

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر

الميدان: علوم اقتصادية، تسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم مالية والمحاسبة

تخصص: محاسبة وتدقيق

بمعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية

دراسة ميدانية في مركز الضرائب لولاية سعيدة

تحت إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبة:

- الدكتور: خراف مخطارية

- عميري خديجة

نوقشت وأجيزت علينا بتاريخ:.....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- الدكتور/ بدري عيد المجيد.....رئيسا

- الدكتور/ خراف مخطارية..... مشرفا

- الدكتور/ نزعي فاطمة.....مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء و تشكرات

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي أنار لنا العلم و المعرفة و أعانني على أداء هذا الواجب

ووفقني في إنجاز هذا العمل.

أتقدم بالشكر الجزيل لأستاذتي الدكتوراه/خفاف مختارية التي قبلت الإشراف على هذه المذكرة و كان لها الفضل في إخراجها في صورتها النهائية، ولم تدخر جهدا في مساعدتي ، وكانت تحثني على البحث ، وتقوي عزيمتي عليه فلها مني كل تقدير حفظها الله ومتعها بالصحة و العافية ، كما أشكر الأستاذة المحترمة الدكتوراه/بولومة هجيرة على مساعدتها و نصائحها القيمة .

كما أتقدم بالشكر إلى كل عمال مركز الضرائب لولاية سعيدة و على رأسهم السيد لخضاري حمد و الذي لم يبخل علي بمعلوماته.

و إلى كل الأساتذة و الزملاء و الأصدقاء الذين ساعدونا بتشجيعاتهم ، و إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.

كم أهدي هذا العمل المتواضع إلى والدتي العزيزة التي رعتني بحنانها و عطفها.

و إلى والدي الذي في صمته نصيحة و تشجيع و فخر.

و إلى إخوتي كريم و ربيع و مصطفى، و زوجاتهم و أولادهم، و أختي و رفيقة دربي رنيم.

و صديقتي كنزة و روضة و إلى كل العائلة و زملاء الدراسة .

المخلص

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية-دراسة ميدانية على مستوى مركز الضرائب لولاية سعيدة، تمت الدراسة على عينة مكونة من 53 موظف بمختلف رتبهم من مركز الضرائب لولاية سعيدة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، و تم الاعتماد على نموذج الانحدار المتعدد لمعرفة نوع العلاقة بين متغيرات الدراسة، و تمت معالجتها عن طريق البرنامج الإحصائي Spss النسخة 20. و قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأجهزة و المعدات، الشبكات، الموقع الإلكتروني، الموارد البشرية)على جودة الخدمات الجبائية، و هذا سببه عدة عوامل منها أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزز جودة الخدمات الجبائية من خلال تحسين الكفاءة، تسهيل الوصول إلى المعلومات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية – الإدارة الجبائية- جودة الخدمات الجبائية.

تصنيفات jel: M15 ,M20,M25

Abstract:

This study aimed to find out the role of electronic administration in improving the quality of tax services - a field study at the level of the tax center in the state of Saïda, The study was conducted on a sample of 53 employees of various ranks from the tax center in the state of Saïda, where the descriptive analytical approach was used, and the multiple regression model was releid on to find out the type of relationship between the study variables, and it was processed using the statistical program Spss version 20. The study reached a set of results the most important of which is the presence of a statistically significant positive effect of applying the dimensions of electronic management (devices and equipment, networks, website, human resources) on the quality of tax services, This is due to several factors, including that the application of electronic management enhances the quality of tax services By improving efficiency, facilitating access to information.

Keywords: electronic management, fiscal management, quality of fiscal management services

Jel classification codes :M15,M20,M25

فهرس المحتويات

الفهرس

المحتوى	رقم الصفحة
البسملة	01
إهداء و الت شكرات	02
ملخص	03
فهرس المحتويات	04
فهرس الجداول	05
فهرس الأشكال	06
مقدمة عامة	أ-هـ
الفصل الأول: الإطار النظري و الدراسات السابقة	07
تمهيد	07
المبحث الأول: الإطار النظري لأهم أدبيات الدراسة	08
أولاً: مفاهيم أساسية حول الإدارة الإلكترونية	08
1- مفهوم الإدارة الإلكترونية	08
2- مبادئ و أهداف الإدارة الإلكترونية	09
3- خصائص الإدارة الإلكترونية	10
4- عناصر و وظائف الإدارة الإلكترونية	11
5- متطلبات الإدارة الإلكترونية	13
6- أسباب الإدارة الإلكترونية	14
ثانياً: مفاهيم أساسية حول الإدارة الجبائية	15
1- مفهوم الإدارة الجبائية	15
2- مهام الإدارة الجبائية	16
3- وظائف الإدارة الجبائية	16
4- التزامات الإدارة الجبائية	17
5- مقومات نجاح الإدارة الجبائية	18
6- جودة الخدمات الجبائية	19
ثالثاً: علاقة الإدارة الإلكترونية بالإدارة الجبائية	22
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	23
أولاً: دراسات عربية أو محلية	23

27	ثانيا: دراسات أجنبية
28	ثالثا: المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
30	خلاصة الفصل الأول
32	الفصل الثاني : دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية سعيدة
32	تمهيد
33	المبحث الأول: الطريقة و الإجراءات
33	أولا: عرض و تحليل البيانات
33	1-مجتمع و عينة الدراسة
33	2-لمحة عن مركز الضرائب
36	3-طريقة جمع البيانات
36	4-متغيرات الدراسة
39	5-أساليب المراجعة الإحصائية
40	ثانيا: الاختبارات الخاصة بالاستبيان
40	1- اختبار التوزيع الطبيعي
41	2- اختبار ثبات و صدق أداة القياس
42	المبحث الثاني: نتائج الفرضيات و مناقشتها
42	أولا: تحليل خصائص العينة
42	1-توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
43	2-توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية
44	3-توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية
46	ثانيا: اتجاه إجابات أفراد العينة
46	1- عرض و تحليل نتائج المحور الأول الخاص بالإدارة الالكترونية
47	2- عرض و تحليل نتائج المحور الثاني الخاص بجودة الخدمات الجبائية
49	ثالثا: الفرضيات:
49	1-الفرضية الرئيسية الأولى
51	2-الفرضية الرئيسية الثانية
52	3-الفرضية الرئيسية الثالثة
55	خلاصة الفصل الثاني
58	خاتمة
61	قائمة المراجع و المصادر

	الملاحق
--	---------

فهرس الجداول و الأشكال

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية	29
02	توزيع عدد الاستثمارات على عينة الدراسة	33
03	فقرات الاستبيان و الدراسات السابقة التي أخذت منها	38
04	توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي	38
05	مستويات سلم ليكرت الخماسي	39
06	اختبار التوزيع الطبيعي	40
07	معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha de Cronbach لأداة الدراسة	41
08	تصنيف أفراد العينة تبعا للمؤهل العلمي	42
09	تصنيف أفراد العينة تبعا للوظيفة الحالية	43
10	تصنيف أفراد العينة تبعا للخبرة المهنية	44
11	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول الخاص بإدارة الإلكترونيات	46
12	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني الخاص بجودة الخدمات الجبائية	47
13	تحليل التباين Anova للمؤهل العلمي	49
14	تحليل التباين Anova للوظيفة الحالية	50
15	تحليل التباين Anova للخبرة المهنية	51
16	الارتباط البسيط للفرضية الرئيسية الثانية	51
17	الإرتباط للفرضيات الفرعية	52
18	اختبار معامل التحديد	53
19	اختبار النموذج المتعدد (Anova)	53
20	اختبار معنوية معاملات الانحدار	54

فهرس الأشكال

الرقم	الأشكال	الصفحة
01	جودة الخدمة	20
02	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب لولاية سعيدة	34
03	نموذج الدراسة	37
04	التوزيع الطبيعي	41
05	الدائرة النسبية لمتغير المؤهل العلمي	43
06	الدائرة النسبية لمتغير الوظيفة الحالية	44
07	الدائرة النسبية لمتغير الخبرة المهنية	45

المقدمة

مقدمة عامة :

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تبرز الإدارة الإلكترونية كأحد أبرز الأدوات التي تسهم في تحديث الأنظمة الإدارية وتعزيز كفاءتها. تعتبر الإدارة الإلكترونية نقلة نوعية في مفهوم الإدارة التقليدية، حيث توفر منصات رقمية تسمح بإجراء المعاملات الإدارية بشكل إلكتروني، مما يسهم في تسريع الإجراءات وزيادة الشفافية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

تعتبر الإدارة الجبائية أحد القطاعات الحيوية التي تشهد تحولاً ملحوظاً بفضل تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية، إذ تلعب هذه الأخيرة دوراً حيوياً في تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي للدول، وذلك من خلال تحسين الضرائب والرسوم التي تعد المصدر الأساسي لتمويل المشاريع العامة والخدمات الاجتماعية. وفي هذا الإطار، تأتي أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية، حيث تساهم في تبسيط الإجراءات الضريبية، وتقليل الأخطاء، وتوفير الوقت والجهد على الممولين، وتعزيز الثقة بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة.

كما تشكل جودة الخدمات الجبائية محور اهتمام رئيسي للدول التي تسعى إلى تحسين بيئتها الاستثمارية وتعزيز النمو الاقتصادي، و تتأثر جودة هذه الخدمات بعدة عوامل منها سهولة الوصول إلى المعلومات الضريبية، وضوح الإجراءات، وسرعة الاستجابة للاستفسارات والشكاوى، والقدرة على التكيف مع التغيرات الاقتصادية والتشريعية، وفي هذا الإطار تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً حاسماً في تحقيق هذه الجودة، من خلال توفير بيئة عمل تفاعلية ومرنة تسمح بتبادل البيانات والمعلومات بكفاءة وأمان.

تتطلب الإدارة الجبائية الفعالة نهجاً شاملاً يأخذ في الاعتبار التحديات المعاصرة ويستفيد من الفرص التي توفرها التكنولوجيا الحديثة، فيجب أن تكون الأنظمة الجبائية قادرة على التكيف مع التطورات السريعة في مجال الأعمال والتجارة الإلكترونية، وأن توفر آليات للتحليل والتقييم المستمر للسياسات الضريبية، كما يجب أن تسعى إلى تعزيز التعاون والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة لضمان تحقيق أعلى مستويات الأداء والجودة، ومن هنا تبرز الحاجة إلى استخدام الإدارة الإلكترونية لتحقيق هذه الأبعاد وضمان تقديم خدمات جبائية عالية الجودة.

اشكالية الدراسة:

تتوقف جودة الخدمات الجبائية على مدى توفر وسائل تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعلى ضوء هذا وبناء على ما سبق، جاءت هذه الدراسة محاولة للإجابة على التساؤل التالي:

هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية ؟

و من هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟ و ما هي أهم مبادئها؟

ما مفهوم الإدارة الجبائية؟ و فيما تكمن مهامها؟

ما هي العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الإدارة الجبائية ؟

هل تساهم أبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية؟

فرضيات الدراسة

لقد تم بناء فرضيات الدراسة اعتمادا على مشكلة الدراسة وعناصرها المختلفة حيث أن فرضيات الدراسة تعد إجابات آلية للظاهرة المدروسة ، وحلول متوقعة للمشكلة موضوع الدراسة ، سيتضح من الجانب التطبيقي إمكانية رفضها أو قبولها ، تنطلق هذه الدراسة في بناء فرضيتها من خلال التحليل و الكشف عن علاقات التأثير بين المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية معبرا عنه بمجموعة من الأبعاد الفرعية من جهة وبين المتغير التابع جودة الخدمات الجبائية

الفرضية الرئيسية الأولى:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية تبعا للبيانات الشخصية
 - تتفرع إلى:
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية تبعا لمتغير (المؤهل العلمي)
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية تبعا لمتغير (الوظيفة الحالية)
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية تبعا لمتغير (الخبرة المهنية)

الفرضية الرئيسية الثانية:

- توجد علاقة معنوية بين الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات الجبائية
 - تتفرع إلى:
- توجد علاقة معنوية بين الأجهزة و المعدات و جودة الخدمات الجبائية
- توجد علاقة معنوية بين الشبكات و جودة الخدمات الجبائية
- توجد علاقة معنوية بين الموقع الإلكتروني و جودة الخدمات الجبائية
- توجد علاقة معنوية بين الموارد البشرية و جودة الخدمات الجبائية

الفرضية الرئيسية الثالثة:

➤ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية في مركز الضرائب لولاية سعيدة

• و تتفرع إلى:

➤ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة و المعدات على جودة الخدمات الجبائية في مركز الضرائب لولاية سعيدة

➤ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات على جودة الخدمات الجبائية في مركز الضرائب لولاية سعيدة

➤ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للموقع الإلكتروني على جودة الخدمات الجبائية في مركز الضرائب لولاية سعيدة

➤ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية على جودة الخدمات الجبائية في مركز الضرائب لولاية سعيدة

مبررات اختيار الموضوع:

- ✓ تم اختيار هذا الموضوع للاعتبارات التالية:
- ✓ الرغبة في الخوض والبحث في هذا الموضوع بهدف إثراء المكتسبات؛
- ✓ حساسية الموضوع وتأثير الرأي العام فيه خصوصا مع الوضع الراهن للاقتصاد وتوجه اهتمام الدولة للإدارة الإلكترونية؛
- ✓ الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين و المتخصصين في هذا الموضوع كما أنه يساهم في تقديم قيمة مضافة لتخصصنا (محاسبة وتدقيق).

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى:
- ✓ التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الجبائية .
- ✓ التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالقطاع الجبائي في الجزائر .
- ✓ التعرف على مدى الاهتمام بجودة الخدمات في القطاع الجبائي في الجزائر .

أهمية الدراسة:

- تستمد الدراسة أهميتها من خلال النقاط التالية:

✓ موضوع الدراسة مهم في معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية من حيث الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؛

✓ مواكبة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجمل مؤسسات الدولة الجزائرية لما لذلك من ميزة في تحقيق النفع العام؛

✓ استخدام الإدارة الإلكترونية يدخل ضمن عامل الولوج إلى العولمة والتطور للدول والبلدان في كل المجالات، خصوصا بالتركيز على إدارة الضرائب لما تحققه من عوائد يتم استثمارها في تحسين المرفق العام؛

✓ المساهمة في التحول من المعاملات الورقية إلى الإلكترونية، حيث يعتبر من أهم التطورات وكذا التحولات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

حدود الدراسة :

تتجسد حدود الدراسة في وقتها، مكانها و مجالها التطبيقي، أما فيمي يخص البعد الزمني فيتوافق سياق التحليل في بحثنا هذا مع بداية شهر أفريل 2024 ، و يقتصر مكانها على عينة الدراسة (موظفي مراكز الضرائب) بمركز الضرائب لولاية سعيدة ، أما مجال تطبيقها فتتمثل في مدى استخدام الإدارة الإلكترونية للتحسين من جودة الخدمات الجبائية.

منهج البحث والأدوات المستخدمة :

اعتمدت الدراسة على المناهج الأكثر استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية و لأنها تناسب موضوع الدراسة الحالية بهدف التعرف على أسبابها و تقديم حلول لها من خلال النتائج التي يتم التوصل إليها و لتحقيق الأهداف المرجوة اعتمد الباحث في دراسة على المناهج .

المنهج الوصفي التحليلي : يمكننا من جمع البيانات و المعلومات عن الموضوع المراد دراسته و وصف النتائج التي تم التوصل إليها و تحليلها و تفسيرها من أجل التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد رصيد معرفتنا عن تلك الظاهرة.

المنهج الاستقصائي : لاستغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث و محاولة البرهنة هذه الفرضيات .

تقسيمات الدراسة:

لقد تم تقسيم الموضوع محل البحث إلى فصلين نظري وتطبيقي بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة ، حيث حاولنا الإلمام بكل الجوانب التي يمكن عن طريقها إيجاد أجوبة كافية للإشكاليات المطروحة واختبار مدى صحة الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة.

تم التطرق من خلال المقدمة العامة إلى نطاق الدراسة محل البحث كتمهيد لطرح الإشكالية الرئيسية للبحث، والتي تضم مجموعة من الأسئلة الفرعية، كما تضمنت المقدمة العامة مجموع الفرضيات التي يقوم عليها البحث إضافة إلى أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف البحث، المنهج المتبع.

أما فيما يخص فصول البحث كان الفصل الأول تحت عنوان الإطار النظري و الدراسات السابقة والذي تضمن مبحثين المبحث الأول الأساس النظري لأهم أدبيات موضوع الدراسة والمبحث الثاني الدراسات السابقة .

أما الفصل الثاني فيتعلق بالدراسة الميدانية من خلال تحليل نتائج الاستبيان الموجه لموظفي مركز الضرائب لولاية سعيدة من أجل استقصاء آرائهم في الموضوع وتحليلها وتقييم مدى استيعابهم للمشكل المطروح في الدراسة.

الفصل الأول الإطار

النظري و الدراسات

السابقة

تمهيد

تعد تقنيات المعلومات والاتصالات هي الأكثر انتشارًا وترددًا في الوقت الحالي، نظراً 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، والذي لا يوفر فقط ويختصر الوقت لصالح الباحثين عن الخدمة، ولكنه أيضاً يزيل بطريقة أو بأخرى مشاكل التعقيد الإداري والبيروقراطية. الإدارة الإلكترونية هي تطبيق مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الإدارات وتعتبر مصطلح حديث النشأة، ويمكن أن نطلق عليها أيضاً اسم الإدارة الرقمية، فبالنظر إلى تحسين جودة الخدمات داخل الإدارات العمومية بما يجسد الحكومة الإلكترونية، نلاحظ أن الإدارة الضريبية لم تستثنى من برامج التحسين و العصرية التي طبقتها الدولة الجزائرية، وذلك لما لهذه الإدارة من أهمية داخل إقليم الدولة ومن تأثير مباشر على الاقتصاد والخزينة العمومية للبلاد، وهذا يؤدي إلى ضرورة تسهيل إجراءات معاملتها للحصول على أفضل النتائج.

المبحث الأول: الأساس النظري لأهم أدبيات موضوع الدراسة

يركز هذا المبحث بداية على تعريف ومفاهيم حول الإدارة الإلكترونية و الإدارة الجبائية، مع التطرق إلى أهم المبادئ، والأهداف دون إهمال ما تتسم به كل من الإدارة الإلكترونية و الجبائية من خصائص، إضافة إلى تحديد عناصرهما ووظائفهما، مع التطرق إلى أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية. للتأثير على جودة الخدمات الجبائية.

