# تبني نموذج استخدام المكلفين بالضريبة للنظام المعلوماتي الجبائي –جبايتك– في الجزائر

## دراسة حالة المكلفين بالضريبة لمركز الضرائب قالمة

# Adopting a Model of Taxpayers' Use of - Jibaya'tic- Tax Information System in Algeria: A Case Study of Taxpayers at Guelma Tax Center

عبدالرحمان قروي[1]

[1] المدرسة العليا لعلوم التسيير، abderrahmen.gueroui@essg-annaba.dz

تاريخ الاستلام: 2023/07/05 تاريخ القبول: 2024/01/11 تاريخ النشر: 2024/01/26

**ملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على نية تبني المكلفين بالضريبة تجاه استخدام النظام المعلوماتي جبايتك في الجزائر، وذلك من خلال اقتراح نموذج نظري بالاعتماد على نموذج قبول التكنولوجيا تام، الذي اشتمل على متغيرات سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة والموقف نحو الاستخدام، وقد اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية من مكلفين بالضريبة لمراكز الضرائب لولاية قالمة، حيث وضعت أداة الدراسة متمثلة في الاستبانة، لجمع البيانات الأولية من أجل قياس واختبار فرضيات الدراسة .

وقد توصلت الدراسة بعد تحليل البيانات ببرنامج SPSS- 20 إلى :

وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة والموقف نحو استخدام النظام المعلوماتي جبايتك عند مستوى معنوية 5%.

**الكلمات المفتاحية: نظام المعلوماتي جبايتك، مركز الضرائب، نموذج قبول التكنولوجيا، الجزائر.**

**تصنيف JEL**: H24، O33، D 38

***Abstract***: This study aims to identify the factors influencing taxpayers' intention to adopt the Jibaya'tic information system in Algeria through the proposal of a theoretical model based on the Technology Acceptance Model (TAM), which includes variables of easiness of use, perceived usefulness, and attitude towards use. The study relied on a random sample of taxpayers from Guelma tax centers. A questionnaire was used as a research tool to collect primary data and to test the study hypotheses. After analyzing the data using SPSS-20 software, the study revealed significant correlations and effects between easiness of use, perceived usefulness, and attitude towards adopting the Jibaya'tic information system at a significant level of 5%.

***Keys words*: Jibaya'tic information system, Tax center, Technology Acceptance Model, Algeria.**

***JEL classification codes*:** H24; O33; D38

**المؤلف المرسل**: عبدالرحمان قروي، **الإيميل**: abderrahmen.gueroui@essg-annaba.dz

## تمهيد:

تبدل الإدارة الجبائية في الوقت الحالي مجهودات كبيرة في عصرنة وتحديث ادارتها وهيكلة مصالحها للتأقلم مع ما تشهده كل الإدارات العمومية الجزائرية في إطار الإصلاح الإداري والتوجه نحو العصرنة الرقمية للحكومة كأولوية وطنية، بضرورة التحول من الأسلوب الإداري التقليدي إلى الأسلوب الإداري الحديث الألي غير المادي، بالتركيز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال وضع نظام معلوماتي جبائي عصري كأحد أولوياتها يكون التصريح والدفع من خلاله عن بعد (عبر الأنترنت)، وهذا من أجل تقريب الإدارة الجبائية من محيطها وتحسين أدائها وتبسيط اجراءاتها من خلال رقمنة جميع العمليات الجبائية (الوعاء والرقابة والتحصيل والمنازعات)، تم اطلاقه أول مرة سنة 2013 للمكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات للقيام بتصريحاتهم الجبائية بصفة طوعية، ودخل حيز التنفيذ في 01 مارس 2018 بمركز الضرائب لولاية قالمة.

لكن تبقى مشكلة تبني هذه التكنولوجيا ومدى قبولها من طرف المكلفين بالضريبة أو ما يعرف بالفجوة الرقمية رهان كبير، لأنهم اعتادوا على التصريح التقليدي الورقي، واعتبارها أنظمة صعبة التعامل معها ومعقدة وأقل أمانا مما ينتج عنها الرفض ومقاومة التغيير، لذلك يبدو أنه من أجل نجاح النظام المعلوماتي الجبائي جبايتك والوصول إلى الأهداف التي وضعت من أجله، يجب تحديد العوامل المؤثرة على تبني وقبول هذا الأخير من قبل المكلفين بالضريبة باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا لتفسير وفهم العوامل المؤثرة في نية الاستخدام، اذ يعد هذا الأخير من أكثر النماذج انتشارا واستخداما والموثوق فيها في تفسير قبول أو رفض تكنولوجيا جديدة من قبل المستخدمين.

**مشكلة الدراسة**

ماهي العوامل التي تفسر تبني المكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب قالمة للنظام المعلوماتي الجبائي جبايتك في إطار نموج قبول التكنولوجيا؟

**أهمية الدراسة**

تنبع أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على موضوع حيوي وفي غاية الأهمية، وهو نظم المعلومات والعوامل المساعدة على تبنيها من خلال تطوير نموذج قبول التكنولوجيا في قطاع الضرائب واختبار مدى فعاليته، خاصة في ظل ندرة الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع وخصوصا في البيئة الجزائرية.

**أهداف الدراسة**

ترتكز أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- تسليط الضوء على نظام جبايتك ونموذج قبول التكنولوجيا؛
- معرفة مدى تلبية النظام المعلوماتي جبايتك لاحتياجات المكلفين بالضريبة وفق نموذج قبول التكنولوجيا؛
- اقتراح نموذج لمعرفة العوامل المؤثرة لتبني وقبول النظام المعلوماتي جبايتك من خلال تطوير نموذج قبول التكنولوجيا؛
- اختبار مدى تأثير سهولة الاستخدام والمنفعة المدركة والموقف نحو الاستخدام الفعلي للنظام المعلوماتي جبايتك.

