



دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية-دراسة ميدانية  
بمركز الضرائب بتيسمسيلت-

**The role of e-management in improving the quality of  
fiscal services- A field study at the centertax of  
Tissemsilt -**

بوزكري جيلالي<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جامعة تيسمسيلت (الجزائر)، [bouzekri.djillali@cuniv-tissemsilt.dz](mailto:bouzekri.djillali@cuniv-tissemsilt.dz)

تاريخ الاستلام: 2021/11/12 تاريخ القبول: 2021/11/28 تاريخ النشر: 2021/12/31

**ملخص:**

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية في الجزائر من خلال دراسة ميدانية لعينة من خمسة وأربعون (45) موظف من مركز الضرائب بتيسمسيلت، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، وجود علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات الجبائية عند مستوى دلالة 0.05، ووجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتطبيق الإدارة الالكترونية في مركز الضرائب بتيسمسيلت على جودة الخدمات الجبائية. بمختلف عناصرها) الاعتمادية، الاستجابة، مجال السلامة والأمان، الموسمية ومجال التعاطف الاجتماعي).

**كلمات مفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، الخدمات الجبائية، جودة الخدمات، أبعاد جودة الخدمات.

تصنيفات JEL : M15 ،L63 ،L86

**Abstract:**

The study aimed to find out the contribution of e-management to improve the quality of fiscal services in Algeria, through a sample study of (45) employees from the centertax in Tissemsilt, the study reached a set of results, the most important is the existence of a statistically significant effect of e-management on the quality of fiscal services at the level of significance of 0.05, And also a positive and statistically significant effect at the significance level of 0.05 in the apply of e-management in the Tax Center in Tissemsilt on the quality of tax services with its various elements (Reliability, responsiveness, safety and security, tangibility and social empathy).

**Keywords:** E-management, fiscal services, quality of services, dimensions of service quality.

**JEL Classification Codes:** M15, L63, L86

المؤلف المرسل: بوزكري جيلالي، الإيميل: [bouzekri.djillali@cuniv-tissemsilt.dz](mailto:bouzekri.djillali@cuniv-tissemsilt.dz)

## 1. مقدمة:

نتيجة للتغيرات المتسارعة في تكنولوجيات المعلومات والاتصال وانتشار شبكة الانترنت، برزت تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الإدارة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي المعلوماتي والإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال، هذا النمط يعرف بالإدارة الالكترونية التي تسمح بتقديم أفضل الخدمات بأقل جهد وتكاليف، وبأقصر وقت ومن أي مكان وزمان.

في هذا السياق سعت الجزائر على غرار باقي الدول لمواكبة التغيرات المتسارعة التي أفرزتها التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستفادة من مزايا الإدارة الإلكترونية في تحديث خدماتها العمومية، حيث يعد قطاع الضرائب من بين أهم القطاعات الجزائرية التي انتهجت عدة إصلاحات من أجل عصرية الإدارة الالكترونية، معتمدة في ذلك بالأساس على إدخال واستعمال التكنولوجيات الحديثة،

حيث أعيدت تهيئة مختلف القطاعات الضريبية بما يسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا لأجل تقديم خدمة عمومية جبائية ذات جودة عالية لمختلف متعاملاتها. في سياق ذلك، وبناء على ما سبق جاءت هذه الدراسة محاولة للإجابة على التساؤل التالي:

" إلى أي مدى تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية، وعلى الخصوص بالمركز الضرائب بولاية تيسمسيلت؟"

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة ومعرفة تأثير الإدارة الالكترونية على مختلف أبعاد جودة الخدمات الجبائية قمنا بصياغة الفرضيتين التاليتين:

- توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات الجبائية في مركز الضرائب بتيسمسيلت عند مستوى دلالة 0.05.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتطبيق الإدارة الالكترونية في مصالح الضرائب على جودة الخدمات الجبائية في مركز الضرائب بتيسمسيلت. بمختلف أبعادها-عناصرها- (الاعتمادية، الاستجابة، مجال السلامة والأمان، الملموسية ومجال التعاطف الاجتماعي) كل على حدة.

## 2.1 أهداف الدراسة:

- بالإضافة إلى محاولة الإجابة على إشكالية الدراسة فإن الدراسة تهدف إلى:
- التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالقطاع الجبائي في الجزائر وأهم معوقاتها وبالأخص بمركز الضرائب بتيسمسيلت؛
- التعرف على أهم الخدمات الالكترونية التي يقدمها القطاع الجبائي في الجزائر.
- التعرف على مدى الاهتمام بجودة الخدمات في القطاع الجبائي في الجزائر وبالأخص بمركز الضرائب بتيسمسيلت.

### 3.1 منهج البحث:

إن المنهج المتبع في دراسة موضوع البحث هو المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وذلك بوصفها وتوضيح ارتباطها مع الظواهر الأخرى. كما يمكننا من تجميع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة الحالية والإجابة عن تساؤلاتها.

### 3.1 الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات الجبائية، ونكتفي في دراستنا عرض ثلاث دراسات:

• **دراسة رمزي هموش، بوضياف سامية(2020):** هدفت الدراسة إلى معرفة معوقات الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الجبائية، وتوصلت إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعوقات الإدارة الإلكترونية المتمثلة في (المعوقات الإدارية، التقنية، البشرية والمالية) على جودة الخدمات الجبائية، من خلال إجراء دراسة ميدانية على عينة من الإدارات الجبائية الجزائرية، شارك فيها 102 موظفاً في الإدارات الجبائية.