أولاً: مفاهيم أساسية حول الإدارة الإلكترونية

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة تماماً في مجال العلوم العصرية والتي أشار إلى بعض موضوعاتها القليل من البحوث والدراسات والكتابات العلمية السابقة. وفيما يلي استعراض لبعض التعريفات التي وردت بشأن الإدارة الإلكترونية.

التعريف الأول : هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات و لزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد، وتحقيقاً للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة. (كافي، 2011، الصفحات 61-62)

التعريف الثاني : هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمؤسسة. (محمد، 2009، صفحة 42)

التعريف الثالث: هي منهج إداري جديد يقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة، وتقديم الخدمات والأنشطة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر. (هاللي، غريب، و الأفلي، 2010، صفحة 75)

التعريف الرابع: هي النهج الاستراتيجي لإدارة المؤسسات من خلال تنفيذ نظام الأداء و القائم على التكنولوجيا، فهو يركز على التكامل و الذكاء الصناعي باستخدام التنمية السريعة و الممنهجة نحو خلق بيئة المعرفة لتحقيق رؤية للمؤسسة. (Liu, 2011, p. 658)

التعريف الخامس: يعرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة. (لمدك و بن عنتر، 2022، صفحة 4)

2- مبادئ و أهداف الإدارة الإلكترونية:

1.2- مبادئ الإدارة الإلكترونية

أشار أغلب الباحثين في مجال الإستراتيجية الإلكترونية إلى أن هناك مجموعة من المبادئ التي ينبغي التعرف عليها عندما يراد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهي : (جحا و عباس، 2022، صفحة 9)

- خلق المناخ التشريعي القانوني الملائم الذي يؤمن تأسيس منظومة الإدارة الإلكترونية، إذ لا بد من أن تمارس في إطار بيئة قانونية محكمة، ويستلزم ذلك تطوير التشريعات الحالية أو صياغة تشريعات تقترن بالتوضيح الإلكتروني والوثيقة الإلكترونية ودورها في الإثبات واتخاذ القرارات وحل النزاعات وتأييد الحقوق وضمانها، وهذا بدوره سيسهل إتمام الأعمال الإلكترونية على نحو أمن ومضمون.
- الإعداد لعملية إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولاسيما الخدماتية.
- إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات التي توفرها الخدمات الإلكترونية لمختلف قطاعات الأعمال.
- توفير التسهيلات الممكنة للمواطن بشكل يسمح لها بالتعامل مع المواقع المختلفة والوصول إليها بسهولة.
- تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والمحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه، لخلق القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية.
- الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة التي تشمل : (المفرجي، 2007، صفحة 27)
- **البنية المادية:** عبر توفير الأجهزة والمعدات المستخدمة من حواسيب وتوفير قواعد منطقية ميسرة لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها، فضلا عن شبكات الاتصالات، كإنترنت والشبكات الأخرى.
- **البنية البشرية:** عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية وتنفيذها، إذ يعد الاستثمار في رأس المال البشري وحسن إعداد الكفاءات حجر الزاوية لضمان نجاح الجهود المبذولة لتأسيس وترسيخ بيئة أعمال الكترونية رقمية، وهذا يتطلب تعزيز المهارات والخبرات الإدارية والتنظيمية قبل حصول تقدم يؤدي للدخول إلى مرحلة الاقتصاد الرقمي، ولذلك تحرص الدول على وضع برامج طموحة هدفها تنمية كفاءاتها باستمرار.
- **البنية التنظيمية:** التي تشغل وضع معايير قياس للنظم الفنية لتأمين الخصوصية والسرية للمعاملات المتبادلة.

2.2- أهداف الإدارة الإلكترونية :

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى زيادة قدرات الإدارات على الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات بهدف التنمية، فهي تنظر للإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تتمثل فيما يلي: (كافي، 2011، صفحة 55)

- اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة والدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة؛
- تسهيل إجراءات الاتصال بين إدارات المنظمة والمنظمات الأخرى، وزيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا؛
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية موحدة وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار؛
- متابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية، وتركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات؛
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

3- خصائص الإدارة الإلكترونية:

أدى التوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى إحداث تغيرات جذرية في أساليب وطرق إنجاز الأعمال على مستوى المؤسسات، وذلك بسبب ما يتوافر فيها من سمات وخصائص يمكن إجمالها في الآتي : (بربار و بلجيلالي، 2019، صفحة 44)

- **السرعة والوضوح:** إنها الأسلوب الأكثر كفاءة وفعالية لتسيير العمل الافتراضي، والقدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة في الأداء، والتي يتجسد بتوفير أي شيء وفي أي مكان وبأي طريقة داخل المؤسسة.
- **المرونة:** تتجلى أقصى غايات هذه المرونة عندما يتم بناء أنظمة إنجاز العمل داخل المؤسسة على أساس شبكي يعتمد على الاتصالات الإلكترونية وقدرات الحواسيب، مما يسمح بالوصول إلى درجة عالية من التنسيق والتفاهم وتبادل المعلومات داخل المنظمة.
- **مكان العمل افتراضي:** يتمكن العاملون من الدخول والخروج من وإلى المؤسسة بدون قيود، إذ يتم التواصل والتكامل بين الأفراد داخل المؤسسة عن طريق الشبكات الإلكترونية المترابطة بين أقسام المنظمة المتقاربة أو المتباعدة، أو حتى من خارج حدود البلاد ليقدم الأفراد خبراتهم عن طريق ارتباطهم بمكاتب خاصة بالأسلوب ذاته.
- **عدم التقيد بالزمان:** أنها لا تلتزم بأوقات العمل الرسمية، بحيث يمكن للمسؤول أو الموظف أن يحل أي مشكلة، ويتخذ أي قرار خارج أوقات العمل لمواجهة المستجدات الطارئة، وبالتالي أصبح العالم بإمكانه أن يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم.
- **أمن المعلومات:** قدرتها على حجب المعلومات والبيانات المهمة من خلال برامج حماية، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يسمح لهم بالوصول إلى تلك المعلومات.

- إدارة المعلومات بدلاً من الاحتفاظ بها: إدارة الملفات وليس تكديسها فوق بعضها البعض، وهذا لا يعني أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، وإنما تلك الملفات تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية.
 - الرقابة المباشرة: أنها تسمح ! للمنظمة بمتابعة مواقع العمل المختلفة عن بعد، وذلك خلال الشاشات والكاميرات الرقمية المنتشرة داخلها، وهذا بعيداً عن أسلوب المتابعة بالملفات والتقارير التي كان يرفعها الأفراد في ظل الإدارة التقليدية.
 - الشفافية: الشفافية داخل المؤسسات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية المباشرة، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات أو ما تم إنجازه من الأعمال.
- 4- عناصر و وظائف الإدارة الإلكترونية:

1.4- عناصر الإدارة الإلكترونية

- تقوم الإدارة الإلكترونية على عدة عناصر و مكونات أهمها: (منوار و مرزوق، 2018، صفحة 08)
- الحواسيب و لواحقها: ينبغي على الإدارة قبل البدء في تعميم التقنية في دوائرها ، أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع، أو المواقع الإدارية التابعة لها والأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها.
 - البرمجيات: تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل نظم إدارة الشبكة الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، بالإضافة إلى برامج التطبيقات مثل برامج التجارة برامج التسويق الإلكتروني، قواعد البيانات، إضافة إلى مختلف شبكات الانترنت
 - القوى البشرية: يرى بعض الباحثين أن العنصر البشري من الأصول الثابتة في المؤسسة يجب الاهتمام به وتنمية إبداعاته، بل يرى آخرون أن القوى البشرية في الإدارة الحديثة من أكثر الأصول أهمية وخطورة وتضم القوى البشرية القيادات الرقمية من مديرين ومعلمين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية من أصحاب التخصص، الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة، وقد تقوم بعض الجهات بإخضاع القيادات القديمة لدورات في كيفية استخدام الحاسوب للتحويل إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية .

2.4- وظائف الإدارة الإلكترونية:

- تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية وتشمل ما يلي :
- التخطيط الإلكتروني (E-planing) يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات: (جحا و عباس، 2022، صفحة 16)
 - أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة، والآنية، وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل.
 - أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.

- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني، انطلاقاً مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة، عبر الشبكات المحلية والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار والأسواق، والمنتجات والخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة، وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

● **التنظيم الإلكتروني (Organizing):** في ظل التحول الإلكتروني يرى الباحثون أن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة، والشركات دون هيكل تنظيمي، كما حدث التغير في مكونات التنظيم.

بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائماً على أساس الفرق، بدلاً من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة. (نجم، 2004، الصفحات 247-248)

● **الرقابة الإلكترونية (controlling):** إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين علمية اكتشاف الانحراف، أو الخطأ، وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين فجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية، والولاء الإلكتروني، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة. (جحا و عباس، 2022، صفحة 17)

● **القيادة الإلكترونية:** أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، والتي تنقسم لأنواع الثلاثة التالية: (نجم، 2004، صفحة 260):

✓ **القيادة التقنية العملية:** حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة (sense Technology)، والبرمجيات، وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات والشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنها تتصف بأنها

قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة، هي سرعة الحركة والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال، واتخاذ القرارات.

✓ القيادة البشرية الناعمة : تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

✓ القيادة الذاتية: تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على انجاز المهمات، والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

5- متطلبات الإدارة الإلكترونية

تمثلت أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في :

1- المتطلبات الإدارية :تحتاج الإدارة الإلكترونية لكي تحقق للمنظمات الأهداف المرجوة، إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعمه وتأخذ بكل جديد ومستحدث من الأساليب الإدارية، حيث يشار إلى ضرورة وجود قيادات إدارية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع قدرتها على الابتكار و إعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصناع المعرفة. (الصرفي، 2006، صفحة 76)

2- المتطلبات التقنية : يمكن تقسيم البنية التقنية إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي: (الصرفي، 2006، صفحة 77)

✓ البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية :وتشمل مختلف التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب، ومختلف تكنولوجيا المعلومات والشبكات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية التي تتيح تبادل البيانات إلكترونياً.

✓ البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية :وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات، وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.

✓ البنية الشبكية الإلكترونية (شبكات الإتصال): يمكن عرض البنية الشبكية الإلكترونية للإدارة الإلكترونية كما يلي:

شبكة اتصال محلية (LAN) ،شبكة اتصال إقليمية (MAN)،شبكات النطاق الواسعة ، الشبكات المترامية(WAN)،الإنترنت (Internet)، الشبكة الداخلية للمؤسسات (الإنترانت)، و الشبكة الخارجية للمؤسسات (الإكسترانت).

3- **المتطلبات البشرية:** يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي منظمة، لذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها من ثم طورها وصخرها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، أي حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والأجهزة، إذ لابد من تدريب العناصر البشرية تدريباً جيداً، أي الوصول إلى مستوى عالي من الكفاءة وبالتالي فإن مكون التنمية البشرية وكفاءته يلعب دوراً حاسماً في نجاح البرامج. (الشبلي و النسور، 2009، الصفحات 426-427)

4- **المتطلبات المالية:** يعتبر مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الكبيرة والضخمة، والتي تحتاج إلى أموال طائلة لكي تضمن الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المخطط له، بتحسين مستوى البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات والمعدات الإلكترونية الحديثة، والبرامج الإلكترونية وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب ومشاركة العناصر البشرية باستمرار مع التأكيد على وجود متطلبات مالية تختلف في نوعها وحجمها على المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق أساليب ونظم الإدارة الإلكترونية. (غنيم، 2009، صفحة 180)

5- **المتطلبات الأمنية:** تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عالي لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي خطر، والتركيز على أمن الدولة والأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور. (نسرين، 2016، صفحة 242)

6- أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالب المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية: (السالمي، 2006، الصفحات 292-293)

- ✓ الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة العمال؛
- ✓ القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق؛
- ✓ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة؛

- ✓ صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؛
- ✓ ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة؛
- ✓ التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات؛
- ✓ ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس؛
- ✓ حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

ثانيا: مفاهيم أساسية حول الإدارة الجبائية

1- مفهوم الإدارة الجبائية:

يمكن التطرق إلى التعاريف التالية :

التعريف الأول : إن الإدارة الضريبية تعرف بذلك الجهاز الفني الذي يتمتع بالشرعية القانونية والذي يتحمل مسؤولية تنفيذ التشريع الضريبي ويعمل كهمزة وصل بين المكلفين بالضريبة والنظام الضريبي، وتعتبر الإدارة الضريبية عامل أساسي ومحرك للإصلاح الجبائي، إذ أنها هي التي سوف تقوم بتطبيق مختلف الإجراءات والتشريعات وتحسيس المكلف بها، فالتشريع الجبائي وحده غير قادر على تحقيق أهداف السياسة الجبائية ما لم تتوفر إدارة ضريبية تتميز بدرجة عالية من الكفاءة، إذ أن النظام الضريبي الأحسن تصورا لا تكون له قيمة إلا بفضل الإدارة التي تطبقه. (دراز، 1994، صفحة 189)

التعريف الثاني : الإدارة الجبائية هي فرع من فروع الإدارة المالية والتي هي بدورها جزء من الإدارة الحكومية (الإدارة العامة)، فهي عملية توجيه الجهود البشرية لتحقيق أهداف معينة وذلك باستعانة بالموارد المتاحة واستغلالها بالطرق المثلى لتحقيق هدف معين. (أوسير و ناصر، 2009، صفحة 77)

التعريف الثالث : يقصد بالإدارة الضريبية السلطة التنفيذية التي يناط تنفيذ التشريع الضريبي، وذلك من خلال التخطيط ورسم السياسات و إعداد برامج العمل والجدولة الزمنية للأنشطة المختلفة للعمل الضريبي. (ناصر ، 2016، صفحة 113)

التعريف الرابع : تشكل الإدارة الجبائية الجهاز المكلف بتطبيق التشريع الضريبي والتحقق من سلامة ذلك التطبيق حماية لحقوق الدولة والممولين على حد سواء، بالإضافة إلى اقتراح التعديلات والتشريعات الجبائية قصد تحسين كفاءة النظام الجبائي. (المدك و بن عنتر، 2022، صفحة 39)

التعريف الخامس : تمثل إدارة الضرائب مجموع الهيئات العامة وما تنفرع إليه من فروع وما تتضمنه من درجات وظيفية متعددة والتي تشكل مجملها مجموعة العمليات التي دف إلى تطبيق وتنفيذ قانون الضريبة. (يحيوي، 2010، صفحة 189)

2- مهام الإدارة الجبائية:

إن الإدارة الجبائية من الإدارات ذات المهام الصعبة والمهمة في نفس الوقت ، فهمامها صعبة حيث يناط بها تطبيق القانون الضريبي ومن هنا تنشأ العلاقات الصعبة والمتشابكة مع الملمزمين بأنواعهم المختلفة وأنشطتهم المتعددة وتقوم الإدارة الجبائية بالمهام التالية : (قدي، 2011، الصفحات 271-272)

- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين وتوعيتهم بما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات؛
- الشفافية في تزويد المكلفين بالمعلومات الجبائية ونشر التقارير والإحصاءات التطبيقية؛
- تفسير التشريع الضريبي من خلال إصدار القرارات التنظيمية وتطبيق هذا القانون؛
- تحصيل الديون الضريبية من لدى المكلفين؛
- تقدير الغرامات الضريبية و غرامات التأخير؛
- تنظيم وتسيير المصالح الضريبية وضبط انتشارها عبر الأقاليم؛
- إدارة الموارد البشرية الضريبية عن طريق تأهيلها، توظيفها، تكوينها وفق الإجراءات المعتمدة في الإدارات العمومية؛
- القيام بالتحقيقات الضريبية في مجال مكافحة الغش الضريبي؛
- إدارة تكنولوجيا المعلومات الضرورية لعملها سواء بشكل مباشر أو من خلال اللجوء إلى المقاولات من الباطن ؛
- القيام بالمراقبة الضريبية.

3- وظائف الإدارة الجبائية

يكاد يجمع الكل أن يكون تنظيم إدارات الضرائب وفقاً لمبدأ "مركزية التوجيه، ولا مركزية التنفيذ" وهنا ينبثق نوعين من الوظائف عن الإدارة الضريبية وهما:

- **وظائف الإدارة المركزية (العامة):** ومن هذه الوظائف: (أبو كرش، 2004، صفحة 19)
- **وظيفة التخطيط:** يهتم التنظيم في مجال الإدارة الجبائية على حصر مهام الإدارة الجبائية في ظل النظام السائد، ثم تشكيل الهيكل التنظيمي وتحديد أفراد الإدارة وتفويض كل فرد السلطات والصلاحيات التي تمكنه من أداء أعماله على الوجه الأمثل
- **وظيفة التوجيه:** يتضمن التوجيه إعداد النماذج المتعلقة بكافة عمليات الإدارة الجبائية وإصدار التفسيرات المتعلقة ا، ثم إيصال كل التوجيهات للمسؤولين وترغيبهم للعمل والإشراف على تطبيقها قصد ضمان تضافر الجهود وتوحيد المعاملة بين فروع الإدارة الجبائية.
- **وظيفة إدارة القوى العاملة:** وهي تتضمن النقاط التالية:
 - ✓ اختيار أكفأ الموظفين للعمل بالإدارات الجبائية؛
 - ✓ تدريب الموظفين وإعدادهم لممارسة أعمالهم التخصصية؛
 - ✓ تحسين أوضاع العاملين مادياً واجتماعياً لكسب إخلاصهم للعمل؛
 - ✓ توفير كافة الإمكانيات اللازمة لتهيئة الجو الملائم للعمل كاتساع حجرات المكاتب... الخ .

