص 22).

3.1 أسباب التحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر: نتيجة لما شهده العالم وخصوصاً المتقدم من تسارع في تطور التكنولوجيا بشتى مجالاتها، وما فرضه التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمن سلامة العمليات، دعت هذه الأمور كلها إلى ضرورة مواكبة التطور الإداري نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر، كذلك اعتبار عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، إضافة لوجود أسباب أخرى للتحول الإلكتروني الإداري نوجزها فيما يلي (عبان، 2016، ص 70):

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة؛ صعوبة الوقوف على قياس معدلات قياس الأداء إحصائياً؛ ازدياد المنافسة على المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

وفي ما يلي الجدول الموضح للفروقات الملموسة من جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية

جدول (01) : المفاضلة بين النظام الإداري القديم والحديث

الخصائص	النموذج القديم	النموذج الحديث
التنظيم	بناء هرمي به تدرجات معروفة وثابتة للترقي في العمل	وجود شبكة الانترنت وإنشاء البنية المؤسسية على أساس التعاون
الموارد	الإعتماد على الأصول المادية	الإعتماد على رأس المال الفكري وأساليب العمل المرنة
الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية ومن خلال الورق وهي مثقلة بالبيروقراطية	تتسم بالتجديد عبر قنوات متعددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
مستوى البيروقراطية	عال	منخفض
الاستراتيجية	الإدارة هي الأساس	الزبون هو الأساس
القيادة	متسلطة	استشارية

المصدر: سخري قدوري، ( 2010)، الإدارة الإلكترونية وإمكانية تحقيق الجودة الشاملة. مجلة المنصور، عدد 14، خاص، مصر، ص 04.

من خلال الجدول رقم (01) نلاحظ أن الإدارة الإلكترونية قضت على الكثير من النقائص المحتواة داخل الإدارة التقليدية ووسعت الفجوة الزمنية بينهما بما يجعلها في الريادة وذات القبول العام من طرف الجميع .

2. أهداف الإدارة الإلكترونية وعناصرها:

1.2 الأهداف: Objectives تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق عدة أهداف في الإدارة حيث أن أهدافها كفيلة بالإلمام بجميع جوانب الإدارة بما يسمح بالوصول إلى عدة نتائج نذكر منها ما يلي (عبيد، 2013، ص 80):

- تقليص تكلفة الإجراءات الإدارية، إلغاء عامل المكان والزمان، زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع الشركات والمواطنين، إلغاء الأرشيف الورقي واستبداله بالنظام الإلكتروني.
- 2.2 عناصر الإدارة الإلكترونية: تتكون من أربعة عناصر هي (الخضر، عائشة، 2016، ص 243):

- عتاد الحاسوب: Computer hardware وهو كل ما يتعلق بأجهزة الحاسوب وملحقاتها.
- البرمجيات: Software هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي.

- الشبكات: Networks وتتمثل في الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت، الاكسترانت، وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة وإدارتها الإلكترونية.

- صناعات المعرفة: Knowledge makers وهو العنصر الأهم في الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية، والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة.

3. متطلبات الإدارة الإلكترونية إن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى امتلاك مقومات تمكنها من أداء الأعمال الموكلة إليها سواء كان ذلك في القطاع العام أو في القطاع الخاص وسوف ندرج هذه المقومات كالتالي:

1.3. المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، والعنصر البشري يمثل الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة الذين يمثلون البنية الانسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة (موسى، قريشي، 2011، ص 91).

2.3. المتطلبات التقنية: وتتمثل في توفير كل من (Haag, 2010, p325)

- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية والتي تشمل مختلف التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية.

- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية والتي تشمل مجموعة الخدمات والمعلومات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.

- متطلب قاعدة البيانات والمعلومات: هي مجموعة من الملفات التي ترتبط ببعضها، مثل قاعدة البيانات الخاصة بدائرة حكومية معينة كدائرة المياه والكهرباء فهي تشمل بيانات العملاء من حيث الأسماء ومجال إقامتهم، وأرقام عدادات المياه والكهرباء والمحاسبة الخاصة بكل عميل وتعمل قاعدة البيانات بنظام يسمى نظام معالجة البيانات وهو بدوره يتضمن العناصر الأساسية الآتية (كلثم، 2013، ص 39):

مدخلات النظام (system input): عمليات النظام (system operation): محركات النظام (system output): دائرة الرقابة (control circuit).

3.3. المتطلبات الإدارية و الأمنية: وهو إحداث تغييرات جوهرية داخل الإدارة الحكومية بقصد التكيف مع العصر وذلك من خلال (عشور، 2010، ص 23):

- تصميم الهياكل التنظيمية كلوحات الإدارة العامة؛ دراسة وتسهيل سير الإجراءات الإدارية؛ إعادة تأهيل وتدريب القيادات الإدارية التي تعول عليها الحكومة لإحداث التغيير النوعي في الخدمات التي تقدم للمواطنين .

- تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني، حيث يتطلب نجاح الإدارة الإلكترونية مستوى عال من توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي وتخريب.

3.4 . المتطلبات التشريعية والقانونية: وتضم المتطلبات القانونية ما يلي:

- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والمحافظة على الأسرار؛ تشريعات خاصة تحدد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية؛ تشريعات خاصة بتجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني (عشور، 2010، ص 24) .

2.3. عوائق مشروع توجه الجزائر نحو الإدارة الإلكترونية: هي التي تحول دون التطبيق الجيد لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في الإدارات نجد: ( Jessup, Valacich, (2008), p 598 )  
- عدم توفر المواد اللازمة لمبادرة الإدارة الإلكترونية؛

- تأخر وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب، والذي يشكل أساساً لأي عملية تنفيذاً للإدارة الإلكترونية؛ مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين لخشيتهم على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات ؛ نقص في القدرات على مجال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً وعدم كفاءة الموظفين.

كذلك وجود عراقيل تعترض انتشار تكنولوجيا الإعلام في المجتمع منها (غزال، 2014، الحكومة الإلكترونية في الجزائر) [: https://adelghezzal.wordpress.com](https://adelghezzal.wordpress.com)

- ضعف مجتمع المعلومات ؛ مشكلة التوقيع الإلكتروني ؛ غياب التشريع الإلكتروني.

4. الإدارة الضريبية الجزائرية:

1.4. مفهوم الإدارة الضريبية: تمثل إدارة الضرائب الجهاز المكلف بتطبيق التشريع الضريبي والتحقق من سلامته وهذا حماية لحقوق الدولة من جهة، وحقوق المكلفين من جهة أخرى، بالإضافة إلى اقتراح التعديلات والتشريعات الضريبية قصد تحسين كفاءة النظام الضريبي، وتعتبر عامل أساسي ومحرك للإصلاح الجبائي، إذ أنها هي التي تقوم بتطبيق مختلف الإجراءات والتشريعات وتحسيس المكلف بها، فالتشريع الجبائي وحده غير قادر على تحقيق أهداف السياسة الجبائية ما لم تتوافر إدارة ضريبية تتميز بدرجة عالية من الكفاءة (منور، حمو، 2009، ص 77) .

2.4. مشاكل الإدارة الضريبية الجزائرية: نجد من جراء انتهاء الجزائر لمبدأ الإصلاح الجبائي منذ سنة 1992 بدءا بقيامها بإصلاح ضريبي عام بإدخال تعديلات جذرية على مكونات النظام الضريبي من جميع جوانبه، وهذا بغية الوصول إلى حل للمشكل الجوهري وهو إحلال الجباية العادية من ناحية الموردود محل الجباية البترولية التي يقوم عليها الاقتصاد الجزائري ( بومدين وآخرون، 2015، ص 155) .

3.4. مشروع عصرنة الإدارة الضريبية في الجزائر: بناء على تبني مشروع العصرنة لقطاع الضرائب، أسفرت الجهود الإدارية والتقنية التي قامت بها المديرية العامة للضرائب، في توظيف متعامل إسباني Indra-sistemas قصد اقتناء ووضع نظام معلوماتي جبائي يتشكل هذا المشروع من 23 حصة، يركز على حل معلوماتي من نوع (ERP-SAP)، يتشكل من عدة وحدات مدمجة تستجيب لمتطلبات المهام الحرفية لإدارة جبائية، مع برمجة العناصر الآتية: (رسالة المديرية العامة للضرائب، 2013، تبسيط الإجراءات الإدارية ) [https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/lettres\\_10/09/2019](https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/lettres_10/09/2019)

- ضبط وتحديد الحل المعلوماتي؛ التكفل بالتطورات المعلوماتية الخاصة باحتياجات المهام الحرفية للمديرية العامة للضرائب .

وقام المشرع الجزائري بالعديد من الخطوات لرقمنة الإجراءات الجبائية وتمثل في :

1.3.4 . إحداث موقع الكتروني للإدارة الضريبية : سمح إدخال تقنية الإعلام الآلي بإحداث موقع الكتروني لإدارة الضرائب يسمح لها بتقديم كافة المعلومات الجبائية للمكلفين بالضريبة من قوانين جبائية، قوانين المالية ومختلف المعلومات الجبائية .

