

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح
الضرائب في الجزائر

**The impact of implementing the E-administration
on service quality of Tax administration service in
Algeria**

د. بربار نور الدين، أستاذ محاضر ب، جامعة ابن خلدون- تيارت

البريد الإلكتروني: berberd2012@yahoo.fr

د. بلجيلالي فتيحة، أستاذة محاضرة ب، جامعة ابن خلدون- تيارت

البريد الإلكتروني: beldj_fatiha@yahoo.com

تاريخ القبول: 2019-06-26

تاريخ الاستلام: 2018-12-24

ملخص: في سياق البحث عن تقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية هدفت هذه الدراسة إلى قياس الأثر المترتب من جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التي تقدمها مصالح الضرائب في الجزائر، وتم قياس هذا الأثر من وجهة نظر الموظفين نظرا لكون المواطن في كثير من الأحيان يكون غير راضي على هذه المصالح كونه ينظر إليها من زاوية إنقاصها من دخله وهي غير عادلة، وباستعمال المدخل الكمي في الدراسة على عينة من مصالح الضرائب بولايات البلدية، المدينة، البويرة كشفت الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مصالح الضرائب ساهم إلى حد كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل هذه المصالح مثل الحد من ظاهرة التهرب من خلال إمكانية حصر المتعاملين والوصول إليهم بكل سهولة لذا تطبيق الإدارة الإلكترونية ساهم في تحسين فعالية عمل المصالح الضريبية.

الكلمات الدالة: الإدارة الضريبية، الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة، التميز، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان.

Abstract: In the context of studying Public Service Quality, this study aims to measure the impact of implementing the E-administration on quality of services provided by tax administration in Algeria. By using the quantitative study, on sample of tax administrations in the three states (Blida, Médéa and Bouira) and by distributing the questionnaire on employee of this administration, this study reveals that implementing E-administration increase quality of services of tax administrations through reducing tax evasion and facilitating the access to the tax payer profile.

Keywords: Tax administration, E-administration, Services quality, excellence, Reliability, Responsiveness, Security.

مقدمة:

تتواصل الابتكارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوتيرة متسارعة بفضل التقارب الرقمي إذ أصبح الفارق بين التطور التكنولوجي وتطور المجتمع أضيق من أي وقت مضى فالاختراعات تستوعب وتدمج بشكل فوري لأنها تحقق الحلم الأزلي للإنسان الذي يطمح أن يحقق كل مبتغاه وبأكبر سرعة ممكنة ، ففي الوقت الذي عرفت فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطورا مذهلا عرف الاقتصاد العالمي تحولات جوهرية عميقة أسفرت عن ميلاد أفكار اقتصادية جديدة في أدبيات الاقتصاد كالاقتصاد الرقمي القائم على الخدمات الالكترونية ، والتغيرات التي شهدها العالم لم يشهدها خلال العقود السابقة مجتمعة ، حيث تغير أسلوب الحياة بالعمق والشمول والسرعة التي تشهدها الدول نتيجة لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وتفاعلها في كافة القطاعات ، حيث كثير من الأعمال خلال السنوات القليلة الماضية تحولت أشكالها من حيث استخدام القنوات التقليدية إلى استخدام قنوات أكثر مرونة وسهولة وذكاء وانتشار ، فقد ظهر استخدام الحاسب الآلي بشكل موسع وانتقلت معظم الإدارات من الشكل التقليدي في التسيير إلى الشكل الحديث أو ما يعرف بالإدارة الالكترونية ، حيث أصبح حاليا تحقيق رضا الزبائن هدف استراتيجي تصرح به المؤسسات وتعلنها في رسالتها، مثلما ينطبق ذلك على مؤسسات الأعمال ينطبق أيضا على المؤسسات العمومية.

لقد أثار الباحثان Amar و Berthier (2007) تساؤلا رئيسا مفاده: إلى أي مدى تساهم أساليب وتقنيات الإدارة الحديثة في رضا المستخدمين وجودة الخدمات؟ لأنه إذا كان الرضا هو من بين المؤشرات التي توظفها مؤسسات الأعمال لتقييم أداءها فإن المؤسسات العمومية بدورها تسعى إلى تحقيق رضا المستفيدين الذين هم المواطنون.¹ حسب نظرية الإدارة العمومية الحديثة ، يجب الانتقال من منطلق الوسائل والإجراءات إلى منطلق الأهداف والأداء، لذلك العمل على تحقيق الرضا قضية إستراتيجية بالنسبة للإدارات العمومية، وتؤدي مستويات جودة الخدمات والقيمة المستلمة للمنتجات المقدمة دور كبيرا في تفسير مستويات الرضا.

فالجزائر أدركت حتمية الانتقال إلى اقتصاد المعرفة لذلك كرست مع مطلع الألفية الجديدة مشروع الجزائر الالكترونية قصد تحديث أساليب التسيير ومن ضمن القطاعات نجد إدارة الضرائب التي شهدت الاستخدام المكثف لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدخال البطاقة الجبائية الالكترونية والتصريح عن بعد ، كل هذه الأمور هدفها إحصاء كل المتعاملين الاقتصاديين وضمان تحصيل أكبر قدر ممكن من الضرائب وهو المعيار الأساسي الذي يمكن به قياس جودة الخدمات في هذه الإدارة ، وعلى الرغم من أن المتعامل

الاقتصادي شريك هام في إدارة الضرائب إلا أننا لا نعتمد بشكل كبير على تقييمه لتطبيق الإدارة الإلكترونية من عدمها نظرا لنظرته الساخطة على هذه المصلحة كونه ينظر إليها أنها تأخذ أموال دون وجه حق لذلك اعتمدت هذه الدراسة على تقييم الموظفين نظرا لمختلف التسهيلات التي قدمتها لهم في عملهم من جهة ونظرا لتقليص حجم التهرب من جهة أخرى .

بناء على الطرح السابق جاء هذا البحث محاولا الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب من وجهة نظر الموظفين؟ وللإجابة على هذه الإشكالية نطلق من فرضية أساسية مفادها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصالح الضرائب من جهة ومعايير تحسين جودة الخدمة العمومية (الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التحديث) في نفس المصلحة من جهة أخرى.

وينبثق عن هذه الفرضية الأساسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى (H1): يوجد أثر إيجابي من جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصالح الضرائب على الرفع من اعتمادية الخدمة بها.

الفرضية الثانية (H2): يوجد أثر إيجابي من جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصالح الضرائب على تحسين الاستجابة بها.

