

## مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية

-دراسة حالة: المديرية العامة للضرائب -

**The contribution of E-management in improving the public services quality****-Case Study: General Directorate of Taxation-**

ط.د كمال معيوف

ط.د ناصر طهار<sup>1</sup>[kamelalg91@gmail.com](mailto:kamelalg91@gmail.com)[nacertahar5@gmail.com](mailto:nacertahar5@gmail.com)

جامعة الشلف

جامعة الشلف

**ملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، ومن أجل تحقيق هذا الهدف فقد تم القيام بدراسة ميدانية على عينة من تلقي الخدمات الضريبية بالمديرية العامة للضرائب (فرع الشلف)، حيث تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من خلال توزيعها على عينة مكونة من (46) مفردة، وبعد استخدام جملة من أساليب التحليل الإحصائي للبيانات المجمعّة عن طريق البرنامج الإحصائي "SPSS"، 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).

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمات، الخدمات العمومية، المديرية العامة للضرائب.

**Abstract:**

This study aims to shed light on the contribution of e-management in improving the public services quality. In order to achieve this objective, a field study was conducted on a sample of receiving tax services at the General Directorate of Taxation (Chlef city). We use a questionnaire as a tool for collecting Data, witch distributed to a sample of (45). And through a number of statistical analysis methods of the collected data by using the statistical program "SPSS", the current study found that, there is a statistically significant impact of the e-management at the Directorate General of Taxation (Chlef) on improving the quality dimensions of its services, namely (reliability, assurance, responsiveness, empathy, tangibles).

**Key words:** e-management, services quality, public services; General Directorate of Taxation.

1 \_ المؤلف المرسل: الاسم الكامل، الإيميل: [nacertahar5@gmail.com](mailto:nacertahar5@gmail.com)

## مقدمة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية من أهم المداخل الحديثة الهادفة إلى تحسين كفاءة وفعالية أداء المنظمات العمومية وإدارتها، من خلال نزع الصفة المادية عن المعاملات الإدارية وجعلها معاملات افتراضية تتم عبر التكنولوجيات الحديثة. وفي ذات السياق، يعتبر ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية كنتيجة للتطورات التي شهدتها العالم في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، والتي استفادت منها المؤسسات العمومية، فأصبحت كثيرا من المعاملات والخدمات العمومية تتم عبر شبكة الانترنت، باستخدام الحاسوب والوسائط التقنية الحديثة، وهذا من خلال توفير المؤسسات العمومية للمعلومات والبيانات على المواقع الافتراضية الخاصة بها، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، مما ساهم في تخفيض وقت وتكلفة تقديمها، وعلى هذا الأساس، فقد تحول شكل الخدمات العمومية من نمط تقليدي مباشرة إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والافتراضي.

يعبر التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم عن السرعة، التفاعل الآني واختراق الحدود، الأمر الذي أفرز جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية، سواء من حيث التلقي أو من حيث التقديم. ففي ظل الإدارة الإلكترونية تتحول كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة المباشرة والورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة، وفي ذات السياق، يوفر نموذج الإدارة الإلكترونية الكثير من فرص النجاح، والتي تشمل: السرعة في التقديم، الاقتصاد في التكلفة، الوضوح والدقة والسهولة التامة في إنجاز وتقديم الخدمات، وبالتالي يمثل هذا فضاءا للتحول المفاهيمي، ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية.

## - مشكلة الدراسة:

ولد الاهتمام المتزايد بتحسين جودة الخدمات العمومية البحث عن مداخل حديثة، وكنتيجة لذلك لجأت المنظمات العمومية إلى تبني الإدارة الإلكترونية كمحاولة منها لتحسين وترشيد جودة خدماتها، والنهوض بها وهذا باعتبار توفير الإدارة الإلكترونية لفرص النجاح في تقديم الخدمات العمومية، بناء على ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة في السؤال التالي:

ما مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية؟ وما هو واقع ذلك بالمديرية العامة للضرائب

بالشلف؟

للإجابة على هذا الطرح تم تقسيمه إلى الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للضرائب بالشلف؟
- ما مدى جودة خدمات المديرية العامة للضرائب بالشلف من وجهة نظر ملتقيها؟
- كيف يؤثر تطبيق المديرية العامة للضرائب بالشلف للإدارة الإلكترونية على جودة خدماتها؟

## - أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من كونها تعالج موضوعا مهما ومعاصرا بشكل عام، حيث تعد الإدارة الإلكترونية من الأساسيات الحديثة لتحسين جودة الخدمات العمومية، وبهذا فمن المنتظر أن يتم من خلال هذه الدراسة الوقوف على واقع تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية بالمديرية العامة للضرائب بالشلف، وذلك من خلال تحديد جوانب القصور في تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يراها المواطنين المستفيدين من الخدمات الضريبية، كما تتضح أهمية الدراسة في الاستفادة التطبيقية من النتائج المتحصلة عليها، من أجل مساعدة المديرية

العامة للضرائب على وضع خطط واستراتيجيات تسيير التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتأمين دودة خدماتها المقدمة. وهذا من خلال تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات.

#### - أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن توضيحها في النقاط التالية:

- تحديد مدى ادراك متلقي الخدمات الضريبية بالشلف لأهمية تطبيق المديرية العامة للضرائب للإدارة الإلكترونية؛
- تحديد مدى رضا متلقي الخدمات الضريبية لجودة خدمات المديرية العامة للضرائب؛
- تحديد الأثر الناجم عن تطبيق المديرية العامة للضرائب للإدارة الإلكترونية على جودة خدماتها؛
- تقديم مقترحات وتوصيات للمديرية العامة للضرائب في ضوء النتائج المتحصل عليها.

#### - فرضيات الدراسة:

حتى يتسنى للباحثين تفسير إشكالية الدراسة تم صياغة مجموعة من الفرضيات بالاعتماد على الدراسات السابقة، والتي تمثلت فيما يلي:

- **الفرضية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للضرائب (بالشلف) على بعد الاعتمادية في جودة خدماتها؛
- **الفرضية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للضرائب (بالشلف) على بعد الاستجابة في جودة خدماتها؛
- **الفرضية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للضرائب (بالشلف) على بعد الضمان في جودة خدماتها؛
- **الفرضية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للضرائب (بالشلف) على بعد التعاطف في جودة خدماتها؛
- **الفرضية الخامسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للضرائب (بالشلف) على بعد الملموسية في جودة خدماتها.

- **المنهج المستخدم في الدراسة:** اعتمد الباحثان في تصميم هذه الدراسة على المنهج الاستنباطي بأدواته الوصف والتحليل

- **أدوات جمع وتحليل البيانات:**

لإتمام الدراسة في شكلها النهائي تم استخدام أسلوب المسح الميداني لجمع البيانات الأولية بواسطة قائمة استقصائية موجهة لمتلقي الخدمة الضريبية بالمديرية العامة للضرائب بالشلف، ليتم بعد ذلك تحليلها إحصائي لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة على إشكالياتها المطروحة، وفي ذات السياق قامت الدراسة الحالية باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية بغرض اختبار الفرضيات والمتمثلة في: استخدام معامل ألفا كرونباخ Cranbach Alfa لقياس ثبات الاستبانة، تحليل التباين ANOVA من أجل اختبار الفرضيات، معامل الارتباط البسيط لكارل بيرسون وذلك لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة وأسلوب الانحدار البسيط Simple Regression.

**محاوير الدراسة:** لإتمام الدراسة في شكلها النهائي تم تقسيمها الى المحاور التالية:

**المحور الأول:** الخلفية النظرية لموضوع الدراسة؛

المحور الثاني: الإطار المنهجي للدراسة؛

المحور الثالث: اختبار الفرضيات.

### المحور الأول: الخلفية النظرية لموضوع الدراسة

وفقا للمنهجية العلمية المتعارف عليها في البحوث العلمية، فان هذا المحور سيتناول الخلفية النظرية لموضوع الدراسة حيث سيتم فيه تسليط الضوء على الخلفية النظرية لكل من الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية وما يرتبط بهما من مفاهيم أساسية.

#### أولاً: الخلفية النظرية للإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الإلكترونية، حيث كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، وهذا في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة<sup>1</sup>.

#### 1- تعريف الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية حديث النشأة، حيث يعد من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم العصرية، ظهر لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية نتيجة لتطور شبكات المعلومات والاتصالات، و الذي أحدث تحولاً هاماً في أداء المنظمات بتحسين إنتاجيتها وسرعة أدائها وجودة خدماتها، وتشير الإدارة الإلكترونية إلى استخدام المعلومات ووسائل الاتصال التكنولوجي، كالشبكات المتكاملة بعيدة المدى، والإنترنت والكمبيوتر من قبل الإدارات الحكومية، كما تعتبر عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز مختلف الأعمال.<sup>2</sup>

وفي ذات السياق، يعني مصطلح الإدارة الإلكترونية تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية أي كافة الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق<sup>3</sup>، ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية أيضاً بأنها تمثل التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين المؤسسة والزبائن، وبين الحكومة والأعمال والقيام بالعمليات الداخلية والترابط بين الأعمال بعضها ببعض الكترونياً بغية تبسيط وتحسين أوجه الإدارة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين والأعمال على حد سواء<sup>4</sup>، وتعرف أيضاً على أنها الإدارة التي تستخدم تكنولوجيات شبكة الإنترنت العالمية لتحسين أداء مهامه وعملياتها المختلفة ونقلها لمن يحتاج إليها في داخلها أو خارجها<sup>5</sup>، كما تعرف أيضاً على أنها "استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنهم، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة و بالجوودة المطلوبة مع دعم لمفهوم (أدخل على الخط ولا تدخل في الخط)"<sup>6</sup> إلى جانب أنها تعتبر العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف وهي إدارة بدون أوراق أو زمان أو متطلبات جامدة، حيث إنها تعتمد على الأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية وهي مؤسسة شبكية ذكية تعتمد على عمال المعرفة.<sup>7</sup>

وبناء على ما سبق ذكره، فإنه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقاً من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحويل في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل

التقليدي ، إلى شكل يرتكز أساسا على تقنيات الانترنت، والانترنت، والاكسترنات والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات.<sup>8</sup> ومن جهة أخرى تتميز الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص أهمها:<sup>9</sup>