- **وظيفة المتابعة والرقابة:** تسمح الرقابة في مجال الإدارة الجبائية بتقييم انجازات الإدارة وتحديد الأهداف التخطيطي الضريبي والعمل على تجنبها واكتشاف الأخطاء والانحرافات قصد تحليلها ومعالجتها بشكل يضمن عدم تكرارها في المستقبل بالإضافة إلى متابعة تقارير الإدارات التنفيذية والتأكد من صحتها ودقتها.
 - **الوظائف التنفيذية:** يمكن تلخيص أهم وظائف الإدارة التنفيذية بما يلي: (دراز، 1994، صفحة 153)
 - **التخطيط قصير الأجل:** ويكون ذلك من خلال وضع خطط العمل السنوية لجميع أقسام الإدارة التنفيذية وينبثق أساساً من الإطار العام للخطة الضريبية التي حددا الإدارة
 - **حصر الممولين:** هي العملية التي يتم بمقتضاها تحديد الأشخاص الخاضعين لكل ضريبة وتتنطبق عليهم أحكام القوانين الضريبية، وتدوين أسمائهم في سجلات الإدارة الضريبية
 - **ربط الضريبة:** المقصود بمرحلة ربط الضريبة كافة الإجراءات والخطوات التي تتبعها الإدارة التنفيذية منذ استلامها لإقرار الممول حتى يتم تحديد دين الضريبة المستحقة على الممول بصفة دائمة، فهي تشمل عمليات الفحص والربط والمراجعة وإخطار الممول بالنتيجة
 - **تحصيل الضريبة:** عندما يتم تحديد دين الضريبة المستحقة على الممول بصفة نهائية وتصبح الضريبة واجبة الأداء يحول الملف للتحصيل، وتحديد المبالغ التي دفعها خلال العام سواء عن طريق الحجز من المنبع أو الأقساط أو ما سدده من واقع الإقرار عند تقديمه
 - **المتابعة والرقابة:** تختلف مهام المتابعة والرقابة على مستوى الإدارات التنفيذية عنها على مستوى الإدارة المركزية ويتمثل الاختلاف في الإجراءات لرفع الدعاوى المدنية والجنائية ومتابعتها، والثانية تعنى بمكافحة التهرب الضريبي في النطاق الجغرافي للإدارة التنفيذية. ومع ذلك فإما يشتركان في متابعة تحقيق أهداف الخطة واستخراج الإحصاءات وتحليل البيانات.
- 4- التزامات الإدارة الجبائية**

- تعتبر إدارة الضرائب إحدى الإدارات العامة حيث تلتزم بالالتزامات العامة التي يشار إليها في القانون الإداري أو تنظيمات الإدارة العامة، وكونها إدارة متخصصة في ربط الضرائب وتحصيلها فتفرض عليها التزامات في هذا المجال، رغم عدم وجود نصوص صريحة تحدد ذلك وسنتطرق إلى هذه الالتزامات فيما يلي:
- **التزامات الإدارة الجبائية العامة:** سيتم التطرق إلى ثلاث نقاط رئيسية تمثل التزام الإدارة العامة : (الساعاتي، 1997، صفحة 23)
 - **التطبيق الصحيح للقانون وعدم إصدار تفسيرات متناقضة،** حيث تلتزم كل الإدارات والهيئات بتطبيق القانون وبالتالي فهي ملزمة بمراعاة جانب الصحة والدقة في تطبيق تلك القوانين؛
 - **عدم تعسف الإدارة الجبائية في استخدام السلطات المخولة لها،** فالقوانين والداستير تلتزم كل إدارة عدم التعسف في استخدام الحقوق والسلطات الممنوحة لها بواسطة القانون؛

- احترام حرية المكلف فهو يتمتع بحماية القانون، والإدارة الجبائية بوصفها تتعامل مع المكلفين كأفراد فهي ملزمة بمراعاة هذا الحق من جانب عدم التدخل في الحياة الشخصية للمكلف؛
- حق المكلف في الدفاع عن نفسه والاعتراض؛
- احترام وقت المكلف.
- التزامات الإدارة الجبائية الخاصة: من أهم الالتزامات التي تقع على عاتق الإدارة الجبائية ما يلي: (القيسي، 1998، صفحة 155)
- الالتزام بسر المهنة وذلك ليس حكرا على الإدارة الجبائية وحدها وإنما يعتبر ألزاما على كل الإدارات العامة في الدولة؛
- عبء الإثبات في بعض الحالات التي تقع على عاتق الإدارة الجبائية؛
- الالتزام بإشعار المكلف وإخطاره وهو من اختصاصات هذه الإدارة، فمن واجبها تبليغ المكلف وإشعاره بقرار ربط الضريبة وقيمتها؛
- الالتزام بإعلام المكلف بحقوقه وواجباته، وهذا له مزايا وفوائد للإدارة الجبائية والمكلف على حد سواء؛
- الالتزام برد المبالغ المحصلة وهذا يعتبر من الالتزامات القانونية بالنسبة للإدارة الجبائية.

5- مقومات نجاح الإدارة الجبائية

يتطلب نجاح إدارة الضرائب في تأدية وظائفها عدة مقومات نجملها فيما يلي: (ناصر ، 2016، الصفحات 115-116)

- توفر العناصر الفنية والإدارية ذات الكفاءة العالية والخبرة الواسعة، وذلك من خلال تكوين متخصص في الضرائب، والذي يرفع مستوى تأهيل وتدريب تلك العناصر مع وضع برنامج تدريب دوري؛
- ترقية الحوار بين الإدارة والمكلف لتحسين العلاقة بينهما وكسب ثقة المكلف؛
- يجب على الإدارة الجبائية أن تضمن أحسن تطبيق النظام الجبائي، وتؤمن له الظروف الموضوعية لأخلاقيات العمل الجبائي و مردوديته التامة؛
- وضع نظم رقابة جبائية فعالة، والتي تتميز بدقتها وسرعة اكتشاف مختلف المخالفات المرتكبة، مع فرض العقوبات المناسبة لمرتكبيها؛
- القضاء على السلوك الإداري البيروقراطي، حيث أن هذا الأخير يؤثر سلبا على مردودية النظام الجبائي؛
- تزويد مختلف الإدارات الجبائية بأجهزة الإعلام الآلي قصد إتقان العمل وسرعة تنفيذه، كما يمكن حصر جميع المكلفين وتحديد ما يستحق عليهم من ضرائب؛
- تبسيط قوانين الضرائب وإجراءات تنفيذها حتى يسهل عمل موظفي إدارة الضرائب من جهة، وتخفيض حجم المنازعات الجبائية التي قد تنشأ بين المكلفين وإدارة الضرائب من جهة أخرى؛

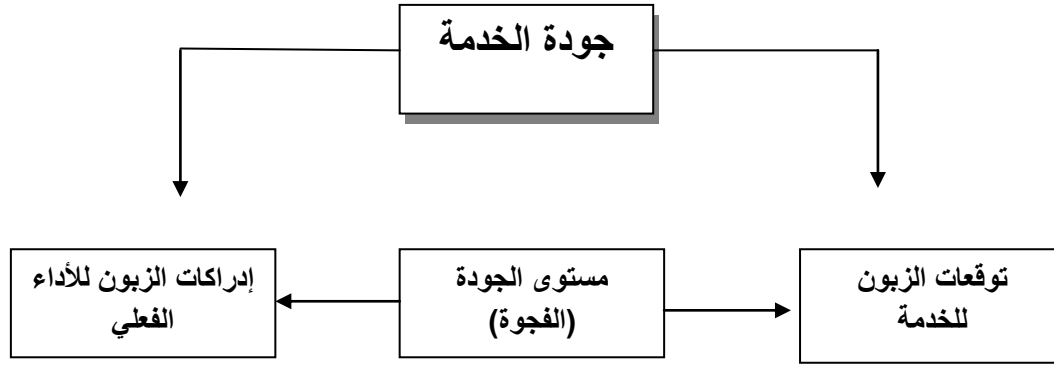
- إقامة تعاون وثيق بين إدارة الضرائب ومختلف الإدارات الحكومية مثل إدارة الجمارك والبنوك، قصد تزويد إدارة الضرائب بما تحتاجه من معلومات وتوضيحات حول نشاط المكلفين، ونشير أن ذلك التعاون يجب أن يتحقق بين مختلف الإدارات الحكومية مثل إدارة مفتشية الضرائب وإدارة تحصيل الضرائب حتى يسهل متابعة وضعية المكلفين؛
- توفر نظم الأجور التي تكفل حصول موظفي الإدارة الجبائية على أجور تتناسب مع طبيعة وأبعاد ما يضطلعون به من مسؤوليات، وعلى مكافآت تشجيعية تتطوي على حوافز فعالة.

6- جودة الخدمات الجبائية

1.6- مفهوم جودة الخدمات

- لقد تعددت تعاريف جودة الخدمة بتعدد المهتمين بها، لذلك سيتم عرض أهم هذه التعاريف بهدف الوصول إلى مفهوم عام لها على النحو التالي:
- يعرف "باديرو Badiro" جودة الخدمات إلى أنها مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة، مبنية على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء، ويضيف أن مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات العملاء هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة. (المحسن، 2006، صفحة 40)
 - جودة الخدمة تعني مسايرة توقعات العملاء، والارتقاء إليها بشكل مستمر وتتحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة . (جحا و عباس، 2022، صفحة 40)
 - جودة الخدمة تمثل الفرق بين التوقعات وبين الإدراك للأداء الفعلي للخدمة المقدمة بالنسبة لجميع العوامل أو العناصر التي تهم طالب الخدمة أو العميل. (piere, 1998, p. 52) .
- من خلال استعراض التعاريف السابقة، نستخلص أن جودة الخدمة تمثل معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة وبشكل مستمر، مما يضمن الرضا الدائم للمستفيدين، ويحقق للمنظمة ميزة تنافسية بالنسبة للآخرين وهذا انطلاقاً من الخصائص المستمدة من هذه الخدمة، وذلك على النحو الذي يعرضه الشكل التالي:

الشكل رقم(01):جودة الخدمة



المصدر: (جحا و عباس، 2022)

2.6- أبعاد جودة الخدمات الجبائية :

نكتفي بعرض خمس أبعاد أساسية لجودة الخدمة فيما يلي : (ناصر و معيوف، 2019، صفحة 19)

الاعتمادية: وتعني أداء الخدمة بدون خطأ من المرة الأولى، الوفاء بالالتزامات، صحة السجلات صحة الفواتير، والإلتزام بالوقت المحدد.

الاستجابة: وتعني رغبة أو استعداد العاملين لخدمة الزبون وتقديم الخدمة بسرعة.

الأمن (الموثوقية): وتشمل الأمن من المخاطر والشك وضمان سرية بيانات الزبون.

الملموسة (تحديث الخدمة): وتشمل المعدات والأدوات المستخدمة في تقديم الخدمة ومظهر العاملين.

التعاطف الاجتماعي (درجة العناية بالشريك) : وتشمل النزاهة والثقة، والحرص على مصلحة الزبون وتتأتى أساسا من اسم الشركة وسمعتها، ومن طريقة التفاعل الشخصي مع الزبون.

3.6- الخدمات الالكترونية للإدارة الجبائية الجزائرية:

تماشيا مع تطبيق مشروع الجرائز الالكترونية تم تحديث أنظمة المعلومات الخاصة بالإدارة الجبائية واستحداث العمل بالبطاقة الجبائية الالكترونية، وتطوير العمل بأنظمة الإعلام الآلي و إدراج التصريح عن بعد، هذه كلها عوامل تسعى لتحقيق رضا المكلف بالضريبة من جهة، ومن جهة أخرى محاربة التهرب الضريبي من خلال ضبط أكبر للمتعاملين الاقتصاديين قصد ضمان أكبر قدر ممكن من التحصيل، و هذه بعض الخدمات التي تقدمها: (بوزكري، 2021، صفحة 461)

- الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب: (<https://www.mfdgi.gov>) يعتبر بوابة مهمة للإدارة الإلكترونية في الإدارة الجبائية، وذلك من خلال الخدمات العديدة التي يقدمها للمتعاملين
- النظام المعلوماتي " جبائتك": كما سعت إلى تطوير نظامها المعلوماتي الإلكتروني بتوفر النظام المعلوماتي للمديرية العامة للضرائب ووافقت على إعطاء تسمية " جبائتك " للنظام المعلوماتي (SAP) الموقع الرسمي للمديرية العامة للضرائب (www.mfdgi.gov.dz) تم الشروع في إستراتيجية تنفيذ هذا النظام

المعلوماتي وتوسيعه تدريجيا على أربعة مراحل سعت من خلالها إلى تغطية 45 مركز جوازي مع مديرية كبريات المؤسسات، إضافة إلى جميع مراكز الضرائب.

أعطيت أولوية ضبط معايير النظام في المرحلة الأولى لتنفيذ الوظائف القاعدية التي على أساسها يقوم التسيير الجبائي ب 34 :ضريبة مضبوطة في النظام(الأنظمة، التسبيقات....) ، والعمليات الكبرى المطورة في المرحلة الأولى هي:

✓ تسيير العلاقات مع المكلفين بالضريبة؛

✓ إدارة ملفات المكلفين بالضريبة؛

✓ إدارة الوعاء وتصفيته؛

✓ القبض والتحويل؛

✓ يتم من خلال "جبايتك" تسيير كامل المكلفين بالضريبة التابعين لمراكز الضرائب المعنية؛

✓ تنشأ آليا معالجة الضرائب والرسوم لأن كل المعطيات تم ترحيلها بما فيها تلك التي يعود تاريخها إلى 2017.

- **وضع نظام التصريح عن بعد** :فتحت المديرية العامة للضرائب منذ تاريخ 21 جويلية 2013 نافذة مخصصة للمكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات تسمح لهم القيام بتصريحاتهم الجبائية الشهرية www.jibayati.dz، كما تلتزم مصالح مديرية كبريات المؤسسات بمرافقة فروعها إلى هذه الخدمة الجديدة من أجل إتمام جميع الالتزامات الجبائية.
- **إنشاء موقع الكتروني لإدارة الضريبة** :ساهم تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وربط الإدارة الضريبية بتقنية الإعلام الآلي والانترنت بإحداث موقع إلكتروني لإدارة الضرائب، حيث يسمح هذا الموقع بتقديم كافة المعلومات الجبائية للمكلفين بالضريبة من قوانين جبائية، قوانين المالية، الدلائل التطبيقية للمكلفين بالضريبة، نصوص ومناشير جبائية وتعليمات مختلفة، حيث تهدف الإدارة الضريبية من خلال هذا الموقع الالكتروني إلى نشر المعلومة الجبائية والتكفل بانشغالات وتطلعات المكلفين بالضريبة من خلال إحداث فضاء تشاوري عبر الانترنت.

رقم التعريف الجبائي الالكتروني :أصبح بإمكان المكلف بالضريبة الحصول على رقم التعريف الجبائي الكترونيا عن طريق الدخول إلى الموقع الالكتروني الذي أعدته المديرية العامة للضرائب لهذا الغرض فيكفي إدخال البيانات الخاصة للمكلف بالضريبة على الموقع الالكتروني و إتباع الخطوات ،كما يوفر هذا الموقع على مزايا عديدة كإمكانية التأكد من صحة رقم التعريف الجبائي (Immatriculation fiscale en ligne).

نافذة التوثيق الجبائي :في إطار جهود إصلاح و عصرنه الإدارة الضريبية تم مؤخرا إحداث موقع أو نافذة عبر الانترنت للتوثيق الجبائي الخاصة برقم التعريف الجبائي للمكلف بالضريبة، حيث يسمح هذا الموقع بالتأكد

من صحة رقم التعريف المقدم من طرف المكلف للهيئات والمؤسسات وكافة المتعاملين وهو ما يساعد في إضفاء الشفافية والمصادقية في التعاملات.

اعتماد قواعد الفحص الضريبي الالكتروني: في إطار التحول التدريجي من الإدارة التقليدية أو الورقية إلى الإدارة الالكترونية، فبعدما اقتصر المشرع في السابق على أن عملية الرقابة والفحص تكون في الدفاتر الورقية، نص المشرع الجزائري على قبول إمكانية فحص المحاسبة الممسوكة وفق نظام الإعلام الآلي حيث يعكس هذا الإجراء الإستراتيجية الجديدة وهي تكييف آليات الرقابة الجبائية مع متطلبات الإدارة الالكترونية، وهو ما تسعى الإدارة الضريبية إلى تحقيقه عن طريق إضفاء الصبغة الغير المادية للإدارة الجبائية.

4.6- أهمية التحول إلى الرقمنة الجبائية :

عرف التحول الرقمي للإدارة الضريبية على أنه عملية إدخال تقنيات حديثة في الإدارة الضريبية تسعى إلى تقديم خدمات جبائية ذات جودة عالية للمكلفين بالضريبة وكذا تنفيذ إجراءات التحصيل الجبائي للضرائب المفروضة على المكلفين بفعالية.