الفرضية الثالثة (H3): يوجد أثر إيجابي من جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصالح الضرائب على الرفع من الأمان للخدمة التي تقدمها.

الفرضية الرابعة (H4): يوجد أثر إيجابي من جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصالح الضرائب على تحديث خدماتها.

لاختبار نموذج الدراسة اتبعنا منهج البحث الميداني كوسيلة لدراسة ظاهرة الإدارة الإلكترونية وأثرها على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب، وذلك لإمكانية تطبيقه على مجموعات واسعة من الأفراد المبحوثين كما تتطلب ذلك الدراسة. وأما تقنية البحث المتبعة فهي الاستمارة والتي تمثل التقنية المباشرة للتقصي العلمي إزاء المبحوثين، وهي تقنية تسمح بإيجاد العلاقات الرياضية بين متغيرات الدراسة .

ولإتمام هذا البحث قسمناه إلى محورين أساسيين. اشتمل المحور الأول على الإطار المفاهيمي للدراسة، أما المحور الثاني فاشتمل على دراسة الحالة ومناقشة النتائج والتوصيات

1. الإطار المفاهيمي للدراسة

إن التحوّل التنموي بكل معانيه ومضامينه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية يستوجب السرعة والدقة والإتقان في الأداء، وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد بالدولة ، الأمر الذي دفع الجزائر إلى التفكير في تبني إستراتيجية لمعالجة الاختلالات التي تعاني منها الإدارة العمومية سعياً منها إلى الانتقال إلى ما يسمى بالإدارة الإلكترونية التي من شأنها التخلص من منطق الشباك (le guichet) ، ومنطق التسيير التقليدي الذي أفرز العديد من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة والفساد الإداري² وحتى التهرب من بعض الالتزامات كما هو الحال بالنسبة للمكلفين بالضريبة لذلك كان خيار تبني الجزائر الإلكترونية خيار إستراتيجي يسعى لسد الفجوة الرقمية التي حصلت من جراء التطورات الحاصلة وكبح كل الممارسات التي كانت عائق أمام الإدارة التقليدية .

1.1.1. عموميات حول الإدارة الإلكترونية

1.1.1. مفهوم الإدارة الإلكترونية: يرتبط تعريف الإدارة الإلكترونية بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تيسير وفاعلية العمل الإداري أو الخدمات الحكومية، والقضاء على المشكلات الإدارية في التعامل الإداري. ومن ضمن التعاريف التي أعطيت للإدارة الإلكترونية نجد :

الإدارة الإلكترونية هي : " استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة ، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية Teleservices ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة".³

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

على العموم هناك العديد من التعاريف بخصوص الإدارة الإلكترونية لكن تصب غالبيتها في الاعتماد على الوسائط الإلكترونية والوسائل الرقمية وإتاحة الخدمة على مدار الأسبوع وفي أي وقت وبالجودة المطلوبة.

2.1.1. خصائص الإدارة الإلكترونية: من ضمن خصائص الإدارة الإلكترونية نجد:

- سرعة أداء الخدمات: أي ربح الوقت عوض الطابور الذي يميز الإدارة التقليدية وطول فترة معالجة الملفات

- تقليل التكاليف: تختصر الإدارة الإلكترونية الكثير من التكاليف التي كانت تمر بها الإدارة التقليدية من خلال تقليص في عدد العمال وتكاليف الأوراق مثلاً... الخ.

- اختصار الإجراءات الإدارية : حيث تسمح برقمنة المعلومة وتوفيرها في حينها الانتقال إلى الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني على عكس الإدارة التقليدية كبر حجم الملفات وبالتالي صعوبة في عملية المعالجة.

3.1.1. أهداف الإدارة الإلكترونية : إن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستخدمين، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة وذلك من خلال التحول الجذري من الأساليب الإدارية التقليدية ، إلى العمل الإلكتروني ومن بين أهم هذه الأهداف نذكر:⁶

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة .
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- تقليل التكاليف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
- توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة.
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة.

الإشكال الذي نسعى لتحليله من خلال هذا البحث هو عامل جودة خدمة الإدارة الإلكترونية التي أصبح المرفق العام يقدمها لذلك سنقوم بعرض معايير قياس جودة الخدمة ومن ورائها الخدمة العمومية التي تقدمها مصلحة الضرائب وقبل ذلك سنقوم بعرض بعض سمات الإدارة الإلكترونية في مصالح الضرائب.

2.1. سمات الإدارة الإلكترونية في مصالح الضرائب

قامت الإدارة الجبائية في سياق العصرية باستحداث مجموعة من التقنيات قصد مواكبة التطورات الحاصلة ومن ضمنها نجد:

1- البطاقة المغناطيسية للتعريف الجبائية: في الجزائر تعد التعريف الجبائية بمثابة بطاقة الهوية للمكلف بالضريبة و لقد تم تأسيسها بموجب المادة 41 من قانون المالية لسنة 2006، لتحل محل التعريف الإحصائية التي كانت تهدف لإحصاء عدد المكلفين، في حين أن رقم التعريف الجبائية جاء لتحقيق بعض الأهداف الاقتصادية والمالية للدولة.

بصفة عامة فان رقم التعريف الجبائية NIF يحتوي على خمسة عشر رقما بالنسبة للأفراد أي الأشخاص الطبيعيين وعشرون رقما بالنسبة للأشخاص المعنويين أو بالنسبة للهيئات والمؤسسات ذات الطابع الإداري، لقد قامت مصالح الإدارة الجبائية برقمنة التعريف الجبائية عن طريق بطاقة مغناطيسية و يأتي هذا الإجراء بعدما أحصت المديرية مبالغ ضخمة تم التهرب من دفعها من طرف كبار المستوردين، لذلك فإن إنشاء البطاقة المغناطيسية يعتبر إجراء إلكتروني يسهل من متابعة التجار وإنشاء شبكة تنسيقية بين إدارة الضرائب، مصالح الجمارك، ومصالح السجل التجاري، تم تعميم العمل بها في سنة 2015 على غالبية المتعاملين الاقتصاديين، وتعتبر البطاقة المغناطيسية الجبائية أداة تسيير فعالة تشكل المحور الأساسي للدليل الوطني الجبائي وسجلات الضرائب لمجموع المكلفين المكونين للمجتمع الجبائي حيث تسمح هذه التقنية بما يلي:⁷