2.3.4 . رقمنة إجراءات التقييم الجبائي : أصبح بإمكان المكلف بالضريبة الحصول على رقم التعريف الجبائي الكترونيا عن طريق الانترنت فيكتفي المكلف بإدخال البيانات الخاصة به على الموقع الإلكتروني المخصص لهذا الغرض للحصول على رقم التعريف الجبائي الخاص به، بالإضافة أنه يوفر للمكلف إمكانية التأكد من صحة رقم تعريفه الجبائي وما إذا كان هذا الرقم قيد النشاط أو موقف ( المديرية العامة للضرائب، 2017، اجراء الحصول على رقم التعريف الجبائي) <https://nifenligne.mfdgi.gov.dz> (02/08/2019) .

3.3.4 . وضع نظام للتصريح عن بعد: انتقلت الإدارة الضريبية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في علاقتها مع المكلفين بالضريبة وهذا باستحداث نظام التصريح عن بعد ( جبايتك JIBAYATIC) كان اعتماد تقنية التصريح عبر الانترنت والدفع الإلكتروني بالنسبة للمكلفين بالضريبة الخاضعين لمديرية كبريات المؤسسات (DGE) نظام التصريح عن بعد هو نظام إلزامي إبتداءا من جانفي 2018 يجب التقيد به كما باستطاعتهم تسديد كافة الضرائب



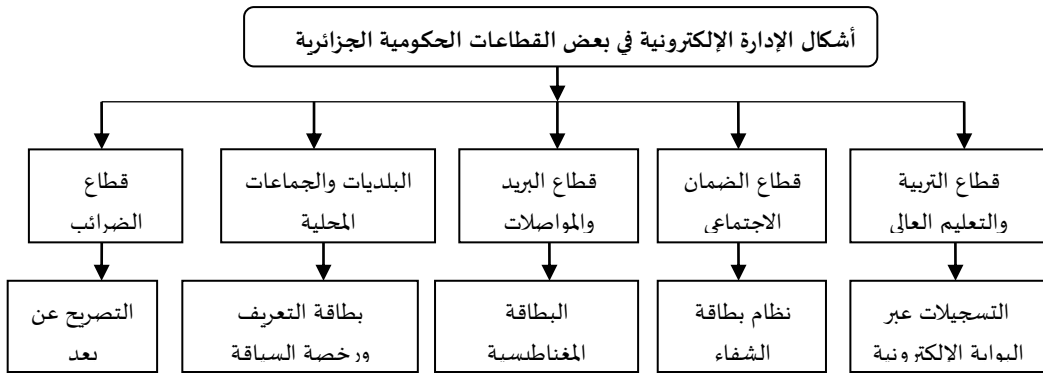
والرسوم عن طريق الدفع الإلكتروني (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، قانون المالية 2018، المادة 55، ص 27).

#### 4.4. نموذج تبني مشروع الإدارة الإلكترونية في بعض القطاعات الجزائرية:

يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال بداية من عام 2009 في إطار تشاورات شملت إدارات ومتعاملين اقتصاديين وعموميين وخواص، كما شملت الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية، وهذا من أجل تشييد مجتمع الإدارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي في الجزائر (فرطاس، 2016، ص 316).

وفي ما يلي نموذج لبعض القطاعات العاملة بهذا النموذج العصري

الشكل رقم (01) يوضح نموذج بعض القطاعات المطبقة لأسلوب الإدارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحثان

#### 5. خطوات الدراسة الميدانية:

1.5. مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارة الضريبية بالوادي .

2.5. عينة الدراسة: تم تحديد العينة عشوائيا من الموظفين الموجودين في المديرية العامة للضرائب بالوادي.

3.5. الاستبانة الموزعة: تم توزيع استبانة والمكونة من 45 استمارة ، واسترجعنا 40 استمارة، وتمت الدراسة على الاستبانة التي استرجعت والمكونة من 40 استمارة.

4.5. أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات: تتنوع أساليب جمع البيانات فمنها أسلوب المقابلات الشخصية، وأسلوب المكالمات التليفونية، وأسلوب الملاحظة، أسلوب الإستبانة... ، وقد اعتمدنا أسلوب الإستبانة كوسيلة لجمع البيانات الضرورية للدراسة التطبيقية لما تضمنه من وضوح واكتساب للوقت ومساهمته في سرية المعلومات.

5.5. متغيرات الدراسة: وهي استجابة عينة الدراسة لفقرات الاستبانة ذات المتغيرات التالية:

1.5.5. المتغيرات المستقلة: متغير توافر المتطلبات المادية في إدارة الضرائب لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المتطلبات المادية)، متغير توافر الكفاءات البشرية الفنية في إدارة الضرائب لتطبيق الإدارة الإلكترونية (المتطلبات البشرية الفنية)، متغير توافر الميزانية المالية لدى الإدارة بما يسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المالية)، متغير توافر الأمن والسلامة على البيانات لتطبيق الإدارة الإلكترونية (متطلبات الأمن والسلامة).

2.5.5. المتغير التابع: متغير مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية.