يعتبر التحول الرقمي للإدارة الضريبية خطوة أساسية للارتقاء بمستوى الخدمات الجبائية المقدمة من طرفها، والتي تهدف من خلالها إلى تحقيق حاجيات مختلف الجهات ذات العلاقة بالإدارة الضريبية، فمن ناحية المكلف بالضريبة هي تهدف إلى تقديم خدمات تفي باحتياجاته بأقل تكلفة، وقت وجهد مبذول في أداء التزاماته الجبائية، أما من ناحية أعوان الإدارة الضريبية فهي توفر لهم تقنيات تمكنهم من أداء وظائفهم بشكل أسهل وأقل جهد من تلك التي كانت في الإدارة التقليدية ولعل أهم ما تسعى إليه الدولة بشكل عام والإدارة الضريبية بشكل خاص هو تحسين الجودة والتحصيل الجبائي الموجه لتمويل الخزينة العمومية. (بوشملة و سليمان، 2023، صفحة 201)

ثالثا: علاقة الإدارة الإلكترونية بالإدارة الجبائية

تشجع الإدارة الالكترونية على ضرورة الانتقال من العمل الإداري التقليدي اليدوي الذي يعتمد على وسائل تقليدية إلى العمل الإداري الالكتروني الافتراضي الذي يعتمد على وسائل وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذلك المورد البشري الهام لتوفير الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات و إنجاز المعاملات، وباعتبار الإدارة الجبائية هيئة حكومية ولها أهمية بالغة في تفعيل النظام الضريبي الذي يعتبر مصدرا هاما لإيرادات الدولة، فإن للإدارة الالكترونية علاقة وطيدة بنجاح الإدارة الضريبية من خلال عصرتها وتنظيمها وتسهيل مهامها في تنفيذ القوانين الضريبية والتحقق من سلامة تطبيقها حماية لحقوق الخزينة من جهة وحقوق

الممولين من جهة أخرى، وكذا تهيئة الجو الملائم الذي يشعر فيه المكلف بروح الألفة والتعاون والراحة النفسية و الاحترام، كلها أمور ضرورية لهذه الإدارة لتأدية دورها ورفع كفاءتها. وقد تجلت علاقة الإدارة الالكترونية داخل الإدارة الجبائية في كونها وفرت برامج ووسائل حديثة وكونت أعوان و إدارات بأحدث التقنيات سعيا لتسجيل السرعة في انجاز المهام وأداء الخدمات أو الحصول عليها، بالإضافة إلى السعي للقضاء على كل أنواع المشاكل الإدارية وما يسمى بالمرض البيروقراطي. ولفرض الإدارة الرقمية داخل الإدارة الجبائية ومن أجل عصرنتها، يجب توفر عدة أسس من بينها توفر أجهزة الإعلام الآلي ومختلف الشبكات اللازمة وبالسعة المطلوبة، زد إلى ذلك الموقع الالكتروني مع تدريب المورد البشري في مجال الإدارة الالكترونية، وتتجلى علاقة الإدارة الالكترونية بالإدارة الجبائية فيما يلي:

- ✓ توفر هياكل جديدة وعصرية للإدارة الجبائية؛
- ✓ إنشاء مواقع إلكترونية خاصة بالإدارة الجبائية؛
- ✓ تحسين العلاقة مع المكلفين بالضريبة و إشراكهم في مراحل عصرنتها؛
- ✓ تسهيل تقديم الخدمات للمكلف بالضريبة حسب رغباتهم. (جحا و عباس، 2022، صفحة 37)

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

من أجل تكوين إطار مفاهيمي تستند إليه الدراسة الحالية في توضيح الجوانب الأساسية لموضوعها، فسيتم عرض بعض الدراسات السابقة التي تم إجراؤها في المجال موضوع الدراسة.

أولا: الدراسات العربية

بوزكري الجيلالي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية_دراسة ميدانية بمركز الضرائب تيسمست، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد 16 ، العدد 1 ، 2021:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق الإدارة الالكترونية بالقطاع الجبائي في الجزائر وأهم معوقتها ، و التعرف على أهم الخدمات الإلكترونية التي يقدمها القطاع الجبائي في الجزائر، تم استخدام عينة دراسة ميدانية لعينة من 42 موظف من مركز الضرائب

- النتائج المتحصل عليها:

- أظهرت النتائج وجود علاقة إحصائية معنوية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الجبائية عند مستوى دلالة 0.05.

- أظهرت الدراسة أثرًا إيجابيًا معنويًا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز الضرائب بتيسميسيت على جودة الخدمات الجبائية، بما يشمل الاعتمادية، الاستجابة، مجال السلامة والأمان، الملموسية، ومجال التعاطف الاجتماعي. (بوزكري، 2021)

1-بربار نور الدين ، بلجيلالي فتيحة، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر،مجلة دراسات جبائية، المجلد 8 - العدد 1، 2019:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس الأثر المترتب من جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات إلى تقدمها مصالح الضرائب في الجزائر، ثم إتباع منهج البحث الميداني كوسيلة لدراسة ظاهرة الإدارة الإلكترونية وأثرها على تحسين جودة الخدمات الجبائية، تقنية البحث هي الاستمارة التي تمثل التقنية المباشرة للتقصي وتسمح بإيجاد العلاقات الرياضية بين متغيرات الدراسة.

- أهم النتائج المتحصل عليها:
- أظهرت الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مصالح الضرائب ساهم إلى حد كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل هذه المصالح.
- تم تحقيق ذلك من خلال تقليل ظاهرة التهرب الضريبي وتسهيل الوصول إلى ملف المكلف.
- في المجموع يُظهر تطبيق الإدارة الإلكترونية تأثيرًا إيجابيًا على جودة الخدمات الضريبية في الجزائر (بربار و بلجيلالي، 2019)

2-رمزي حموش، بوضياف سامية، معوقات الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الجبائية. مجلة معهد العلوم الاقتصادية ، المجلد 42 العدد 1، 2021:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية والتعرف على مختلف الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة الجبائية الجزائرية ، تم إجراء دراسة ميدانية في عينة من الإدارات الجبائية الجزائرية التي تم تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها ، حيث شارك في هذه الدراسة 102 موظف في الإدارات الجبائية

- أهم النتائج المتحصل عليها:
- أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمعوقات الإدارة الإلكترونية، والتي تشمل المعوقات الإدارية، التقنية، البشرية، والمالية، على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.
- في المجموع، تشير الدراسة إلى أهمية معالجة هذه المعوقات لتحسين جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية في الجزائر. (حموش و سامية، 2021)

3-رمادلية عبد الله سفيان، قويدري كمال، تفعيل خدمة الإدارة الإلكترونية في الجزائر - عصرنة الإدارة الضريبية نموذجاً، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، المجلد 14، العدد 02، 2020:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر وذلك بدراسة التحولات والتطورات التي يعرفها النظام الضريبي ومدى مساهمته لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ثم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للإحاطة بمختلف الجوانب النظرية وتحليل النتائج المتحصل عليها من الإحصائيات.

- أهم النتائج المتحصل عليها:

- تمكن إدارة الضرائب من تحقيق فعالية التسيير من خلال إعادة بنسبة هيكلها التنظيمي وإدراج التكنولوجيا الحديثة. (رمادلية و قويدري، 2020)

4-دايرة عايدة، يخلف لمياء، متطلبات الإدارة الإلكترونية و دورها في تعزيز ولاء الموظفين، مجلة الحدث للدراسات المالية و الاقتصادية، العدد 09، 2022:

تهدف هذه الدراسة التطرق إلى المفاهيم النظرية الخاصة بمفهوم الإدارة الإلكترونية والولاء التنظيمي مع تحديد خصائص كل منهما، والتعرف على أسباب ومتطلبات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية مع إبراز مزاياها وعوائقها.

- أهم النتائج المتحصل عليها:

توفير كفاءات و خبراء إداريين وفنيين على درجة عالية من الكفاءة في التحكم في استخدام هذه التكنولوجيا وتطبيقها في المجال الإداري.

الحرص على استخدام أقوى وأحدث برامج الأمن و الحماية الإلكترونية لحماية معلومات المؤسسة وبيانات موظفيها و عملاتها من الأخطار المختلفة . (عايدة و يخلف، 2022)

5-خروبي هني، إنعكاسات عصرنة الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردودية الجبائية دراسة حالة المديرية الجهوية للضرائب الشلف، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2022:

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على المجهودات المبذولة من طرف السلطات العمومية في إطار إصلاح و عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر الهادفة إلى الرفع من فاعلية وكفاءة الإدارة الجبائية من أجل تجسيد المردودية الجبائية ، وذلك من خلال الوقوف على سمات ومعالم الإدارة الجبائية قبل الشروع في تنفيذ برامج إصلاح وعصرنة الإدارة الجبائية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي لكونه من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الاجتماعية والاقتصادية عموماً، وذلك من خلال استخدام أداة التحليل تارة، مع استخدام وتحليل الإحصائيات والبيانات والنصوص القانونية والتنظيمية ذات الصلة المباشرة بالموضوع.

- النتائج المتحصل عليها:

بينت الدراسة أن برامج إصلاح وعصرنة الإدارة الجبائية الذي قامت به السلطات العمومية في الجزائر لا يزال بعيدا عن بلوغ الأهداف المنشودة، والمتمثلة في الرفع من المردودية الجبائية، وبالتالي تحقيق التنمية بمفهومها الشامل. (هني، 2022)

6- رايح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز ودراسة مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة وترقية الخدمات في المؤسسات العمومية ، تناول الجانب النظري في هذه الورقة البحثية مجموعة من المفاهيم المحيطة بالموضوع، والتي ارتبطت بالإدارة الإلكترونية والمؤسسات العمومية الخدماتية ، أما ضمن الفصل التطبيقي تم تسليط الضوء على تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر في ولاية المدية، حيث طبقت هذه الدراسة على عينة قصدية شملت 50 زبونًا.

- النتائج المتحصل عليها:

خلصت الدراسة إلى أن توظيف الإدارة الإلكترونية ساهم في زيادة فعالية الأداء الوظيفي وتحسين جودة الخدمات العمومية، وأن تطبيق مبدأ الإدارة الإلكترونية يعزز تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة لعصرنة القطاع العمومي في الجزائر. (الوافي، 2019)

7- قاسمي محمد، عصرنة الإدارة الجبائية ودورها في تفعيل السياسة الجبائية دراسة حالة الجزائر خلال الفترة 2006-2018، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص علوم مالية وبنوك، جامعة البلدة 2، 2019:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح مدى فعالية الرقابة الجبائية في ظل برنامج عصرنة الإدارة الجبائية خلال الفترة (2006-2018) ،تم تحقيق هذا الهدف من خلال استخدام منهجية تحليل دراسة حالة ،حيث تم تحليل الأداء الجبائي في الجزائر خلال الفترة من 2006 إلى 2018.

- النتائج المتحصل عليها:

- أظهرت الدراسة أن الرقابة الجبائية تلعب دورًا مهمًا في تحسين الأداء الجبائي والحد من الغش الجبائي.
- توصلت الدراسة إلى أن تطبيق برنامج عصرنة الإدارة الجبائية يساهم في تحقيق أهداف السياسة الجبائية في الجزائر. (قاسمي، 2019)

ثانيا: دراسات أجنبية

1- Haider Basil Ali ،The role of e-Management in enterprise resource planning case study on Industry Sector in Iraq. Journal for Educators, Teachers and Trainers, Vol. 14(2) (2023):

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور الإدارة الإلكترونية في تخطيط موارد المؤسسات مع التركيز على قطاع الصناعة (قطاع صناعة الأغذية) في العراق، تم إجراء البحث لتقييم تأثير الإدارة الإلكترونية على تخطيط موارد المؤسسات في قطاع الصناعة بالعراق مع فرض أن هناك تأثيراً إحصائياً معنوياً للإدارة الإلكترونية على تخطيط موارد المؤسسات في قطاع الصناعة بالعراق عند مستوى الدلالة 0.01.

- **النتائج المتحصل عليها:**

- العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتخطيط موارد المؤسسات إيجابية، وكلما زادت الإدارة الإلكترونية بنسبة 1%، زاد تخطيط موارد المؤسسات بنسبة 0.982%.
- تم تحديد مستوى عالٍ من الإدارة الإلكترونية ومستوى متوسط من تخطيط موارد المؤسسات في قطاع الصناعة (قطاع صناعة الأغذية) في العراق (Ali, 2023).

2- Mohammed Murshed Ali Al-Khasi ،The Role of Electronic Management in Improving Administrative Performance ،Journal of Business and Management (IOSR-JBM) ،vol 22, 2020:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف كيف يمكن للإدارة الإلكترونية أن تسهم في تحسين الأداء الإداري، خاصة في وزارة التربية والتعليم، استخدمت الطريقة الوصفية في هذه الدراسة، حيث تم التركيز على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع. لجمع البيانات، تم استخدام استبيانات و تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

- **النتائج المتحصل عليها:**

- أظهرت النتائج أن الإدارة الإلكترونية لها تأثير إيجابي في تحسين الأداء الإداري، وقد أوصت الدراسة بأنه يجب على وزارة التربية والتعليم تدريب العاملين على أنظمة الإدارة الإلكترونية وتوفير الدعم المالي اللازم لتنفيذ هذه الأنظمة بفعالية (Al-khasi, 2020).

3- Mugabe Roger, The Impact of Digital Tax Administration Enhancing Tax Growth in Developing Countries: Evidence from Rwanda Electronic Filing and Payment, international Journal of Academic Multidisciplinary Research (IJAMR), Vol. 5 Issue 9,2021 :

الهدف من هذه الدراسة هو تقييم تأثير إدارة الضرائب الرقمية على زيادة الضرائب في الدول النامية، مع الأخذ بعين الاعتبار حالة رواندا كمثال على تطبيق الإيداع والدفع الإلكتروني، تم جمع البيانات من التقارير السنوية للهيئة العامة للإيرادات في رواندا للأعوام 2013-2019، استخدم الباحث نسب التحليل لتقييم الإيرادات المجمعة خلال ست سنوات متتالية، مقسمة إلى قسمين: الأول يتعامل مع عملية تحويل البيانات، والثاني بعد أن أصبحت الإدارة الضريبية رقمية بالكامل.

- أهم النتائج المتحصل عليها:

- توصلت الدراسة إلى أن الإدارة الضريبية الرقمية قد ساهمت في تقليل من التهرب الضريبي.
 - بعد العمل الكامل بالنظام، كان هناك زيادة ملحوظة في الإيرادات الضريبية المجمعة، مع زيادة مستمرة بنسبة 1.6% في عام 2017 ومتوسط زيادة سنوية بنسبة 1.5% في الإيرادات الضريبية المجمعة.
- (Roger, 2021)

ثالثاً: المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تم تناولها عن الإدارة الإلكترونية ، و جودة الخدمات الجبائية نجد أن هناك أوجه تشابه و اختلاف في عدة جوانب يمكن عرضها كما يلي:

1- أوجه التشابه بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

تكمن أوجه التشابه في أن جميع الدراسات السابقة أعتمد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات ، و تم استخدام المنهج الوصفي للإطار النظري و المنهج الاستدلالي للإطار الميداني، كما تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS.

2- أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

من خلال المحتوى المقدم في الدراسات السابقة حول موضوع هذه الدراسة لاحظنا أن كل دراسة تناولت بعض جوانب موضوع دراستنا كل على حدة، ودراستنا هذه ركزت على دور الإدارة الإلكترونية من خلال أبعادها (الأجهزة و المعدات، الشبكات، الموقع الإلكتروني، الموارد البشرية) في المؤسسة محل الدراسة على تحسين جودة الخدمات ، كما توجهت دراستنا إلى الموظفين لمعرفة ما تم اعتماده من متطلبات ومدى التحسن في جودة خدمات الجبائية الذي نجم عليها، و يمكن تلخيص أوجه الاختلاف من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(01): أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت الدراسة في بيئة عربية و	تمت الدراسة في ولاية سعيدة لسنة	من حيث الزمان و المكان

أجنبية و كانت في السنوات 2022-2021-2020-2018	2024-2023	
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة أقل أو أكثر من الدراسة الحالية	تناولت الدراسة 60 عامل في مراكز الضرائب لولاية سعيدة	من حيث العينة
تناولت الدراسات متغيرات مختلفة منها الأداء الجبائي، الغش الجبائي، فعالية الأداء الوظيفي، معوقات الإدارة الإلكترونية، التهرب الضريبي	هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية في مراكز الضرائب	من حيث المتغيرات
أجريت الدراسات في عدة قطاعات حكومية و مديريات الضرائب	أجريت الدراسة في مركز الضرائب لولاية سعيدة	من حيث القطاع المستهدف

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

خلاصة الفصل الأول

ترتبط الإدارة الجبائية بالإدارة الإلكترونية من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة لتبسيط وتحسين عمليات جمع الضرائب و التقديمات الجبائية، فيمكن استخدام الإدارة الإلكترونية في تنظيم عمليات تحصيل الضرائب، متابعة الدفوعات، وتحليل البيانات المالية لضمان تحقيق أقصى استفادة من الموارد المالية. لذلك يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية والإدارة الجبائية متكاملان سويًا لتحقيق أهداف الحكومة في تحقيق التنمية الاقتصادية وتوفير الخدمات العامة للمواطنين. وباستخدام التكنولوجيا الحديثة في الإدارة الجبائية يمكن تحسين جودة الخدمات الجبائية مع الحفاظ على الشفافية والإنصاف في عملية التحصيل.

الفصل الثاني :

دراسة ميدانية بمركز

الضرائب لولاية سعيدة

تمهيد

تم التطرق في الفصل السابق للإطار النظري للدراسة، بتوضيح علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة خدمات الإدارة الجبائية، حيث تم طرح المفاهيم الأساسية وتحديد خصائص وأبعاد كل متغير على حدى. وبغرض التحقق من فرضيات الدراسة والوصول لإجابات نهائية للأسئلة المطروحة، تم إسقاط المضامين النظرية على الواقع الميداني، وذلك من خلال دراسة مصالح الإدارة الجبائية لولاية سعيدة، بناء على استمارة استبيان موجهة إلى مجموعة من الموظفين بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم الإدارية بغية التعرف على إجابات الأفراد المبحوثين حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية.

المبحث الأول: الطريقة و الإجراءات

يتم التطرق في هذا الجزء إلى عرض مفصل للمنهجية الإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الجانب التطبيقي للدراسة ، حيث تم تحديد مجتمع وعينة الدراسة ، إضافة إلى منح لمحة لمركز الضرائب لولاية سعيدة ، و طريقة جمع البيانات مع متغيرات الدراسة و الأساليب المستخدمة في المعالجة الإحصائية .

أولاً: عرض و تحليل البيانات

1-مجتمع و عينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي مراكز الضرائب لولاية سعيدة، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة وتوزيع 60 استبيان على أفراد العينة، و قد تمثلت عينة الدراسة في موظفي مركز الضرائب لولاية سعيدة، وفيما يلي جدول يبين عدد الاستبيانات الموزعة والصالحة للدراسة:

جدول رقم(02):توزيع عدد الاستثمارات على عينة الدراسة

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستبيانات الموزعة	60	100%
عدد الاستبيانات المسترجعة	59	98,3%
عدد الاستبيانات الغير صالحة للدراسة	6	10%
عدد الاستبيانات الصالحة	53	88,3%

المصدر: من إعداد الطالبة

الملاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن عدد الاستثمارات التي تم تحصيلها بلغت 59 من أصل 60 استمارة موزعة، كما نلاحظ كذلك أن نسبة الاستثمارات الصالحة للتحليل تمثل نسبة 88,3% من إجمالي الاستثمارات المسترجعة و هي نسبة جيدة للتحليل.

2-لمحة عن مركز الضرائب لولاية سعيدة

1.2- التعريف بمركز الضرائب لولاية سعيدة

هو منشأة تابعة لوزارة المالية تحت إشراف المديرية العامة للضرائب الموكلة إليها مهام تسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة، وتحصيل مختلف الضرائب والرسوم تسيير ومراقبة عملية تسيير هذه العمليات الجبائية .