**حدود الدراسة**

عرفت الدراسة بعض الحدود نجملها فيما يلي:

- تشمل الدراسة عينة من المكلفين بالضريبة التابعين لمراكز الضرائب لولاية قالمة الذين يستخدمون فعليا نظام جبايتك؛
- تتحدد هذه الدراسة في استجابة المكلفين بالضريبة لأداة الدراسة.

**منهج الدراسة**

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يسعى إلى وصف مشكلة أو ظاهرة ما، ومن أجل الإجابة على الإشكالية والوصول إلى نتائج الدراسة.

## 1 – الإطار النظري للدارسة

سيتم في هذا الإطار تناول الأدبيات ذات الصلة بالموضوع والمتمثلة في النظام المعلوماتي جبايتك ونموذج قبول التكنولوجيا تام.

### 1–1 – النظام المعلوماتي جبايتك JibayaTic Iformation System

مصطلح Jibaya'tic هو لفظ اشتق من كلمة جباية «Jibaya» في اللغة العربية، زائد اختصار تكنولوجيا المعلومات والاتصال باللغة الفرنسية «TIC» **(Direction générale des impots, 2023)**، وتعني الجباية الخاصة بالمكلف بالضريبة من خلال التصريح والدفع الرسوم والضرائب بواسطة الأنترنت.

وضع هذا النظام من طرف متعامل إسباني إندرا سيستماس Indra-sistemas، يرتكز على حل معلوماتي **(Direction générale des impots, 2023)**من نوع تخطيط موارد المؤسسة (ERP-SAP) Enterprise Resource Planning،المستخدم في معظم المؤسسات الكبرى في العالم، الغرض منه هو إدارة جميع عمليات المؤسسة من منصة واحدة استنادا إلى منصة تقنية تكنولوجية تسمى (SAP) Systems Applications and Products in data processing، اختصارا الأنظمة والتطبيقات والمنتجات في معالجة البيانات، تتكون من وحدات متكاملة لإدارة الضرائب والتحصيل (TRM) Tax & Revenue Mangement، يهدف لوجه الخصوص إلى أتمتة عملية ادارة الإيرادات الضريبية وبالتالي التحصيل الفعال للضرائب، كما يقدم رؤية وحيدة single vision للملف الضريبي للمكلف بالضريبة تسمح بزيادة عملية تحصيل الضرائب، وتحسين الامتثال الضريبي Tax compliance taxes، وتحسين الخدمة المقدمة للمكلف بالضريبة. **(La lettre de la DGI, 2014)**

نظام جبايتك هو رقمنة جميع العمليات الجبائية والإدارية وكذا التشغيل الآلي الشامل لجميع إجراءات معالجة المعطيات ذات الصلة بفرض الضريبة والتحصيل والرقابة والمنازعات بالاعتماد على تكنولوجيات مبتكرة والارتكاز على إجراءات مبسطة من شأنها أن تسمح بتحسين الفعالية والشفافية ونوعية خدماتها. **(La lettre de la DGI N° 81, 2015)**

يتميز النظام المعلوماتي جبايتك بالعديد من المميزات تسمح للمكلفين بالضريبة بما يأتي الاتي: **( La lettre de la DGI, N 85, 2017)**

- إجراءات العمليات من المقر مع المديرية العامة للضرائب وتجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية؛
- الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24سا خلال كامل أيام الأسبوع؛
- تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية مع التزاماته الجبائية؛
- الولوج إلى استماراته التصريحية المودعة والاطلاع عليها؛
- الدفع عن طريق الأنترنت لضرائبه ورسومه؛
- الاطلاع على دينه الجبائي الكلي؛
- طلب الشهادات الجبائية؛
- تقديم الطعون (طعون ولائية، تخفيض مشروط، ...وغيرها)؛
- طلب امتيازات جبائية.

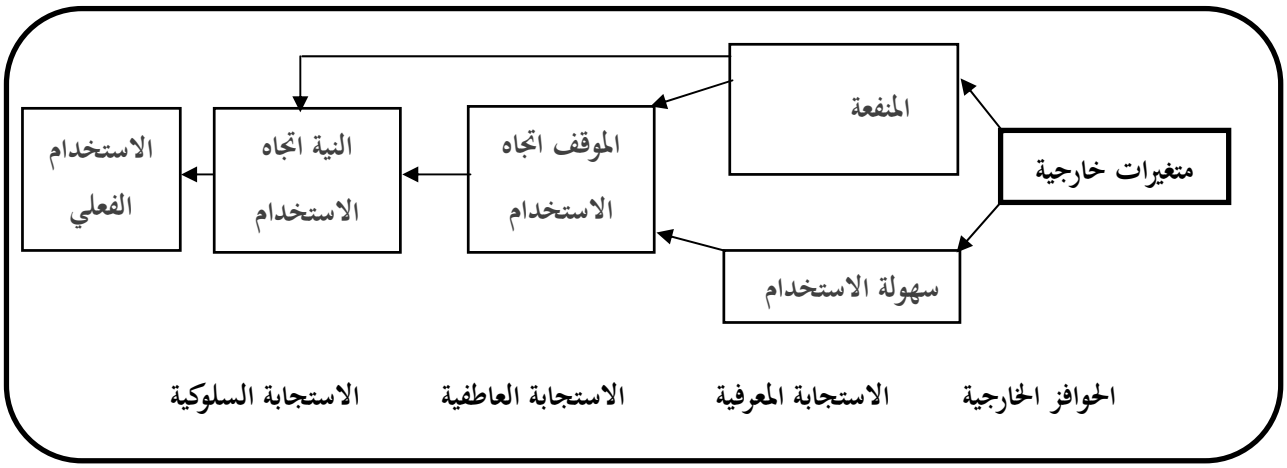
يعد انشاء نظام المعلومات جبايتك خطوة هامة بالنسبة للإدارة الجبائية، بفضله تم تعزيز القاعدة التكنولوجية وترقية الخدمات عن بعد وتحسين ظروف المؤسسات وتعزيز التحضر الجبائي. والقدرة على الاستجابة للتحديات التي تواجه هذه الإدارة باعتبارها ممول لإيرادات ميزانية الدولة. **( La lettre de la DGI, N 85, 2017, pp. 6-7)**