- **السرعة والوضوح:** وذلك عبر تجاوز حواجز الإدارة البيروقراطية و الكثير من عقباتها ومعوقات الإدارة والاحتراز منها كليا في ظل السيطرة التامة للإدارة الإلكترونية على معلوماتها ومعاملاتها مع ضمان سرعة إنجاز المعاملات بسرعة فائقة وإرسالها واستقبالها؛
- **عدم التقيد بالزمان والمكان:** فإمكانية المراجعة طوال ساعات اليوم، فمواقع الإدارة متاحة عبر الإنترنت، أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، ويقوم الحاسوب بالإجابة على أسئلة المراجع ويتلقى منه معاملته بيسر عبر قائمة من الخيارات والأوامر التي يتيحها للمراجع؛
- **إدارة المعلومات و الاحتفاظ بها :** وذلك عبر توفير برامج للمراجع تمكنه من إنجاز معاملته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة شبه تعليمية؛
- **المرونة:** وذلك بسبب الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات لم تكن متاحة في السابق بسبب عوائق الإدارة التقليدية؛
- **الرقابة المباشرة والصادقة:** وذلك عبر متابعة مواقع عملها المختلفة في كل المواقع الإدارية وكل منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور؛

كما حدد الباحث رأفت رضوان عند تطرقه لمكاسب الإدارة الإلكترونية جملة من السمات والخصائص يمكن إجمالها في الآتي:<sup>10</sup>

- 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، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛
- التعلم المستمر وبناء المعرفة ، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد؛
- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن؛

- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.

**2- أهداف الإدارة الإلكترونية :** تقوم فلسفة الإدارة الإلكترونية على مبدأ أساس يتمثل في كون الإدارة هي مصدر الخدمات، وأن المواطنين والمؤسسات يوصفون على أنهم زبائن أو عملاء يمتلكون الرغبة في الاستفادة من هذه الخدمات، و تعمل اغلب مبادرات الإدارة الإلكترونية على تحقيق انتقال، وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية، إلى العمل الإلكتروني، لتحسين عدد من الأهداف العامة نوجزها في الآتي:<sup>11</sup>

- إدارة الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها؛
- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد؛
- اختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملات، حيث أن التعامل الإلكتروني يتم بشكل آني دون انتظار؛
- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها؛

- التحول نحو الخدمة العامة "المعقلنة" عن طريق تطوير الإدارة العامة بالآليات التقنية الحديثة؛
- التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين، الموردين... إلخ.
- بالإضافة ذلك، فإن للإدارة الإلكترونية أهدافا كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع الزبائن نذكر منها:<sup>12</sup>
  - تقليل كلفة الإجراءات الإدارية، وزيادة كفاءة عمل الجهات الإدارية؛
  - استيعاب أكبر عدد من الزبائن وإتمام معاملاتهم بسهولة ويسر مبنية على أساس من الشفافية والمساواة؛
  - التخفيف من العلاقة المباشرة بين العملاء والإداريين ما يتيح تقليص إلى تأثير العلاقات الشخصية في الحصول على الخدمات؛
  - تحقيق الأرشفة الإلكترونية للتعاملات وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير؛
  - القضاء على البيروقراطية الجامدة وتسهيل عملية التخصص في العمل وتقسيمه؛
  - التأكيد على مبدأ الجودة بمفهومها الحديث.

### 3- أهمية الإدارة الإلكترونية

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في مواكبتها للتطور النوعي والكمي لتقنيات الإعلام والاتصال فهي تستجيب لتحديات القرن الحالي من خلال تعاملها بفعالية وبكفاءة مع مختلف المتغيرات، كما تهدف إلى دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين وتوفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية، وكذا زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا من جهة، كما تعمل على متابعة وإدارة كافة الموارد من جهة أخرى، كما توفر الإدارة الإلكترونية السرعة في إنجاز العمل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات والمساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار، وتخفيض تكاليف العمل الإداري، و تسمح بتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني والقضاء على البيروقراطية والرشوة بالإضافة إلى تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، وزيادة على هذا التخطيط للمشاريع المستقبلية وتجاوز مشاكل العمل اليومية بسرعة ورفع كفاءة العاملين في الإدارة، وتكمن أيضا أهمية الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:<sup>13</sup>

- **تخفيض التكاليف:** تعتمد الإدارة الإلكترونية على الكمبيوتر بنسبة كبيرة مما يجعلها في غنى عن يد عاملة و هذا ما يؤدي إلى تقليل التكاليف و توفير المال؛

- **الإتقان:** تعمل الإدارة الإلكترونية على إجراء المعاملات بسرعة فائقة و بدقة و وضوح تام؛
- **تبسيط الإجراءات:** تعمل الإدارة على تبسيط الإجراءات من خلال استخدام الأتمثل للمعلومات مما يسمح بتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط و سريع؛
- **تحقيق الشفافية:** تعتمد الإدارة الإلكترونية على الرقابة الإلكترونية التي تضمن الرقابة الدورية و المستمرة لمختلف الخدمات المقدمة.

