

قياس اثر إصلاحات هياكل الإدارة الجبائية على جودة الخدمة العمومية
**Measuring The Impact Of Fiscal Administration Structure
 Reforms On Quality Of Public Service**

أ. رحماني أحمد

أ. طلحة مختار

جامعة ابوبكر بلقايد، تلمسان، الجزائر

جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر

rahmanikarime93@hotmail.com

talhamokhtar96@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2019/01/12

تاريخ الاستلام: 2018/04/19

الملخص:

لقد باشرت الجزائر في الآونة الأخيرة جملة من الإصلاحات، مست عدة جوانب في الإدارة الجبائية، للرفع من جودة الخدمات العمومية المقدمة، وذلك بهدف توسيع الوعاء الضريبي وتحسين مداخيل الخزينة العمومية، وللوقوف على مدى نجاعة هذه الإصلاحات على الأقل في جانبها الهيكلي، قمنا بإجراء مقارنة ما بين نوعية الخدمات المقدمة في الهياكل الجديدة مع تلك المقدمة في الهياكل القديمة من خلال توجيه استبيان يحتوي على خمسة محاور تشمل جميع عناصر ومبادئ جودة الخدمة إلى عينة من المكلفين بالضريبة، وقد بينت نتائج هذه الدراسة أن الهياكل الجديدة المستحدثة بموجب الإصلاحات لها دور فعال في تحقيق رضا المكلفين على نوعية وجودة الخدمات المقدمة.
الكلمات المفتاحية: جودة، مبادئ الجودة، خدمة، جودة الخدمة، إصلاحات.

Abstract :

Algeria has recently embarked on a number of reforms, including various aspects of fiscal administration to improve the quality of public services provided, as well as to expand the tax base and improve the revenues of the public treasury. To determine the effectiveness of these reforms, at least in its structural aspect, we compared the quality of the services provided in the new structures and those provided in the old structures through a five-pronged questionnaire covering all elements and principles of service quality to a sample of taxpayers. The results of this study showed that the new structures created under the reforms are effective in achieving satisfaction on the services quality.

Key Words: Quality, Quality princip, Service, Services' Quality, Reforms.

JEL Classification: D73, H21

*مرسل المقال: طلحة مختار (talhamokhtar96@yahoo.fr)

المقدمة:

تعد جودة الخدمة من المواضيع الأكثر جدلا بين المختصين في مجال الأدب التسويقي لأن الخدمة ذات خواص تختلف عن السلعة، ويترتب على ذلك صعوبة في قياس جودتها لأنها من الأمور التي يصعب على المستهلك تقييمها مقارنة بالسلع، بحيث تمتاز الخدمات بشكل عام بعدم ملموسيتها والتفاوت في مستوى تقديمها وإنتاجها واستهلاكها في وقت واحد وغيرها من السمات التي تجعل عملية تقويم جودة الخدمات أكثر صعوبة من تقويم جودة السلع المادية

وتعتبر الخدمات التي تقدمها مصلحة الضرائب من أهم الوظائف التي تعول عليها الدولة في ضمان زيادة الإيرادات الضريبية نظرا لما لها من أهمية بالغة في كسب رضا المكلفين بالضريبة وتفادي الوقوع في عملية التهرب والغش الضريبي. لذلك باشرت السلطات العمومية عملية عصرنة الهياكل الجبائية بغية تدليل العقبات التي تواجه المكلفين وكذا تسهيل ظروف عمل موظفي الإدارة الجبائية.

وعليه يمكن طرح الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة الإصلاحات الهيكلية للإدارة الجبائية في تحسين وتطوير نوعية الخدمات العمومية؟

لكي تتمكن من الإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف الدراسة قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

- الهياكل الجديدة للإدارة الجبائية أدت إلى تحسين العلاقة بين الإدارة والمكلفين
 - الإصلاحات الهيكلية في الإدارة الجبائية ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة
- أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى تأثير إصلاح وعصرنة هياكل الإدارة الجبائية على تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة.
- منهج الدراسة:** قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لأنه المناسب لهذه الدراسة وذلك بالاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية وتحليل بيانات الجداول.

1. مفهوم الجودة:

قبل أن نتطرق إلى مفهوم جودة الخدمة لابد أن نتطرق إلى مفهوم الجودة إذ يعد موضوع الجودة من الموضوعات التي تصدرت اهتمامات الباحثين والمفكرين. يحظى مفهوم الجودة باهتمام كبير سواء من قبل الأفراد أو من قبل منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها وأنشطتها وهذا الاهتمام أدى إلى تباين واختلاف مفهوم الجودة.