6.5. المعالجة الإحصائية المستخدمة: تم معالجة الإستبانة وفق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V.22 باستخدام نوعان من الأساليب هي:

1.6.5. أساليب الإحصاء الوصفي: لقياس الاتجاه العام لمحاوور الدراسة واستخدم منها التالي: – التوزيع التكراري للإجابات؛ الوسط الحسابي لتحديد مستوى الإجابة؛ الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت القيم حول أوساطها الحسابية.

2.6.5. أساليب الإحصاء الاستدلالي: وقد استخدمت منها الاختبارات التالية

– ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات الإستبانة؛ الانحدار المتعدد لمعرفة معنوية الانحدار واختبار الفروض وتحديد نموذج الدراسة.

6. التحليل الإحصائي للإستبانة:

1.6. ثبات واتساق أداة الدراسة: من أجل التأكد من ثبات واتساق أداة الدراسة تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha حيث بينت نتائج القياس ارتفاع معامل ألفا للإستبانة ككل (0.830) وهو ثبات قوي يعتدى به لتحليل الإستبانة لمجموع 20 فقرة، وبلغ ثبات محاور الإستبانة (0.790) ألفا كرونباخ وهو ثبات يُعتدى به لتحليل الإستبانة لمجموع الخمس محاور، وبلغ ثبات محاور الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

## الجدول رقم (02): اختبار الثبات محاور الدراسة

عدد الفقرات	Cronbach's Alpha	المحور
	0.830	ثبات الاستبانة كاملة
	0.790	ثبات المحاور الخمس للاستبانة
4	0.834	ثبات المحور الأول ( المتطلبات المادية)
4	0.896	ثبات المحور الثاني (المتطلبات البشرية الفنية)
4	0.868	ثبات المحور الثالث (المتطلبات المالية)
4	0.785	ثبات المحور الرابع (متطلبات الأمن والسلامة)
4	0.770	ثبات المحور الخامس (مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل مهام الإدارة الجبائية)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22

## 2.6. الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة:

## جدول رقم(03): مستويات إجابات فقرات المحور الأول(المتطلبات المادية)

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتطلبات المادية
متوسط	1.277	2.60	تتوفر الإدارة على خدمات الانترنت سريعة وسهلة التدفق.
منخفض	1.449	2.55	تملك الإدارة شبكة انترانت داخلية تعمل على تسهيل تبادل المعلومات بين الموظفين.
مرتفع	1.259	3.58	وجود نظام معلومات يسهل تبادل البيانات بين إدارة الضرائب والمديرية العامة.
متوسط	1.131	2.95	غياب الوسائل المادية التي تساهم في استخدام التكنولوجيا بصورة أسهل.
متوسط	0.94968	2.9188	المحور الاول للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22

يتضح من الجدول رقم(03) مستويات إجابات أفراد الدراسة حول المحور الأول والمتعلق ب (المتطلبات المادية)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة 03 بانحراف معياري قدره (1.259)، ومتوسط حسابي (3.58) بإجمالي موافقة بمستوى مرتفع، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة 04 حيث بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.131)، ومتوسط حسابي (2.95) بإجمالي موافقة بمستوى مرتفع، فيما حل في المرتبة الأخيرة الفقرة 02 بانحراف معياري قدره(1.449)، ومتوسط حسابي (2.55) وهو ما يقابل درجة غير موافق في مقياس لكارث الخماسي بمستوى منخفض، ويتضح من الجدول رقم (03) أن قيمة انحراف معياري (0.94968)، وبمتوسط الحسابي للمحور الأول (2.9188)، وهو ما يقابل صحيح لحد ما، أي أن توافر المتطلبات المادية

في إدارة الضرائب لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعتبر متوسط الدرجة وهذا يدل على وجود جزء كبير من المتطلبات المادية داخل الإدارة الضريبية.

#### جدول رقم(04): مستويات إجابات فقرات المحور الثاني (المتطلبات البشرية الفنية)

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتطلبات البشرية الفنية
متوسط	0.862	2.78	01. توفر إدارة الضرائب على الكفاءات البشرية التي تساهم في استخدام الإدارة الإلكترونية.
متوسط	0.862	2.78	02. تتوفر إدارة الضرائب على الكفاءات البشرية التي تعمل على معالجة الملفات الإلكترونية.
منخفض	0.905	2.53	03. تمتلك إدارة الضرائب تقنيين يجيدون التحكم في أجهزة الإدارة الإلكترونية .
متوسط	1.061	3.05	04. غياب دورات تكوينية وتدريبية التي تساعد الموظفين على استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية.
متوسط	0.75147	2.7813	المحور الثاني للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22