• **دراسة ناصر طهار، كمال معيوف(2019):** تطرقت هذه الدراسة إلى مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، ومن أجل تحقيق هذا الهدف فقد تم القيام بدراسة ميدانية على عينة من متلقي الخدمات الضريبية بالمديرية العامة للضرائب (فرع الشلف)، حيث تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من خلال توزيعها على عينة مكونة من (46) مفردة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، وجود أثر معنوي لتطبيق المديرية العامة للضرائب (بالشلف) للإدارة الإلكترونية على أبعاد جودة خدماتها والمتمثلة في (الاعتمادية، الضمان، الاستجابة، التعاطف، الملموسية).

• دراسة الفار، محمد حامد حامد(2017)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً، واعتمدت هذه الدراسة على نوعين من العينات، وهما عينة العاملين في مراكز معلومات محافظتي القاهرة، والمنوفية، وعينة المواطنين المستفيدين من تلك الخدمات في المحافظتين محل التطبيق. وقد كانت أهم نتائج البحث، وجود تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً، وجاءت أكثر الأبعاد تأثيراً، البوابة الإلكترونية المتطلبات الإدارية والبشرية، ثم المتطلبات القانونية والتشريعية، وأخيراً متطلبات تقنية المعلومات والاتصالات، وكانت الأبعاد الأكثر تأثيراً للمراكز التكنولوجية هي المتطلبات الإدارية والبشرية، ويليهما المتطلبات القانونية والتشريعية، وكذلك وجود اختلاف نسبي بين آراء المواطنين في محافظتي القاهرة والمنوفية حول أهم آليات التوعية بالحكومة الإلكترونية.

#### • التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال ما تم عرضه من دراسات سابقة، ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، لاحظنا أن كل دراسة تناولت بعض جوانب موضوع دراستنا كل على حدة، ودراستنا هذه ركزت على مدى توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة التي تطرقت لها الدراسة الثالثة، وعلى تحسين جودة الخدمات من خلال أبعادها كما في الدراسة الأولى والثانية، كما توجهت دراستنا إلى الموظفين لمعرفةهم بم تم اعتماده من متطلبات ومدى التحسن في جودة الخدمات الذي نجم عليها.

## 2. الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

### 1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعددت تعريف مصطلح الإدارة الإلكترونية لعدت أسباب أهمها أن المصطلح من المفاهيم الحديثة المرتبطة ارتباطاً وثيقاً بعالم التكنولوجيا الذي يتميز بالتغير والتطور السريع. من بين هذه التعاريف نذكر ما يلي:

عرفها علي السلمي على أنها: "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات و الاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير" (السالمي، 2008، ص32).

وعرفت الإدارة الالكترونية: "هي وظيفة انجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الالكترونية ولذلك تعتبر وظيفة الإدارة الالكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين انجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الانترنت" (الحسن، 2010، ص ص55-56).

كما عرفت الإدارة الإلكترونية من طرف البنك الدولي بأنها: "مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني" (Bouriche, 2009, P3).

تخلص هذه التعاريف وغيرها إلى أن الإدارة الالكترونية تعتمد في الأساس على التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز مختلف التعاملات بما يسمح الوصول إليها في كل زمان وفي أي مكان من طرف طالبيها.

## 2.2 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: (المعاني، 2011، ص ص85-88)

أ. 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.

ب. المرونة: تتجلى أقصى غايات هذه المرونة عندما يتم بناء أنظمة إنجاز العمل داخل المؤسسة على أساس شبكي يعتمد على الاتصالات الالكترونية وقدرات الحواسيب، مما يسمح بالوصول إلى درجة عالية من التنسيق والتفاهم وتبادل المعلومات داخل المنظمة.

ج. مكان العمل افتراضي: يتمكّن العاملون من الدخول والخروج من وإلى المؤسسة بدون قيود، إذ يتم التواصل والتكامل بين الأفراد داخل المؤسسة عن طريق الشبكات الالكترونية المترابطة بين أقسام المنظمة المتقاربة أو المتباعدة، أو حتى من خارج حدود البلاد ليقدم الأفراد خبراتهم عن طريق ارتباطهم بمكاتب خاصة بالأسلوب ذاته.

د. عدم التقييد 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.

ه. أمن المعلومات قدرتها على حجب المعلومات والبيانات المهمة من خلال برامج حماية، وعدم إتاحتها إلا للذوي الصلاحية الذين يسمح لهم بالوصول إلى تلك المعلومات.

و. 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.

ز. الرقابة المباشرة: أنها تسمح للمنظمة بمتابعة مواقع العمل المختلفة عن بعد، وذلك من خلال الشاشات والكاميرات الرقمية المنتشرة داخلها، وهذا بعيداً عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي كان يرفعها الأفراد في ظل الإدارة التقليدية.

ع. الشفافية: الشفافية داخل المؤسسات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية المباشرة، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات أو ما تم إنجازه من الأعمال.

### 3.2 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى مجموعة من المتطلبات لتطبيق هذا المشروع على أرض الواقع فهي عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية وغيرها، وبالتالي تطبيقها يفرض توفر مجموعة من المتطلبات العديدة والمتكاملة التي تتيح لها الولوج إلى حيز التنفيذ العملي بكفاءة تمكنها من تحقيق الأهداف التي طبقت من أجلها. (هاللي، 2010، ص86)

#### أ. المتطلبات التنظيمية والإدارية لإرساء الإدارة الإلكترونية:

تتطلب الإدارة الإلكترونية تغييرا جذريا في طريقة تفكير المسؤولين وطريقة إدارتهم لمسؤولياتهم وفي نظرهم إلى وظائفهم وفي طريقة تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات ومع القطاع الخاص والعام ومع المواطنين.