للجودة عدة تعريفات متعددة ومختلفة نكتفي بذكر تلك التي أوردها بعض رواد الجودة

الجدول 01 "تعريفات رواد الجودة"

| موجه نحو | تعريف الجودة | رواد الجودة |
|---------------------|---|-----------------------|
| المستهلك | الملائمة للاستخدام Fitness For use | جوران Juran |
| المستهلك | الملائمة للغرض Fitness For Purpose | ديمينغ Deming |
| المستهلك والمورد | حسب خصوصية المستخدم None Specific | جارفين Garvin |
| المورد | المطابقة للمواصفات Conformance to requirements | كروسي Crosby |
| المورد | حسب خصوصية المستخدم None Sepecific | ايشيكاوا Ishikawa |
| المورد | رضا المستهلك عند أقل كلفة Customer satisfaction at the lowest cost | فيجنباوم Figenbaum |

المصدر: (علوان، 2009، صفحة 23)

كما عرفت كل من الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) الجودة بأنها "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة" (العزاوي، 2005، صفحة 14)

تعرفها المنظمة العالمية للتقييس على أنها: "مجموعة من الصفات والخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة ضمناً" (Tarfaya, 2004, p. 13)

بالإضافة إلى التعاريف السابقة فقد قدم المهندس الياباني تاغوشي Taguchi تعريفاً مغايراً وأكثر شمولية مفاده "إن الجودة تعبر عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها، والتي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه، وتتضمن هذه الخسارة الفشل في تلبية توقعات الزبون، والفشل في تلبية خصائص الأداء، والتأثيرات الجانبية على المجتمع".

يفهم من هذا التعريف بأن الجودة ليست مسألة تمس المستهلك المباشر فقط، وإنما هي مسألة مجتمعية تمس المجتمع بأسره، وعليه فإن الجودة تعني إشباع حاجات الزبون، وتقليل أو القضاء على الآثار الجانبية، التي يحدثها المنتج على المجتمع كالتلوث وغير ذلك، إذن نلاحظ بأن هذا التعريف قد أضاف بعداً جديداً للجودة وهو البعد المجتمعي. (بوكميش، 2010، صفحة 19).

2. مفهوم الخدمة :

للخدمة عدة تعاريف مختلفة نذكر منها :

" تعرف الخدمة على أنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر ، وتكون أساسا غير ملموسة ، ولا تنتج عنها أية ملكية ، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون. (حامد، 2005، صفحة 18).

وتعرف أيضا بأنها: " نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة والتي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن أو مع خاصية الحياة، وليس نتيجة لانتقالها للمالك" (العجامة، 2005، صفحة 20).

3. خصائص الخدمة:

إن الخدمة بطبيعتها غير ملموسة وهذا ما جعل هذه الخاصية الغالبة في تعريف الخدمة من طرف المختصين، بالإضافة إلى هذه الخاصية هناك عدة خصائص تميز الخدمة وأهمها ما يلي: (الضمور، 2005، صفحة 24):

1.3. اللاملموسية: أصل الخدمة غير ملموسة، أي لا يمكن تذوقها أو رؤيتها أو شمها، أو سماعها، وهي الخاصية التي تميز الخدمة عن السلعة، وإن تكرار الشراء قد يعتمد على الخبرة السابقة.

2.3. التلازمية (عدم الانفصال): ونعني بالتلازمية درجة الارتباط بين الخدمة ومقدمها أي أنه يصعب الفصل بين الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها، لأن وقت إنتاج الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها فالعميل هنا يكون في اتصال مباشر مع مقدم الخدمة ويتعرف عليه، كما يشارك العميل في إنتاج الخدمة لأنه لا يمكن تقديم الخدمة إلا بحضور العميل، أي أنه يوجد اتصال شخصي بين العميل ومقدم الخدمة، فالطرفان عليهما القيام بأدوار معينة حتى يتعرف كل طرف على ما يتوقعه منه الطرف الآخر.

3.3. عدم التجانس: من الصعب إيجاد معايير موحدة في حالة إنتاج الخدمة، فعلى الرغم من وضع المؤسسات معايير للتأكد من تقديم الخدمة بمستوى عال من الجودة إلا أنه من الصعب الحكم على جودة الخدمة قبل الشراء من طرف العميل، لأن تقديم الخدمة يعتمد على الأشخاص الذين تتحكم فيهم المعايير الشخصية، فمشاركة العميل في تقديم الخدمة، واختلاف شخصيات العملاء سوف يؤدي إلى اختلاف في تقديم الخدمة، بالإضافة إلى أن الخدمة التي يراها عميل بأنها ذات جودة يراها الآخر أقل جودة.

4.3. عدم القابلية للتخزين: تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، وذلك لعدم ملموسيتها، أي أن درجة الملموسية تزيد من درجة فناء الخدمة، فالخدمة تستهلك وقت إنتاجها وبالتالي عدم إمكانية تخزينها، وهذا ما يجعل الأمر صعب بالنسبة للمؤسسات الخدمية، وذلك في حالة حدوث تقلبات في الطلب.