- ضمان تحديد تعريف موحدة ونهائية للمكلفين.
- تتبع حركة رؤوس الأموال من وإلى الجزائر.
- تحديد أصول الملكية للأشخاص الطبيعيين والمعنويين.
- التعرف في الوقت المناسب على أي تغير يطرأ على الوضعية القانونية للمكلفين.
- تعتبر التعريف الجبائية أداة لتبادل المعلومات بين مختلف المتعاملين والأعوان الاقتصاديين.
- تسمح بمحاربة عمليات الغش في التصريح الجبائي لأنها تستعمل كعنصر تحديد من قبل الهيئات والمؤسسات الإدارية والمصرفية وكذا مؤسسات التأمين.⁸

2- إدراج العمل بالتصريح عن بعد: نظام التصريح الإلكتروني تم استحداثه بموجب قانون المالية لسنة 2008 وكان مقتصرًا على المكلفين التابعين لمديرية كبريات الشركات، وحاليا هو في طريق تعميمه يقدم هذا النظام عدة مزايا للمكلفين نذكر منها:⁹

- هو نظام سهل التطبيق ومجاني .
- هو نظام مؤمن .
- يمكن من متابعة كل العمليات التي تمت بين المكلف وإدارة الضرائب.
- يحتوي على برنامج ألي لحساب معدلات الضرائب والرسوم فهو يقلل بذلك من الأخطاء في حساب المعدلات والحقوق.

- التسجيل في خدمة التصريح الإلكتروني تتجدد في كل سنة ضمناً إلا في حالة إلغائها من أحد الطرفين.
- يمكن للمكلف إلغاء تسجيله في هذه الخدمة .
- يمكن لإدارة الضرائب إلغاء التسجيل في حالات: التوقف عن النشاط أو عدم احترام قواعد التصريح، ويتم إبلاغ المكلف من طرف الإدارة عن طريق رسالة موصى عليها .

3- إنشاء موقع إلكترونية : في سياق العصرية تم استحداث نظام معلوماتي على الشبكة خاص بالبطاقة الوطنية للغشاشين من جهة ، وإنشاء مصلحة مستقلة للإعلام الآلي وتزويد كل الإدارات التابعة لها بأجهزة حواسيب متطورة وربطها بشبكة الانترنت، وتصميمها لنظام معلومات خاص بهاإلخ . يبقى الهدف من كل هذه الاستثمارات هو ضمان حصر كل المتعاملين الاقتصاديين وضمن معرفة وضعيتهم الجبائية من خلال كسر كل محاولات التهرب فعلية العصرية هدفها إحكام عملية الرقابة قصد زيادة التحصيل الجبائي، فكل التسهيلات التي تقدم للمتعاملين الاقتصاديين هدفها ضمان عدم تهريبهم من دفع مستحقاتهم.

3.1. معايير قياس جودة الخدمة العمومية

سنحاول عرض أهم المعايير الأساسية لجودة الخدمة العمومية التي نريد اختبارها في هذه الدراسة وتحديد علاقتها الأساسية بالإدارة الجبائية، كما نقوم بعرض مختلف الأسئلة التي نطرحها في الاستبيان والتي تعبر عن كل معيار من المعايير المراد اختبارها والمتمثلة في (الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التميز) .

1- اعتمادية الخدمة : هي القدرة على تقديم خدمة تتماشى ورسالة المنظمة من حيث الصدق في الأداء، والقدرة على الوفاء بالوعود وإمكانية الاعتماد على مؤهلات وكفاءات ومعارف مقدمي الخدمة،¹⁰ بالنسبة للإدارة الجبائية سنحاول قياس هذا البند من خلال طرح أسئلة تتمحور حول مدى احترام العمال لمواعيد العمل ومحاولة قياس كفاءة الموظفين من خلال حجم الأخطاء ومدى دقة المعلومات ..إلخ، وأهم الأسئلة التي طرحت في الاستبيان بخصوص هذا البعد هي:

- 1- تحترم إدارة الضرائب المواعيد والرزنامة المتعلقة بالعمل
 - 2- تقدم إدارة الضرائب خدمات إدارية عالية الجودة
 - 3- تقلل إدارة الضرائب من الأخطاء في معالجة الملفات وترفع من مصداقية الخدمات بتطبيق القانون
- تتوفر إدارة الضرائب على أنظمة توثيق وسجلات دقيقة

2- الاستجابة : تتعلق بقدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة للمواطن بشكل دائم وفي الوقت الذي يحتاجها ، إلى جانب شعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة عند تقديمها ومدى جاهزيته لذلك كما يمكن القول عن الاستجابة تتلخص في قياس الخصائص التالية السرعة في تنفيذ المعاملة وتقديم الخدمة وإعلام المواطن بأجل الوفاء بالخدمة وسرعة الرد على الشكاوى التي يقدمها... الخ¹¹. وأهم الأسئلة التي طرحت في الاستبيان بخصوص هذا البعد هي:

- 1- إدارة الضرائب مستعدة دائما لإرشاد وتوجيه المتعاملين الاقتصاديين
- 2- نشعر كموظفين بالحماس والسرور عند انجاز الأعمال
- 3- تلبية إدارة الضرائب طلبات المتعاملين دون أي تأخير
- 4- ترفع إدارة الضرائب مستوى التفاعل مع المتعاملين الاقتصاديين في شرح القوانين

3- الأمان : هي درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة وبمن يقدمها ، أي شعور المواطن بالراحة والاطمئنان إلى المعلومات التي يأخذها وعدم استخدام ألفاظ ومصطلحات لا يفهمها كذلك شعوره بأن العاملين أكفاء في تقديم هذه الخدمة فمثلا كمتعامل اقتصادي لما أقوم بالتصريح الإلكتروني أطمئن إلى سلامة الإجراءات التي قمت بها تجاه مصحة الضرائب ، وأهم الأسئلة التي طرحت في الاستبيان بخصوص هذا البعد هي:

- 1- تستخدم إدارة الضرائب التقنيات الضرورية لأمن المعلومات
- 2- يشعر المتعاملون الاقتصاديون بالراحة والاطمئنان عند استخراج وثائقهم من مصالح الضرائب .
- 3- يشعر المتعاملون الاقتصاديون بأن عمال إدارة الضرائب أكفاء.