كما تحتاج عملية الإدارة الإلكترونية للقناعة التامة والرؤية الإستراتيجية الواضحة للقيادة العليا في المؤسسة أو الوزارة أو الدولة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية وتقديم الدعم الكامل والإمكانات اللازمة لهذا التحول. (سمير، 2009، ص71)

#### ب. المتطلبات التقنية (البنية التحتية) لإرساء الإدارة الإلكترونية:

تتمثل في كل البنى التحتية والتوصيلات الأرضية والخلوية والشبكات (عن بعد) وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة أعمال الإدارة الإلكترونية وتبادل المعلومات إلكترونيا.

تلعب البنية التحتية دورا فعالا في تجسيد الإدارة الإلكترونية وذلك بإنشاء شبكات حديثة للاتصالات تمتاز بالدقة العالية، من أجل التواصل وربط الشبكات فيما بينها من جهة والمواطن من جهة أخرى. (حامد، 2012، ص88)



### ج. المتطلبات المالية لإرساء الإدارة الالكترونية:

يعد تطبيق الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة التي تحتاج إلى أموال طائلة لكي يتحقق لها الاستمرارية والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، فتوفير البنية التحتية والأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية وتحديثها من وقت لآخر وإعداد البرامج التدريبية والتأهيلية للعناصر البشرية يحتاج إلى تكلفة مالية عالية، لذلك لا بد من توفير التمويل الكافي للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية.

### د. المتطلبات البشرية لإرساء الإدارة الالكترونية:

بما أن التقنية علم وثقافة وأداء أعمال جديدة ومغايرة لأدوات العمل الإدارية التقليدية بشكل كبير، فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة، وتحفيزهم على ذلك وحسب، بل ينبغي أيضا توعية وتثقيف المتعاملين أو الفئة المستهدفة وتميئتها نفسيا لتلقي هذه الخدمة والتعاطي معها بأريحية والإقبال عليها، وتبصيرهم بمزاياها وخدماتها. (الحسن، 2010، ص 148)

### ه. المتطلبات التي تتعلق بالأمن المعلوماتي

يقصد بأمن المعلومات الإلكتروني ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالجهة أو المؤسسة أو المنظمة التي تدار إلكترونيا في مأمن من الوصول إليها والتلاعب بها، والأمر نفسه ينطبق على المؤسسة نفسها، والعاملين فيها، وأجهزة الحاسوب المستخدمة، ووسائط التخزين التي تحوي أسرار المؤسسة وبياناتها، وذلك بتأمين أكثر من وسيلة حماية، كالبرامج المضادة للقرصنة لضمان سلامة المعلومات التي تعد أعلى ما تملكه المؤسسة. (الحسن، 2010، ص 158)

### و. المتطلبات التشريعية:

تحتاج الدول والمؤسسات المعاصرة التي ترغب في نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية لديها إلى إعادة النظر في مناخها التشريعي والتحول نحو العمل بتشريعات جديدة تتلاءم مع طبيعة هذه الأعمال والمعاملات

الإلكترونية وخصائصها وسماها الأساسية. وفي هذا الصدد فإن هذا الأمر يتطلب ضرورة إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها لمعالجة الآثار التي خلفتها التقنية العالية وأدوات العصر الرقمي عبر حركة تشريعية تعكس استجابة التشريع للجديد والمستجد.

## 4.2 معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة لنوع البيئة التي تعمل فيها والظروف المحيطة بها، وعليه يمكن إجمال هاته المعوقات في الشكل الموالي:

الشكل 1: معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية

اختلاف نظم الإدارة في المنظمة	عدم اقتناع المنظمة بدواعي التحول ومتطلباته	التحول من العمل الإداري التقليدي إلى
صعوبة الوصول للتكامل الإداري الإلكتروني	معوقات التحول وتطبيق الإدارة الإلكترونية	قلة الاعتمادات المالية
قلة الكفاءة البشرية		الخوف من التكنولوجيا
عائق اللغة		ضغط التنسيق وغياب التشريعات
تداخل المسؤوليات والصلاحيات	عدم الثقة في التقنية	غياب الشفافية وغموض المعلومة

المصدر: عامر طارق عبد الرؤوف ، 2007، ص 55.

## 3. أبعاد جودة الخدمات الجبائية

تعرف الخدمة العمومية على أنها عبارة عن أي عمل رسمي صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات، وهيئات، ومجالس بلدية، ومراكز شرطة، ومحاكم وغيرها، فهي عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة

للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي: الأفراد، الموارد، المعلومات. (طهار، 2019، ص24)  
نكتفي بعرض خمسة أبعاد أساسية لجودة الخدمة فيما يلي: (بوعبد الله، 2014، ص65)

- **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 و ضمان 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.

#### 4. الخدمات الالكترونية للإدارة الجبائية الجزائرية

تماشيا مع تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية تم تحديث أنظمة المعلومات الخاصة بالإدارة الجبائية واستحداث العمل بالبطاقة الجبائية الالكترونية، وتطوير العمل بأنظمة الإعلام الآلي وإدراج التصريح عن بعد 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.