5.3. عدم انتقال الملكية: انتقال الملكية صفة تميز السلعة عن الخدمة، وذلك لأن العميل يمكنه استعمال الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها، عكس السلعة التي يكون فيها للمستهلك حق امتلاكها والتصرف فيها.

4. تعريف جودة الخدمة:

أما جودة الخدمة فنعرف بأنها: قياس المستوى الحقيقي للخدمة المقدمة مع بذل الجهود اللازمة لتعديل مستوى هذه الخدمة وذلك بناء على نتائج قياس مستوى هذه الخدمة. (بوكميش م.، 2010، صفحة 21). وقد عرفها "مارك براون" بالتركيز على ثلاثة أبعاد: (حمداوي، 2009، صفحة 19) -إتمام الخدمة، السلوك الذي يصاحبها والسلع المشمولة فيها.

5. أبعاد جودة الخدمة:

لقد طور (Parasuraman et al., 1988) مقياساً أولياً لجودة الخدمة يتكون من 97 مفردة من خلال جماعات التركيز والمسح الميداني الكمي الذي أجروه، وقد توصل الباحثون إلى اختصار هذه المفردات إلى 22 مفردة تعكس الأبعاد التالية لجودة الخدمة (ابوالرب، 2010، صفحة 197)

1.5 الملموسية (Tangibility): وتمثل المظهر المادي للتسهيلات والمعدات والأفراد ومواد الاتصال وجميع هذه العناصر المادية تعطي الصورة الذهنية للخدمة التي سيستفيد منها العملاء لتقويم الجودة.

2.5 الاعتمادية أو المصدقية (Reliability): إن معيار الاعتمادية في أداء الخدمة كان المحور الأهم في إدراك العملاء لجودة الخدمة، ويمكن تعريف الاعتمادية بأنها القدرة على أداء وعود الخدمة أداءً دقيقاً جدير بالاعتماد عليه.

3.5 الاستجابة أو سرعة المعاملة (Responsiveness): وهي الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم خدمات سريعة وهذا البعد يركز على الاهتمام والسرعة في التعامل مع طلبات العملاء وشكاويهم، ويمكن التعبير عن الاستجابة بمقدار المرونة والقدرة على تقديم الخدمة للعملاء بشكل ودي.

4.5 الضمان أو الثقة والأمان (Assurance): يمكن تعريف الضمان بأنه ما يتمتع به القائمون على تقديم الخدمات من معرفة ولطف في التعامل في تقديم الخدمات والقدرة على خلق الثقة والأمان في نفوس العملاء، لا سيما في الخدمات التي يدرك فيها العملاء مخاطر عالية أو عدم التأكد فيما يتعلق بقدرتهم على تقويم النتائج

5.5 العناية (الاهتمام الشخصي): وهي العناية والاهتمام الشخصي الذي يقدم للعملاء، ويمكن التعبير عنه من خلال إظهار العميل على أنه مهم ومميز والمنطلق الذي تنطلق منه الخدمة وذلك من خلال تقديم الخدمات بشكل شخصي وودي، فالعميل يريد أن يشعر بأن حاجاته معروفة وبأنه مهم ومميز في نظر مقدم الخدمة.

6. الإصلاح الهيكلي للإدارة الجبائية في الجزائر:

تهدف عملية عصرنة إدارة الضرائب في الجزائر إلى تغيير تنظيم هيكلها الإدارية وكيفية تسييرها، وهذا بانتهاج أسلوب جديد يعتمد بالدرجة الأولى على تجميع الوظائف الجبائية في مصلحة واحدة، وبالدرجة الثانية على تصنيف الخاضعين حسب درجة أهميتهم، وكذا استخدام الوسائل والطرق الحديثة للملاءمة في التسيير عن طريق تسهيل

الإجراءات الجبائية للمكلفين بهدف الرفع من مستوى الاستجابة الطوعية لديهم، والزيادة في إيرادات الخزينة العمومية وتتمثل هذه الهياكل في:

1.6. مديرية كبريات المؤسسات (DGE) : تتكفل هذه المديرية المركزية المتواجدة بالجزائر العاصمة بالملفات الجبائية للشركات الكبرى ، التي يفوق رقم اعمالها 500 مليون دج (وزاري، 2009) ، حيث ان هذه الشركات تحقق رقم اعمال مرتفع وتقوم بأعمال هامة في الخارج وتستعمل أدوات تمويل معقدة (قدي، 2011، صفحة 282) . يمكن تلخيص اهداف (DGE) في تبسيط الإجراءات الإدارية وتيسيرها ، مما يحسن العلاقة بين الإدارة الجبائية والمؤسسات الكبرى (Direction generale des impots, 2003)