4- حداثة خدمات إدارة الضرائب وتميزها : تسعى إدارة الضرائب لتقديم خدمات تتوافق مع تطلعات المتعاملين الاقتصاديين وتلبي احتياجاتهم ولتحقيق ذلك توفر أجهزة حواسيب وآليات متطورة ، وتصمم أنظمة معلومات فعالة تمكنها من رصد الوضعية الجبائية للمتعاملين، وأهم الأسئلة التي طرحت في الاستبيان بخصوص هذا البعد هي:

- 1- توفر إدارة الضرائب على آليات متقدمة لخدمة المتعاملين الاقتصاديين
- 2- تقدم إدارة الضرائب خدمات للمتعاملين الاقتصاديين ذات مستوى عالي
- 3- تقدم إدارة الضرائب خدمات حسب طلبات المتعاملين الاقتصاديين (خدمات غير معيارية)
- 4- تقدم إدارة الضرائب خدمات متكاملة

سنحاول في المحور الثاني دراسة العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصالح الضرائب ومعايير جودة الخدمة التي تم تصميم أسئلتها فيما سبق.

2. الإطار الميداني للدراسة

قصد اختبار نموذج الدراسة استعملنا الدراسة الكمية، حيث وظفنا أسلوب الاستقصاء الواسع النطاق، بعد إعدادنا للاستبيان الذي اشتمل على مجموعة من المقاييس لأبعاد النموذج، وقمنا بتوزيعه (الاستبيان) على عينة من المستخدمين في عدة مديريات و مفتشيات الضرائب والمراكز الجوارية وعلى أساس البيانات المجمعة تم اختبار الفرضيات ومناقشتها.

1.2. مجتمع الدراسة والنتائج الوصفية للدراسة الميدانية :

1- مجتمع الدراسة : تم تحديد مديريات الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب ومفتشيات الضرائب بكل من ولايات البليدة والمدية والبويرة كمجتمع للبحث ، أما عينة الدراسة فكانت عشوائية من ضمن مستخدمي الضرائب وشملت 127 شخص حيث تم توزيع 170 استمارة تم استرجاع 127 منها، وتم اعتماد العينة العشوائية بغرض التعرف على نظرة وتقييم الموظف لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مصالح الضرائب ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمة التي تقدمها هذه المصالح وذلك لكل عمال وموظفي قطاع الضرائب باختلاف رتبهم المهنية ومستوياتهم التعليمية، وتم ذلك خلال شهر ماي وجوان من سنة 2017.

2- أداة الدراسة: لإعداد هذه الدراسة تم الاعتماد على تصميم استمارة استبيان شملت خمسة محاور أساسية شمل المحور الأول آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية وإرسائها في مصالح الضرائب كما هو مبين في الأسئلة أدناه.

- 1- تتوفر لدى إدارة الضرائب موارد مالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية
- 2- تتوفر لدى إدارة الضرائب موارد بشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية
- 3- تتوفر لدى إدارة الضرائب أجهزة حواسيب بكافة معداتها
- 4- تتوفر لدى إدارة الضرائب شبكة اتصالات عالية التدفق
- 5- للمسؤولين في الإدارة الجبائية إرادة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل واسع.

تم تصميم هذه العبارات لمحاولة قياس الأثر المترتب من جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب ، حيث قمنا بعرض العبارات التي تدل على المتغيرات التوابع الأخرى المتعلقة بكل من (الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان، التحديث) في الجزء النظري من الدراسة عند محاولة تفسير كل متغير على حدى .

كما تم الاعتماد على سلم لكرت الخماسي في إعداد اختيارات الإجابة على الأسئلة بحيث أعطى كل اختيار وزن معين كالتالي:

الاختيار	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الوزن	1	2	3	4	5

وبعد استرجاع الاستبيان قمنا بترميز وإدخال البيانات إلى الحاسوب بمساعدة البرنامج الإحصائي SPSS.19 حيث أمكن إجراء عدة معالجات إحصائية بما يتوافق مع الدراسة. النتائج المتعلقة بخصائص العينة مبينة في الجداول من (01) إلى (04).

2.2. النتائج الوصفية للدراسة الميدانية:

خصائص عينة الدراسة: يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة المتمثلة في كلا من الجنس، السن، المستوى التعليمي، الرتبة الوظيفية.

أ- توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
ذكر	81	63,8	63,8	63,8
أنثى	46	36,2	36,2	100,0
Total	127	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث بفارق يقدر بـ 27.6 %.

ب- توزيع أفراد العينة حسب السن :

الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
أقل من 30 سنة	46	36,2	36,2	36,2
من (31 إلى 40) سنة	41	32,3	32,3	68,5
من (41 إلى 50) سنة	27	21,3	21,3	89,8
أكثر من 51 سنة	13	10,2	10,2	100,0
Total	127	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية العينة من فئة الشباب .

ج- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي :
الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
متوسط	26	20,5	20,5	20,5
ثانوي	51	40,2	40,2	60,6
جامعي	50	39,4	39,4	100,0
Total	127	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن الجامعيين يشكلون ما نسبته 39.4 % في حين مستوى المتوسط والثانوي يمثل أكثر من 60 %.

د- توزيع أفراد العينة حسب الرتبة المهنية :
الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة المهنية

الرتبة المهنية	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
مدير، رئيس مصلحة، رئيس مكتب، رئيس مفتشية، مفتش رئيس	12	9,4	9,4	9,4
مفتش مركزي، مفتش قسم	28	22,0	22,0	31,5
مفتش رئيسي	9	7,1	7,1	38,6
المفتشون	15	11,8	11,8	50,4
المراقبون	37	29,1	29,1	79,5
أعوان المعاينة	26	20,5	20,5	100,0
Total	127	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ توافق بين نسبة الجامعيين من جهة ونسبة الإطارات مجتمعة (مدير، رئيس مصلحة، رئيس مكتب، رئيس مفتشيه، مفتش رئيسي، مفتش مركزي) حيث تشكل 38.6 %.

3.2. قياس صدق الاستبانة

الهدف من هذا القياس هو معرفة مدى قدرة هذا الاستبيان على قياس أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب ويشمل هذا القياس كلا من صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي حيث يكون الهدف من قياس صدق الاتساق الداخلي هو معرفة مدى اتساق كل بند من بنود الاستبيان مع المجال الذي ينتمي إليه، ويتم هذا القياس

من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة (بند) ومجالها، بينما قياس الصدق البنائي بغرض معرفة مدى تحقق الأهداف التي يريد الاستبيان الوصول إليها ومدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة مع الدرجة الكلية لفقرات الاستبيان وكذلك يكون عن طريق حساب معامل الارتباط ، والجدول رقم (05) يوضح صدق الاتساق الداخلي والبنائي للاستبيان.