### 4- متطلبات الإدارة الإلكترونية

رغم اختلاف الباحثين في إعطاء متطلبات دقيقة للإدارة الإلكترونية، حيث هناك من قام بتقسيم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:<sup>14</sup>

- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس؛
- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية؛
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات تدريجيا؛
- تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتنقيف المتعاملين؛

- إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتطويرها، وضمان أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية. وهناك من قام بتقسيم متطلبات الإدارة الإلكترونية إلى توافر العديد من النقاط التي نخصرها فيما يلي:<sup>15</sup>
- **توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة:** للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية بحيث تنحصر هذه الوسائل في الكمبيوتر الانترنت و الهاتف الشبكي الخليوي و غيرها من الأجهزة و بأسعار معقولة، فهي تعتمد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، وذلك بالاستعانة بشبكات الحاسب:الانترنت،الانترانت،الاكسترانت ؛
- **البنية التحتية المؤسسية :** تتطلب الإدارة الإلكترونية بنية تحتية تضم شبكة حديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلوكية واللاسلكية والبيانات، كما تضمن تأمين التواصل ونقل المعلومات ما بين المواطن ومختلف الإدارات؛
- **توافر التشريعات القانونية:** العمل وفق الإدارة الإلكترونية يستلزم وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تقوم بتسهيل عملها وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها؛
- **يد عاملة مؤهلة و ذات كفاءة في تكنولوجيا المعلوماتية:** تتطلب الإدارة الإلكترونية يد عاملة مدربة على تكنولوجيا الحديثة وذلك بواسطة معاهد والجامعات أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة. ويمكن تصنيف أسباب ودواعي التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يلي:<sup>16</sup>
- **تسارع التقدم التكنولوجي:** أدت الثورة التكنولوجية إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية بما في ذلك نوعية الخدمات والسلع التي توفرها المؤسسات العامة والخاصة على السواء للمجتمع؛
- **ترابط المجتمعات الإنسانية في ظل توجهات العولمة:** ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة في نشوء ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة فلسفة جديدة للعلاقات الكونية لها أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية وبيئية متكاملة؛
- **الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة مع التكيف معها:** إن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة العصر السرعة والمعلومات، والتنافس في تقديم الخدمات والسلع بناء على المعايير والسهولة والفعالية والكفاية والنوعية الملائمة؛
- **التحولات الديمقراطية وما رافقتها من متغيرات وتوقعات اجتماعية:** ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والإدارية والقضائية.
- ثانياً: الخلفية النظرية لجودة الخدمات العمومية**
- تسعى كل المنظمات باختلاف نشاطها، حجمها وطبيعتها ملكيتها إلى تقديم خدمات ذات نوعية عالية لزيائنها، وهذا من خلال إتباع أساليب ومناهج ومعايير لإرضاء الزبائن.
- 1- تعريف جودة الخدمات العمومية**
- قبل تعريف جودة الخدمات العمومية تجدر الإشارة الى تعريف الخدمات بصفة عامة، فحسب الجمعية الأمريكية للتسويق فان الخدمات هي : النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة<sup>17</sup> ، كما تعرف الخدمة أيضا بأنها النشاط الذي يقوم به الإنسان لغيره من الأفراد أو الجماعات، وتنقسم إلى عدة أنواع كالاقتصادية التي يقدمها الفرد لمجتمعه، كخدمة التطوع، والمشاركة في حملات التبرع بالدم، والوطنية التي تتضمن الحفاظ على أمن الوطن والتطوع في الجيش، والعمومية<sup>18</sup> .

أما الخدمة العمومية: فإنها تعرف على أنها مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بصفة دون أخرى، وتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها، كما أنها عبارة عن أي عمل رسمي صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات، وهيئات، ومجالس بلدية، ومراكز شرطة، ومحاكم وغيرها، وهي خدمة لا تتلقى الدولة مقابلها المال دائما، ففي النزاعات وحفظ الأمن مثلا فإنها لا تجني من ورائها المال من المواطنين، لكنها تأخذ مقابلا على خدمة الكهرباء من خلال دفع الفواتير المستحقة على المواطن أو الشركات وغيرها من القطاعات الإنتاجية، وستحدث في الفقرة التالية بشكل أوسع عن أنواع الخدمة العمومية<sup>19</sup> وبالتالي فهي عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:<sup>20</sup>

- **الأفراد:** إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته، مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة، مثل محاكمة الأفراد، وسفرهم وغيرها من الأمثلة.
- **الموارد:** حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة؛ أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.
- **المعلومات:** تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، والتي يطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.
- ومن جهة أخرى يعبر مفهوم الجودة بصفة عامة:** على أن المنتج جيد أو الخدمة جيدة، ولكن من الخطأ أن نعتقد أن المنتجات أو الخدمات ذات الجودة العالية هي فقط المنتجات أو الخدمات الأكثر كلفة وإنما هي تلك المنتجات أو الخدمات التي تتناسب وحاجات وتوقعات العملاء من حيث الأداء المرتفع والتكلفة المنخفضة وتوفر المنتج أو الخدمة بالكمية المطلوبة والوقت المناسب.<sup>21</sup>
- وتعرف جودة الخدمة العمومية على أنها احترام المواطن والعمل على إرضائه وإشباع رغباته الممكنة والمفترضة، وهذا من خلال تقديم خدمات ذات نوعية في الوقت الملائم بهدف تقليص معدلات شكاوي المواطنين والتطوير المستمر<sup>22</sup>** وتعرف أيضا حسب Kotler & Keiler على أنها درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المواطن لهذه الخدمة<sup>23</sup>، كما تعرف كذلك على أنها قدرة الخدمة على إرضاء المواطن والالتزام بالتعهدات المقدمة، وبذلك فان أساس جودة الخدمة العمومية هو الاستجابة لتوقعات المواطن ومتطلباتهم أو التفوق عليها، بمعنى أن الجودة تعرف من خلال رضا المواطنين، و تحدث عند تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقع الحكومة ومكانتها بين المجتمع.<sup>24</sup>