6.2. مراكز الضرائب CDI: استحدثت لمتابعة ملفات المكلفين الخاضعين للنظام الحقيقي، والذي يفوق رقم أعمالهم 5 ملايين دج وتقل عن 500 مليون دج، ينظم المركز في ثلاث مصالح رئيسية وقباضة ومصالحتين فرعيتين، كما ان الهدف من انشاء هذه المراكز هو:

- توحيد وتجميع التعامل الضريبي لنفس المكلف في ملف واحد.
- تخفيض عدد المصالح القاعدية.
- استغلال شبكة الانترنت والتكنولوجيا الحديثة للتواصل مع المكلفين.
- انشاء مصلحة الاعلام والاستقبال لتحسين العلاقة مع الخاضعين.

كان من المفروض انطلاق عمل مراكز الضرائب سنة 2003 الا ان التأخر كان نتيجة التأخر في انطلاق عمل مديرية كبريات المؤسسات (بوزيدة، 2006، صفحة 83)

3.6. المراكز الجوارية للضرائب CPI: العملية الأخيرة في برنامج عصرنة الإدارة الجبائية تتمثل في انشاء المراكز الجوارية، التي تتكفل بملفات المكلفين الذين يقل رقم أعمالهم 5 ملايين دج ، كما يسعى من خلال مصالحه الى تقديم خدمة نوعية للمكلفين.

7. الجانب التطبيقي للدراسة

لمعرفة أهمية عصرنة الهياكل في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمكلفين، قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى إدارة الضرائب لولاية سعيدة.

1.7. مجتمع وعينة الدراسة: اخترنا كمجتمع للدراسة 35 مكلفا بالضريبة في الهيكل الجديد المتمثل في مركز الضرائب CDI سبق تعاملهم مع الهيكل القديم المتمثل في نزل المالية.

2.7. أداة الدراسة: اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات للحصول على إجابات للإشكالية المطروحة، حيث قمنا بصياغة هذا الاستبيان وبناء فقراته التي ترتبط بمدى جودة الخدمة العمومية المقدمة للمكلفين بالضريبة، حيث تم توزيع 35 استمارة على مجموعة من المكلفين، وتم استرجاعها كاملة، وهو مكون من جزأين: الجزء الأول يشمل المتغيرات الشخصية للفئة محل الدراسة وتتمثل في طبيعة الجنس،

والمؤهل العلمي. أما الجزء الثاني، فهو يحتوي على (16) عبارة تبين مدى توفر الجودة في الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة بالهيكل الجديد والهيكل القديم لإدارة الضرائب. وقد تم استخدام مقياس ليكرت الرباعي لقياس درجة إجابات المستجوبين على عبارات الاستبيان، حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعاً، بحيث يطلب فيه من المستجوب أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة، هذا المقياس مكون من أربعة خيارات موضحة كما يلي:

الجدول 02 : "درجات مقياس ليكرت الرباعي"

| الاجابة | موافق بشدة | موافق | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---------|------------|-------|-----------|----------------|
| الدرجة | 1 | 2 | 3 | 4 |

المصدر: من إعداد الباحثين.

3.7 . توزيع افراد العينة

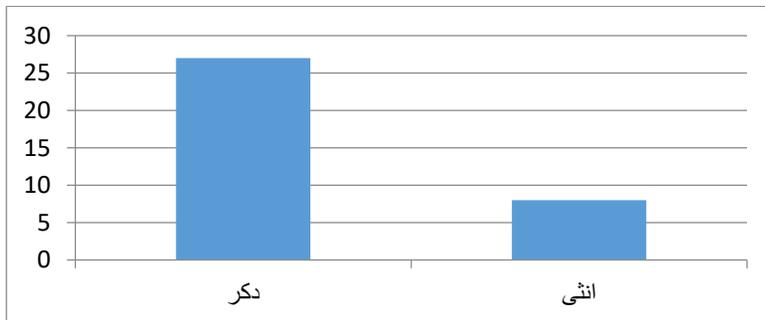
بعد استرجاع الاستمارات الموزعة قمنا بتفريغها ومعالجتها من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) طبعة 21، والذي يعتبر من أهم البرامج الإحصائية المستعملة في إجراء التحليلات الإحصائية. أ. توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجدول 03: "توزيع أفراد العينة حسب الجنس"

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية% |
|---------|---------|-----------------|
| 1 ذكر | 27 | 77.10% |
| 2 أنثى | 8 | 22.90% |
| المجموع | 35 | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين .

الشكل 01: "التمثيل البياني لمتغير الجنس"



المصدر: من إعداد الباحثين.