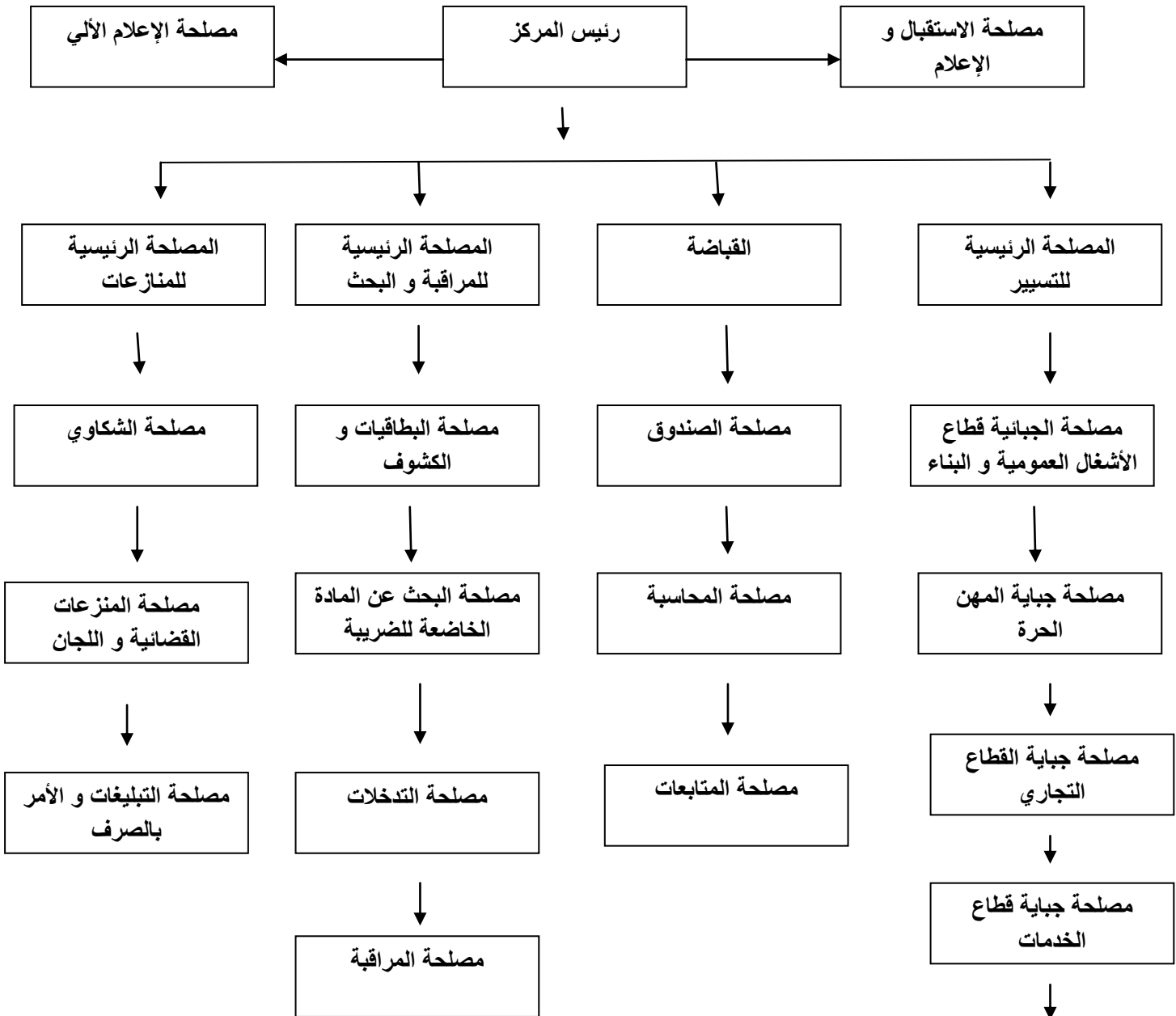
يتكفل المركز بتسيير الملفات الجبائية للمؤسسات الخاضعة للنظام الحقيقي لغرض الضريبة غير الخاضعة لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات، بالإضافة إلى مجموع المهن الحرة، كما يختص مركز الضرائب في مجال الوعاء والتحصيل والرقابة ومنازعات الضرائب والرسوم الواقعة على عاتق هذه الفئة من المكلفين

بالضرائب بعنوان نشاطاتهم المهنية، بالإضافة إلى تطبيق مختلف الإجراءات الموكلة إلى أعوان الضريبة من تحقيق ورقابة.

يعتبر مركز الضرائب من الهياكل الجديدة المستحدثة في الإدارة الجبائية، غير انه لم يتم تعميمها على كامل التراب الوطني، واقتصار وجودها على بعض الولايات فقط، وفي انتظار تعميمها تواصل المفتشيات وقباضات الضرائب عملها بصفة عادية في انتظار إدماجها الكلي حسب الحالة في مراكز الجوارية للضرائب، التي تعمل في مجال تخصصها بالتنسيق مع مركز الضرائب.

2.2- الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب لولاية سعيدة

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب لولاية سعيدة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء لوثائق المؤسسة

3.2- مهام مركز الضرائب

ينشط مركز الضرائب في المجالات الآتية :

- في مجال الوعاء :

✓ يمسك ويسير الملفات الجبائية للشركات وغيرها من الأشخاص المعنويين بعنوان المداخل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات (IBS)

✓ مسك وتسير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي للإخضاع الضريبي بعنوان الأرباح الصناعية والتجارية (BIC) والأرباح غير التجارية (BNC)

- في مجال التحصيل:

✓ التكفل بالجدول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والرسوم والأتاوى - .

✓ التكفل بالعمليات المادية للدفع والتحصيل وتقدير الأموال النقدية .

✓ ضبط الكتابات وتسجيل مركز تسليم القيم

- في مجال الرقابة :

✓ البحث عن المعلومات الجبائية ومراقبة التصريحات .

✓ إعادة وتحقيق برامج التدخلات المراقبة لدى الخاضعين للضريبة وتقييم نتائجها .

- في مجال المنازعات:

✓ دراسة ومعالجة الشكاوى

✓ متابعة المنازعات الإدارية والقضائية .

✓ تسديد قروض ورسوم على القيمة المضافة

- في مجال الاستقبال والإعلام:

ضمان مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة .

✓ التكفل بالإجراءات الإدارية الخاصة بالوعاء لاسيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات وتعديل قوانينها الأساسية.

✓ تنظيم وتسجير المواعيد

✓ نشر المعلومات والمطبوعات لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب .

3- طريقة جمع البيانات:

من أجل معالجة موضوع الدراسة تم الاعتماد على مصادر أولية و أخرى ثانوية لجمع البيانات و المعلومات و كانت كالتالي:

1.3- المصادر الأولية:

لمعالجة جوانب الموضوع، تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال:
الملاحظة: دعما للاستبيان تم استعمال الملاحظة لما لها من دور مكمل للاستمارة من جمع البيانات حول عينة الدراسة، فأثناء التجول في مركز الضرائب لولاية سعيدة، تم تسجيل العديد من الملاحظات عن كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
المقابلة الشخصية: استخدمت المقابلة دعما للاستبيان في جمع البيانات المعلومات اللازمة لموضوع الدراسة.

الاستبيان: قصد توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية في مراكز الضرائب لولاية سعيدة، تم إعداد الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصا لهذا الغرض وتطويره بشكل يساعد في جمع المعلومات ومعالجتها وتحليلها إحصائيا والحصول على النتائج.

2.3- المصادر الثانوية

حيث تم الاعتماد في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في مراجع باللغتين العربية والأجنبية بشتى مستوياتها، من رسالات ماجستير و ماستر، إضافة إلى الملتقيات والمقالات، كما تم الاعتماد على بعض الكتب من جانب الإدارة الإلكترونية و الإدارة الجبائية، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

4- متغيرات الدراسة

تضمن الاستبيان تمهيد لموضوع الدراسة، والتعريف بأهدافها والتشجيع على المشاركة فيها، بإعتبار أن نتائجها سوف تساعدنا في ايطار أكاديمي بحث.

كما أحتوى الاستبيان على ثلاث أجزاء قسمت كما يلي:

الجزء الأول : يشمل هذا الجزء البيانات الشخصية : المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، الخبرة المهنية.

الجزء الثاني: يتضمن هذا الجزء على محورين رئيسيين هما:

المحور الأول: و هو المتغير المستقل للدراسة و المتمثل في الإدارة الإلكترونية ، أحتوى هذا المحور (4)

أبعاد في كل بعد (4) عبارات كما يلي:

البعد الأول:الأجهزة و المعدات

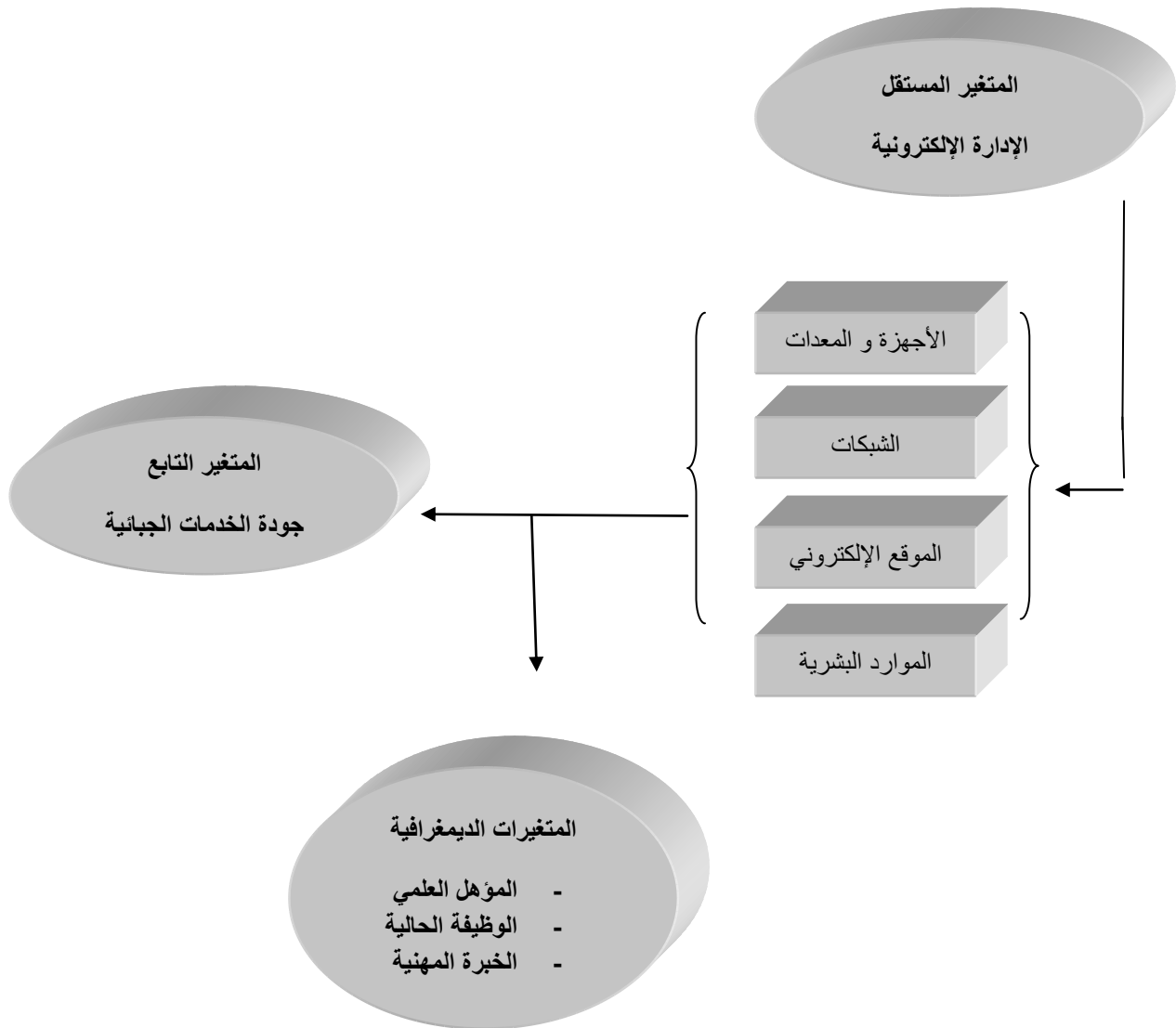
البعد الثاني: الشبكات

البعد الثالث:الموقع الإلكتروني

البعد الرابع:الموارد البشرية

المحور الثاني: و هو المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات الجبائية، احتوى هذا المحور على 16 عبارة ارتكزت على تبيان عناصر جودة الخدمات الجبائية. و يمكن توضيح متغيرات الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(03): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

و الجدول التالي يوضح فقرات الاستبيان و الدراسات السابقة التي أخذت منها:

جدول رقم(03): فقرات الاستبيان و الدراسات السابقة التي أخذت منها

المتغيرات	عدد العبارات	مصدر العبارة
الأجهزة و المعدات	04	(جحا و عباس، 2022) (حموش و سامية، 2021)
الشبكات	04	(بوزكري، 2021)
الموقع الإلكتروني	04	(بربار و بلجيلالي، 2019)
الموارد البشرية	04	(بربار و بلجيلالي، 2019) (جحا و عباس، 2022)
جودة الخدمات الجبائية	16	(بوزكري، 2021) (بربار و بلجيلالي، 2019)

المصدر: من إعداد الطالبة

حيث كانت إجابات الاستبيان وفق مقياس ليكارت خماسي الأبعاد (موافق، موافق بشدة، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

تعريف مقياس ليكارت: هو مقياس يستخدم عموما في الاستبيانات، وهو المقياس الأكثر شيوعا في الاستخدام خاصة في البحوث المسحية، وعند الإجابة على مقياس ليكارت يقوم المبحوثين بتحديد مستوى موافقتهم على العبارات التي يتضمنها الاستبيان. يعبر هذا المقياس عن مجموعة الإجابات المختلفة المكونة لمقياس ليكارت كموافق، غير موافق، محايد وغير ذلك من العبارات حسب مستويات الإجابة المطلوبة، ويكون هذا السلم ثنائي، ثلاثي، رباعي، ... الخ، حسب احتياجات صاحب الدراسة وحسب ما يريده، ويتم الإجابة عن الأسئلة من خلال الإجابات المقترحة، وذلك اعتمادا على المعايير الموضوعية أو الشخصية التي يمتلكها ورؤيته المسبقة حول ذلك. (النسور، 2011، صفحة 268)

جدول رقم: (04) توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي

بدائل القياس	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق
الدرجة/الترميز	1	2	3	4	5	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على ليكارت

وتفيد هذه العملية في التعرف على الموقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور، حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم: (05) مستويات سلم ليكارت الخماسي

المستوى	درجة الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
منخفضة جدا	غير موافق تماما	من 01 إلى 1.80 درجة
منخفضة	غير موافق	من 1.81 إلى 2.60 درجة
متوسطة	محايد	من 2.61 إلى 3.40 درجة
مرتفعة	موافق	من 3.41 إلى 4.20 درجة
مرتفعة جدا	موافق بشدة	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على ليكارت

5- أساليب المراجعة الإحصائية

في الدراسات الوصفية وكذا دراسة العلاقة بين المتغيرات، اعتمدنا على الطرق الإحصائية حتى نتمكن من وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينهما و معالجة البيانات إحصائيا، والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها، حيث تم الاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS)، حيث تضمنت المعالجة الإحصائية ما يلي: (قرقاد، 2021، صفحة 170)

- **مقياس النزعة المركزية:** المتمثل في المتوسط الحسابي، وهو عبارة عن نقطة التوازن لجميع الأرقام المجتمعة حولها.
- **مقياس التشتت:** المتمثل في الانحراف المعياري، وهو الجذر التربيعي لمتوسط مربعات انحرافات القيم عن وسطها الحسابي، ويعتبر من أدق العمليات الحسابية المستخدمة في التحليل الإحصائي.
- **التكرارات:** ويتم حسابها من خلال معرفة عدد المرات التي تكرر الإجابة فيها أو القيمة بواسطة الاطلاع على جدول بيانات الاستبيان التي تم تفرغها، لاستخدامها في حساب النسب المئوية.
- **النسبة المئوية:** وتستخدم في عرض النتائج التي تم التوصل لها، وتتم من خلال العملية الحسابية التالية وهي ضرب عدد التكرارات في 100 ومن ثم القسمة على مجموع أفراد العينة المستهدفة.
- **معامل ألفا كرونباخ:** هو اختبار لفحص مدى انسجام أسئلة المحور فيما بينها وكذا مدى انسجام محاور الدراسة مجتمعة، وعليه فهو يحدد مدى اعتمادية استمارة الاستبيان للدراسة وقدرتها على إعطاء بيانات وقياسات مستقرة نوعا ما وغير متباينة، فكلما كانت قيمة المعامل أعلى تكون أداة القياس أفضل، وتتراوح قيمته بين 0 و 1 ويعتبر الحد الأدنى المقبول هو 0.6.

- اختبار التوزيع الطبيعي: يستخدم هذا الاختبار لمعرفة طبيعة توزيع بيانات ظاهرة معينة في كونها تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

- تحليل التباين ANOVA: بغرض اختبار فرضيات الفروق , بمعنى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات تبعا للبيانات الشخصية: المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، الخبرة المهنية .

- معمل الارتباط بيرسون: لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع.

- اختبار الانحدار المتعدد: للدراسة أثر أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

ثانيا: الاختبارات الخاصة بالاستبيان

تم التطرق في هذا الجزء إلى اختبار التوزيع الطبيعي لإجابات بيانات العينة على محاور الاستبيان، و اختبار ثبات و صدق أداة القياس.

1- اختبار التوزيع الطبيعي

و ذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية و القيام بدراساتها عن طريق اختبار كولموجوروف سميرنوف (Kolmogrov-Smirnov) لمعرفة إن كانت البيانات تتبع التوزيع.