### 1–2– نموذج قبول التكنولوجيا Technology Acceptance Model

قام الباحث فريد ديفيس Fred DAVISبتطوير نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) سنة 1986، انطلاقا من نظرية الفعل المنطقي Theory of Raisonned Action (TRA) من أجل نمذجة modeling قبول المستخدم نظم المعلومات، والهدف من هذا النموذج هو شرح محددات قبول التكنولوجيا بشكل عام والقدرة على تنبأ وتفسير سلوك المستخدم النهائي لها، وكذلك

توفير أساس لتتبع تأثير العوامل الخارجية على المعتقدات الداخلية والمواقف والنوايا، ويوضح الشكل (01) نموذج قبول التكنولوجيا. **(DAVIDS, Bagozzi, & R. Warshaw, 1989)**

**الشكل رقم 1: نموذج قبول التكنولوجيا (TAM 1)**




**Source : Fred DAVIDS, User acceptance of information technology : système characteristics, user perceptions and behavioral impacts, International Journal of Man-machine studies, Vol 38,1993, P 476.**

**-Fred DAVIDS, Richard P. Bagozzi and Paul R. Warshaw, User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models , Journal of Management Science, Vol 35, N°8, 1989, P 985.**

من خلال الشكل أعلاه يلاحظ أن نموذج قبول التكنولوجيا يستند على ثلاثة عوامل رئيسية لتفسير قبول المستخدم للتكنولوجيا هما:**(DAVIDS, Bagozzi, & R. Warshaw, 1989)**

- **المنفعة (الفائدة) المدركة (PU)** Perceived Usefulness: هي درجة اعتقاد المستخدم أن احتمال استخدام نظم المعلومات يحسن ويعزز من أدائه الوظيفي.
- **سهولة الاستخدام (PEOU)** Perceived ease of use: هي درجة اعتقاد المستخدم أن استخدام نظم المعلومات سهلا ويكون خاليا من الجهد.
- **الموقف (لاتجاه) نحو الاستخدام (ATU)** Attitude toward using: يعتبر عامل رئيس في قبول أو رفض المستخدم للتكنولوجيا ويتأثر بكل من سهولة الاستخدام والمنفعة المدركة اللذان يتأثران بدورهما بالعوامل الخارجية.

وعليه يقوم **TAM** على الافتراضات (Assumptions) التالية: **(SIVO, GUNTER, & CORNELL, 2005)**

– عندما يتصور ويدرك المستخدم النهائي أن النظام المستهدف سهل الاستخدام، وخال تقريبا من الجهد العقلي mental effort، قد يكون لديه موقف إيجابي تجاه استخدام هذا النظام؛

– عندما يتصور ويدرك المستخدم النهائي أن النظام مفيد لإنجاز عمله، فإنه يكون لديه ميول وموقف ايجابي تجاه النظام المستخدم؛

– عندما يكون لدى المستخدم موقف وسلوك إيجابي تجاه النظام المستهدف، فإنه قد يستخدم النظام بشكل متكرر frequently ومكثف intensely مما يعني النظام المتطور نجاح.

وفي سنة 2000 قام فينكاتش وديفز Fred D. Davis &Viswanath Venkatesh باقتراح تمديد Extension في نموذج قبول التكنولوجيا (TAM 2) انطلاقا من نموذج قبول التكنولوجيا (TAM1) كنقطة انطلاق بإضافة سبع (07) متغيرات خارجية أخرى تساعد على تفسير سلوك المستخدم خلال استخدامه نظم المعلومات مثل: (عمليات التأثير الاجتماعي Social Influence Processes المعيار الشخصيSubjective Norm، الطواعيةVoluntariness، الصورة Image، والعمليات

الالية المعرفية Cognitive Instrumental Processes، ملائمة العملJob Relevance، جودة المخرجات Output Quality، النتيجة المثبة Demonstrability Result، وسهولة الاستخدام المدركة Perceived Ease of Use ). ( VENKATESH & DAVIS, 2000)

قام فينكاتش وبالا Venkatesh & Bala في سنة 2008 بإضافة متغيرات أخرى سمي نموذج قبول التكنولوجيا (3 TAM)، وقد ركزا على محددات الفائدة المدركة التي اشتملت على خمسة عوامل هي: (المعيار الشخصي، الصورة، ملائمة العمل Job Relevance جودة المخرجات Output Quality والنتيجة المثبتة) ومحددات سهولة الاستخدام تضمنت ستة عوامل هي: (الكفاية الذاتية للحاسوبComputer Self-efficacy، تصورات الرقابة الخارجية Perceptions of External Control، القلق من الحاسوب Computer Anxiety، التسلية من الحاسوب Computer Playfulness، المتعة المدركة Perceived Enjoyment وسهولة الاستخدام الموضوعيObjective Usability)، أما النية السلوكية أضيفت لها عاملان هما الطواعية والخبرةExperience كمحددات وسيطة. (BALA & VENKATESH , 2008)