كما تأثرت الإدارة الجبائية باعتبارها طرف هام في القطاع المالي بالإصلاحات الاقتصادية التي عرفتها الجزائر مؤخرا، وفي هذا الصدد وضعت إستراتيجية لعصرنة هياكلها قصد تحقيق هذه الغاية، حيث تم إنشاء هياكل جديدة على مستوى

المصالح الخارجية تتمثل في مديرية كبريات الشركات، مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب.

#### 1.4 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.

#### 2.4 النظام المعلوماتي "جبايتك":

كما سعت إلى تطوير نظامها المعلوماتي الإلكتروني بتوفر النظام المعلوماتي للمديرية العامة للضرائب ووافقت على إعطاء تسمية "جبايتك" للنظام المعلوماتي (SAP) (الموقع الرسمي للمديرية العامة للضرائب، <https://www.mfdgi.gov.dz>)، تم الشروع في إستراتيجية تنفيذ هذا النظام المعلوماتي وتوسيعه تدريجيا على أربعة مراحل سعت من خلالها إلى تغطية 45 مركز جوارى مع مديرية كبريات المؤسسات، إضافة إلى جميع مراكز الضرائب. وعند المرحلة الرابعة تصل نسبة إنجاز كل الوظائف إلى 100 % على النظام المعلوماتي (إنجاز كل العمليات على التطبيقية)

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

- تسيير العلاقات مع المكلفين بالضريبة.
- إدارة ملفات المكلفين بالضريبة.
- إدارة الوعاء وتصفيته.
- القبض والتحصيل.
- اعتبارا من إنطلاق التطبيقية، يتحول تسيير العمليات الجبائية إلى النظام المعلوماتي.

- يتم من خلال "جبايك" تسيير كامل للمكلفين بالضريبة التابعين لمراكز الضرائب المعنية.
- تنشأ أليا معالجة الضرائب والرسوم لأن كل المعطيات تم ترحيلها (بما فيها تلك التي يعود تاريخها إلى 2017).

### 3.4 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.jibayatic.dz](http://www.jibayatic.dz). كما تلتزم مصالح مديرية كبريات المؤسسات بمرافقة فروعها إلى هذه الخدمة الجديدة من أجل إتمام جميع الالتزامات الجبائية.

### 5. الإطار التطبيقي للدراسة

لإجراء أي دراسة ميدانية إحصائية لا بد من تحديد مجتمع وعينة الدراسة كأول خطوة، وهو ما سنتطرق له فيما يلي:

### 1.5 مجتمع وعينة الدراسة:

تمت هذه الدراسة الميدانية في مركز الضرائب لولاية تيسمسيلت الذي يطبق الإدارة الالكترونية، حيث تم اختيار عينة عشوائية من ضمن مستخدمي الضرائب للمركز وشملت 45 فرد يشتغلون على برامج الإدارة الالكترونية، تم توزيع استمارة الاستبانة عليهم والتي تم استرجاعها كلها.

الجدول رقم: (01) توزيع عدد الإستثمارات على عينة الدراسة.

العدد غير الصالح للدراسة		عدد الإستثمارات المسترجعة		عدد الإستثمارات الموزعة		الإستيوانات
العدد	%	العدد	%	العدد	%	
00	00%	45	100%	45	100%	المجتمع الكلي

**المصدر:** من إعداد الباحث بالاعتماد على معلومات الاستبيان

من معطيات الجدول السابق يمكن القول أن نسبة الاستثمارات الموزعة هي نفسها المسترجعة، وهي نسبة جيدة تبين التعاون الجيد لأفراد المركز.

## 2.5 أساليب جمع البيانات وتحليلها:

إعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب والأدوات لجمع البيانات وتحليلها أولها الاستبيان، كما تم أيضا الاعتماد على المقابلة الشخصية لمعرفة العديد من الجوانب الخفية وكذا الحصول على معلومات قيمة ، ناتجة خبرة وتجربة ميدانية لمسؤولي وإطارات مركز الضرائب محل الدراسة الميدانية. يتضمن استبيان الدراسة ما يلي:

**الجزء الأول:** البيانات الشخصية التي تضمنت الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة المستوى الدراسي وطبيعة الوظيفة.

**الجزء الثاني:** تضمن محورين رئيسيين هما:

**المحور 1:** أبعاد الإدارة الإلكترونية، واحتوى هذا الجزء على 12 عبارة تمحورت حول استخدام التقنيات الحديثة في المؤسسة، كفاية المخصصات المالية وتأهيل المورد البشري.

**المحور 2:** أبعاد جودة الخدمات الجبائية، واحتوى هذا الجزء على 15 عبارة ارتكزت على تبيان عناصر جودة الخدمات (الاعتمادية، الاستجابة، مجال السلامة والأمان، الملموسية ومجال التعاطف الاجتماعي).

من أجل دراسة وتحليل الاستبيان اعتمدنا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الذي يسمح باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- الاتساق الداخلي (الصدق البنائي) للاستبانة؛
- معامل كرونباخ لقياس مدى ثبات أداة المقياس المستخدم؛
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحقيق من الأهمية النسبية لعبارات كل

بعد؛

- اختبار الانحدار الخطي ومعامل الارتباط للكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة.