الجدول رقم (05) : صدق الاتساق الداخلي والبنائي للاستبيان

التميز	الأمان	الاستجابة	الاعتمادية	الإرساء	
معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	
0859	0.808	0.737	0.853	0.821	البند 01
0.925	0.877	0.751	0.874	0.761	البند 02
0.877	0.784	0.705	0.900	0.805	البند 03
0.888	///////	0.776	0.872	0.817	البند 04
///////	///////	///////	///////	0.813	البند 05
0.806	0.831	0.835	0.891	0.834	المجاميع

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

قراءة وتحليل للجدول: من خلال الجدول نلاحظ أن:

- معامل الارتباط الخاص بكل بند من بنود الدراسة يتراوح بين (0.7 و 0.9) مما يدل على وجود ارتباط بين كل فقرة ومحتواها.
- كل المتغيرات معنوية إحصائياً وعليه يوجد اتساق داخلي جيد بين كل فقرة ومحورها.
- كل معاملات الارتباط الخاصة بمحاور الدراسة موجبة وتنفوق أو تساوي 0.8 ، وكل المتغيرات معنوية بين كل محور والدرجة الكلية الأمر الذي يعكس وجود صدق بنائي للاستبانة.

4.2. اختبار ثبات الإستبانة

يجب على الدراسة اختبار مدى ثبات سلم القياس المطبق على العينة المدروسة لتحديد مدى التناسق الداخلي لخصائص كل بعد على حدى ، وللقيام بهذا الاختبار تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ وبعد إدخال البيانات في البرنامج تحصلنا على الجدول رقم (06) الذي يوضح قياس ثبات الاتساق الداخلي للاستبيان:

الجدول رقم (06) : ثبات الاتساق الداخلي للاستبيان .

مجموع المحاور	التميز	الأمان	الاستجابة	الاعتمادية	الإرساء	البعد
20	4	3	4	4	5	عدد البنود
0.903	0.909	0.754	0.726	0.897	0.862	قيمة α كرونباخ
0.9502	0.9534	0.8683	0.852	0.9471	0.9284	معامل الثبات

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على تفريغ الإستبانة باستخدام برنامج SPSS

قراءة وتحليل للجدول :

- من بين المعايير التي تبين ثبات الإستبانة هو معيار ثبات الاتساق الداخلي والذي يتم قياسه عن طريق معامل ألفا كرونباخ ، وبعدها يمكن قياس درجة صدق الاستمارة من خلال حساب معامل الثبات الذي يكون ناتج جذر معامل ألفا كرونباخ.
- بما أن قيمة معامل ألف كرونباخ لجميع محاور الدراسة هي 0.903 أي أنها أكبر من 0.6 وبالتالي يمكننا القول أننا لو قمنا بتوزيع الاستمارة على نفس العينة أو عينة مشابهة من نفس المجتمع فستكون نسبة التطابق في الإجابات بنسبة 90.30 % أي يمكننا القول أن الاستمارة تتميز بالثبات.
- كما يمكننا قياس درجة صدق الاستمارة من خلال جذر معامل ألفا كرونباخ وتكون قيمة معامل الصدق تساوي 95.02 % أي أن الاستمارة قادرة على تحقيق أهداف البحث بدرجة كبيرة. وعليه يمكننا مواصلة الدراسة .

5.2. المتوسطات الحسابية العامة والانحرافات المعيارية لأبعاد النموذج

إن قيمة المتوسط الحسابي العام للإجابات محل الدراسة حول مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب يقدر في جميع أبعاد النموذج بأكبر من 03 وأقل متوسط قدر بـ 03.42 في بعد التميز في حين أكبر متوسط قدر بـ 03.75 في بعد الاستجابة، ونفس الشيء يمكن ملاحظته بالنسبة للعبارات (بنود الدراسة) وعليه جميع المتوسطات أكبر من المتوسط الفرضي للدراسة حسب نموذج التقييم لي هو 03 نظرا لكون سلم التقييم يتراوح من 01 إلى 05 وهذا ما يعني أن مستوى تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية هو مستوى أكبر من المتوسط بقليل ويرتبط بجميع مكونات النموذج سواء على مستوى الأبعاد أو على مستوى العبارات .

- الانحرافات المعيارية لكافة الأبعاد معتبرة بالمقارنة مع المتوسط الحسابي، لذلك نستنتج أنه توجد مشاهدات مشتتة إما بين المفردات وإما بين المصالح وإما بينهما معا.

- من خلال هذه النتائج يمكن القول أن مصالح الضرائب حققت قفزة نوعية في مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (07): المتوسطات الحسابية العامة والانحرافات المعيارية لنموذج الدراسة.

الاستجابة		الاعتمادية		الإرساء		البعد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
1,00921	3,8451	1,13991	3,6056	1,3335	3,6338	البند 1
1,18509	3,9014	1,16953	3,5070	1,2924	3,7606	البند 2
1,19371	3,5070	1,13513	3,6479	1,1823	3,8732	البند 3
1,20378	3,2535	1,14765	3,6479	1,3917	3,5493	البند 4
//////	//////	//////	//////	1,3494	3,4366	البند 5
0.303735	3.6267	0.0575576	3.6021	0.1717	3.6507	المجموع
التميز		الأمان				البعد
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
1,20211	3,4085	1,17400	3,6338			البند 1
1,16781	3,4366	1,02327	3,8451			البند 2
1,03617	3,4085	1,17348	3,7746			البند 3
1,17998	3,4366	//////	//////			البند 4
0.016223	3.4222	0.0878398			3.7511	المجموع

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

6.2. اختبار فرضيات الدراسة

من أجل قياس الأثر لابد من اختبار صحة الفرضيات المطروحة في بداية الدراسة حيث أن المحور الأول من الاستبيان يعبر عن الإدارة الالكترونية بينما المحاور الأربعة المتبقية تمثل معايير قياس جودة الخدمة العمومية.

1- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية: والقائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في مصالح الضرائب من جهة ومعايير تحسين جودة الخدمة العمومية فيها من جهة أخرى.

من أجل القيام بهذا الاختبار قمنا بتقدير النموذج التالي:

$$ASP = B_0 + B_1AE + \varepsilon_t$$

حيث ASP : تحسين الخدمة العمومية ، AE: الإدارة الالكترونية، B_0, B_1 : معالم النموذج، ε_t : حد الخطأ. وكانت نتائج التقدير موضحة في الجدول رقم (08).

الجدول رقم (08) : نتائج أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالحي الضرائب.