## 2- أبعاد جودة الخدمات العمومية

أشار كل من (Berry, Parasurman, Zeithamal) إلى وجود خمسة أبعاد أساسية، والتي تتمثل في:

- **الاعتمادية RELIABILITY:** وهي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المؤسسة، أي أن تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما



تم وعده من قبل بالإضافة إلى اعتماده على مقدم الخدمة في أداءها كأن يعتمد صاحب السيارة على الميكانيكي في إصلاح وصيانة السيارة في الوقت المحدد وإصلاحها بشكل يمكن الاعتماد عليه؛<sup>25</sup>

- الأمان **ASSURANCE**: بمعنى أن تكون الخدمة خالية من المخاطرة والمغامرة والشك؛<sup>26</sup>
- الملموسية **TANGIBLES**: ويشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم، ففي الكثير من الأحيان يلجأ العميل إلى الحكم على جودة الخدمة من خلال الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية، التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة، المظهر الداخلي وتصميم المحل أو المؤسسة وديكوره خلق جو مريح للعميل.<sup>27</sup>
- الاستجابة **RESPONSIVENESS**: ويتضمن هذا البعد أربع متغيرات، تقوم بقياس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم وعدم انشغال الموظفين عن لاستجابة الفورية لطلباتهم.<sup>28</sup>

- التعاطف **EMPATHY**: ويشير هذا البعد إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات العميل وتحديد احتياجاته وتزويده بالرعاية والعناية، بمعنى آخر كرم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة للتعرف على حاجات العميل ويفهم مشاعره وتعاطفه معه؛<sup>29</sup>

#### المحور الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

بعدما تم في المحور الأول تسليط الضوء على الخلفيات النظرية للمتغيرات والمفاهيم المتعلقة بالدراسة الحالية، سيتم في المحور الثاني عرض وتحليل الإطار المنهجي للدراسة من خلال عرض الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها بالإضافة الى المنهجية المعتمدة .  
أولاً: الدراسات السابقة: تتلخص الأبحاث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية فيما يلي:

1- دراسة بوزوالغ وبن زعرور (2018) بعنوان: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية دراسة حالة - بلدية باب الوادي، الجزائر<sup>30</sup>، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية)، وبالاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 50 مفردة، وبعد جمع البيانات وتحليلها، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توفر الإدارة الإلكترونية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية) بدرجة عالية حيث بلغت نسبة 76%، كما توصلت الدراسة إلى وجود مساهمة للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من منظور الأبعاد التالية: (الاستجابة، الأمان، درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد) بدرجة عالية بلغت نسبتها 76.6% .

2- دراسة أحمد مسعود ورايح الله (2017) بعنوان: الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية العراقية والحلول (دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية البليدة)<sup>31</sup>، حيث هدفت هذا الدراسة إلى تحديد واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية وباختيار عينة مكونة من 38 موظف من عمال المصالح البيومترية المكلفة باستخراج بطاقة التعريف و جواز السفر البيومترين في ستة بلديات من ولاية البليدة و هي (بني تامو - بوعرفة - الشريعة - البليدة - الشفة - أولاد يعيش) وبعد تحليل البيانات المجمعة توصلت الدراسة وجود رضا وتأييد للمواطنين لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأن هناك عدة تغييرات أحدثتها تطبيق الإدارة الإلكترونية.