## 2- الدراسة الميدانية

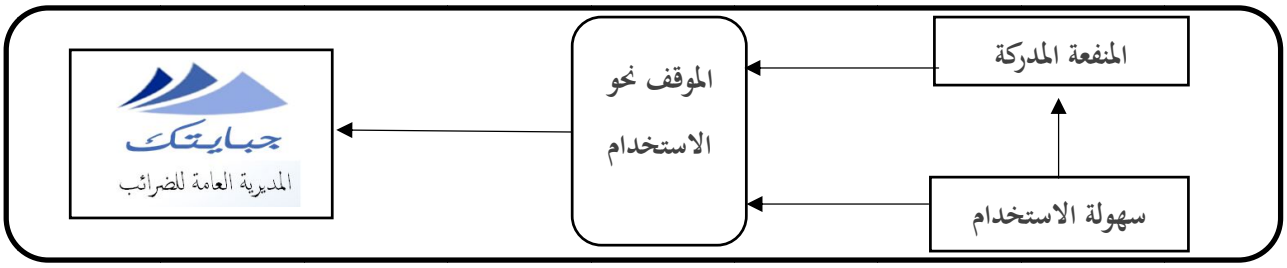
### 2-1 نموذج الدراسة وفرضياته

بعد ما تم التطرق لأهم المفاهيم النظرية والأساسيات المتعلقة بالدراسة، تم اقتراح نموذج افتراضي للدراسة الحالية استنادا إلى نموذج ديفيس (TAM1) نظرا لكونه:(OLUSHOLA & O. ABIOLA, 2017)

- يتبنى أبسط الافتراضات عند صياغته أو تفسير البيانات؛
- تم اختباره في العديد من الدراسات الميدانية، واثبت جودته ويعطي نتائج موثوقة احصائيا؛
- نظرية متقدمة مشتقة من نظرية الفعل المنطقي ونظرية السلوك المخطط Theory of planned behaviour فمن المتوقع أن تشرح وتتنبأ بالسلوك الفعلي أكثر دقة من النظريتين TRA وTPB.

تم التركيز على ثلاثة متغيرات رئيسية المتمثلة في سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة (الفائدة)، والموقف (الاتجاه) نحو الاستخدام. ولم يتم التطرق إلى المتغيرات الخارجية في النماذج الأخرى لكثرتها وتعدد العلاقة فيما بينها. والشكل الموالي يوضح النموذج المستخدم في البحث.

**الشكل رقم 2: أنموذج الدراسة**




**المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)**

بناءا على النموذج المحدد في الشكل أعلاه، تم اقتراح الفرضيات الأتية:

**H1:** يوجد أثر دو دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$) لسهولة الاستخدام على المنفعة المدركة لاستخدام النظام المعلوماتي جبايتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

**H2:** يوجد أثر دو دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$) لسهولة الاستخدام على الموقف نحو الاستخدام النظام المعلوماتي جبايتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

**H3:** يوجد أثر دو دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$) للمنفعة المدركة على الموقف نحو الاستخدام النظام المعلوماتي جبايتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

### 2-2 مجتمع وعينة الدراسة

يتشكل مجتمع الدراسة من المكلفين بالضريبة الذين يستخدمون النظام المعلوماتي جبايتك في مركز الضرائب لولاية قالمة والذي يقدر حوالي 3800 مكلف (ملف جبائي) ، حيث تم الاعتماد على العينة الغير العشوائية التي تقدر بـ 60 فرد، متكونة من المكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب قالمة الذين يستخدمون فعلا نظام جبايتك لإثراء الموضوع واجتناب التحيز في الإجابات، إلا أن الباحث وجد صعوبة كبيرة في توزيع الاستبيان بسبب أن المكلفين بالضريبة ينوب عنهم في التصريح الخبراء المحاسبين أو محافظي الحسابات أو المحاسبين المعتمدون الذين يمسكون لهم المحاسبة، وتم توزيع الاستبيان عليهم، مع شرح الهدف من الدراسة، وتم قبول 45 استمارة قابلة للمعالجة والتحليل.

### 2–3 أداة الدراسة

استخدم الباحث الاستبيان كأداة رئيسية من أدوات جمع البيانات الأولية، صممت خصيصا من أجل معالجة الإطار العلمي لموضوع الدراسة، وقد قام الباحث بتصميم هذه الاستبانة بالاعتماد على الدراسات ذات الصلة بالموضوع، وقد اشتملت الاستبانة على (26) سؤالا وجزئين:

**الجزء الأول:** تضمنت بيانات تتعلق بالخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة من خلال أربعة أسئلة والمتمثلة في: الجنس، والسن، والمستوى التعليمي، والنشاط الممارس، والهدف من هذا الجزء الأول هو توفير معلومات أولية وخلفية عامة حول المبحوثين؛

**الجزء الثاني:** شملت أداة الدراسة على 22 عبارة، موزعة على ثلاثة متغيرات رئيسية هي سهولة الاستخدام خمسة (05) عبارات، المنفعة المدركة (الفائدة) ثمانية (08) عبارات والموقف (الاتجاه) نحو الاستخدام تسعة (09) عبارات.

### 2–4 سلم القياس المستخدم

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي Likert Scale لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة، كل فقرة لها خمسة إجابات محتملة (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) يتم اختيار واحدة والتي تكون معبرة أكثر عن اتجاههم نحو العبارة، وتعطى لكل درجة على المقياس قيمة أو وزن من 01 إلى 05 على التوالي.

### 2–5 صدق وثبات أداة الدراسة Validity and Reliability Test

للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين لإبداء رأيهم وملاحظاتهم حول وضوح عبارات الاستبيان وملائمتها لأهداف الدراسة، وفي ضوء ملاحظاتهم واقتراحاتهم، تم اجراء التعديلات اللازمة.

تم اختبار مدى ثبات الاستبيان باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ **(Alpha cronbach)**، والجدول أدناه يبين النتائج النهائية المتحصل عليها لمعامل الثبات الكلي لكل متغير من مغيرات الدراسة.