التعليق: يتضح لنا من خلال الجدول رقم (2) والشكل أعلاه بأن غالبية المستجوبين هم ذكور بنسبة 77.10% بينما بلغت نسبة الإناث فقط حوالي 22.90%

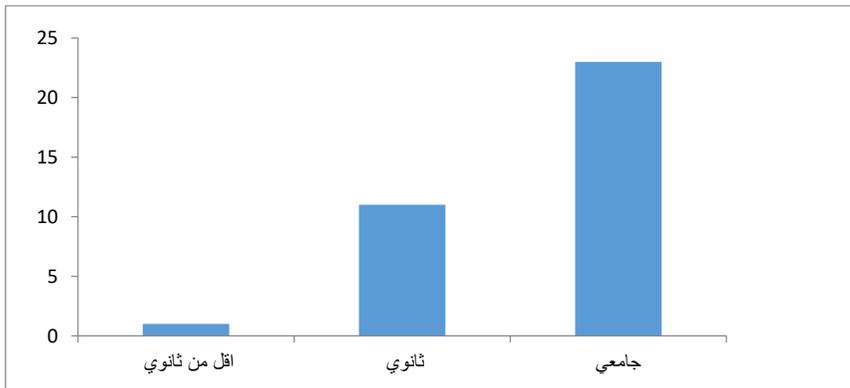
ب- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

الجدول 04: "توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي"

| المؤهل العلمي | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| 1 أقل من ثانوي | 1 | 2.9% |
| 2 ثانوي | 11 | 31.4% |
| 3 جامعي | 23 | 65.7% |
| المجموع | 35 | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين .

الشكل 02: "التمثيل البياني لمتغير المؤهل العلمي"



المصدر: من إعداد الباحثين .

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) والشكل أعلاه، أن غالبية أفراد العينة من المستجوبين، هم من خري الجامعات حيث بلغت نسبتهم 65.7% وكذا المستوى الثانوي 31.4% وهو ما سمح لهم من فهم الاستبيان والإجابة على محاوره بكل سهولة

4.7. قياس ثبات الاستبيان: استندنا إلى معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach لقياس ثبات الاستبيان، وهو موضح كما يلي

الجدول 05: "ثبات الاستبيان"

| الاستبيان | Alpha Cronbach |
|---------------|----------------|
| الهيكل الجديد | 0,786 |
| الهيكل القديم | 0,870 |

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام SPSS.

من الجدول رقم (4) يتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ 0.786 بالنسبة للهيكل الجديد و 0,870 بالنسبة للهيكل القديم وهي قيمة ثبات عالية، مما يوحي أن عبارات الاستبيان تتسم بالتناسق الداخلي، وبالموثوقية، وهذا ما يجعلها صالحة للدراسة والتحليل واستنباط النتائج.

5.7. إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة العمومية في الهيكل الجديد: نتائج التحليل الإحصائي لإجابات المستجوبين حول جودة الخدمة في الهيكل الجديد لإدارة الضرائب موضحة في الجدول الموالي:

الجدول 06: "اتجاهات إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة العمومية في الهيكل الجديد"

| الأبعاد | عبارات الاستبيان | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الإجابة |
|------------|--|--|-------------------|--------------|
| الملموسية | 1 الموقع ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة | 1,80 | 0,584 | موافق |
| | 2 مساحات الاستقبال والانتظار كافية ونظيفة ومكيفة | 1,57 | 0,558 | موافق بشدة |
| | 3 امتلاك تجهيزات حديثة | 1,74 | 0,611 | موافق بشدة |
| الاستجابة | 4 وضوح الإجابة التي أعطيت إليكم | 1,86 | 0,355 | موافق |
| | 5 ثم التكفل بطلباتكم | 1,86 | 0,494 | موافق |
| | 6 الأجل التي وضعتها المصالح للرد على مراسلاتكم كانت ملائمة | 2,06 | 0,416 | موافق |
| | 7 مدة الانتظار قبل التكفل بانصالحكم لم تكن طويلة | 1,86 | 0,494 | موافق |
| | 8 أيام ومواقيت الاستقبال مناسبة | 1,89 | 0,471 | موافق |
| الاعتمادية | 9 سهولة إيجاد البيانات المتعلقة بمصالحنا | 1,86 | 0,550 | موافق |
| | 10 وجود قدر كافي من اللاتفات التي توجهكم داخل المصالح | 1,57 | 0,608 | موافق بشدة |
| | 11 إمكانية عرض مشاكلكم بكل سرية وبدون إحراج | 1,66 | 0,539 | موافق بشدة |
| الثقة | 12 لطف ولباقة وتفرغ الموظفين | 1,66 | 0,591 | موافق يشدة |
| | والتوكيد | 13 وجود إجراء (صندوق الاقتراحات سجل الشكاوى) يسمح بجمع آراءكم وملاحظاتكم | 2,06 | 0,725 |
| العناية | | 14 تولي ادارة الضرائب رعاية خاصة للمكلفين | 1,86 | 0,355 |
| | 15 يحسن الموظفون معاملة المكلفين ويقدرن ظروفهم | 1,91 | 0,284 | موافق |
| | 16 يسارع الموظفون في حل مشاكلكم الجبائية | 2,00 | 0,000 | موافق |
| | جودة الخدمة العمومية في الهيكل الجديد | 1,825 | 0,246 | موافق |

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام SPSS.