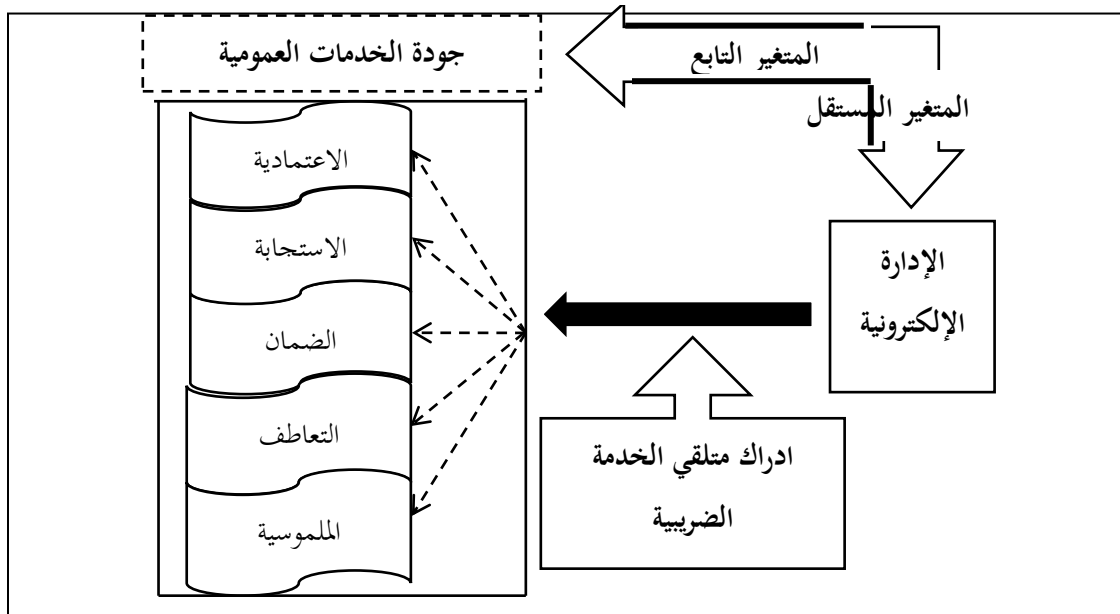
3- دراسة ALKHSABAH (2017) بعنوان: Reality of Use of Electronic Management and its Impact on Job Performance in Tafila Technical University<sup>32</sup> حيث هدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الأداء الوظيفي في جامعة الطفيلة التقنية بالأردن. ولتحقيق هدف الدراسة، فقد تم تصميم استبانة

وتطويرها لجمع البيانات، بحيث وزعت على عينة مكونة (260) موظف. وبعد جمع البيانات وتحليلها، خلصت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية مرتفع وفقاً لتصورات عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.10) والأهمية النسبية (82%). كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إحصائي لاستخدام الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي؛ بحيث تفسر أبعاد الإدارة الإلكترونية نسبة (58.3%) من التباين في الأداء الوظيفي.

### ثانياً: منهجية الدراسة

1- **أنموذج الدراسة:** تقوم الدراسة الحالية باختبار العلاقة السببية بين تطبيق المديرية العامة للضرائب بالشلف للإدارة الإلكترونية وجودة خدماتها من وجهة نظر عملائها، حيث تم تقدير الانحدار الخطي للأنموذج للإدارة الإلكترونية على أبعاد جودة الخدمات والمتضمنة لأبعاد التالية (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف والملموسية) وذلك كما هو موضح من خلال الشكل رقم (01)

### الشكل رقم (01) أنموذج الدراسة الميدانية



المصدر: من اعداد الباحثان

2- **مجتمع الدراسة:** يعبر مجتمع الدراسة عن جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فان مجتمع الدراسة الحالية هو جميع متلقي الخدمات الضريبية بالمديرية العامة للضرائب بالشلف، أما عينة الدراسة فقد اعتمد الباحثان في عملية تحديدها على طريقة العينة الميسرة والتي بلغت 46 مفردة .

3- **المقياس المستخدم:** لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي (من غير موافق بشدة (1) الى موافق بشدة (5))، حيث يعتبر هذا المقياس هو من أكثر المقاييس شيوعاً لأنه سهل الإعداد والتفسير وسهل الاستخدام من قبل عينة الدراسة .

4- **تحليل ثبات المقياس المستخدم (Reliability):** يعني ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة ولقد تم التأكد من ثبات المقياس المستخدم في الدراسة الحالية باستخدام معامل ألفا كرونباخ، فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (02)

الجدول رقم (01) : تحليل معاملات الفا كرونباخ لثبات المقياس المستخدم

المتغير	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباغ
مقياس واقع تطبيق الحكومة الالكترونية بالمديرية العامة للضرائب	13	0.78
مقياس جودة الخدمات العمومية بالمديرية العامة للضرائب	15	0.80

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss

من الجدول أعلاه نلاحظ بأن معاملات الثبات كلها مقبولة باعتبار أنها أكبر من القيمة 0.7 وهو مستوى جيد بحسب الدراسات السابقة الأمر الذي يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن الحصول عليها بتطبيقها وعليه فإن جميع المقاييس تتميز بدرجة عالية من الثبات والثقة.

### المبحث الثالث: اختبار الفرضيات

**1- اختبار الفرضية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للضرائب (بالشلف) على بعد الاعتمادية في جودة خدماتها. واختبار هذه الفرضية تم تقدير نموذج انحدار أثر الإدارة الإلكترونية على بعد الاعتمادية فكانت النتائج كما يلي :

الجدول رقم (02): ملخص نتائج تحليل الانحدار وتحليل التباين لاختبار الفرضية الأولى

تحليل التباين ANOVA				الجزء الثابت a	معامل المتغير المستقل b	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل ارتباط كارل بيرسون R	النموذج
اختبار t للنموذج		اختبار F للنموذج						
مستوى المعنوية	قيمة المعامل t	مستوى المعنوية	قيمة معامل التباين F					
0.000	3.24	0.000	77.14	0.53	0.83	0.05	0.22	الإدارة الإلكترونية/ بعد الاعتمادية