يتضح من الجدول رقم(04) مستويات إجابات أفراد الدراسة حول المحور الثاني والمتعلق ب (المتطلبات البشرية الفنية )، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة 04 بانحراف معياري قدره (1.061)، ومتوسط حسابي (3.05) وهو ما يقابل درجة صحيح لحد ما بمستوى متوسط، فيما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة 03 بانحراف معياري قدره(0.905)، ومتوسط حسابي (2.53) وهو ما يقابل ما يقابل عدم الموافقة بمستوى منخفض، ويتضح من الجدول رقم (04) أن المتوسط الحسابي للمحور الثاني (2.7813)، بقيمة انحراف معياري (0.75147) وهو ما يقابل درجة صحيح لحد ما بمستوى متوسط؛ أي أن توافر الكفاءات البشرية الفنية في إدارة الضرائب لتطبيق الإدارة الإلكترونية يوحي بوجود العنصر البشري داخل الإدارة بدرجة ملاءمة .

#### جدول رقم(05): مستويات إجابات فقرات المحور الثالث (المتطلبات المالية)

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتطلبات المالية
متوسط	0.712	3.18	01. تتوافر لدى إدارة الضرائب ميزانية خاصة بتطوير الإدارة الإلكترونية.
متوسط	1.31587	3.18	02. يوجد لدى إدارة الضرائب ميزانية كافية لحماية أجهزة الإدارة الإلكترونية .
مرتفع	0.687	3.70	03. تقدم إدارة الضرائب حوافز مالية تتماشى ومتطلبات الإدارة الإلكترونية .
مرتفع	1.013	3.50	04. تتوفر للمؤسسة الميزانية الكافية لتدريب العاملين في مجال الإدارة الإلكترونية.
متوسط	0.61485	3.3875	المحور الثالث للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22

يتضح من الجدول رقم(05) مستويات إجابات أفراد الدراسة حول المحور الثالث والمتعلق ب (المتطلبات المالية)؛ حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة 03 بانحراف معياري قدره (0.687)، ومتوسط حسابي (3.70) وهو ما يقابل الموافقة بمستوى مرتفع. فيما جاء في المرتبة الأخيرة بالتوازي الفقرتين 01-02 بانحراف معياري قدره(0.712)، ومتوسط حسابي (3.18) وهو ما يقابل صحيح لحد ما بمستوى متوسط، ويتضح من الجدول رقم (05) أن المتوسط الحسابي للمحور الثالث (3.3875)، بانحراف معياري (0.61485)، أي ما يقابل درجة صحيح لحد ما بمستوى متوسط؛ أي أن توافر الميزانية المالية لدى الإدارة الضريبية بما يسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية يظهر أن الإدارة تهتم بدرجة معقولة بتوفير الميزانية الخاصة بالتطوير.

**جدول رقم(06): مستويات إجابات فقرات المحور الرابع (متطلبات الأمن والسلامة)**

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متطلبات الأمن والسلامة
متوسط	0.992	2.88	01. وجود تعليمات وتشريعات قانونية تعزز استعمال وسائل الأمن والوقاية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.
متوسط	0.987	3.28	02. توفر إدارة الضرائب أنظمة حماية متطورة لضمان سلامة وحماية العمليات الإدارية الإلكترونية.
متوسط	0.921	3.15	03. تعمل إدارة الضرائب على توفير نظام لحفظ معلومات الإدارة الأساسية من الاختراق والتلف.
متوسط	0.883	3.30	04. وجود معايير وضوابط في إدارة الضرائب لاختيار العاملين بإدارة سلامة وأمن المعلومات.
متوسط	0.65731	3.1500	المحور الرابع للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22

يتضح من الجدول رقم(06) مستويات إجابات أفراد الدراسة حول المحور الرابع والمتعلق ب(متطلبات الأمن والسلامة)؛ حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة 04 بانحراف معياري قدره (0.883)، ومتوسط حسابي (3.30) وهو ما يقابل درجة صحيح لحد ما بمستوى متوسط، فيما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة 01 بانحراف معياري قدره(0.992)، ومتوسط حسابي (2.88) وهو ما يقابل ما يقابل درجة صحيح لحد ما بمستوى متوسط، ويتضح من الجدول رقم (06) أن المتوسط الحسابي للمحور الرابع (3.1500)، بقيمة انحراف معياري (0.65731)، وهو ما يقابل درجة صحيح لحد ما بمستوى متوسط؛ أي توافر الأمن والسلامة على البيانات الإلكترونية يعتبر ذو درجة متوسطة ويبدل على وجود اهتمام معتبر من طرف إدارة الضرائب من اجل الحماية والأمن للمعلومات.