▪ الاتساق الداخلي (الصدق البنائي) لأداة الدراسة:

تم توزيع الاستبيان على عينة ابتدائية مكونة من 30 فردا، وبعد استرجاع الإجابات وتفرغ النتائج في برنامج الـ SPSS، تم التأكد من الصدق البنائي عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد، وبين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمحور الاستبانة لكل من محور الإدارة الإلكترونية ومحور جودة الخدمات تم تلخيص النتائج في الجدولين التاليين:

الجدول 2: معامل الارتباط بين محور الإدارة الإلكترونية وأبعادها

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	المحاور
0,000	0.882**	تصميم الموقع الإلكتروني	0,000	0.873**	الأجهزة والمعدات	محور الإدارة الإلكترونية
0,000	0.553**	الموارد البشرية	0,000	0.868**	شبكة الاتصال	
0.000	0.871**	الاستجابة	0.000	0.865**	الاعتمادية	محور جودة الخدمات الجبائية
0.000	0.756**	الملموسية	0.000	0.865**	الموثوقية	
			0.000	0.916**	التعاطف الاجتماعي	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول (02) أن معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمحور تراوحت ما بين 55,3% في حدها الأدنى عند بعد الموارد البشرية في المحور الأول و 91,6% في حدها الأعلى عند بعد التعاطف الاجتماعي في المحور الثاني

وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )، كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور موجبة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )، مما يشير إلى وجود اتساق داخلي بين جميع محاور الاستبانة وبالتالي تعتبر صادقة لقياس ما وضعت له.

#### ▪ حساب ثبات أداة الدراسة:

لاختبار صدق ثبات الاستبانة تم الاعتماد على معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة وتم حسابه على العينة الابتدائية لكل عبارات الاستبيان التي جاءت أقل من ألفا كرونباخ لكل محور والاستبيان ككل والجدول التالي يلخص ذلك.

الجدول 3: معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

المحاور	اعدد الفقرات	معامل الثبات المحور
الأجهزة والمعدات	03	0,656
تصميم الموقع الإلكتروني	03	0,825
شبكة الإتصال	03	0,851
الموارد البشرية	03	0,625
الادارة الالكترونية	12	0.876
جودة الخدمة	15	0.865
الاستبانة ككل	27	0,919

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول السابق أن معامل ألفا كرونباخ الإجمالي 0,919 وهو مرتفع وموجب الإشارة، وتشير النتائج المبينة في الجدول إلى أن قيم معامل ألفا كرونباخ للمقياس المستخدم في الدراسة أقل منه فيما يخص كل المحاور، وكلها أكبر من (0.60) وهو الحد الأدنى المطلوب لمعامل ألفا كرونباخ ، وبالتالي فإن قيمة المعامل



تعتبر مقبولة، وعلى ذلك يمكن القول بأن الاستبيان ككل ومحاوره يتمتع بثبات جيد ويمكن الاعتماد على نتائجه والاستفادة منها في التفسير والمناقشة.

### 3.5 تحليل آراء وإجابات أفراد عينة الدراسة:

#### أ. تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة:

نقوم بتحليل خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس، السن، المستوى التعليمي والوظيفة.

الجدول 4: وصف عينة الدراسة وفق الخصائص الشخصية

المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة لمئوية %
الجنس	ذكر	29	64.4
	أنثى	19	35.6
العمر	أقل من 30 سنة	2	4.4
	ما بين 31 و 40 سنة	31	68.9
	ما بين 40 و 60 سنة	12	26.7
المستوى التعليمي	جامعي	40	88.9
	ثانوي	5	11.1
الوظيفة	أسلاك تقنية	32	71,1
	أسلاك مشتركة	13	28,9

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث بفارق يقدر بـ: 28,8، وأن أغلبية العينة من فئة الشباب ذوي الخبرة حيث قدرت النسبة بـ 86,9 % الأمر الذي جعل المؤسسة تركز على فئة الشباب من أجل رفع قدراتها المتعلقة بتطبيق أدوات وتطبيقات الإدارة الإلكترونية التي تعتبر من التطبيقات الحديثة، والتي تؤكدها نسبة الجامعيين الذين يشكلون حوالي 88,9 % في حين مستوى

الثانوي يمثل 11,1%، أما فيما يتعلق بمؤشر الوظيفة فالأسلاك المشتركة التي يشغلها الجامعيين هي أعلى نسبة وتمثل إطارات مركز الضرائب (مدير، رئيس مصلحة، رئيس مكتب، رئيس مفتشي، مفتش رئيسي، مفتش مركزي) وتقدر بنسبة 71,1%، وهذا ما يعزز الثقة في إجابات المستجوبين من أفراد العينة.

#### ب. تحليل نتائج المحور الأول الخاص بالإدارة الإلكترونية

لأجل تحديد اتجاهات وآراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية بالإضافة إلى الانحرافات المعيارية لتبيان درجة تشتت الإجابات عن متوسطها الحسابي، حيث جاءت كل المتوسطات الحسابية لعبارات محور الإدارة الإلكترونية أكبر من 3,40 والتي تؤكد موافقة أفراد العينة على كل العبارات، والجدول الموالي يلخص النتائج لعناصر المحور كالتالي:

الجدول 5: نتائج المحور الأول الخاص بالإدارة الإلكترونية

العنصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأجهزة والمعدات	3,5852	0,77575
تصميم الموقع الإلكتروني	3,7037	0,68983
شبكة الاتصال	3,6741	0,60507
الموارد البشرية	3,7556	0,66818
محور الإدارة الإلكترونية ككل	3,6685	0,42398

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من النتائج الظاهرة في الجدول رقم (5) أن تقييم أفراد العينة لأبعاد الإدارة الإلكترونية كانت مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,668 والتي تعني موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور، وهذا يدل على توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجميع عناصرها واستعمالها في إنجاز مختلف الأعمال للمركز، حيث نلاحظ

أن المتوسط الحسابي لبعده المورد البشري قد بلغ 3,755 وبانحراف معياري 0,668 وهو تقييم مرتفع يعتبر الأعلى من بين أبعاد الإدارة الإلكترونية، يليه بعد ذلك الموقع الإلكتروني ثم الأجهزة والمعدات في حين بلغ المتوسط الحسابي لبعده شبكات الاتصال 3,674 وبانحراف معياري 0,605.