المصدر : من اعداد الباحثان بناء على برنامج spss

يلاحظ من خلال الجدول رقم (02) ان معامل الارتباط كارل بيرسون R للنموذج (الإدارة الإلكترونية / بعد الاعتمادية) كان منخفضا بقوة ارتباط بلغت (0.22)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة نسبيا وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) أما بخصوص القدرة التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد R<sup>2</sup> فتبين نتائج التحليل أن قيمته كانت منخفضة جدا بقيمة تساوي (0.05) وهو ما يعني أن الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للضرائب بالشلف تفسر ما قيمته (5%) فقط من التغير في التباين الكلي لبعد الاعتمادية لجودة خدماتها المقدمة لتبقى نسبة (95%) مردها إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج الحالي كما نلاحظ أن قيمة معامل

التقاطع (a) بلغت (0.53) في حين أن قيمة الانحدار أو ميل خط المستقيم (b) بلغت (0.83) وهذا يعني أن الزيادة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة تأثر بعد الاعتمادية لجودة الخدمات العمومية بـ (0.83) وحدة.

وبغرض التأكد من الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار، يتبين من نتائج تحليل التباين ANOVA أن قيمة F تقدر بـ (77.14) وتقدر قيمة t بـ (3.24) عند مستوى معنوية 0.000 وبهذا فإن هذا النموذج يعد ذو دلالة إحصائية. وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق المديرية العامة للضرائب بالشلف للإدارة الإلكترونية على تحسن بعد الاعتمادية في جودة خدماتها المقدمة.

**2- الفرضية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للضرائب (بالشلف) على بعد الاستجابة في جودة خدماتها.

لاختبار هذه الفرضية تم تقدير نموذج انحدار أثر الإدارة الإلكترونية وتحسن بعد الاستجابة فكانت النتائج كما يلي:

### الجدول رقم (03): ملخص نتائج تحليل الانحدار و تحليل التباين لاختبار الفرضية الثانية

تحليل التباين ANOVA				الجزء الثابت a	معامل المتغير المستقل b	معامل التحديد R2	معامل ارتباط كارل بيرسون R	النموذج
اختبار t للنموذج		اختبار F للنموذج						
مستوى المعنوية	قيمة المعامل t	مستوى المعنوية	قيمة معامل التباين F					
0.000	3.55	0.000	63.11	1.2	0.43	0.28	0.53	الإدارة الإلكترونية/ بعد الاستجابة

المصدر : من اعداد الباحثان بناء على برنامج spss

يلاحظ من خلال الجدول رقم (03) ان معامل الارتباط كارل بيرسون R للنموذج (الإدارة الإلكترونية / بعد الاستجابة) كان مرتفعا بقوة ارتباط بلغت (0.53)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) أما بخصوص القدرة التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد R2 فتبين نتائج التحليل أن قيمته كانت متوسطة نسبيا بقيمة تساوي (0.28) وهو ما يعني أن الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للضرائب بالشلف تفسر ما قيمته (28%) من التغير في التباين الكلي لبعد الاستجابة لجودة خدماتها المقدمة لتبقى نسبة (72%) مردها إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج الحالي. كما نلاحظ أن قيمة معامل التقاطع (a) بلغت (1.2) في حين أن قيمة الانحدار أو ميل خط المستقيم (b) بلغت (0.43) وهذا يعني أن الزيادة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة تأثر بعد الاعتمادية لجودة الخدمات العمومية بـ (0.43) وحدة.

وبغرض التأكد من الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار، يتبين من نتائج تحليل التباين ANOVA أن قيمة F تقدر بـ (63.11) وتقدر قيمة t بـ (3.55) عند مستوى معنوية 0.000. وبهذا فإن هذا النموذج يعد ذو دلالة إحصائية. وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق المديرية العامة للضرائب بالشلف للإدارة الإلكترونية على تحسن بعد الاستجابة في جودة خدماتها المقدمة.

**3- الفرضية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للضرائب (بالشلف) على بعد الضمان في جودة خدماتها.

لاختبار هذه الفرضية تم تقدير نموذج انحدار أثر الإدارة الإلكترونية وتحسن الضمان في جودة خدماتها، فكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (04): ملخص نتائج تحليل الانحدار و تحليل التباين لاختبار الفرضية الثالثة

تحليل التباين ANOVA				الجزء الثابت a	معامل المتغير المستقل b	معامل التحديد R2	معامل ارتباط كارل بيرسون R	النموذج
اختبار t للنموذج		اختبار F للنموذج						
مستوى المعنوية	قيمة المعامل t	مستوى المعنوية	قيمة معامل التباين F					
0.000	7.52	0.000	61.10	0.76	0.44	0.18	0.42	الإدارة الإلكترونية/ بعد الضمان

المصدر : من اعداد الباحثان بناء على برنامج spss

اعتمادا على النتائج الظاهرة في الجدول رقم (04) فإن معامل الارتباط كارل بيرسون R للنموذج (الإدارة الإلكترونية/ بعد الضمان) كان متوسطا بقوة ارتباط بلغت (0.42)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة القوة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) أما بخصوص القدرة التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد R2 فتبين نتائج التحليل أن قيمته كانت ضعيفة بقيمة تساوي (0.18) و هو ما يعني أن الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للضرائب بالشلف تفسر ما قيمته (18%) لتبقى نسبة (72%) مردها إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج الحالي من التغير في التباين الكلي لبعده الضمان كما نلاحظ أن قيمة معامل التقاطع (a) بلغت (0.76) في حين أن قيمة الانحدار أو ميل خط المستقيم (b) بلغت (0.44) وهذا يعني أن الزيادة في تطبيق المديرية العامة للضرائب بالشلف للإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة تأثر بعد الضمان لجودة خدماتها العمومية بـ (0.44) وحدة.