## جدول رقم(07): مستويات إجابات فقرات المحور الخامس (مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية)

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية
متوسط	0.862	2.78	01. تتيح الإدارة الإلكترونية للموظف سهولة التصرف في أعماله دون العودة إلى مسؤولية .
منخفض	0.645	2.55	02. تساعد الإدارة الإلكترونية في إلغاء الحواجز الإدارية بين مختلف المستويات الإدارية.
متوسط	0.921	3.15	03. تساهم الإدارة الإلكترونية في تسهيل إجراءات الرقابة الجبائية .
متوسط	1.013	3.50	04. تعمل الإدارة الإلكترونية على التقليل أو الحد من أساليب الغش والتهرب الضريبي .
متوسط	0.60205	3.0083	المحور الخامس للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22

يتضح من الجدول رقم(07) مستويات إجابات أفراد الدراسة حول المحور الخامس والمتعلق ب (مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية)؛ حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة 04 بانحراف معياري قدره (1.013)، ومتوسط حسابي (3.50) وهو ما يقابل درجة صحيح لحد ما بمستوى متوسط، فيما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة 02 بانحراف معياري قدره(0.645)، ومتوسط حسابي (2.65384) وهو ما يقابل درجة صحيح لحد ما بمستوى متوسط، ويتضح من الجدول رقم (07) أن المتوسط الحسابي للمحور الخامس (3.0083)، بقيمة انحراف معياري(0.60205) وهو ما يقابل درجة صحيح لحد ما بمستوى متوسط؛ أي مستوى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية يعتبر متداول ومرغوب به بصفة مقبولة من طرف الجميع ولكن يظهر أن هناك صعوبة في تطبيقها.

### 3.6. اختبار مدى صلاحية البيانات:

بالإعتماد على نتائج الإحصاء الوصفي والتأكد من من صحة البيانات لاختبار العلاقة بينها فقد قامت الدراسة على اعتماد الإختبارات التالية:

3.6.1. اختبار علاقة الارتباط: دراسة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة من خلال الأتي:

- معامل الارتباط باستخدام مصفوفة الارتباط المتعدد:

يوضح الجدول التالي دراسة العلاقة الارتباطية بين محاور الاستبيان للمتغيرات المستقلة

والمتمغير التابع باستخدام معامل بيرسون بمستوى الدلالة الإحصائية

## جدول رقم(08): العلاقة الارتباطية Corrélations بين محاور الإستبيان

		المتطلبات المادية	المتطلبات البشرية الفنية	المتطلبات المالية	متطلبات الأمن والسلامة	مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية
مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية	ارتباط بيرسون	0.282	0.724**	0.863**	0.859**	1
	Sig.الدلالة الإحصائية	0.078	0.000	0.000	0.000	-
	N	40				

\*\*العلاقة دالة بدرجة معنوية أكبر من 0.01.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22

نلاحظ من خلال الجدول إن معامل الارتباط الخطي لبيرسون بين المحور الأول(المتطلبات المادية) والمحور الخامس (مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية) الحديثة تساوي (0.282) يدل هذا المعدل على وجود ارتباط طردي ضعيف بين المحورين وهذا نظرا لعدم الاهتمام بهذا الجانب في الإدارة، أيضا عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 1%.

أما المعامل الارتباط لبيرسون بين المحور الثاني(المتطلبات البشرية الفنية) والمحور الخامس (مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية) يساوي (0.724) يدل هذا المعدل على وجود ارتباط طردي قوي بين المحورين، ووجود دلالة إحصائية عند معنوية 1%.

أما المعامل الارتباط لبيرسون بين المحور الثالث (المتطلبات المالية) والمحور الخامس (مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية) يساوي (0.863) يدل هذا المعدل على وجود ارتباط طردي قوي بين المحورين، أيضا وجود دلالة إحصائية عند معنوية 1%.

أما المعامل الارتباط لبيرسون بين المحور الرابع (متطلبات الأمن والسلامة) والمحور الخامس (مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية) يساوي (0.859) يدل هذا المعدل على وجود ارتباط طردي قوي بين المحورين، أيضا وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 1% بما يسهم في الارتباط الكبير بين ضرورة تطبيق معايير الأمن والسلامة في الإدارة الضريبية.

- اختبار العلاقة الارتباطية بين المتغيرات: للوصول الى قياس درجة وجود ارتباط بين المتغيرات نقوم بالاختبار التالي :

$$Y = \beta_0 + Bx_1 + \beta x_2 + \beta x_3 + \beta x_4 + \varepsilon = 0; H_0 \text{ الفرضية الصفرية}$$

$$Y = \beta_0 + Bx_1 + \beta x_2 + \beta x_3 + \beta x_4 + \varepsilon \neq 0; H_1 \text{ الفرضية الصفرية}$$

جدول رقم(09): مؤشرات اختبار الانحدار لنموذج مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية والمتغيرات المستقلة