و منه يمكن صياغة الفرضيات التالية:

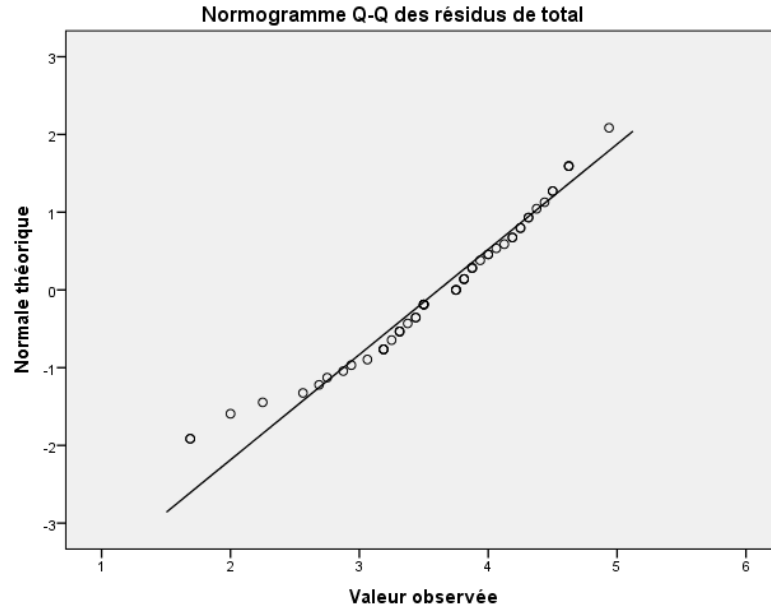
$$\left. \begin{array}{l} (H_0): \text{البيانات تتبع التوزيع الطبيعي} \\ (H_1): \text{البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي} \end{array} \right\}$$

جدول رقم(06):اختبار التوزيع الطبيعي

إسم المتغير	عدد الفقرات	العينة	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة sig
الإستبيان ككل	32	53	0,101	0,200

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم(04): التوزيع الطبيعي



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن القيمة الاحتمالية Sig للاستبيان ككل الذي يحتوي على محورين (الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات الجبائية) كانت أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ، وهذا يعني أن توزيع البيانات لهذا الاستبيان يتبع التوزيع الطبيعي و يخلو من القيم المتطرفة التي تؤثر في النموذج، أي قبول الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي و رفض الفرضية البديلة H_1 ، وعليه فإنه سيتم استخدام الاختبارات المعلمية المناسبة لتحليل نموذج الدراسة.

2- اختبار ثبات و صدق أداة القياس:

لاختبار صدق و ثبات الاستبانة تم الاعتماد على معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha de Cronbach لمتغيرات الدراسة، حيث يعد من أكثر مقاييس الثبات استخداما من طرف الباحثين، حيث يقيس ثبات عبارات الاستبيان، والجدول التالي يلخص ذلك:

جدول رقم(07):معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha de Cronbach لأداة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات Alpha de Cronbach	معامل الصدق
المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	16	0,861	0,93
المحور الثاني: جودة الخدمات الجبائية	16	0,829	0,91

الاستبيان ككل	32	0,909	0,95
---------------	----	-------	------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن قيم معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل قدرت ب 0,909 وهي بذلك قيمة مرتفعة و أكبر من 0,6 ، وعليه فإن أداة الاستبيان ذات ثبات كبير يسمح بالاعتماد على نتائج الدراسة.

المبحث الثاني: نتائج الفرضيات و مناقشتها

أولاً: تحليل خصائص العينة

سنقوم بتحليل الجزء المشترك بين محاور الاستبيان و الذي يتعلق بالبيانات الشخصية، والمتمثل في تحديد الخصائص الديموغرافية للعينة محل الدراسة (المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة المهنية)، وهذه المتغيرات تمثل صفات قد يؤثر تغييرها في نتائج الدراسة، إذا ما أعيد تطبيقها في وقت لاحق وفيما يلي توزيع لعينة الدراسة تبعا لهذه المتغيرات.

1- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

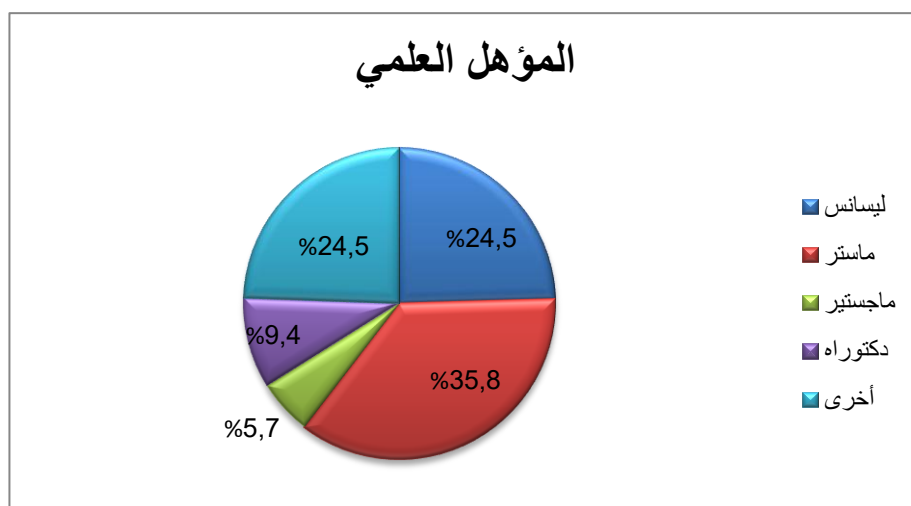
الجدول رقم (08): تصنيف أفراد العينة تبعا للمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة
ليسانس	13	24,5%
ماستر	19	35,8%
ماجستير	3	5,7%
دكتوراه	5	9,4%
أخرى	13	24,5%
المجموع	53	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

و يمكن تمثيل مؤشرات الجدول كما يلي:

الشكل رقم (05): الدائرة النسبية لمتغير المؤهل العلمي



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن أكثر من 66 % من أفراد عينة الدراسة هم من حملة شهادة الماستر، حيث جاءت نسبة الماستر في المركز الأول بنسبة 35.8 وبعدد 19 فرد من المجموع الكلي لأفراد العينة، تليها في المرتبة الثانية حملة شهادة ليسانس بنسبة 24.5 % وبعدد 13 فرد من المجموع الكلي ، وفي المرتبة الرابعة حملة شهادة الدكتوراه بنسبة 9.4 % وبعدد 5 من مجموع أفراد العينة، وفي المرتبة الأخيرة يأتي حملة شهادة الماجستير بنسبة 5.7 % وبعدد 3 أفراد من المجموع الكلي لأفراد العينة، و من خلال ملاحظتنا في مركز الضرائب تبين لنا أن الكثير من أفراد المركز تم ترسيمهم بشهادة تقني سامي و هو ما يمثل مؤهل باقي أفراد العينة الذي جاء في المرتبة الثالثة بنسبة 24,5% و عدد 13 فرد .

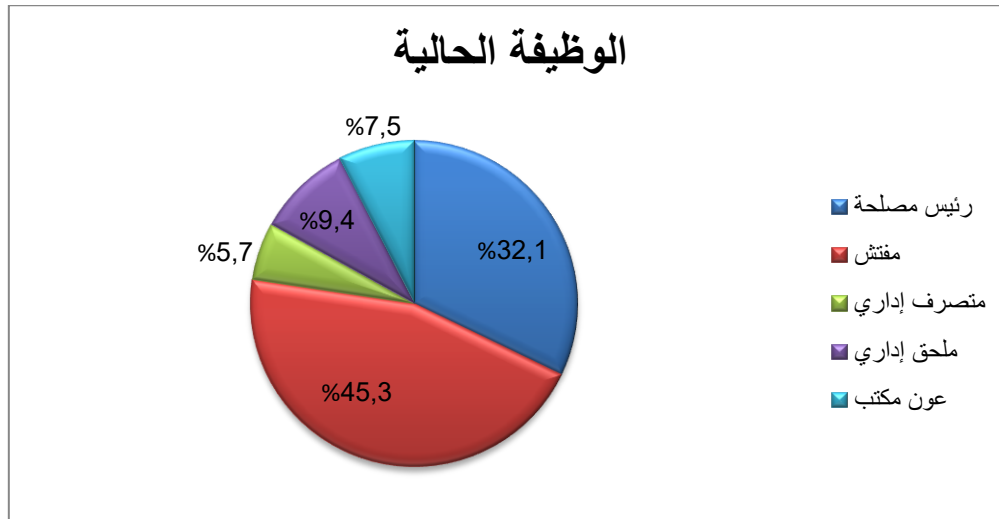
2- توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية:

الجدول رقم (09): تصنيف أفراد العينة تبعا للوظيفة الحالية

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة
رئيس مصلحة	17	32,1%
مفتش	24	45,3%
متصرف إداري	3	5,7%
ملحق إداري	5	9,4%
عون مكتب	4	7,5%
المجموع	53	100%

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

ويمكن تمثيل المؤشرات الموجودة في الجدول كما يلي:
الشكل رقم(06):الدائرة النسبية لمتغير الوظيفة الحالية



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة المفتشين قد بلغت أعلى نسبة % 45.3 بعدد 24 فرد من أفراد العينة محل الدراسة، ثم نصل إلى المرتبة الثانية وبفارق متوسط نجد الوظيفة الأخرى و هي رئيس مصلحة بنسبة % 32.1 وبعدد 17 فرد من المجموع الكلي، وفي المرتبة الثالثة نجد وظيفة ملحق إداري بعدد 5 أفراد من مجموع العينة الكلي وبنسبة % 9.4 و المرتبة الرابعة نجد وظيفة عون مكتب بنسبة بلغت % 7,5 و بعدد 4 أفراد، وأخيرا في المرتبة الخامسة هناك وظيفة متصرف إداري بنسبة % 5.7 وبعدد 3 أفراد من المجموع الكلي. و بحكم خبرة مفتشي الضرائب و كذا رؤساء المصالح في مركز الضرائب ساعد هذا في الوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة.

3- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:

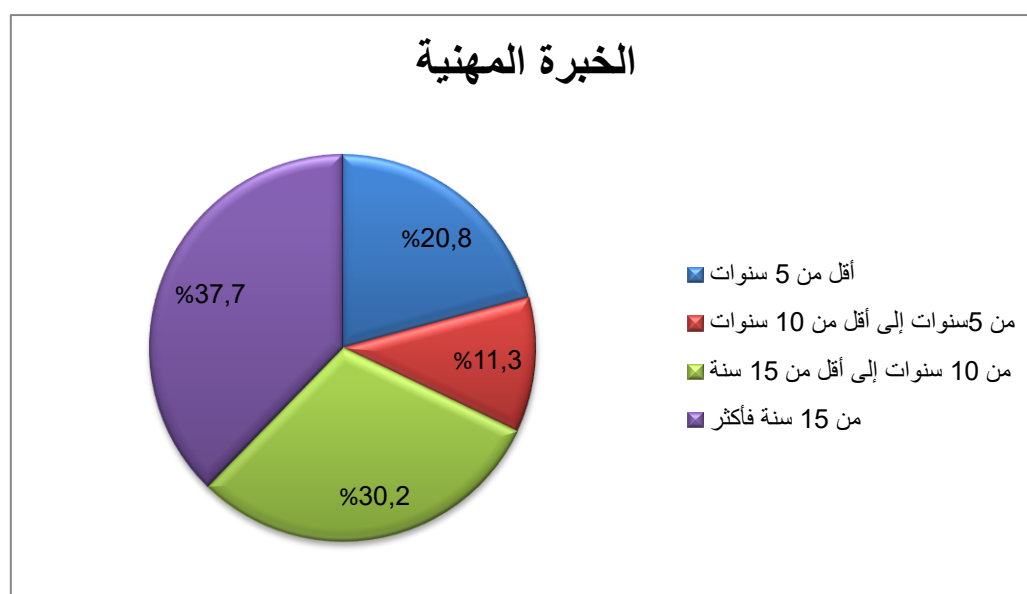
الجدول رقم (10): تصنيف أفراد العينة تبعا للخبرة المهنية

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة
أقل من 5 سنوات	11	20,8%
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	6	11,3%
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	16	30,2%

من 15 سنة فأكثر	20	37,7%
المجموع	53	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss
و الشكل البياني الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (07): الدائرة النسبية لمتغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن الفئة التي تملك خبرة من 15 سنة فأكثر جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 37,7% و بعدد 20 فرد وهي نسبة مقبولة جدا ، وأغلب أعمارهم تفوق أعمارهم 50 سنة أي امتلاك خبرة أكثر، وفي المرتبة الثانية تأتي فئة الأفراد الذين يملكون خبرة من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة بنسبة 30,2% و عدد 16 فرد، ثم في المرتبة الثالثة تأتي فئة الأفراد الذين يملكون خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 20.8 % وعدد يقدر ب 11 فردي نسبة مقبولة جدا ، وأخيرا الفئة متوسطة الخبرة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 11,3% و 6 أفراد من العينة الكلية، و مما لاحظنا من الجدول أن أغلبية الأفراد تتوفر على عامل الخبرة مما يعطي مصداقية أكثر لنتائج الدراسة المتحصل عليها.

ثانيا: اتجاه إجابات أفراد العينة

من خلال هذا الجزء نستعرض حصيلة إجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه فقرات الاستبيان مع تحليل إجابات كل محور من محاور الاستبيان، ومناقشة النتائج المتحصل عليها بالاعتماد على الأدوات الإحصائية المختلفة.

1- عرض و تحليل نتائج المحور الأول الخاص بالإدارة الإلكترونية

لأجل تحديد اتجاهات و آراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية، بالإضافة إلى الانحرافات المعيارية لتبيان درجة تشتت الإجابات عن متوسطها الحسابي.

جدول رقم(11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول الخاص بإدارة الإلكترونية

الرقم	العناصر	عدد العبارات	المتوسط الحسابي Moyenne	الانحراف المعياري Ecart type	درجة الموافقة
أولا	الأجهزة و المعدات	04	3,5660	0,99415	موافق
ثانيا	الشبكات	04	3,4906	0,97913	موافق
ثالثا	الموقع الإلكتروني	04	3,7406	0,98298	موافق
رابعا	الموارد البشرية	04	3,6604	1,11167	موافق
	محور الإدارة الإلكترونية ككل	16	3,6144	0,73867	موافق

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم(11) وباعتماد على معطيات spss يتضح أن تقييم أفراد العينة العينة لأبعاد الإدارة الإلكترونية كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور الإدارة الإلكترونية ككل 3,61، مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد، والتي تعني موافقة أفراد عينة الدراسة على تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية في مركز الضرائب لولاية سعيدة بدرجة مرتفعة، وهذا يدل على توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية واستعمالها في انجاز مختلف الأعمال التي يقوم بها المركز الضريبي، حيث جاء بعد الموقع الإلكتروني في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 3,74 وهو ضمن مجال الموافقة من 3.41 إلى 4.20 درجة و بانحراف معياري 0,98، وهذا يدل حسب وجهة نظر أفراد العينة أن الموقع الإلكتروني يحسن تطبيق الإدارة الإلكترونية ، يليه بعد الموارد البشرية الذي جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3,66 انحراف معياري 1,11 ، وهذا يدل على أن أفراد العينة متحكمين في تطبيقات الإدارة الإلكترونية بمستوى مرتفع حسب آراء المستجوبين، في حين بعد الأجهزة و المعدات جاء في المرتبة الثالثة و هذا يعكس توفر الإدارة الجبائية على مختلف أجهزة الإعلام الآلي من طابعات و ماسحات لتعزيز دور الإدارة الإلكترونية في مكاتب مركز الضرائب ، إضافة إلى بعد الشبكات بمتوسط قدر بـ 3,49 مما يدل على توفر شبكة ربط قادرة على التحكم في البيانات .

2- عرض و تحليل نتائج المحور الثاني الخاص بجودة الخدمات الجبائية

في هذا الجزء يتم إتباع نفس الطريقة السابقة مع عرض وتحليل إجابات أفراد عينة المستجوبين باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على العبارات المتعلقة بجودة الخدمات الجبائية.

جدول رقم(12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني الخاص بجودة الخدمات الجبائية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي Moyenne	الانحراف المعياري Ecart type	المستوى
01	تحتزم إدارة الضرائب المواعيد والرزنامة المتعلقة بالعمل	4,3019	1,04853	موافق بشدة
02	تقدم إدارة الضرائب خدمات إدارية عالية الجودة	3,5283	1,26497	موافق
03	تقلل إدارة الضرائب من الأخطاء في معالجة الملفات و ترفع من مصداقية الخدمات بتطبيق القانون	3,9434	1,27724	موافق
04	تتوفر إدارة الضرائب على أنظمة توثيق و سجلات دقيقة	3,6038	1,45892	موافق
05	إدارة الضرائب مستعدة دائما لإرشاد وتوجيه المتعاملين الاقتصاديين	4,4906	0,93279	موافق بشدة
06	نشعر كموظفين بالحماس والسرور عند انجاز الأعمال	3,7925	1,32082	موافق
07	تتلبى إدارة الضرائب طلبات المتعاملين دون أي تأخير	3,4151	1,44693	موافق
08	ترفع إدارة الضرائب مستوى التفاعل مع المتعاملين الاقتصاديين في شرح القوانين	3,5849	1,39276	موافق
09	تستخدم إدارة الضرائب التقنيات الضرورية لأمن المعلومات	4,1132	1,21940	موافق
10	يشعر المتعاملون الاقتصاديون بأن عمال إدارة الضرائب أكفاء	3,7547	1,12499	موافق
11	يشعر المتعاملون الاقتصاديون بالراحة والاطمئنان عند استخراج وثائقهم من مصالح الضرائب	3,7547	1,66301	موافق
12	توفر إدارة الضرائب إمكانية الإطلاع على المعلومات بسهولة	3,6604	1,30005	موافق
13	توفر إدارة الضرائب على آليات متقدمة لخدمة المتعاملين	3,8868	1,26583	موافق

	الاقتصاديين			
14	تقدم إدارة الضرائب خدمات للمتعاملين الاقتصاديين ذات مستوى عالي	3,8113	1,20984	موافق
15	تقدم إدارة الضرائب خدمات حسب طلبات المتعاملين الاقتصاديين (خدمات غير معيارية)	3,7547	1,25413	موافق
16	تقدم إدارة الضرائب خدمات متكاملة	3,8302	1,23625	موافق
محور جودة الخدمات الجبائية ككل				
		3,8267	0,73181	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول السابق الذي يبين إجابات عينة الدراسة حول جودة الخدمات الجبائية، أن قيمة المتوسط الحسابي تتراوح بين 4,49 و 3,41 ، و بانحراف معياري يتراوح ما بين 0,73 و 1,66، حيث اتجهت إجابات أفراد العينة إلى الموافقة في معظم العبارات أي بمستوى مرتفع ، حسب مقياس ليكارت الخماسي (Likert scale)، مما يدل على وجود اتساق في إجابات أفراد العينة.