### ج. تحليل نتائج المحور الثاني الخاص بجودة الخدمات الجبائية

لأجل تحديد اتجاهات وآراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية بالإضافة إلى الانحرافات المعيارية لتبيان درجة تشتت الإجابات عن متوسطها الحسابي، حيث جاءت كل المتوسطات الحسابية لعبارات محور جودة الخدمات الجبائية أكبر من 3,40 والتي تؤكد موافقة أفراد العينة على كل العبارات والجدول الموالي يلخص النتائج لعناصر المحور كالتالي:

الجدول 6: نتائج المحور الثاني الخاص بجودة الخدمات الجبائية

العنصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاعتمادية	3,6741	0,57511
الاستجابة	4,0815	0,58238
الموثوقية	4,2370	0,42416
الملموسية	4,1778	0,51050
التعاطف الاجتماعي	4,1111	0,43228
محور جودة الخدمات الجبائية ككل	4,0563	0,40675

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من النتائج الظاهرة في الجدول رقم (6) أن تقييم أفراد العينة لأبعاد جودة الخدمات الجبائية كانت بين مرتفعة ومرتفعة جداً، حيث نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعده الموثوقية قد بلغ 4.237 وبانحراف معياري 0.424 وهو تقييم مرتفع جداً والأعلى من بين أبعاد جودة الخدمة، يليه كل من بعد الملموسية ثم التعاطف

الإجتماعي، في حين بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل ما نسبته 4.056 وبانحراف معياري 0.406 مما يفسر ارتفاع درجة الموافقة، التي تدل على جودة الخدمات الجبائية المقدمة من طرف المركز حسب رأي أفراد العينة، وهذا يعتبر تأكيداً لنتائج استطلاع الرأي حول جودة الخدمات لمركز تيسمسيلت التي قامت به الوصاية، والذي قدر مؤشره الإجمالي لجودة الخدمات بـ 67,58% حسب وثائق تم الاطلاع عليها أثناء إجراء الدراسة.

#### 4.5 اختبار فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة لا بد من اختبار صحة الفرضيات المطروحة:

أ. اختبار الفرضية الأولى: " توجد علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات الجبائية عند مستوى دلالة 0,05. " ولاختبار هذه الفرضية تم تقدير نموذج الانحدار الخطي لأثر الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات الجبائية البسيط والمتعدد:

■ الانحدار الخطي البسيط بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الجبائية:

الجدول 7: ملخص نتائج تحليل التباين وتحليل الانحدار لاختبار الفرضية الأولى

النموذج		معامل ارتباط R		معامل التحديد <sup>2</sup> R		الخطأ القياسي في التقدير	
الإدارة الالكترونية/ جودة الخدمات		0,669		0,447		0,30598	
النموذج		المعاملات		اختبار t للنموذج		اختبار F للنموذج	
b / a		مقدار الخطأ	قيمة المعامل	مستوى الدلالة	قيمة المعامل	مستوى الدلالة	
الإدارة الالكترونية/		1,703	0,402	0,000	4,240	34,754	0,000

		0,000	5,895	0,109	0,641	جودة الخدمات
علاقة الانحدار: $Y = 1,703 + 0,641 X_i$ : المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية)، $Y$ : المتغير التابع (جودة الخدمات)						

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بلغ 0,669 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,05) لمتغير الإدارة الالكترونية مع جودة الخدمات الجبائية، وهذه الأخيرة تساهم الإدارة الالكترونية في تفسيرها بنسبة 44,7% والباقي يعود إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج الحالي، أما الانحدار فيعني أن الزيادة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة جودة الخدمات الجبائية بـ (0,641) وحدة، وفيما يتعلق بصلاحيّة النموذج فيعد ذو دلالة إحصائية بناءً على اختبار (t) واختبار (F). وعليه يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على وجود علاقة تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات الجبائية عند مستوى دلالة 0,05.

■ الانحدار الخطي المتعدد بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الجبائية:

نحتاج أولاً إلى معرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة من خلال مصفوفة الارتباط الجزئي بين المتغيرات المستقلة فيما بينها.

الجدول 8: مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة

		الأجهزة والمعدات	تصميم الموقع الإلكتروني	شبكة الاتصال	الموارد البشرية
الأجهزة والمعدات $X_1$	معامل الارتباط بيرسون	1	0,699**	0,074*	0,316*
	مستوى الدلالة		0,000	0,029	0,034
	العينة	45	45	45	45
تصميم الموقع	معامل الارتباط بيرسون	0,699**	1	0,060*	0,294*

الإلكتروني $X_2$	مستوى الدلالة	0,000		0,046	0,050
	العينة	45	45	45	45
شبكة الإتصال $X_3$	معامل الارتباط بيرسون	0,074*	0,060*	1	0,414**
	مستوى الدلالة	0,029	0,046		,005
	العينة	45	45	45	45
الموارد البشرية $X_4$	معامل الارتباط بيرسون	0,316*	0,294*	0,414**	1
	مستوى الدلالة	0,034	0,050	0,005	
	العينة	45	45	45	45

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

نتائج الجدول تبين أن قيم معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة ليست عالية جدا، وهذا يدل على أنه لا توجد مشكلة الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة فيما بينها، وعليه يمكن دراسة تأثير المتغيرات الأربع المستقلة على جودة الخدمات الجبائية.