معامل الارتباط R=0.94		معامل التحديد R <sup>2</sup> =0.90			
قيمة (F) =78.977		مستوى المعنوية 0.000			عند $\alpha=0.05$
المتغير	معاملات غير قياسية		معاملات قياسية		معنوية (t)
	B	ES	Bêta ( B )	قيمة (t)	
(الثابت)	0.147	0.276	-	0.531	0.598
المتطلبات المالية	0.845	0.080	0.863	10.515	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

من خلال الجدول رقم (09) يتضح لنا وجود ارتباط قوي حيث قيمة معامل الارتباط R تساوي 0.94 حيث أن هذا يدل على أن المتغيرات المستقلة (متطلبات الأمن والسلامة والمتطلبات المادية، المتطلبات البشرية الفنية، المتطلبات المالية) تفسر 90% بالمائة من المتغير التابع (مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية) والنسبة الباقية تعود لمتغيرات أخرى لم تدرج ضمن هذا النموذج، كما أن قيمة f تساوي 78.977 بمستوى دلالة 0.000 أي أقل من 5% هذا يجعلنا نقوم ب:

- رفض الفرض الصفري  $H_0$ : وهو عدم وجود علاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة .
- قبول الفرض البديل  $H_1$ : وهو أن الانحدار معنوي ولا يساوي الصفر أي أنه توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة (متطلبات الأمن والسلامة، المتطلبات البشرية الفنية، المتطلبات المادية، المتطلبات المالية) والمتغير التابع (مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية) هذا ما تم ملاحظته أثناء قيامنا بالدراسة البحثية داخل مديرية الضرائب بالوادي.
- ويتضح كذلك من الجدول رقم ( 09 ) المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيراً على المتغير التابع من خلال الدلالة الإحصائية متغير المتطلبات المالية، بالإضافة إلى معاملات معادلة الانحدار المتعدد والتي تساعد في الحصول على معاملات التأثير بين المتغيرات ومعادلة خط الانحدار كالتالي:
- **المعادلة بدلالة المتطلبات المالية بتطبيق الانحدار المتعدد التدريجي وحسب قيمة الدلالة المعنوية 0.05.**

$$Y = b_0 + (b_1 * x_1) + (b_2 * x_2) + (b_3 * x_3) + (b_4 * x_4)$$

- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية (Y): المتغير التابع.
- (b<sub>0</sub>): الثابت.

- المتطلبات المالية (X<sub>1</sub>): المتغير المستقل المقبول في النموذج.

$$Y = 0.147 + (0.845 * x_1)$$



ومن المعادلة يتضح أن مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتفعيل مهام الإدارة الجبائية غير معدومة وتساوي (0.147)، وتتأثر بمعامل انحدار (0.845) من كل وحدة واحدة من المتغير المستقل الأول (المتطلبات المالية).

#### 7. اختبار فرضيات الدراسة:

مما سبق تم التوصل إلى النتائج الميدانية المتعلقة بتفعيل أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية وخلصت نتائج فرضيات الدراسة إلى:

- الفرضية الأولى القائلة هناك علاقة إيجابية في تطبيق الإدارة الإلكترونية بأسلوب تكنولوجيا المعلومات ضمن أولويات الإدارة الضريبية في الجزائر من خلال اعتماد أسلوب العصرية من طرف وزارة المالية لمديرية الضرائب والسعي لتعميمه في مديرياتها عبر ربوع الوطن باستعمال أحدث الوسائل المتطورة وما لاقاه من استحسان للمكلفين والموظفين في تيسير الخدمات وزيادة الثقة والشفافية الضريبية من خلال التصريحات المقدمة للإدارة الضريبية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.

- الفرضية الثانية القائلة بوجود علاقة ذات دلالة احصائية بين توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين وتفعيل مهام الإدارة الجبائية عند مستوى معنوية 5% مؤكدة بما لاحظناه من وجود ارتياح داخل الإدارة الجبائية مما عكس السرعة والدقة في توفير الخدمات بكل سهولة من طرف الموظفين وبالتالي فالفرضية صحيحة.

#### 8. خاتمة:

تطرقنا هذه الدراسة لموضوع أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل مهام الإدارة الضريبية من خلال التركيز على مديرية الضرائب لولاية الوادي بدراسة عينة من الموظفين وتوصلنا إلى ضرورة تحقيق أهداف الإدارة الضريبية من خلال وضع مجموعة من التدابير والإجراءات الضرورية لتطبيق تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بأسرع وقت وأحدث التقنيات بما يتماشى مع طلبات ورغبات الموظفين والجمهور، لمواجهة التحديات والتوصل إلى تحسين خدماتها الضريبية.

#### 9. توصيات الدراسة:

بناء على دراسة موضوع الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب لابد الإرشاد إلى ضرورة:

- تعميم منظومة الإعلام الآلي في كافة مصالح الإدارة الضريبية وربطها بالشبكة لضمان جودة الخدمة المقدمة من حيث السرعة والإتقان.