التعليق: يبين الجدول رقم (5)، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان، و المتعلقة بجودة الخدمة العمومية في الهيكل الجديد، حيث بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي (1,825)، و بانحراف معياري يقدر (0,246) يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة كانت بدرجة موافق، مما يدل أن هناك جودة في الخدمة العمومية مقدمة من طرف الهيكل الجديد لإدارة الضرائب .

و بتحليل إجابات الاستبيان، جاءت كل عبارات الأبعاد بدرجة موافق، بل كانت الموافقة بشدة فيما يخص العبارات 2, 3, 10, 11, 12. و مضمونها أن المظهر الخارجي وفضاءات الاستقبال للهيكل الجديد لائق ومريح، كما أن الأجهزة الحديثة و تفرغ الموظفين يساهم في تقديم خدمة ذات نوعية للمكلفين.

اختبار الفرضيات: سنحاول إثبات وجود جودة الخدمة من عدمها في الهيكل الجديد:

H0 لا يوجد جودة الخدمة العمومية في الهيكل الجديد من منظور المكلفين

H1 يوجد جودة الخدمة العمومية في الهيكل الجديد من منظور المكلفين

بما أن العينة < 30 فالبيانات حسب قانون النهاية المركزية يتبع التوزيع الطبيعي و عليه لاختبار الفرضية السابقة نعتمد على اختبار (T-Test) للعينة الواحدة.

الجدول رقم 07 "نتائج اختبار (T-Test) للعينة الواحدة"

| المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة T المحسوبة | درجة الحرية | sig |
|-----------------|-------------------|-----------------|-------------|-------|
| 1,8250 | 0,24620 | -16,220 | 34 | 0.000 |

جودة الخدمة العمومية في الهيكل الجديد

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.05 المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام SPSS.

التعليق: من خلال الجدول رقم (6) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي لكل عبارات الاستبيان بلغت قيمة (1.8250) و بانحراف معياري قدره (0.24620)، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة المعنوية (Sig= 0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة (0,05)، وهذا يؤدي بنا إلى رفض الفرضية الصفرية (H0) و قبول الفرضية البديلة (H1)، مما يعني وجود جودة في الخدمة العمومية مقدمة من طرف الهيكل الجديد

6.7. إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة العمومية في الهيكل القديم نتائج التحليل الإحصائي لإجابات المستجوبين حول جودة الخدمة في الهيكل القديم لإدارة الضرائب موضحة في الجدول الموالي.

الجدول 08: "اتجاهات إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة العمومية في الهيكل القديم"

| الأبعاد | عبارات الاستبيان | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الإجابة |
|-----------------|---|-----------------|-------------------|----------------|
| الملموسية | 1 الموقع ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة | 2,43 | 0,815 | موافق |
| | 2 مساحات الاستقبال والانتظار كافية ونظيفة ومكيفة. | 2,74 | 0,780 | غير موافق |
| | 3 امتلاك تجهيزات حديثة. | 2,77 | 0,490 | غير موافق |
| الاستجابة | 4 وضوح الإجابة التي أعطيت إليكم. | 2,71 | 0,750 | غير موافق |
| | 5 ثم التكفل بطلباتكم. | 2,57 | 0,698 | غير موافق |
| | 6 الآجال التي وضعتها المصالح للرد على مراسلاتكم كانت ملائمة. | 2,77 | 0,547 | غير موافق |
| | 7 مدة الانتظار قبل التكفل باتصالكم لم تكن طويلة. | 2,57 | 0,608 | غير موافق |
| | 8 أيام ومواقيت الاستقبال مناسبة. | 2,57 | 0,698 | غير موافق |
| | 9 سهولة إيجاد البيانات المتعلقة بمصالحنا. | 2,71 | 0,667 | غير موافق |
| الاعتمادية | 10 وجود قدر كافي من اللافئات التي توجهكم داخل المصالح. | 2,77 | 0,690 | غير موافق |
| | 11 إمكانية عرض مشاكلكم بكل سرية وبدون إحراج. | 2,49 | 0,742 | غير موافق |
| الثقة و التوكيد | 12 لطف ولباقة وتفريغ الموظفين. | 2,43 | 0,655 | غير موافق |
| | 13 وجود إجراء (صندوق الاقتراحات سجل الشكاوى) يسمح بجمع آراءكم وملاحظاتكم. | 3,09 | 0,818 | غير موافق |
| | 14 تولي ادارة الضرائب رعاية خاصة للمكلفين. | 3,23 | 0,490 | غير موافق بشدة |
| العناية | 15 يحسن الموظفون معاملة المكلفين ويقدرهم ظروفهم. | 3,06 | 0,591 | غير موافق بشدة |
| | 16 يسارع الموظفون في حل مشاكلكم الجبائية. | 2,83 | 0,568 | غير موافق |
| | جودة الخدمة العمومية في الهيكل القديم | 2,733 | 0,391 | غير موافق |