الجدول 9: اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأثر المتغيرات المستقلة على جودة الخدمات

الجبائية

اختبار F للنموذج		اختبار t للنموذج		المعاملات		اختبار F للنموذج
مستوى الدلالة	قيمة المعامل	قيمة المعامل	مستوى الدلالة	B	مقدار الخطأ	
0,000	10,487	4,703	0,000	2,351	0,500	الثابت a
		2,398	0,021	0,198	0,083	الأجهزة والمعدات $X_1$
		2,284	0,028	0,215	0,094	تصميم الموقع الإلكتروني $X_2$
		0,330	0,974	0,300	0,084	شبكة الإتصال $X_3$
		0,606	0,526	0,510	0,079	الموارد البشرية $X_4$

$$Y=2,351+ 0,198 X_1+ 0,215 X_2+ 0,3 X_3+ 0,51 X_4$$

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول تدل قيمة الاختبارين اختبار (t) واختبار (F) على أن النموذج دال إحصائياً وأنه صالح ويمكن الاعتماد عليه، وهذا يؤكد قبول الفرضية الأولى، كذلك من خلال النموذج نلاحظ أن الأجهزة والمعدات وكذلك تصميم الموقع الإلكتروني أكثر مساهمة في تحسين جودة الخدمات الجبائية الالكترونية من شبكة الاتصال و الموارد البشرية.

ج. اختبار الفرضية الثانية: " يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتطبيق الإدارة الالكترونية في مصالح الضرائب على جودة الخدمات الجبائية في مركز الضرائب بتيسميسيلت. بمختلف أبعادها-عناصرها-( الاعتمادية، الاستجابة، مجال السلامة والأمان، الملموسية ومجال التعاطف الاجتماعي) كل على حدة." يمكن تجزئة هذه الفرضية إلى خمسة فرضيات فرعية حسب تأثير الإدارة الإلكترونية على كل بعد من أبعاد الجودة الجبائية والتي يمكن تلخيص اختبارها في الجدول التالي:

الجدول 10: ملخص نتائج تحليل التباين لاختبار الفرضية الثانية

معامل التحديد $R^2$	معامل ارتباط R	الفرضية
0,511	0,715	1- أثر الإدارة الالكترونية على الاعتمادية
0,379	0,616	2- أثر الإدارة الالكترونية على الاستجابة
0,107	0,327	3- أثر الإدارة الالكترونية على الموثوقية
0,322	0,567	4- أثر الإدارة الالكترونية على الملموسية
0,140	0,374	5- أثر الإدارة الالكترونية على التعاطف الاجتماعي

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ أن معاملات الارتباط تدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,05) لتغير الإدارة الالكترونية وأبعاد جودة الخدمات الجبائية، وأن الإدارة الالكترونية تساهم في تفسير أبعاد جودة الخدمات الجبائية بنسب إيجابية متفاوتة والباقي تفسره عوامل أخرى لم تتضمنها النماذج الحالية.

الجدول 10: ملخص نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الثانية

اختبار F للنموذج		اختبار t للنموذج		التنودج	الفرضية
مستوى الدلالة	قيمة المعامل	مستوى الدلالة	قيمة المعامل		
0,000	44,853	0,026	0,222	$Y_1=0,119+0,969X$	-1
		0,000	6,697		
0,000	26,232	1500,	1,607	$Y_2=0,980+0,846X$	-2
		0,000	5,122		
0,028	5,166	0,000	5,702	$Y_3=3,035+0,328X$	-3
		0,028	2,273		
0,000	20,397	,005	2,995	$Y_4=1,672+0,683X$	-4
		,000	4,516		
,011	7,006	,000	5,092	$Y_5=2,711+0,382X$	-5
		0,011	2,647		

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS



من خلال قيمة الاختبارين (t) و(F) في الجدول يمكن أن نعتبر النماذج دالة إحصائياً وأنها صالحة ويمكن الاعتماد عليها. وبناءً على ما سبق يتم قبول الفرضيات الخمسة التي تنص على:

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتطبيق الإدارة الالكترونية في مركز الضرائب بتيسمسيلت على بعد الاعتمادية-صدق الأداء-الخدمات الجبائية في مركز الضرائب بتيسمسيلت.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتطبيق الإدارة الالكترونية في مركز الضرائب بتيسمسيلت على بعد المساهمة تحسين الاستجابة للخدمات الجبائية المقدمة في مركز الضرائب بتيسمسيلت.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتطبيق الإدارة الالكترونية في مركز الضرائب بتيسمسيلت على بعد السلامة والأمان (موثوقية) الخدمات الجبائية في مركز الضرائب بتيسمسيلت.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتطبيق الإدارة الالكترونية في مركز الضرائب بتيسمسيلت على بعد الملموسية-تحديث الخدمة-الخدمات الجبائية في مركز الضرائب بتيسمسيلت.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتطبيق الإدارة الالكترونية في مركز الضرائب بتيسمسيلت على بعد التعاطف الاجتماعي (درجة العناية بالشريك) الخدمات الجبائية في مركز الضرائب بتيسمسيلت.