- ربط الإدارة الضريبية بمختلف الإدارات وإنشاء شبكة معلوماتية لتبادل المعلومات والتحكم والحد من التهرب والغش الضريبي.
- إجراء دورات تدريبية وتكوينية لأعوان الإدارة الضريبية بالتركيز على إبراز تجارب الدول الرائدة في مجال الحكومة والإدارة الإلكترونية.
- إقامة أيام إعلامية مفتوحة حول الإدارة الضريبية من أجل إعلام وتوجيه المكلفين بطرق الرقابة والتحصيل.
- الحرص على الامن المعلوماتي والإلكتروني من الأخطار المختلفة(القرصنة والجوسسة الإلكترونية) سواء الوطنية أو الدولية باستعمال أقوى أساليب وبرامج الامن والحماية الإلكترونية.

#### قائمة المصادر والمراجع

#### ❖ المصادر والمراجع باللغة العربية

##### الكتب:

- منور أوسيرير، محمد حمو، (2009)، *محاضرات في جباية المؤسسات*، مكتبة الشركة الجزائرية، الطبعة 1، الجزائر.
- *الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية*، (2017)، *قانون المالية 2018 المادة 55*.
- المقالات في مجلة علمية
- مريم ساعد، إلياس حناش، (2014)، *الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية*، مداخلة في الملتقى الدولي بعنوان جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية، حالة البلدان العربية يوم 29-30 أكتوبر 2014، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.
- سخري قدوري، (2010)، *الإدارة الإلكترونية وإمكانية تحقيق الجودة الشاملة*، مجلة المنصور، عدد 14، خاص، مصر.
- بومدين حسين، بن شعيب نصر الدين، بومدين محمد، (2015)، *تقييم فعالية النظام الضريبي في الجزائر*، مجلة الابتكار والتسويق، العدد 2 المجلد 1، جامعة الجبلاي اليابس سيدي بلعباس، الجزائر.
- سعاد عمير، (2013)، *الشفافية والمشاركة على ضوء أحكام القانون 07/12 المتضمن قانون الولاية*، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، العدد 7، الجزائر.
- عبيد صالح، حسن المختن، (2013)، *الحكومة الإلكترونية في مجال المرور*، دراسة تطبيقية على إمارة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة: مركز بحوث الشرطة، ط1، الشارقة.
- رابي لخضر، لكحل عائشة، (2016)، *الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية*، مجلة *الدراسات القانونية والسياسية*، جامعة الأغواط، العدد 03، الجزائر .
- موسى عبد الناصر، محمد قريشي، (2011)، *مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري* بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة ورقلة، الجزائر

- فرطاس فتيحة، (2016)، *عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين*، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، جامعة خميس مليانة، الجزائر.
- الرسائل الجامعية
- عشور عبد الكريم، (2010)، *دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر*، رسالة ماجستير كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، منشورة، الجزائر.
- عبان عبد القادر، (2016)، *تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة*، بتصرف، رسالة دكتوراه كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- كبيسي كلثم محمد، (2013)، *متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية التابعة لدولة قطر*، رسالة ماجستير مقدمة في الجامعة الافتراضية الدولية، قطر.
- المواقع الإلكترونية
- عادل غزال، (2014)، *الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفاذ إلى مجتمع المعلومات*،  
<https://adelghezzal.wordpress.com/2014/12/18/> (10/09/2019)
- رسالة المديرية العامة للضرائب، نشرة شهرية العدد 69/2013 (10/09/2019)  
[https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/lettres\\_dgi/LDGI%2069.pdf](https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/lettres_dgi/LDGI%2069.pdf)
- المديرية العامة للضرائب، (2017)، *اجراء الحصول على رقم التعريف الجبائي*، (02/08/2019)  
<https://nifenligne.mfdgi.gov.dz/>
- ❖ المصادر والمراجع باللغة الأجنبية
- Cook. Meghan, Others, (2002), **Making a Case for local E-Government**, Center for Technology in Government, University at Albany New York, USA.
- Yao. Liu, Others, (2011), **E-Management Development and Development Strategy for Futuree organization**, African jornal of Business Managment, vol 05, No. 16.
- Sauret, Jacques, (2004), **Efficacité de L'Administration et Service à L'Administraté**, Revue Française d'aministration publique, France .
- Haag. Stephen, Cummings. Maeve, (2010), **Management Information Systems for the Information Age**. McGraw-Hill Companies, New York, USA.
- Jessup. Leonard, Valacich. Joseph, (2008), **Information Systems today: Managing in the digital world**, Edition 3, International Journal of Information Management.
- Khaled Adnan Bataineh, (2017), **The Impact of Electronic Management on the Employees' Performance Field Study on the Public Organizations and Governance in Jerash Governorate**, Journal of Management and Strategy, Vol (08), Issue (05).