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام SPSS.

التعليق: يبين الجدول رقم (5)، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان، و المتعلقة بجودة الخدمة العمومية بالهيكل القديم، حيث بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي 2,7339 وانحراف معياري

يقدر 0,3910 يعني أن درجة الإجابة الكلية لأفراد العينة كانت بدرجة غير موافق، مما يدل أنه ليس هناك جودة في الخدمة العمومية مقدمة من طرف الهيكل القديم، و بتحليل إجابات الاستبيان، جاءت كل عبارات الأبعاد بدرجة غير موافق باستثناء العبارة الأولى (الموقع ملائم و يسهل الوصول إليه بسرعة) التي جاءت بدرجة موافق أي ان غالبية المستجوبين راضين بمكان تموقع الهيكل القديم و هذا طبيعي لتواجده بمركز المدينة مما يسهل الوصول إليه .

اختبار الفرضيات: سنحاول إثبات وجود جودة الخدمة من عدمها في الهيكل القديم

H0 لا يوجد جودة الخدمة العمومية في الهيكل القديم من منظور المكلفين

H1 يوجد جودة الخدمة العمومية في الهيكل القديم من منظور المكلفين

بما أن العينة $n < 30$ فالبيانات حسب قانون النهاية المركزية يتبع التوزيع الطبيعي و عليه لاختبار

الفرضية السابقة نستخدم اختبار (T-Test) للعينة الواحدة.

الجدول 09: "نتائج اختبار (T-Test) للعينة الواحدة"

| المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة t | درجة الحرية | sig |
|------------------------------|-------------------|--------|-------------|-------|
| جودة الخدمة في الهيكل القديم | 2.7339 | 0.3910 | 34 | 0.028 |

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.05 المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام SPSS

بما أن متوسط العينة يساوي 2,7339 وهو أكبر من 2.5 (المعبر عن موافق في سلم ليكارت الرباعي) هذا ما يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية **H0** أي لا يوجد جودة الخدمة العمومية في الهيكل القديم من منظور المكلفين.

7.7. قياس معنوية الفرق بين متوسطي المجتمعين: سنحاول إثبات وجود فروق ذات دلالة معنوية في جودة

الخدمة من عدم وجودها ما بين الهيكل الجديد المتمثل في مركز الضرائب والهيكل القديم لإدارة الضرائب

H0 : لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية في جودة الخدمة العمومية ما بين الهيكل الجديد و الهيكل القديم من منظور المكلفين

H1 : يوجد فرق ذو دلالة معنوية في جودة الخدمة العمومية ما بين الهيكل الجديد و الهيكل القديم من منظور المكلفين

- الاختبار المستخدم اختبار T لعينتين مترابطتين:

الجدول 10: "نتائج اختبار (T-Test) لعينتين مترابطتين"

| Sig | درجة الحرية | T | الانحراف | الفرق بين فرق المتوسطين المعياري | الفرق بين فرق المتوسطين | جودة الخدمة العمومية |
|-------|-------------|--------|----------|----------------------------------|-------------------------|----------------------|
| 0.000 | 34 | 11,336 | 0,47438 | 0,08018 | | |

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.05 المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام مخرجات SPSS
التعليق: من الجدول نلاحظ أن قيمة $0 = sig$ أقل من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 ، اذا نرفض H_0 ونقبل H_1 أي انه يوجد فرق ذو دلالة معنوية في جودة الخدمة العمومية ما بين الهيكل الجديد و الهيكل القديم من منظور المكلفين.