معامل التحديد R ²	إحصائية F			إحصائية T		المعاملات	المتغيرات
	الاحتمال	الجدولية	المحسوبة	الاحتمال	القيمة		
				0.000	6.440	1.570	الثابت
0.531	0.000	2.54	75.069	0.000	8.664	0.576	الإدارة الإلكترونية

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول السابق يصبح النموذج مقدر كمايلي:

$$ASP = 1.570 + 0.576AE + \varepsilon_t$$

تظهر قيمة t لمعلمة المتغيرات المفسرة أنها أكبر من قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 05 % ، وهذا ما يفسر أن هذه المعلمات معنوية إحصائيا ، بما في ذلك معلمة الثابت فهي معنوية إحصائيا ، وعليه فتطبيق الإدارة الإلكترونية هي متغير مفسر يساهم في تحسين جودة الخدمة التي تقدمها مصالحي الضرائب حيث بلغت هذه المساهمة نسبة 53.1 % من التغيرات الكلية وهي النسبة التي يبينها معامل التحديد R² .

كما أن إحصائية فيشر F المحسوبة أكبر من فيشر F الجدولية عند نفس مستوى المعنوية 05 %، وهذا ما يدل على أن المتغيرات المفسرة المدرجة بالدراسة تتأثر بتطبيق الإدارة الإلكترونية وعليه نؤكد صحة الفرضية القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل من جهة ومعايير تحسين جودة الخدمة العمومية في مصالحي الضرائب كمتغيرات تابعة من جهة أخرى.

من الناحية الاقتصادية يمكن ملاحظة معامل الإدارة الإلكترونية بأنه يأخذ قيمة موجبة وهو ما يفسر وجود علاقة طردية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعايير تحسين جودة الخدمة العمومية في مصالحي الضرائب ، حيث أن زيادة متغير الإدارة الإلكترونية بنسبة 01 % يؤدي إلى التحسن في جودة الخدمات المقدمة من قبل مصالحي الضرائب بنسبة 0.576 %.

2-نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى : والتي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي من جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصالحي الضرائب على الرفع من اعتمادية الخدمة بها، بمعنى أخرى هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل والرفع من اعتمادية الخدمة كمتغير تابع من جهة أخرى.

قصد القيام بذلك قمنا بتقدير العلاقة الانحدارية وفق النموذج التالي:

$$FSP = B_0 + B_1AE + \varepsilon_t$$

حيث FSP : اعتمادية الخدمة العمومية ، AE: الإدارة الالكترونية ، B_0, B_1 : معالم النموذج، ε_t : حد الخطأ وكانت نتائج التقدير موضحة في الجدول رقم 09.

الجدول (9): نتائج أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الرفع من اعتمادية الخدمة بمصالح الضرائب

معامل التحديد R ²	إحصائية F			إحصائية T		المعاملات	المتغيرات
	الاحتمال	الجدولية	المحسوبة	الاحتمال	القيمة		
				0.000	3.941	1.281	الثابت
0.465	0.000	2.53	55.219	0.000	7.431	0.656	الإدارة الالكترونية

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول السابق يصبح النموذج مقدر كمايلي:

$$FSP = 1.281 + 0.656AE + \varepsilon_t$$

تظهر قيم t لمعلمة المتغيرات المفسرة أنها أكبر من قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 05 % ، وهذا ما يفسر أن هذه المعلمات معنوية إحصائيا ، بما في ذلك معلمة الثابت فهي معنوية إحصائيا ، وعليه فتطبيق الإدارة الالكترونية هي متغير مفسر يساهم في تحسين جودة الخدمة التي تقدمها مصالح الضرائب حيث بلغت هذه المساهمة نسبة 46.5 % من التغيرات الكلية وهي النسبة التي يبينها معامل التحديد R² .

كما أن إحصائية فيشر F المحسوبة أكبر من فيشر F المجدولة عند نفس مستوى المعنوية 05 % ، وهذا ما يدل على أن المتغيرات المفسرة المدرجة بالدراسة تتأثر بتطبيق معيار الاعتمادية لدى زبائن مصالح الضرائب وعليه نؤكد صحة الفرضية القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل من جهة والرفع من اعتمادية الخدمة العمومية التي تقدمها مصالح الضرائب كمتغير تابع من جهة أخرى أي وجود أثر إيجابي من جراء تطبيق الإدارة الالكترونية على الرفع من اعتمادية الخدمة لدى مصالح الضرائب.

من الناحية الاقتصادية يمكن ملاحظة معامل الإدارة الالكترونية بأنه يأخذ قيمة موجبة وهو ما يفسر وجود علاقة طردية بين تطبيق الإدارة الالكترونية ومعايير تحسين جودة الخدمة العمومية في مصالح الضرائب ، حيث أن زيادة متغير الإدارة الالكترونية بنسبة 01 % يؤدي إلى الرفع من اعتمادية الخدمات المقدمة في مصالح الضرائب بنسبة 0.656 %.

3-نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية : والتي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي من جراء تطبيق الإدارة الالكترونية في مصالح الضرائب على تحسين الاستجابة بها بمعنى آخر هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل والرفع من استجابة الخدمة كمتغير تابع من جهة أخرى.

من أجل القيام بهذا الاختبار قمنا بتقدير النموذج التالي:

$$RSP = B_0 + B_1AE + \varepsilon_t$$

حيث: RSP : تحسين الاستجابة للخدمة العمومية ، AE: الإدارة الإلكترونية ، B_0, B_1 : معالم النموذج ، ε_t : حد الخطأ. وكانت نتائج التقدير موضحة في الجدول رقم (10).

الجدول (10): نتائج أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الرفع من استجابة الخدمة بمصالح الضرائب

معامل التحديد R^2	إحصائية F			إحصائية T		المعاملات	المتغيرات
	الاحتمال	الجدولية	المحسوبة	الاحتمال	القيمة		
				0.000	6.184	1.799	الثابت
0.405	0.000	2.53	42.727	0.000	6.536	0.547	الإدارة الإلكترونية

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول السابق يصبح النموذج مقدر كما يلي:

$$RSP = 1.799 + 0.547AE + \varepsilon_t$$

تظهر قيم t لمعلمة المتغيرات المفسرة أنها أكبر من قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 05 % ، وهذا ما يفسر أن هذه المعلمة معنوية إحصائيا ، بما في ذلك معلمة الثابت فهي معنوية إحصائيا ، وعليه فتطبيق الإدارة الإلكترونية هي متغير مفسر يساهم في تحسين الاستجابة حيث بلغت هذه المساهمة نسبة 40.5 % من التغيرات الكلية وهي النسبة التي يبينها معامل التحديد R^2 .