**الجدول رقم 1: اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل Cronbach Alpha**

| المحور | عدد الفقرات | قيمة ألفا كرونباخ | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| **سهولة الاستخدام** | 05 | 0.819 | 81.9 |
| **المنفعة المدركة (الفائدة)** | 08 | 0.819 | 81.9 |
| **الموقف (الاتجاه) نحو الاستخدام** | 09 | 0.848 | 84.8 |
| **المجموع** | 22 | 0.822 | 82.2 |

**المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات–SPSS 20**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ بالنسبة لمحور سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الموقف نحو الاستخدام هو (0.822) على التوالي فهم أكبر من القيمة المعيارية الدنيا المقدرة بـ 0.60، وبالتالي فهذه النتائج تعكس مدى الترابط و الاتساق الداخلي العالي بين عبارات الاستبيان، إذا بلغت كل عبارات الاستبيان قيمة 0.822 أي 82.2 %، وتعتبر هذه القيمة عالية من الثبات، وتفي بأغراض الدراسة، ويمكن الاعتماد على فقرات الاستبيان لأجل التحليل الإحصائي بما يساعد للوصول إلى نتائج دقيقة ويمكن تعميمها على عينة الدراسة.

### 2-6 تحليل ووصف خصائص عينة الدراسة

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لخصائص عينة الدراسة، والجدول أدناه يظهر وصفا لخصائص عينة الدراسة الديموغرافية والوظيفية.

**الجدول رقم 2: خصائص أفراد العينة**

| المتغيرات | الحالة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| **الجنس** | ذكر | 27 | 60 |
| | أنثى | 18 | 40 |
| **العمر** | أقل من 30 سنة | 9 | 20 |
| | من 31 سنة إلى 40 سنة | 19 | 42.2 |
| | أكثر من 41 سنة | 17 | 37.8 |
| **المستوى التعليمي** | ثانوي | 8 | 17.8 |
| | تقني سامي | 9 | 20 |
| | ليسانس | 13 | 28.9 |
| | مهندس | 8 | 17.8 |
| | دراسات عليا | 7 | 15.6 |
| **النشاط الممارس** | قطاع البناء والأشغال العمومية | 9 | 20 |
| | المهن الحرة | 13 | 28.9 |
| | قطاع التجاري | 14 | 31.1 |
| | قطاع الخدمات | 9 | 20 |

**المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات-SPSS 20**

بناءا على نتائج الجدول أعلاه يتضح ما يأتي:

- **الجنس:** نجد أن الغالبية العظمى من أفراد العينة من الذكور بنسبة 60%، في حين مثلت الإناث النسب الباقية والمقدرة بـ 40%، مما يعني أن غالبية أفراد العينة من جنس الذكور، وهذا مؤشر على قلة العنصر النسوي في انشاء مؤسسات خاصة مقارنة بالذكور.
- **العمر:** نجد أن نسبة 20% من حجم عينة الدراسة تقل أعمارهم عن 30 سنة، وأن ما نسبته 42,2% من حجم العينة تتراوح أعمارهم بين من 30 إلى 40 سنة، وأن 37.8% من حجم عينة تتراوح أعمارهم من 41 سنة فما فوق، يلاحظ أن غالبية أفراد العينة هم من فئة الشباب راجع ذلك إلى اتجاه الشباب في خلق مؤسسات خاصة بهم في ظل أجهزة الدعم والمرافقة التي استحدثتها الدولة لإنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- **المستوى التعليمي:** أن 17.8% من عينة الدراسة ذات مستوى تعليمي ثانوي، وأن 20% من حجم عينة الدراسة لديهم شهادة تقني سامي، وأن ما نسبته 28,9% من حجم عينة الدراسة حاصلين على مؤهل جامعي ليسانس، وأن 17.8% من حجم عينة الدراسة حاصلين على شهادة مهندس، وأن 15.6% من حجم عينة الدراسة حاصلين شهادة دراسات عليا دكتوراة، كل هذه المؤهلات العلمية تتوافق مع النشاط الممارس.
- **المركز الوظيفي الحالي:** إن 20% من حجم عينة الدراسة يمارسون نشاط قطاع البناء والأشغال العمومية، وأن 28,9% من حجم عينة الدراسة يمارسون مهن حرة، وأن 31,1% ما نسبته من حجم عينة الدراسة في القطاع التجاري، وأن 20% من

حجم عينة الدراسة في قطاع الخدمات، لذلك يجب أن تشمل العينة جميع القطاعات حسب التقسيم الجديد للمصلحة الرئيسية للتسيير في مركز الضرائب قالمة.

**2–7 تحليل مستوى أهمية متغيرات الدراسة**

تم استخراج الوسط الحسابي Mean والانحراف المعياري Standard Deviation لكل عبارات الاستبيان، وكانت النتائج كالتالي:

**الجدول رقم 3: المتوسطات، والاتجاه والترتيب لمتغير ات الدراسة**

| المحور | الفقرة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التأثير | الرتبة |
|---|---|---|---|---|---|
| سهولة الاستخدام | **X1** | 3.36 | 0.957 | موافق إلى حد ما | **2** |
| | **X2** | 3.40 | 1.053 | موافق | **1** |
| | **X3** | 2.91 | 1.240 | موافقة إلى حد ما | **3** |
| | **X4** | 2.51 | 1.254 | غير موافق | **5** |
| | **X5** | 2.53 | 1.160 | غير موافق | **4** |
| | **المجموع** | **2.94** | **0.867** | **موافق إلى حد ما** | |
| المنفعة المدركة | **X6** | 3.11 | 1,092 | موافق إلى حد ما | **5** |
| | **X7** | 3.78 | 0,876 | موافق | **2** |
| | **X8** | 2.60 | 1,437 | موافق إلى حد ما | **7** |
| | **X9** | 2.98 | 1,357 | موافق إلى حد ما | **6** |
| | **X10** | 3.76 | 0,830 | موافق | **3** |
| | **X11** | 3.11 | 1,283 | موافق إلى حد ما | **5** |
| | **X12** | 3.71 | 0,695 | موافق | **4** |
| | **X13** | 3.80 | 0,726 | موافق | **1** |
| | **المجموع** | **3.35** | **0,712** | **موافق إلى حد ما** | |
| | **X14** | 3.91 | 0.821 | موافق | **1** |
| | **X15** | 3.47 | 0.944 | موافق | **5** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| الموقف نحو الاستخدام | X16 | 3.40 | 0.915 | موافق | 6 |
| | X17 | 3.31 | 1.019 | موافق إلى حد ما | 7 |
| | X18 | 3.31 | 0.949 | موافق إلى حد ما | 7 |
| | X19 | 3.47 | 1.036 | موافق | 4 |
| | X20 | 3.73 | 0.780 | موافق | 3 |
| | X21 | 2.53 | 1.546 | غير موافق | 8 |
| | X22 | 3.84 | 1.413 | موافق | 2 |
| | المجموع | **3.44** | **0.722** | **موافق** | |

**المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات–SPSS 20**

يوضح الجدول أعلاه ما يلي:

- **سهولة الاستخدام** للنظام المعلوماتي جبايتك من طرف المكلفين بالضريبة لمركز الضرائب قالمة تؤثر بدرجة موافق إلى حد ما، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.94 بانحراف معياري 0.867، ويرجع هذا إلى عدم امتلاك الخبرة والمهارة الكافية لاستخدام النظام بكل سهولة، وهذا ما أكدته عبارات هذا المحور العبارة الخامسة والرابعة، وعليه حاجة عينة الدراسة للمزيد من الدورات التدريبية والتكوينية.
- **المنفعة المدركة** للنظام المعلوماتي جبايتك من طرف المكلفين بالضريبة لمركز الضرائب قالمة تؤثر بدرجة موافق إلى حد ما، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.35 بانحراف معياري 0.712، ويرجع ذلك إلى الفجوة بين تبني استخدام نظام جبايتك والفائدة المدركة من استخدامه، وهذا ما تؤكده العبارة الثامنة على عدم القدرة على دفع الضرائب والرسوم عن بعد 24سا/24 سا و07 أيام/07 أيام، كذلك هناك قصور من طرف مركز الضرائب في التعريف أكثر بمنافع النظام.
- **الموقف نحو الاستخدام** نظام جبايتك من طرف المكلفين بالضريبة لمركز الضرائب قالمة تؤثر بدرجة موافق، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.44 بانحراف معياري 0.722، ويرجع ذلك إلى شعور أفراد العينة بأهميته وفائدته والنية السلوكية للاستخدام الفعلي للتكنولوجيا وهذا ما تؤكده العبارة 14أن التصريح الجبائي بنظام جبايتك فكرة جيدة، وتفضيل التصريح عن بعد بدل التعامل مع موظفي الإدارة الجبائية، وبالتالي هناك اتجاهات إيجابية من أجل الاستخدام الفعلي للنظام من طرف المكلفين بالضريبة لمركز الضرائب قالمة.

## 2–8 اختبار فرضيات الدراسة

من أجل التحقق من مدى صحة نموذج الدراسة المقترح واختبار صدق الفرضيات، بواسطة استخدام الأساليب الاحصائية الاستدلالية، وهو الهدف الرئيس التي تسعى الدراسة إلى كشفه.

### 2–8–1 نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (One sample Kolmogorov-Smirnov)

لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، تم استخدام اختبار كولمجروف–سمرنوف، لأنه شرط لمهم لاختيار الاختبار الاحصائي المناسب سواء كان اختبار معلمي أو لا معلمي.

**الجدول رقم 4: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي**

| المحور | قيمة Z | مستوى المعنوية |
|---|---|---|
| **سهولة الاستخدام** | 0.096 | 0.200 |
| **المنفعة المدركة** | 0.070 | 0.200 |
| **الموقف نحو الاستخدام** | 0.143 | 0.022 |

**المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات–SPSS 20**

من خلال نتائج الجدول أعلاه يلاحظ أن القيمة الاحتمالية لكل محور أكبر من مسنوى الدلالة sig المعتمد 0.05، وهذا يدل أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبذلك سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة المتعلقة بهذا المجال، واستخدام معامل الارتباط بيرسون.

## 2–8–2 نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الأولى

يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل الارتباط بين المتغير المستقل سهولة الاستخدام والمتغير التابع المنعة المدركة.

**الجدول رقم 5: معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع**

| المتغيرات | معامل الارتباط البسيط R | معامل التحديد R Square | مستوى الدلالة Sig | الخطأ المعياري |
|---|---|---|---|---|
| **سهولة الاستخدام/المنفعة المدركة** | 0,613[a] | 0,375 | 0,000 | 0,56925 |

**المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات–SPSS 20**

من خلال الجدول أعلاه بلغت قيمة معامل الارتباط 0.613، وقيمة مستوى الدلالة Sig (0.000) وهي تعبر عن علاقة موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 %، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت 0.375 وتعني أن سهولة الاستخدام ساهمت في تفسير 37.5% من تباين المنفعة المدركة، والنسبة المتبقية ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في المنفعة المدركة.

وبناءا على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط الطردية والقوية بين سهولة الاستخدام والمنفعة المدركة، بأن كلما كان النظام المعلوماتي سهل الاستخدام والوصول إليه من شأنه يأن يزيد من درجة المنفعة المدركة لمستعمله أكثر.