بالنسبة للعبارة رقم " (05) إدارة الضرائب مستعدة دائما لإرشاد وتوجيه المتعاملين الاقتصاديين" قد بلغ متوسطها الحسابي 4,49 انحراف معياري 0,93 ، و العبارة (01) "تحتزم إدارة الضرائب المواعيد والبرنامج المتعلقة بالعمل " بلغ متوسطها الحسابي 4,30 و انحراف معياري 1,04 ، وهو تقييم مرتفع جدا ضمن مجال الموافقة بشدة (4,20 إلى 5 درجة) والأعلى من بين عبارات المحور، الذي يؤكد بأن أفراد العينة المستجوبين يوافقون على أن إدارة الضرائب تساعد المتعاملين و ترشدهم، و هناك مستوى عالي في احترام المواعيد و البرنامج .

و بالنسبة للعبارة رقم (09) "تستخدم إدارة الضرائب التقنيات الضرورية لأمن المعلومات" بلغ متوسطها الحسابي 4,11 , انحراف معياري 1,21 ، و العبارة رقم (03) "تقلل إدارة الضرائب من الأخطاء في معالجة الملفات و ترفع من مصداقية الخدمات بتطبيق القانون" بمتوسط حسابي 3,94 و انحراف 1,27 ضمن مجال الموافقة من 3,41 إلى 4,20 درجة ، و هذا يعكس وجهة نظر ايجابية من طرف أفراد العينة لأهمية التقنيات الضرورية لأمن المعلومات في الإدارة الجبائية ، و تقليل الأخطاء و الرفع من مصداقية الخدمات.

ثالثا: اختبار الفرضيات:

1- الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية تبعا للبيانات الشخصية (المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، الخبرة المهنية)

تتفرع منها الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية تبعا لمتغير (المؤهل العلمي)

ويمكن صياغتها كما يلي:

- (H0): لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة خدمات الإدارة تبعا للمؤهل العلمي
- (H1): يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة خدمات الإدارة الجبائية الإدارة تبعا للمؤهل العلمي

جدول رقم (13): تحليل التباين Anova للمؤهل العلمي

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط الحسابي	قيمة (F)	مستوى الدلالة (sig)
المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	0,537	4	0,134	0,231	0,919
	داخل المجموعات	27,836	48	0,580		
	المجموع	28,373	52	—		
المحور الثاني: جودة الخدمات الجبائية	بين المجموعات	1,053	4	0,263	0,472	0,756
	داخل المجموعات	26,796	48	0,558		
	المجموع	26,849	52	—		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الإحصائية F تساوي 0,231 بالنسبة للإدارة الإلكترونية و 0,472 لجودة الخدمات الجبائية ، و أن الدلالة الإحصائية sig تساوي 0,919 و 0,756 على التوالي و هي أكبر من مستوى المعنوية 0,05 أي أنه يتم قبول الفرضية الصفرية لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة خدمات الإدارة تبعا للمؤهل العلمي .

الفرضية الثانية

توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية تبعا لمتغير (الوظيفة الحالية) ويمكن صياغتها كما يلي:

- (H0): لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة خدمات الإدارة تبعا للوظيفة الحالية
(H1): يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة خدمات الإدارة الجبائية تبعا للوظيفة الحالية

جدول رقم (14): تحليل التباين Anova للوظيفة الحالية

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط الحسابي	قيمة (F)	مستوى الدلالة (sig)
المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	3,193	4	0,798	1,522	0,211
	داخل المجموعات	25,180	48	0,525		
	المجموع	28,373	52	—		
المحور الثاني: جودة الخدمات الجبائية	بين المجموعات	3,371	4	0,843	1,653	0,176
	داخل المجموعات	24,477	48	0,510		
	المجموع	27,849	52	—		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الإحصائية F تساوي 1,522 بالنسبة للإدارة الإلكترونية و 1,653 لجودة الخدمات الجبائية ، و أن الدلالة الإحصائية sig تساوي 0,211 و 0,176 على التوالي و هي أكبر من مستوى المعنوية 0,05 أي أنه يتم قبول الفرضية الصفرية لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة خدمات الإدارة تبعا للمؤهل العلمي .

الفرضية الثالثة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية تبعا لمتغير (الخبرة المهنية) ويمكن صياغتها كما يلي:

- (H0): لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة خدمات الإدارة تبعا للخبرة المهنية
(H1): يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة خدمات الإدارة الجبائية تبعا للخبرة المهنية

جدول رقم (15): تحليل التباين Anova للخبرة المهنية

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط الحسابي	قيمة (F)	مستوى الدلالة (sig)
المحور الأول: بين المجموعات الإدارية الإلكترونية	بين المجموعات	0,396	3	0,132	0,231	0,874
	داخل المجموعات	27,977	49	0,571		
	المجموع	28,373	52	—		
المحور الثاني: جودة الخدمات الجبائية	بين المجموعات	0,430	3	0,143	0,256	0,857
	داخل المجموعات	27,419	49	0,560		
	المجموع	27,849	52	—		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (15) نلاحظ أن القيمة الإحصائية F تساوي 0,231 بالنسبة للإدارة الإلكترونية و 0,256 لجودة الخدمات الجبائية ، و أن الدلالة الإحصائية sig تساوي 0,874 و 0,857 على التوالي و هي أكبر من مستوى المعنوية 0,05 أي أنه يتم قبول الفرضية الصفرية لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة خدمات الإدارة تبعا للمؤهل العلمي .

2- الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد علاقة معنوية بين الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات الجبائية

(H0): لا يوجد علاقة معنوية بين الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات الجبائية
(H1): يوجد علاقة معنوية بين الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات الجبائية

جدول رقم (16): الارتباط البسيط للفرضية الرئيسية الثانية

المحتوى	الإحصاءات	قيمة sig
علاقة الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات الجبائية	معامل الارتباط	0,737
	مستوى الدلالة sig	0,000
	حجم العينة	53

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن معامل بيرسون (الارتباط) بين المتغير المستقل و المتغير التابع مرتفع و قد بلغ 0,737 و مستوى الدلالة sig 0,000، و هذا يشير إلى أهمية الإدارة الإلكترونية في التحسين من

جودة الخدمات الجبائية ، و بالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية H_0 و قبول الفرضية البديلة H_1 : يوجد علاقة معنوية بين الإدارة الالكترونية و جودة الخدمات الجبائية .

✓ و منه نتفرع إلى دراسة ارتباط كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأجهزة و المعدات، الشبكات، الموقع الإلكتروني، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الجبائية ، وتصاغ الفرضيات التالية:

(H_0): لا يوجد علاقة معنوية بين أبعاد الإدارة الالكترونية (الأجهزة و المعدات، الشبكات، الموقع الإلكتروني، الموارد البشرية) و جودة الخدمات الجبائية
(H_1): يوجد علاقة معنوية بين أبعاد الإدارة الالكترونية (الأجهزة و المعدات، الشبكات، الموقع الإلكتروني، الموارد البشرية) و جودة الخدمات الجبائية

جدول رقم (17):الارتباط للفرضية الفرعية

أبعاد الإدارة الإلكترونية		جودة الخدمات الجبائية
		معامل الارتباط
		مستوى الدلالة sig
الأجهزة و المعدات		0,592
الشبكات		0,592
الموقع الإلكتروني		0,631
الموارد البشرية		0,406

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة sig لجميع الأبعاد كانت أصغر من 0,05 و وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة و يمكن القول أنها جيدة، لذلك سيتم رفض الفرضية الصفرية H_0 و قبول الفرضية البديلة H_1 : يوجد علاقة معنوية بين أبعاد الإدارة الالكترونية (الأجهزة و المعدات، الشبكات، الموقع الإلكتروني، الموارد البشرية) و جودة الخدمات الجبائية

3- الفرضية الرئيسية الثالثة:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأجهزة و المعدات، الشبكات، الموقع الإلكتروني، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الجبائية في مركز الضرائب لولاية سعيدة ويمكن صياغتها كما يلي:

(H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأجهزة و المعدات، الشبكات، الموقع الإلكتروني، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الجبائية في مركز الضرائب لولاية سعيدة
(H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأجهزة و المعدات، الشبكات، الموقع الإلكتروني، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الجبائية في مركز الضرائب لولاية سعيدة

ولاختبار هذه الفرضية اعتمدنا على الانحدار الخطي المتعدد:

جدول رقم (18): اختبار معامل التحديد

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	مستوى المعنوية sig
جودة الخدمات الجبائية	البعد الأول: الأجهزة و المعدات	0,758	0,575	0,539	0,000
	البعد الثاني: الشبكات				
	البعد الثالث: الموقع الإلكتروني				
	البعد الرابع: الموارد البشرية				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن قيمة معامل التحديد المصحح تساوي 0,539 ، وهذا يدل على أن القدرة التفسيرية للنموذج جيدة بحيث أن 53,9% من المتغير التابع مفسرة بالعلاقة الخطية المقدرة، أو بطريقة مبسطة هي أن النموذج استخدم 53.9% من معلومات الدراسة، وهي نتيجة مقبولة.

جدول رقم (19): اختبار النموذج المتعدد (Anova):

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة sig
انحدار	16,000	4	4,000	16,204	0,000
الخطأ	11,849	48	0,247	—	—
المجموع	27,949	52	—	—	—

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال النتائج المتحصل عليها في تحليل التباين للانحدار المتعدد نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة sig تساوي 0,000 وهي أقل من المستوى المعنوية 0.05 وهذا يعني اعتبار النموذج معنوي و بتالي قبول الفرضية

البديلة و التي مفادها يوجد أثر ذو دلالة إحصائية أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأجهزة و المعدات، الشبكات، الموقع الإلكتروني، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الجبائية في مركز الضرائب لولاية سعيدة.

- و يمكن توضيح شكل معاملات الانحدار في الجدول التالي:

جدول رقم (20): اختبار معنوية معاملات الانحدار:

sig	قيمة T	معاملات معيارية	معاملات غير معيارية		
		Beta	الخطأ المعياري	Beta	
0,002	3,346		0,346	1,158	الثابت
0,008	2,782	0,335	0,089	0,246	الأجهزة و المعدات
0,622	0,497	0,065	0,097	0,048	الشبكات
0,001	3,694	0,428	0,086	0,319	الموقع الإلكتروني
0,086	1,751	0,178	0,067	0,117	الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول يتبين أن قيمة الانحدار يساوي 1,158 معنوي حيث أن (Sig) تساوي 0.002، المتغير المستقل الأول الأجهزة و المعدات يؤثر ايجابا على جودة الخدمات الجبائية وميل انحداره يساوي 0,246 و غير معنوي حيث أن (Sig) تساوي 0.008، المتغير المستقل الثاني الشبكات يؤثر ايجابا على المتغير المستقل وميل انحداره يساوي 0,048 و غير معنوي حيث أن (Sig) تساوي 0.622، المتغير المستقل الثالث الموقع الإلكتروني يؤثر ايجابا على جودة الخدمات الجبائية وميل انحداره يساوي 0,319 ومعنوي حيث أن (Sig) تساوي 0.001، المتغير المستقل الرابع الموارد البشرية يؤثر ايجابا على جودة الخدمات الجبائية وميل انحداره يساوي 0,117 ولكنه غير معنوي حيث أن (Sig) تساوي 0.086.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا التعرف على تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية بمركز الضرائب لولاية سعيدة ، وهذا بتقديم الطريقة والإجراءات المنهجية للدراسة من خلال تقديم عينة الدراسة ، و مختصر شامل للمؤسسة محل الدراسة، إضافة إلى طرق جمع المعلومات وأدوات الدراسة الميدانية التي تم من خلالها تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى محاور و فقرات، لغرض قياس دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية، وعرض وتحليل نتائج الدراسة بالاعتماد على مخرجات Spss ، كما تم الاستعانة بأساليب الإحصاء الاستدلالي والتمثلة في نماذج الانحدار البسيط و المتعدد، وذلك من أجل تحليل العلاقة بين متغيري الدراسة ، وتحديد تأثير المتغير المستقل والمتمثل في أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأجهزة و المعدات، الشبكات، الموقع الإلكتروني، الموارد البشرية) على المتغير التابع جودة الخدمات الجبائية.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، نستطيع القول بأن الإدارة الإلكترونية قد أحدثت ثورة في مجال الخدمات الجبائية، مما أسهم في تعزيز الشفافية والكفاءة. لقد أظهرت النتائج أن تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية في مجال الجبائية في الجزائر قد كان لها دور فعال في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وذلك من خلال توفير وقت وجهد المواطنين والموظفين على حد سواء.

و من خلال الدراسة الميدانية التي شملت مركز الضرائب ، تبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية عناصر الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمات الجبائية. وقد تمكنت الإدارة الجبائية من استغلال التقنيات الحديثة والموارد البشرية المؤهلة لتحقيق هذا التحسين.

وفي ظل التحولات الرقمية السريعة، يجب على الإدارات الجبائية مواصلة التطوير والتحديث للحفاظ على مستوى الخدمة وتحسينها باستمرار. ويتطلب ذلك التزامًا بالتعليم المستمر والتدريب للموظفين، وكذلك الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية.

وأخيرًا، يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد أداة لتحسين الخدمات الجبائية، بل هي أيضًا وسيلة لتعزيز ثقة المواطنين بين الإدارات الضريبية، ومن هنا تبرز أهمية الاستمرار في البحث والتطوير في هذا المجال لضمان مستقبل مزدهر وعادل للجميع.

وتوصلنا إلى مجموعة من النتائج أضفنا إليها العديد من توصيات و أوردناها في الآتي :

من خلال ما تطرقنا إليه في الفصل الأول حول الإطار النظري لمتغيري الدراسة و الفصل الثاني لمدى تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية، تمكنا من الوصول إلى مجموعة من النتائج يمكن إيجازها في ما يلي:

- ✓ توفر الإدارة الجزائرية عوامل تقنية فعالة و بمستوى يسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ يساهم موظفو الإدارة الجبائية بشكل فعال في تحقيق الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى التحول من إدارة مغلقة إلى إدارة مفتوحة ذات أداء عالي؛
- ✓ عصرنة النظام الجبائي يدعم التواصل بين الإدارة الجبائية والمكلفين؛
- ✓ نجاح الإدارة الإلكترونية في النظام الجبائي مبني على الوعي المعلوماتي للمكلفين؛
- ✓ تمكن قطاع الضرائب في الجزائر من قطع شوط كبير في اعتماد الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ عمدت المديرية العامة للضرائب في السنوات الأخيرة إلى سن مجموعة من التدابير و الإجراءات التنظيمية لتطبيقها في مراكز الضرائب و مختلف فروعها التابعة ، كما استحدثت بعض التقنيات الإلكترونية لرقمته الإدارة، مست المكلفين بالضريبة وهذا بإنشاء بطاقة مغناطيسية خاصة بترقيم

المكلفين وبطاقة إلكترونية لإحصاء المكلفين الغشاشين، ولرقمنة الإدارة تم إنشاء مواقع إلكترونية تحتوي على الوثائق والتشريعات الجبائية بالإضافة إلى تقنية التصريح الإلكتروني؛
✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات الجبائية.

التوصيات:

- ✓ لضمان تقديم خدمات جبائية فعّالة، يجب الاستثمار في أحدث التقنيات.
- ✓ تأهيل الموظفين لاستخدام الأدوات الرقمية لتعزيز من كفاءة العمل.
- ✓ تعزيز التواصل الرقمي استخدام البريد الإلكتروني والرسائل النصية لتسهيل التفاعل مع المستفيدين.
- ✓ توفير المعلومات بشكل شفاف و أن تكون المعلومات الجبائية متاحة بسهولة للجميع عبر الإنترنت.
- ✓ ينبغي أن تكون الخدمات الجبائية موثوقة وتلبي احتياجات المستخدمين.
- ✓ تحليل البيانات بانتظام لتحديد نقاط الضعف وتعزيز الكفاءة.
- ✓ الاطلاع على أفضل الممارسات و التجارب العالمية وتطبيقها لتحسين النظام الجبائي.

هذه التوصيات تهدف إلى تحقيق تحسين ملموس في جودة الخدمات الجبائية من خلال الاستفادة من الإدارة الإلكترونية.

أفاق الدراسة:

من خلال دراستنا نتأمل بأن تكون الدراسات المستقبلية تتناول العناوين التالية:

- أمن المعلومات الجبائية في عصر التطور التكنولوجي؛
- تطوير الكفاءات الرقمية للموظفين الجبائيين ؛
- استراتيجيات التحول الرقمي في الخدمات الجبائية.

قائمة المراجع

الكتب:

1. أحمد محمد غنيم. (2009). الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق (الإصدار 1). مصر: المكتبة العصرية للنشر و التوزيع.
2. أعاد محمود القيسي. (1998). الوجيز في القانون الإداري. عمان الأردن: دار وائل للطباعة و النشر.
3. أمين الساعاتي. (1997). أصول علم الإدارة. القاهرة مصر: دار الفكر العربي.
4. إياد عبد الفتاح النسور. (2011). أساليب التحليل الكمي (مدخل لدراسة التسويق الحديث) (المجلد الطبعة 1). ال توفيق محمد عبد المحسن. (2006). قياس الجودة و القياس المفارن. مصر: مكتبة النهضة المصرية.أردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، بعمان.
5. مصطفى يوسف كافي. (2011). الإدارة الإلكترونية *E-Management*. سوريا: دار رسلان للطباعة و النشر و التوزيع.
6. حامد عبد المجيد دراز. (1994). النظم الضريبية. بيروت لبنان: الدار الجامعية.
7. حسين مصطفى هلاي، جبر غنام غريب، و ريم الألفي. (2010). الإدارة الإلكترونية. مصر: السحاب للنشر و التوزيع.
8. هيثم حمود الشبلي، و مروان محمد النسور. (2009). إدارة المنشآت المعاصرة (الإصدار 1). عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع.
- 9.
10. سمير أحمد محمد. (2009). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة.
11. شريف مصباح أبو كرش. (2004). إدارة المنازعات الضريبية. عمان الأردن: دار المناهج للنشر و التوزيع.
12. عبد المجيد قدي. (2011). دراسات في علم الضرائب. عمان الأردن: دار جرير للنشر.