كما أن إحصائية فيشر F المحسوبة أكبر من فيشر F المجدولة عند نفس مستوى المعنوية 05 % ، وهذا ما يدل على أن المتغيرات المفسرة المدرجة بالدراسة تتأثر بتطبيق معيار الاستجابة لدى زبائن مصالحي الضرائب وعليه نؤكد صحة الفرضية القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل من جهة وتحسين الاستجابة للخدمة العمومية التي تقدمها مصالحي الضرائب كمتغير تابع من جهة أخرى.

من الناحية الاقتصادية يمكن ملاحظة معامل الإدارة الإلكترونية بأنه يأخذ قيمة موجبة وهو ما يفسر وجود علاقة طردية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعايير تحسين جودة الخدمة العمومية في مصالحي الضرائب ، حيث أن زيادة متغير الإدارة الإلكترونية بنسبة 01 % يؤدي إلى تحسين الاستجابة للخدمات المقدمة في مصالحي الضرائب بنسبة 0.547 % .

4- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي من جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصالحي الضرائب على الرفع من الأمان للخدمة التي تقدمها بمعنى آخر توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل من جهة وتوفر الأمان كمتغير تابع من جهة أخرى.

من أجل القيام بهذا الاختبار نقوم بتقدير النموذج التالي:

$$SSP = B_0 + B_1AE + \varepsilon_t$$

حيث: SSP: رفع الأمان للخدمة العمومية ، AE: الإدارة الالكترونية ، B_0, B_1 : معالم النموذج، ε_t : حد الخطأ. وكانت نتائج التقدير موضحة في الجدول رقم (11).

الجدول (11): نتائج أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الرفع من أمان الخدمة بمصالح الضرائب

معامل التحديد R ²	إحصائية F			إحصائية T		المعاملات	المتغيرات
	الاحتمال	الجدولية	المحسوبة	الاحتمال	القيمة		
				0.000	5.634	1.770	الثابت
0.416	0.000	2.54	43.004	0.000	6.558	0.553	الإدارة الالكترونية

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول السابق يصبح النموذج مقدر كما يلي:

$$SSP = 1.770 + 0.553AE + \varepsilon_t$$

تظهر قيم t لمعلمة المتغيرات المفسرة أنها أكبر من قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 05 % ، وهذا ما يفسر أن هذه المعلمات معنوية إحصائيا ، بما في ذلك معلمة الثابت فهي معنوية إحصائيا ، وعليه فتطبيق الإدارة الالكترونية هي متغير مفسر يساهم في تعزيز الأمان حيث بلغت هذه المساهمة نسبة 41.6 % من التغيرات الكلية وهي النسبة التي يبينها معامل التحديد R² .

كما أن إحصائية فيشر F المحسوبة أكبر من فيشر F المجدولة عند نفس مستوى المعنوية 05 % ، وهذا ما يدل على أن المتغيرات المفسرة المدرجة بالدراسة تتأثر بارتفاع مستوى الأمان لدى زبائن مصالح الضرائب وعليه تؤكد صحة الفرضية القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل من جهة وارتفاع مستوى الأمان للخدمة العمومية التي تقدمها مصالح الضرائب كمتغير تابع من جهة أخرى.

من الناحية الاقتصادية يمكن ملاحظة معامل الإدارة الالكترونية بأنه يأخذ قيمة موجبة وهو ما يفسر وجود علاقة طردية بين تطبيق الإدارة الالكترونية وارتفاع مستوى الأمان في مصالح الضرائب ، حيث أن زيادة متغير الإدارة الالكترونية بنسبة 01 % يؤدي إلى الرفع من مستوى الأمان للخدمات المقدمة في مصالح الضرائب بنسبة 0.553 %.

5- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تنص بوجود أثر إيجابي من جراء تطبيق الإدارة الالكترونية في مصالح الضرائب على تحديث خدماتها. بمعنى آخر

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل من جهة وتميز (حادثة) الخدمة العمومية في مصالح الضرائب كمتغير تابع من جهة أخرى.

من أجل القيام بهذا الاختبار قمنا بتقدير النموذج التالي:

$$MSP = B_0 + B_1AE + \varepsilon_t$$

حيث: MSP : تحديث الخدمة العمومية ، AE: الإدارة الإلكترونية، B_0, B_1 : معالم النموذج، ε_t : حد الخطأ. وكانت نتائج التقدير موضحة في الجدول رقم (12).

الجدول (12) : نتائج أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحديث (التميز) خدمات مصالح الضرائب.

معامل التحديد R^2	إحصائية F			إحصائية T		المعاملات	المتغيرات
	الاحتمال	الجدولية	المحسوبة	الاحتمال	القيمة		
				0.000	3.923	1.431	الثابت
0.327	0.000	2.54	32.290	0.000	5.682	0.576	الإدارة الإلكترونية

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول السابق يصبح النموذج مقدر كما يلي:

$$MSP = 1.431 + 0.576AE + \varepsilon_t$$

تظهر قيم t لمعلمة المتغيرات المفسرة أنها أكبر من قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 05 % ، وهذا ما يفسر أن هذه المعلمات معنوية إحصائياً ، بما في ذلك معلمة الثابت فهي معنوية إحصائياً ، وعليه فتطبيق الإدارة الإلكترونية هي متغير مفسر يساهم في تحديث وتميز الخدمة العمومية المقدمة من قبل مصالح الضرائب حيث بلغت هذه المساهمة نسبة 32.7 % من التغيرات الكلية وهي النسبة التي يبينها معامل التحديد R^2 .

كما أن إحصائية فيشر F المحسوبة أكبر من فيشر F المجدولة عند نفس مستوى المعنوية 05 % ، وهذا ما يدل على أن المتغيرات المفسرة المدرجة بالدراسة تتأثر بتحديث (تميز) خدمات مصالح الضرائب وعليه نؤكد صحة الفرضية القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل من جهة وتحديث الخدمة العمومية التي تقدمها مصالح الضرائب كمتغير تابع من جهة أخرى.

من الناحية الاقتصادية يمكن ملاحظة معامل الإدارة الإلكترونية بأنه يأخذ قيمة موجبة وهو ما يفسر وجود علاقة طردية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحديث خدمات مصالح الضرائب ، حيث أن زيادة متغير الإدارة الإلكترونية بنسبة 01 % يؤدي إلى تحديث وتميز الخدمات المقدمة من قبل مصالح الضرائب بنسبة 0.576 % .

3. الخاتمة

تعتبر الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن بل يعني تحقيق استقرار المجتمع بصفة عامة وذلك لأن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية بما يتماشى وحاجة المواطن تجعل هذا الأخير يشعر بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم، ولا يمكن بأية حال من الأحوال للدولة تقديم هذه الخدمات دون وجود موارد مالية لتمويل نشاطاتها، لذلك كان الاهتمام بمصالح الضرائب محل اهتمام من قبل الحكومات نظرا لكونها الآلية التي تحصل من خلالها الدولة الأموال من المكلفين بالضريبة.