من أجل اختبار الفرضية الأولى، الجدول التالي يلخص نتائج الأثر للمتغيرين في الجدول التالي:

**الجدول رقم 6: نموذج الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع**

| المتغير | المعامل | الخطأ المعياري | قيمة T المحسوبة | قيمة T الجدولية | مستوى الدلالة Sig (T) | معامل التحديد Adj $R^2$ | قيمة F المحسوبة | قيمة F الجدولية | مستوى الدلالة Sig (F) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **الثابت** | 1.875 | 0.303 | 6.183 | 1.684 | 0.000 | 0.361 | 25.853 | 4.17 | 0.000 |
| **الميل الحدي** | 0.503 | 0.099 | 5.085 | | 0.000 | | | | |

**المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات–SPSS 20**

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ أن قيمة T المحسوبة للمعامل الثابت والميل الحدي هي 6.183، 5.085 على التوالي، وهما أكبر من قيمة T الجدولية التي تقدر بـ 1.684 وبالتالي فانهما معنويان عند مستوى معنوية 5%، أما بالنسبة لتقييم جودة نموذج الانحدار ، وموضوعية معامل التحديد المعدل يلاحظ أن قيمة F المحسوبة التي تقدر بـ 25.853 وهي أكبر من قيمة F

الجدولية 4.17، وهذا ما يدل على أن لسهولة الاستخدام أثر معنوي في تحقيق المنفعة المدركة، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرض البديل بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة استخدام نظام جبايتك على الفائدة المدركة منه، وبالتالي يمكن تأكيد الفرضية الأولى التي تنص: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$) لسهولة الاستخدام على المنفعة المدركة لاستخدام النظام المعلوماتي جبايتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.**

**2-8-3 نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الثانية**

يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل الارتباط بين المتغير المستقل سهولة الاستخدام والمتغير التابع الموقف نحو الاستخدام.

**الجدول رقم 7: معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع**

| المتغيرات | معامل الارتباط البسيط R | معامل التحديد R Square | مستوى الدلالة Sig | الخطأ المعياري |
|---|---|---|---|---|
| **سهولة الاستخدام/ الموقف نحو الاستخدام** | 0,531[a] | 0,282 | 0,000 | 0,61991 |

**المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات-SPSS 20**

من خلال الجدول أعلاه بلغت قيمة معامل الارتباط 0.531، وقيمة مستوى الدلالة Sig (0.000) وهي تعبر عن وهي تعبر عن علاقة موجبة ومتوسطة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 %، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت 0.282 وتعني أن سهولة الاستخدام ساهمت في تفسير 28.2% من تباين الموقف نحو الاستخدام، والنسبة المتبقية ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في الموقف نحو الاستخدام.

وبناءا على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط الموجبة والمتوسطة بين سهولة الاستخدام والموقف نحو الاستخدام، بأن كلما كان النظام المعلوماتي سهل الاستخدام من شأنه يزيد من الموقف نحو الاستخدام (النوايا السلوكية للمكلفين بالضريبة)، وعليه تعتبر سهولة الاستخدام عاملا مهما ومحفزا لتبني النظام المعلوماتي جبايتك.

من أجل اختبار الفرضية الثانية، الجدول التالي يلخص نتائج الأثر للمتغيرين في الجدول التالي:

**الجدول رقم 8: نموذج الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع**

| المتغير | المعامل | الخطأ المعياري | قيمة T المحسوبة | قيمة T الجدولية | مستوى الدلالة Sig (T) | معامل التحديد Adj $R^2$ | قيمة F المحسوبة | قيمة F الجدولية | مستوى الدلالة Sig (F) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **الثابت** | 2.140 | 0.330 | 6.481 | 1.684 | 0.000 | 0.265 | 16.851 | 4.17 | 0.000 |
| **الميل الحدي** | 0.422 | 0.108 | 4.105 | | 0.000 | | | | |

**المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات-SPSS 20**

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ أن قيمة T المحسوبة للمعامل الثابت والميل الحدي هي 6.481، 4.105 على التوالي، وهما أكبر من قيمة T الجدولية التي تقدر بـ 1.684 وبالتالي فانهما معنويان عند مستوى معنوية 5%، أما بالنسبة لتقييم جودة نموذج الانحدار ، وموضوعية معامل التحديد المعدل يلاحظ أن قيمة F المحسوبة التي تقدر بـ 16.851 وهي أكبر من قيمة F الجدولية 4.17، وهذا ما يدل على أن لسهولة الاستخدام أثر معنوي في الموقف نحو الاستخدام ، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرض البديل بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة استخدام نظام جبايتك على الفائدة المدركة منه، وبالتالي يمكن

تأكيد الفرضية الثانية التي تنص: **يوجد أثر دو دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$) لسهولة الاستخدام على الموقف نحو الاستخدام النظام المعلوماتي جبايتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.**

**2-8-4 نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الثالثة**

يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل الارتباط بين المتغير المستقل المنفعة المدركة والمتغير التابع الموقف نحو الاستخدام.

**الجدول رقم 9: معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع**

| المتغيرات | معامل الارتباط البسيط R | معامل التحديد R Square | مستوى الدلالة Sig | الخطأ المعياري |
|---|---|---|---|---|
| **المنفعة المدركة/ الموقف نحو الاستخدام** | 0,719[a] | 0,517 | 0,000 | 0,508230 |

**المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات–SPSS 20**

من خلال الجدول أعلاه بلغت قيمة معامل الارتباط 0.719، وقيمة مستوى الدلالة Sig (0.000) وهي تعبر عن علاقة موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 %، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت 0.517 وتعني أن المنفعة المدركة ساهمت في تفسير 51.7% من تباين الموقف نحو الاستخدام، والنسبة المتبقية ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في الموقف نحو الاستخدام.