8.7. مدى تحسن جودة الخدمة العمومية في الهيكل الجديد لإدارة الضرائب : لقياس مدى تطور الخدمة العمومية نقوم بمقارنة المتوسطات الحسابية لمحاور الاستبيان في الهيكلين وكذا المحور الرئيسي كما يلي

$$\text{الملموسية: } \% 35,6 = \frac{2,6476 - 1,7098}{2,6476}$$

$$\text{الاستجابة: } \% 28,22 = \frac{2,6571 - 1,9071}{2,6571}$$

$$\text{الاعتمادية: } \% 34,04 = \frac{2,6857 - 1,7714}{2,6857}$$

$$\text{الثقة والتوكيد: } \% 32,85 = \frac{2,6667 - 1,7905}{2,6667}$$

$$\text{العناية: } \% 36,67 = \frac{3,0381 - 1,9238}{2,7339}$$

$$\text{جودة الخدمة العمومية: } \% 33,24 = \frac{2,7339 - 1,8250}{2,7339}$$

من خلال النسب المتحصل عليها هناك تطور في نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين تفوق 30% مما يدل أن الهياكل الجديدة للإدارة الضريبية كان لها صدى ايجابي على نوعية الخدمة العمومية المقدمة وتحسين العلاقة بين المكلفين بالضريبة والإدارة الجبائية.

الخاتمة:

تطمح الجزائر من خلال الإصلاحات الهيكلية الجديدة للإدارة الجبائية، إلى توسيع الوعاء الضريبي، وتحسين مداخل الخزينة العمومية، عن طريق تقديم خدمات الى المكلفين تتميز بالجودة، حيث تركز أساسا على التواجد، الاستماع، الاستجابة، ومعالجة سريعة لكل انشغالات المكلفين.

من خلال الدراسة التي قمنا بها على مستوى إدارة الضرائب الجديدة والقديمة لولاية سعيدة، لمعرفة مدى

توفر الجودة في الخدمة العمومية المقدمة للمكلفين بالضريبة، توصلنا إلى النتائج التالية:

- وجود جودة في الخدمة العمومية المقدمة من طرف الهياكل الجديدة لإدارة الضرائب، وإن المظهر الخارجي، وفضاءات الاستقبال، وحدثة الأجهزة، وتعاملات الموظفين لها دور جد فعال في رضا المكلفين، مما يؤكد صحة الفرضية الأولى.
- عدم توفر الهياكل القديمة على الجودة في الخدمة العمومية من منظور المكلفين، باستثناء الموقع الملائم لهذه الهياكل.
- مساهمة الهيكل الجديد لإدارة الضرائب في جذب فضول المكلفين.
- وجود فروق دالة معنوية في جودة الخدمة العمومية، ما بين الهياكل الجديدة والهياكل القديمة من منظور المكلفين.
- الهياكل الجديدة أظهرت تحسين بنسب جد عالية في عناصر جودة الخدمة العمومية، مقارنة بالهياكل القديمة، وهو كذلك يؤكد صحة الفرضية الثانية.
- ومن التوصيات المقترحة: لا بد على المشرفين على عملية الإصلاح الجبائي الاستمرار في عملية التحسين في الهياكل الجبائية، لأن تحقيق الجودة يتطلب المواصلة دائما في التغيير نحو الاحسن، والتركيز على العناصر التي لم تحقق نسب عالية خاصة فيما يتعلق برسكلة الموظفين. كما أنه لا بد من تعميم انشاء الهياكل الجديدة بالمواصفات المطلوبة والاستغناء على الهياكل القديمة.

المراجع المستعملة:

- بوكميش. أحمد . (2010). ادارة الجودة الشاملة ايزو 9000. عمان - الاردن: دار الراهة للنشر.
- الضمور. هاني حامد. (2005). تسويق الخدمات. عمان - الاردن: دار وائل للنشر - الطبعة الاولى.
- المادة 2 قرار وزاري. (فيفري، 2009). تنظيم المصالح الخارجية للادارة الجبائية.
- العجارمة. تسيير. (2005). التسويق السياحي. عمان - الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الضمور. حامد. (2005). تسويق الخدمات. عمان - الاردن: دار وائل للنشر - الطبعة الثالثة.
- بوزيدة. حميد. (2006). النضام الضريبي الجزائري وتحديات الاصلاح. اطروحة دكتوراه. جامعة الجزائر.
- قدي. عبد المجيد. (2011). دراسات في علم الضرائب.
- ابوالرب. عماد. (2010). ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي. بحوث ودراسات.
- العزاوي. محمد. (2005). ادارة الجودة الشاملة. عمان - الاردن : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- بوكميش. محمد. (2010). ادارة الجودة الشاملة ايزو 9000. عمان - الاردن: دار الراهة للنشر.
- حمداوي. وسيلة. (2009). الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية. مديرية النشر لجامعة قلمة.
- علوان. قاسم نايف. (2009). إدارة الجودة الشاملة دار الثقافة للنشر والتوزيع. عمان.
- Direction generale des impots. (2003). lettre d'information. (12). Algerie.
- Tarfaya, N (2004). Démarche qualité dans l'entreprise et l'analyse des risques, Ed. Houna, Alger.