13. علاء عبد الرازق السالمي. (2006). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر و التوزيع.
14. محمد الصرفي. (2006). الإدارة الإلكترونية (الإصدار 1). الأسكندرية مصر: دار الفكر الجامعي.
15. مصطفى يوسف كافي. (2011). الإدارة الإلكترونية (إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان، إدارة بلا تنظيمات جامدة). سوريا، دمشق: دار و مؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع.
16. منور أوسرير، و مراد ناصر. (2009). جباية المؤسسات. الجزائر: مكتبة الشركة الجزائرية.
17. مراد ناصر. (2016). فعالية النظام الضريبي بين النظرية و التطبيق. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
18. نجم عبود نجم. (2004). الإدارة الإلكترونية الاستراتيجيات و الوظائف و المشكلات. المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر.
19. نصيرة يحيوي. (2010). الضرائب الوطنية و الدولية. الجزائر: الأوراق الرقاء.

المقالات و الأطروحات:

1. بسمة منوار، و وهيبة مرزوق. (2018). تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، البويرة: أكلي محند الحاج .
2. جيلالي بوزكري. (2021). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية-دراسة ميدانية. مجلة جديد الاقتصاد ، 461.
3. خروبي هني. (2022). إنعكاسات عصرنة الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردودية الجبائية-دراسة حالة المديرية الجهوية للضرائب الشلف. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم الثالث الشلف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

4. رايح الوافي. (2019). أثر إستخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية. أطروحة دكتوراه . المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد بوضياف.
5. رمادلية سفيان قويدري كمال. (2020). تفعيل خدمة الإدارة الإلكترونية في الجزائر -عصرنة الإدارة الضريبية نمودجا. مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية . 76-82 ,
6. رمزي حموش، و بوضياف سامية. (2021). معوقات الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الجبائية. مجلة معهد العلوم الاقتصادية ، 371-372.
7. زروقي نسرين. (2016). الإدارة الإلكترونية كأحد افرازات عالم تكنولوجيا الأنترنت و التجارة الإلكترونية. مجلة الإقتصاد الجديد ، 242.
8. زهير بوشملة، و سعيدة سليمان. (2023). التحول الرقمي للإدارة الضريبية كاستراتيجية لتحسين مستوى الوعي الجبائي للمكلفين بالضريبة. مجلة دراسات اقتصادية ، 17 (03)، 199-214.
9. طهار ناصر، و كمال معيوف. (2019). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية. مجلة فضاء للإقتصاد و التجارة ، 19.
10. عادل حرحوش المبرجي. (2007). الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس عملية. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
11. عادل قرقاد. (2021). أثر مراقبة التسيير في تفعيل حوكمة المؤسسات الاقتصادية - دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية بالشرق الجزائري. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير . الجزائر، كاية العلوم الاقتصادية ، التجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
12. عايدة ،دايرة ،يخلف لمياء .(2022). متطلبات الإدارة الإلكترونية و دورها في تعزيز ولاء الموظفين. مجلة الحدث للدراسات المالية و الاقتصادية . 97-122 ,
13. محمد قاسمي. (2019). عصرنة الإدارة الجبائية و دورها في تفعيل السياسة الجبائية دراسة حالة الجزائر خلال الفترة 2006-2018. أطروحة دكتوراه . البليدة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة البليدة 2.

14. مسعودة لمذك، و نسيمه بن عنتر. (2022). أثر الإدارة الإلكترونية على التحصيل الجبائي في الجزائر (مذكرة ماستر). الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، أدرار: جامعة أحمد درارية.

15. نبيل جحا، و مهدي عباس. (2022). أثر الإدارة الإلكترونية على جودة خدمات الإدارة الجبائية من وجهة نظر الموظفين (مذكرة ماستر). الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جيجل: جامعة محمد الصديق بن يحي.

16. نور الدين بربار، و فتيحة بلجيلالي. (2019). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب. مجلة دراسات جبائية ، 40-61.

المراجع الأجنبية:

1. Ali, H. b. (2023). the role if e-management in enterprise resoure planning case studyon industry secor in iraq. *journal for educateur; teachers and trainers* , 14 (2), 456-467.
2. Al-khasi, M. M. (2020). The Role of Electronic Management in Improving Administrative Performance. *journal of business and management* , 22, 50-62.
3. Liu, Y. (2011). E-management developent and developement strategy for future organization. *african journal of business* , 658.
4. Nazmi, s., & tariq, S. (2020). the effect of computerized tax services in improving tax performance moderated by governance. *journal of asian finance* , 7 (12), 354-362.
5. Night, S., & Juma, B. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in therelationship between attitudetowards electronic tax

- systemand tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science* , 25 (49), 73–88.
6. piere, h.–j. (1998). *guide des methodes de la qualite*. paris: maxima.
7. Roger, M. (2021). The Impact of Digital Tax Administration Enhancing Tax Growth in Developing Countries: Evidence from Rwanda Electronic Filing and Payment. *International Journal of Academic Multidisciplinary Research (IJAMR)* , 93–98.

الملاحق

جامعة مولاي الطاهر سعيدة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم مالية و محاسبة

استبيان

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته:

سيدي الفاضل / سيدتي الفاضلة تحية طيبة ،أما بعد:

في إطار انجاز مذكرة ماستر في تخصص محاسبة و تدقيق بعنوان : "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية "، يشرفنا أن نضع هذه الاستمارة بين أيديكم راجين منكم التعاون معنا بغرض جمع بيانات ذات صلة ببحثنا، علما أن هذه المعلومات التي تدونها تستخدم لغرض البحث مع السرية التامة.

تحياتي الخالصة

البيانات الشخصية

المؤهل العلمي:

☐

ليسانس

☐

ماستر

☐

ماجستير

☐

أخرى

☐

دكتوراه

الوظيفة الحالية:

☐

مفتش

☐

متصرف إداري

☐

رئيس مصلحة

قائمة المراجع و المصادر

☐

عون مكتب

☐

ملحق إداري

الخبرة المهنية:

☐

من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات

☐

أقل من 5 سنوات

☐

من 15 سنة فأكثر

☐

من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة

محاور الاستبيان

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

أولاً: الأجهزة و المعدات					
الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق
					غير موافق بشدة
01	يوفر مركز الضرائب أجهزة إعلام آلي حديثة في الإدارات والمكاتب				
02	يوفر مركز الضرائب العدد الكافي من الطابعات في الإدارات و المكاتب				
03	يوفر مركز الضرائب العدد الكافي من الماسحات الضوئية				
04	يوفر مركز الضرائب أجهزة صيانة العتاد الألي				
ثانياً: الشبكات					
الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق
					غير موافق بشدة
01	يوجد في مركز الضرائب شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين				
02	لدى مركز الضرائب ألياف بصرية (fibre optique) أو شبكة (adsl) عالية السرعة				

قائمة المراجع و المصادر

03	يتوفر مركز الضرائب على خادم (serveur) قادر على التحكم في البيانات				
04	هناك شبكة ربط إلكترونية بين مركز الضرائب ومختلف مراكز ولايات الوطن				
ثالثا : الموقع الإلكتروني					
الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق بشدة
01	توفر الإدارة الضريبة برنامجا إلكترونيا يسمح لها بالتحول من العمل اليدوي (استعمال السجلات و الدفاتر الورقية) إلى العمل الإلكتروني يعتمد على قواعد البنات الإلكترونية				
02	يتوفر الموقع الإلكتروني لمركز الضرائب على معظم الخدمات التي تقدمها على مستوى مصالحها				
03	يعد استعمال الموقع الإلكتروني لمركز الضرائب سهلا الاستعمال و مرن و غير معقد				
04	يوفر الموقع الإلكتروني شروحات للمكلفين حول الخدمات الضريبية و غيرها				
رابعا:الموارد البشرية					
الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق بشدة
01	لدى مركز الضرائب موظفين يمتلكون الكفاءات والمؤهلات التي تسمح لهم باستخدام التكنولوجيا				
02	يتحصل الموظفون في المركز على تدريب دوري لتحسين مستوى التحكم في التكنولوجيا ومسايرة تطورها				
03	يحوز المركز على مهندسين يسهرون على تصميم برامج لتحسين تقديم الخدمات				
04	يكلف الموظفون بوظائف إلكترونية متنوعة لتحسين خبراتهم				

المحور الثاني: جودة الخدمات الجبائية

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تحتزم إدارة الضرائب المواعيد والرزنامة المتعلقة بالعمل					
02	تقدم إدارة الضرائب خدمات إدارية عالية الجودة					
03	تقلل إدارة الضرائب من الأخطاء في معالجة الملفات و ترفع من مصداقية الخدمات بتطبيق القانون					
04	تتوفر إدارة الضرائب على أنظمة توثيق و سجلات دقيقة					
05	إدارة الضرائب مستعدة دائما لإرشاد وتوجيه المتعاملين الاقتصاديين					
06	نشعر كموظفين بالحماس والسرور عند انجاز الأعمال					
07	تتلبى إدارة الضرائب طلبات المتعاملين دون أي تأخير					
08	ترفع إدارة الضرائب مستوى التفاعل مع المتعاملين الاقتصاديين في شرح القوانين					
09	تستخدم إدارة الضرائب التقنيات الضرورية لأمن المعلومات					
10	يشعر المتعاملون الاقتصاديون بأن عمال إدارة الضرائب أكفاء					
11	يشعر المتعاملون الاقتصاديون بالراحة والاطمئنان عند استخراج وثائقهم من مصالح الضرائب					
12	توفر إدارة الضرائب إمكانية الإطلاع على المعلومات بسهولة					
13	توفر إدارة الضرائب على آليات متقدمة لخدمة المتعاملين الاقتصاديين					
14	تقدم إدارة الضرائب خدمات للمتعاملين الاقتصاديين ذات مستوى عالي					
15	تقدم إدارة الضرائب خدمات حسب طلبات المتعاملين الاقتصاديين (خدمات غير معيارية)					
16	تقدم إدارة الضرائب خدمات متكاملة					

شاكرين على حسن تعاونكم

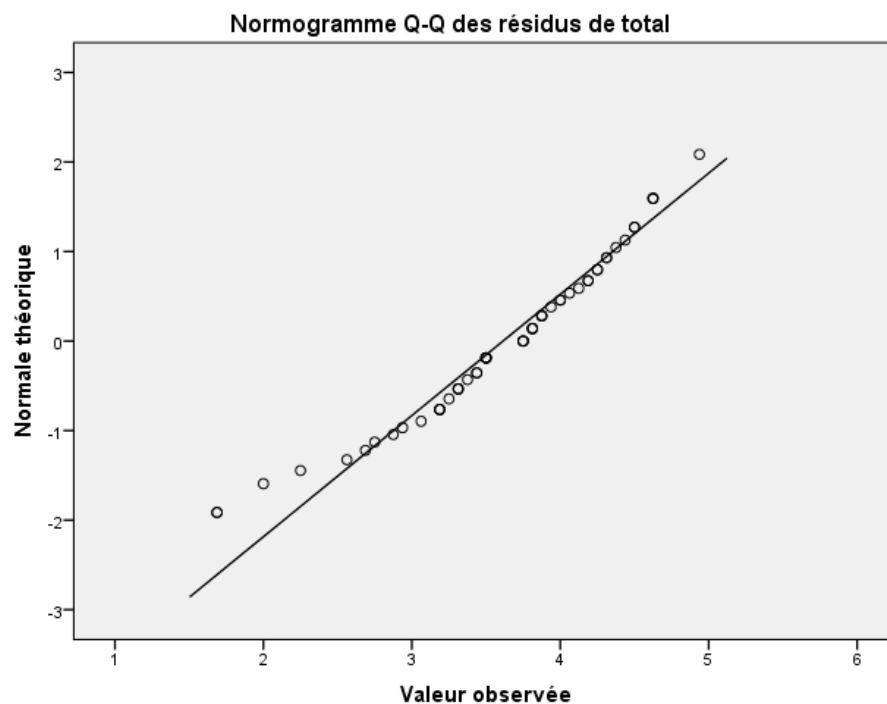
الملحق رقم : (02) التوزيع الطبيعي

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	Ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
total	,101	53	,200 [*]	,955	53	,044

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors



الملحق رقم (03) : معامل الثبات

المحور الأول :

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	53	100,0
Observatio Excluse	0	,0
ns		
Total	53	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,829	16

المحور الثاني:

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	53	100,0
Observatio Excluse	0	,0
ns		
Total	53	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,861	16

الاستبيان ككل:

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	53	100,0
Observatio Excluse	0	,0
ns		
Total	53	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,909	32

الضرائب مديرية لعمال العلمي المؤهل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ليسانس	13	24,5	24,5	24,5
ماستر	19	35,8	35,8	60,4
ماجستير	3	5,7	5,7	66,0
ر Valide	5	9,4	9,4	75,5
دكتوراه	13	24,5	24,5	100,0
أخرى				
Total	53	100,0	100,0	

الضرائب مديرية لعمال الحالية الوظيفية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
رئيس	17	32,1	32,1	32,1
مصلحة				
مفتش	24	45,3	45,3	77,4
متصرف	3	5,7	5,7	83,0
إداري Valide				
ملحق إداري	5	9,4	9,4	92,5
عون مكتب	4	7,5	7,5	100,0
Total	53	100,0	100,0	

الضرائب مديرية لعمال المهنية الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	11	20,8	20,8	20,8
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	6	11,3	11,3	32,1
Valid 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	16	30,2	30,2	62,3
من 15 سنة فأكثر	20	37,7	37,7	100,0
Total	53	100,0	100,0	

الملحق رقم (05) : المتوسطات والانحرافات المعيارية

المحور الأول:

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الأجهزة والمعدات	53	3,5660	,99415
الشبكات	53	3,4906	,97931
الموقع الإلكتروني	53	3,7406	,98298
الموارد البشرية	53	3,6604	1,11167
المحور 1	53	3,6144	,73867
N valide (listwise)	53		

المحور الثاني

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تحتزم إدارة الضرائب المواعيد والبرنامج المتعلقة بالعمل	53	4,3019	1,04853

تقدم إدارة الضرائب خدمات إدارية عالية الجودة	53	3,5283	1,26497
تقلل إدارة الضرائب من الأخطاء في معالجة الملفات و ترفع من مصداقية الخدمات بتطبيق القانون	53	3,9434	1,27724
تتوفر إدارة الضرائب على أنظمة توثيق و سجلات دقيقة	53	3,6038	1,45892
إدارة الضرائب مستعدة دائما لإرشاد وتوجيه المتعاملين الاقتصاديين	53	4,4906	,93279
نشعر كموظفين بالحماس والسرور عند انجاز الأعمال	53	3,7925	1,32082
تلبي إدارة الضرائب طلبات المتعاملين دون أي تأخير	53	3,4151	1,44693
ترفع إدارة الضرائب مستوى التفاعل مع المتعاملين الاقتصاديين في شرح القوانين	53	3,5849	1,39276
تستخدم إدارة الضرائب التقنيات الضرورية لأمن المعلومات	53	4,1132	1,21940
يشعر المتعاملون الاقتصاديون بأن عمال إدارة الضرائب أكفاء	53	3,7547	1,12499
يشعر المتعاملون الاقتصاديون بالراحة والاطمئنان عند استخراج وثائقهم من مصالح الضرائب	53	3,7547	1,66301
توفر إدارة الضرائب إمكانية الإطلاع على المعلومات بسهولة	53	3,6604	1,30005
توفر إدارة الضرائب على آليات متقدمة لخدمة المتعاملين الاقتصاديين	53	3,8868	1,26583

تقدم إدارة الضرائب خدمات للمتعاملين الاقتصاديين ذات مستوى عالي	53	3,8113	1,20984
تقدم إدارة الضرائب خدمات حسب طلبات المتعاملين الاقتصاديين (خدمات غير معيارية)	53	3,7547	1,25431
تقدم إدارة الضرائب خدمات متكاملة	53	3,8302	1,23625
المحور 2_	53	3,8267	,73181
N valide (listwise)	53		

الملحق رقم (06) : الفرضية الرئيسية الأولى

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter- groupes	,537	4	,134	,231	,919
Intra- groupes	27,836	48	,580		
Total	28,373	52			
Inter- groupes	1,053	4	,263	,472	,756
Intra- groupes	26,796	48	,558		
Total	27,849	52			

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification

المحور _1	Inter- groupes	3,193	4	,798	1,522	,211
	Intra- groupes	25,180	48	,525		
	Total	28,373	52			
المحور _2	Inter- groupes	3,371	4	,843	1,653	,176
	Intra- groupes	24,477	48	,510		
	Total	27,849	52			

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significatio n
المحور _1	Inter- groupes	,396	3	,132	,231	,874
	Intra- groupes	27,977	49	,571		
	Total	28,373	52			
المحور _2	Inter- groupes	,430	3	,143	,256	,857
	Intra- groupes	27,419	49	,560		
	Total	27,849	52			

الملحق رقم (07) : الفرضية الرئيسية الثانية

Corrélations

	المحور _1	المحور _2
المحور _1	1	,737**

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم : (08) الفرضية الرئيسية الثالثة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,737 ^a	,543	,534	,49962

a. Valeurs prédites : (constantes), المحور_1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	15,118	1	15,118	60,566	,000 ^b
1 Résidu	12,731	51	,250		
Total	27,849	52			

a. Variable dépendante : المحور_2

b. Valeurs prédites : (constantes), المحور_1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,188	,346		3,435	,001
1 المحور_1	,730	,094	,737	7,782	,000

a. Variable dépendante : المحور_2

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,758 ^a	,575	,539	,49684	,575	16,204	4	48	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), المعدات_و_الأجهزة, الإلكتروني_الموقع, الشبكات, البشرية_الموارد

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	16,000	4	4,000	16,204	,000 ^b
Résidu	11,849	48	,247		
Total	27,849	52			

a. Variable dépendante : 2_المحور

b. Valeurs prédites : (constantes), المعدات_و_الأجهزة, الإلكتروني_الموقع, الشبكات, البشرية_الموارد