لذلك كان هناك اهتمام متزايد بالإدارة الضريبية من قبل الحكومة الجزائرية وجسد ذلك من خلال السياسات الإصلاحية المتعاقبة سواء على مستوى القوانين أو على مستوى آليات التسيير والتي تمثلت في الانتقال من نمط الإدارة التقليدي إلى نمط الإدارة الالكترونية والذي جاء تماشيا مع تطبيق الجزائر لمشروع الحكومة الالكترونية فتم 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 ومحاربة التهرب الضريبي من خلال ضبط أكبر للمتعاملين الاقتصاديين قصد ضمان أكبر قدر ممكن من التحصيل من جهة أخرى فمن خلال الدراسة الميدانية أمكن الوصول إلى النتائج التالية:

- نسبة تطبيق الإدارة الالكترونية بمصالح الضرائب قدرت بـ 53.1%.
- تساهم الإدارة الالكترونية في الرفع من اعتمادية خدمات مصالح الضرائب بنسبة 46.5% مقارنة بالمتغيرات الأخرى وبحساب معامل الارتباط فإن زيادة متغير الإدارة الالكترونية بـ 01% يؤدي إلى الرفع من اعتمادية الخدمة بنسبة 0.656%.
- للإدارة الالكترونية دور هام في زيادة الاستجابة بمصالح الضرائب حيث قدرت هذه النسبة بـ 40.5% مقارنة مع المتغيرات لأخرى، وبحساب معامل الارتباط يظهر أن كل زيادة في متغير الإدارة الالكترونية بنسبة 01% يؤدي إلى تحسين الاستجابة للخدمات المقدمة في مصالح الضرائب بنسبة 0.547%.
- للإدارة الالكترونية دور مهم في تعزيز الأمن المعلوماتي يقدر بـ 41.6% مقارنة بالمتغيرات الأخرى وبحساب معامل الارتباط يظهر أن كل زيادة في متغير الإدارة الالكترونية بنسبة 01% يؤدي إلى الرفع من مستوى الأمان للخدمات المقدمة في مصالح الضرائب بنسبة 0.553%.
- التوسع في استخدام الإدارة الالكترونية يسمح بتحديث خدمات مصالح الضرائب وتميزها بنسبة تقدر بـ 32.7% مقارنة بالمتغيرات الأخرى وبحساب معامل الارتباط يظهر أن كل زيادة في متغير الإدارة الالكترونية بنسبة 01% يؤدي إلى تحديث وتميز الخدمات المقدمة من قبل مصالح الضرائب بنسبة 0.576%.

التوصيات: رغم أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب فاق نسبة 50 بالمائة إلا أنه ينبغي التنويه بمجموعة من العوامل التي يجب أخذها بعين الاعتبار:

- أثناء قياس مدى حماس الموظف ورغبته في العمل يظهر هذا المتغير يشوبه نوع من الضعف وهذا راجع إلى غياب التحفيز وضعف الأجور خاصة في منظومة مثل الضرائب لذا يجب إعادة النظر في سياسة الأجور والتحفيزات قصد تحسين أكبر في جودة الخدمة العمومية لدى مصالح الضرائب انطلاقاً من كون أن تحسين الخدمة مصدرها الأساسي العنصر البشري.
- أثناء قياس مدى تقديم إدارة الضرائب لخدمات متكاملة يظهر كذلك ضعف في هذا المؤشر لذلك يجب اعتماد تنسيق أكبر في عمل الفرق المشتركة والتي تشمل مصالح الضرائب مع الجمارك ، الضرائب مع أعوان مديرية التجارة ، نظراً لكون العمل مشترك ويصب في نفس الإطار، لذلك يجب أن يكون تنسيق أكبر وتوحيد أنظمة المعلومات بين الإدارات الثلاثة ضرائب ، تجارة ، جمارك وهذا قصد تقليل الإجراءات وضمان عدم ثقلها على المتعاملين الاقتصاديين.
- رغم وفرة الموارد البشرية إلا أنه من الضروري إرساء تكوين متخصص في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال قصد ضمان أكبر فعالية للخدمة المقدمة.
- تتمين النتائج المحققة وزيادة وتيرة العمل قصد تحقيق أكبر قدر ممكن من الفعالية من خلال عملية التقييم الدوري لتتمين الايجابيات ورصد السلبيات والعمل على معالجتها.

المراجع :

- 1 James, O, **Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services**, Journal of Public Administration Research and Theory, Vol.19, No.1,2009 , p107
- 2 بن أعراب محمد ، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة ، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي ، مجلة العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02، العدد 19، ديسمبر 2014، ص 58.
- 3 هيم الفيلكاوي ، الحكومة الإلكترونية ، مجلة الحرس الوطني الكويتي، السنة الخامسة ، نوفمبر 2002، العدد 19 ، ص 50.
- 4 حماد مختار ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، فرع التنظيم السياسي والإداري، غير منشورة ، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة الجزائر، 2007 ، ص 6.

- 5 شلالي عبد القادر ، قاشي علال ، الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر ، مداخلة ضمن فعاليات اليوم الدراسي حول " مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر " كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة البليدة 02 ، 27 فيفري 2014 ، ص 4.
- 6 لقرع مصطفى ، عمادية فايزة ، الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية ، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول " إصلاح الخدمة العمومية وتأهيل المرفق العام – الواقع ، التحديات ، الأفق " كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة البليدة 02 – لونيبي علي ، يومي 17 و 18 ديسمبر 2014 ، ص ص : 4-5.
- 7 بودالي محمد، بوشنب موسى ، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر-الإدارة الجبائية نموذجا ، مجلة دراسات جبائية ، العدد 09 ، مخبر تحديات النظام الضريبي الجزائري في ظل التحولات الاقتصادية ، جامعة البليدة 02 ، ديسمبر 2016 ، ص ص : 268-269.
- 8 LE portail Algérien de création d'entreprise en ligne, le **numéro d'identification fiscale**, site web : <https://www.jecreemonentreprise.dz> , date de consultation le 17/05/2017.
- 9 بودالي محمد، بوشنب موسى ، مرجع سابق ، ص ص : 271 - 272.
- 10 هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن، 2005 ، ص 446.
- هاني حامد الضمور، مرجع سابق ، ص 446 .¹¹