وبناءا على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط الطردية والقوية بين المنفعة المدركة والموقف نحو الاستخدام، بأن كلما زاد شعور المكلف بالضريبة بالفائدة من استخدام النظام المعلوماتي من شأنه يزيد من الموقف نحو الاستخدام (النية السلوكية) وذلك يتماشى ويتوافق مع نموذج قبول التكنولوجيا.

من أجل اختبار الفرضية الثالثة، الجدول التالي يلخص نتائج الأثر للمتغيرين في الجدول التالي:

**الجدول رقم 10: نموذج الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع**

| المتغير | المعامل | الخطأ المعياري | قيمة T المحسوبة | قيمة T الجدولية | مستوى الدلالة Sig (T) | معامل التحديد Adj $R^2$ | قيمة F المحسوبة | قيمة F الجدولية | مستوى الدلالة Sig (F) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **الثابت** | 0.992 | 0.369 | 2.968 | 1.684 | 0.010 | 0.506 | 46.045 | 4.17 | 0.000 |
| **الميل الحدي** | 0.730 | 0.108 | 6.786 | | 0.000 | | | | |

**المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات–SPSS 20**

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ أن قيمة T المحسوبة للمعامل الثابت والميل الحدي هي 2.986، 6.786 على التوالي، وهما أكبر من قيمة T الجدولية التي تقدر بـ 1.684 وبالتالي فانهما معنويان عند مستوى معنوية 5%، أما بالنسبة لتقييم جودة نموذج الانحدار ، وموضوعية معامل التحديد المعدل يلاحظ أن قيمة F المحسوبة التي تقدر بـ 46.045 وهي أكبر من قيمة F الجدولية 4.17، وهذا ما يدل على أن للمنفعة المدركة أثر معنوي في الموقف نحو الاستخدام، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرض البديل بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمنفعة المدركة من استخدام نظام جبايتك على الموقف نحو الاستخدام، وبالتالي يمكن تأكيد الفرضية الثالثة التي تنص: **يوجد أثر دو دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$) للمنفعة المدركة على الموقف نحو الاستخدام النظام المعلوماتي جبايتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.**

## الخلاصة

من خلال ما سبق ذكره في الإطار النظري والميداني، أن هناك سهولة استخدام بدرجة موافق إلى حد ما لدى عينة الدراسة ترتب عليها منفعة مدركة بدجة موافق إلى حد ما ليؤثر العاملين في الموقف نحو الاستخدام بدرجة موافق وعليه فتبني نظام المعلوماتي الجبائي –جبايتك– من قبل المكلفين بالضريبة لمركز الضرائب قالمة، يتأثر بالموقف نحو الاستخدام، والذي يتأثر بدوره بكل من سهولة الاستخدام والمنفعة المدركة، وهذا سيحفز المكلفين بالضريبة بتقبله والاستخدام الفعلي له.

## التوصيات

ليس هناك شك في أن تبني نظام المعلوماتي جبايتك وقبوله من طرف جميع المكلفين بالضريبة هو عمل يتطلب وقت كبير، ولتحقيق ذلك يجب:

- اجراء المزيد من الدراسات من خلال زيادة متغيرات أخرى لم تتطرق لها الدراسة أو اعتماد نماذج أخرى للتعرف على العوامل المؤثرة لتبني النظام المعلوماتي الجبائي جبايتك؛
- الاهتمام أكثر بسهولة الاستخدام للنظام الجبائي جبايتك وتصميم تطبيق على الهاتف النقال؛
- العمل على ابراز فائدة ومنافع نظام جبايتك ومقارنته بالتصريح والدفع التقليدي؛
- نشر ثقافة التصريح والدفع عن بعد؛
- مضاعفة الجهود من أجل إزالة الطابع المادي ورقمنة جميع العمليات الجبائية وتأمينها لحماية مستخدميها؛
- القيام بدورات تكوينية وتدريبية لجميع المكلفين بالضريبة خاصة الجدد؛
- تعميم الولوج إلى الأنترنت عالي التدفق دون انقطاع أو أعطاب حتى لا تكون سبب في عدم تبنيه.

الهوامش والمراجع باللغة الأجنبية

**1-** La lettre de la DGI, N 85. (2017). *Le lancement du nouveau système d'information de la DGI « Jibaya'tic »: Une gestion de l'impôt plus transparente,* , p. 3.
**2-** VENKATESH , V., & DAVIS, F. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Journal of Management Science, 46*(2), 187.
**3-** BALA, H., & VENKATESH , V. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Journal of Decision Sciences, 39*(2), 278-279.
**4-** DAVIDS, F., Bagozzi, R. P., & R. Warshaw, P. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Journal of Management Science, 35*(8), 985.
***5-*** *Direction générale des impots*. (2023, 04 02). Récupéré sur TÉLÉ-PROCÉDURES: https://www.mfdgi.gov.dz/portailpublic/index.html
***6-*** *Direction générale des impots*. (2023, 03 09). Récupéré sur TÉLÉ-PROCÉDURES: https://www.mfdgi.gov.dz/ar/com-smartslider3/modernisation-voir-plus-ar/229-2014-05-20-08-45-32
**7-** La lettre de la DGI N° 81. (2015). *Le système d'information: levier majeur de modernisation de la DGI,*, p. 8.
**8-** La lettre de la DGI. (2014). *séminaire sur le système d'information-vers une administration électronique-*, p. 6.
**9-** OLUSHOLA, T., & O. ABIOLA, J. (2017). The Efficacy of Technology Acceptance Model: A Review of Applicable Theoretical Models in Information Technology Researches. *Journal of Research in Business and Management, 4*(11), 77.
**10-** SIVO, S., GUNTER, G., & CORNELL, R. (2005). Students' Perceived Ease of Use of an Elearning Management System : An Exogenous or Endogenous Variable ? *Journal of Educational Computing Research, 33 (3)*, 286-287.