## 6. خاتمة:

وضعت المديرية العامة للضرائب كأحد أولوياتها الأساسية بناء نظام معلوماتي ناجع، بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة والارتكاز على إجراءات إدارية بسيطة من شأنها تحسين الفعالية والشفافية ونوعية خدماتها. وتم توجيه إستراتيجيتها في هذا المجال

إلى أهداف واضحة تتمحور حول رقمنة جميع العمليات الجبائية، وكذا التشغيل الآلي الشامل لجميع إجراءات معالجة المعطيات ذات الصلة بفرض الضريبة والتحصيل والرقابة المنازعات.

من خلال هذه الدراسة الميدانية التي ركزت على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية التي تركز على استعمال التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصال كأداة عمل وتقارب بين الإدارة الجبائية ومحيطها، في الرفع من جودة الخدمة الجبائية، تمكنا من الوصول إلى النتائج التالية:

- تمكّن قطاع الجبائية في الجزائر من قطع شوط كبير في اعتماد الإدارة الإلكترونية فاق 50 بالمائة؛
- الاهتمام الكبير للمديرية العامة للضرائب بجودة الخدمات الجبائية؛
- استخدام الإدارة الإلكترونية يساهم في تحسين جودة الخدمات الجبائية بنسبة 44,7% (معامل التحديد)؛
- تساهم الإدارة الإلكترونية في الرفع من الاعتمادية -صدق الأداء- الخدمات الجبائية بنسبة 51,1%؛
- التوسع في استخدام الإدارة الإلكترونية سمح بتعزيز الاستجابة- الاستعداد لتقديم الخدمة للمواطن بشكل دائم وفي الوقت الذي يحتاجه- الخدمات الجبائية بنسبة 32,2% ؛
- لإدارة الإلكترونية دور مهم في تعزيز الأمن المعلوماتي وهو البعد الحساس الذي يحتاج دراسات مكثفة و تطبيقات متطورة حيث بلغ نسبة المساهمة 10,7%؛
- التوسع في استخدام الإدارة الإلكترونية سمح بتحديث الخدمات الجبائية بنسبة 32,2% ؛
- تساهم الإدارة الإلكترونية بتحديث الخدمات الجبائية بنسبة 32,2%؛

- تطبيق الإدارة الالكترونية ساهم في التعاطف الاجتماعي (درجة العناية بالشريك) للخدمات الجبائية بنسبة 14%.
- كما يمكن تقديم الاقتراحات التالية بناء على نتائج هذه الدراسة:
- الإسراع في إستراتيجية تنفيذ النظام المعلوماتي وتوسيعه تدريجيا للوصول إلى المرحلة الرابعة في أقرب وقت؛
- الاهتمام أكثر ببعده سلامة وأمان (موثوقية) الخدمات الجبائية الالكترونية؛
- الاهتمام أكثر ببعده التعاطف الاجتماعي (درجة العناية بالشريك) للخدمات الجبائية الالكترونية؛
- الاهتمام أكثر بشبكات الاتصال الداخلية والخارجية لأهميتها في تحسين جودة الخدمة الجبائية الالكترونية؛
- الاهتمام أكثر بالعنصر البشري باعتباره مصدر أساسي في تحسين جودة الخدمة الجبائية الالكترونية؛
- مراجعة كل مرحلة من مراحل اعتماد الإدارة الالكترونية وتضمن النتائج المحققة وزيادة وتيرة العمل قصد تحقيق أكبر قدر ممكن من الفعالية من خلال عملية التقييم الدوري لتضمن الإيجابيات ورصد السلبيات والعمل على معالجتها.

## 7. قائمة المراجع:

- المؤلفات: الاسم الأخير، ثم الاسم الأول للمؤلف(ة)، عنوان الكتاب، الناشر، سنة النشر، بلد النشر.
- السالمي، علاء عبد الرزاق ، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008، الأردن.
- الحسن، حسين محمد، الإدارة الالكترونية: المفاهيم - الخصائص - المتطلبات، 2010، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- المعالي، أحمد ، وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، 2011، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
- هلايلي، حسين مصطفى، الإدارة الإلكترونية، 2010، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر.
- سمير، أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية، 2009، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.
- حامد، فداء محمود، الإدارة الإلكترونية، 2012، دار البداية ناشرون وموزعون ، الأردن.
- عبد الرؤوف، عامر طارق، الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة، دار السحاب والتوزيع القاهرة، 2007، ص55.

#### الأطروحات:

- بوعبد الله، صالح، نموذج وطرق قياس جودة الخدمة- دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، 2013/2014، العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر.

#### المقالات:

- طهار ناصر، معيوف كمال، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، 2019، المجلد 3 العدد 8، ص 17-35.
- حموش رمزي، بوضياف سامية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، معوقات الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الجبائية، 2020، المجلد 42 العدد 1، ص 763/773.

- الفار، محمد حامد حامد، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً: دراسة ميدانية على خدمات الوحدات المحلية، 2017، مج8، ع3، ص ص 562-587.

المدخلات:

- Bouriche, Riadh, (18/19 avril 2009), **Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance**, Informations et société de la connaissance, Université Mentouri Constantine- Algérie.

مواقع الانترنت:

- الموقع الرسمي للمديرية العامة للضرائب، <https://www.mfdgi.gov.dz>