و في ذات السياق تبين نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار المعنوية أن قيمة F قدرت بـ (61.10) في حين أن قيمة t قدرت بـ (7.52) عند مستوى معنوية 0.05 وبهذا فإن هذا النموذج يعد ذو دلالة إحصائية. وبناءً عليه يتم قبول هذه الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على وجود أثر لتطبيق الإللكترونية الإدارة بالمديرية العامة للضرائب بالشلف على تحسن بعد الضمان في جودة خدماتها المقمة وذلك عند مستوى معنوية (0.05).

**4- الفرضية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق الإدارة الإللكترونية بالمديرية العامة للضرائب (بالشلف) على بعد التعاطف في جودة خدماتها. لاختبار هذه الفرضية تم تقدير نموذج انحدار أثر الإدارة الإللكترونية على بعد التعاطف في جودة خدماتها. فكانت النتائج كما يلي :

الجدول رقم (05): ملخص نتائج تحليل الانحدار و تحليل التباين لاختبار الفرضية الرابعة

تحليل التباين ANOVA				الجزء الثابت a	معامل المتغير المستقل b	معامل التحديد R2	معامل ارتباط كارل بيرسون R	النموذج
اختبار t للنموذج		اختبار F للنموذج						
مستوى المعنوية	قيمة المعامل t	مستوى المعنوية	قيمة معامل التباين F					
0.000	6.23	0.000	87.89	0.35	0.02	0.01	0.10	الإدارة الإلكترونية/ بعد التعاطف

المصدر : من اعداد الباحثان بناء على برنامج spss

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (05) أن ان معامل الارتباط كارل بيرسون R للنموذج (الإدارة الإلكترونية / بعد التعاطف) كان ضعيفة جدا بقيمة بلغت (0.10)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) أما بخصوص القدرة التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد R2 فتبين نتائج التحليل أن قيمته كانت شبه منعدمة بقيمة تساوي (0.01) وهو ما يعني أن الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للضرائب بالشلف تفسر ما قيمته (1%) فقط من التغير في التباين الكلي لبعد التعاطف لجودة خدماتها المقمة لتبقى نسبة (99%) مردها إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج الحالي. كما نلاحظ أن قيمة معامل التقاطع (a) بلغت

(0.35) في حين أن قيمة الانحدار أو ميل خط المستقيم (b) بلغت (0.02) وهذا يعني أن الزيادة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة تأثر بعد التعاطف لجودة الخدمات العمومية ب(0.02) وحدة فقط.

وبغرض التأكد من الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار، يتبين من نتائج تحليل التباين ANOVA أن قيمة F تقدر ب(87.89) وتقدر قيمة t ب(6.23) عند مستوى معنوية 0.000. وبهذا فإن هذا النموذج يعد ذو دلالة إحصائية. وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق المديرية العامة للضرائب بالشلف للإدارة الإلكترونية على تحسن التعاطف في جودة خدماتها المقدمة.

**الفرضية الخامسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للضرائب (بالشلف) على بعد التعاطف في جودة خدماتها.

لاختبار هذه الفرضية تم تقدير نموذج انحدار أثر الإدارة الإلكترونية على بعد الملموسية في جودة خدماتها ، فكانت النتائج كما هو ملاحظ في الجدول رقم(06):

الجدول رقم (06): ملخص نتائج تحليل الانحدار وتحليل التباين لاختبار الفرضية الخامسة

تحليل التباين ANOVA				الجزء الثابت a	معامل المتغير المستقل b	معامل التحديد R2	معامل ارتباط كارل بيرسون R	النموذج
اختبار t للنموذج		اختبار F للنموذج						
مستوى المعنوية	قيمة المعامل t	مستوى المعنوية	قيمة معامل التباين F					
0.000	9.58	0.000	71.22	0.83	0.49	0.33	0.56	الإدارة الإلكترونية/ بعد الملموسية

المصدر : من اعداد الباحثان بناء على برنامج spss

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (06) أن ان معامل الارتباط كارل بيرسون R للنموذج (الإدارة الإلكترونية / بعد الملموسية) كان قويا بقيمة بلغت (0.56)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05). أما بخصوص القدرة التفسيرية للنموذج المتمثلة في معامل التحديد R2 فتبين نتائج التحليل أن قيمته كانت متوسطة عموما بقيمة تساوي (0.33) وهو ما يعني أن الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للضرائب بالشلف تفسر ما قيمته (33%) من التغير في التباين الكلي لبعده الملموسية لجودة خدماتها المقدمة لتبقى نسبة (67%) مردها إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج الحالي. كما نلاحظ أن قيمة معامل التقاطع (a) بلغت (0.83) في

حين أن قيمة الانحدار أو ميل خط المستقيم (b) بلغت (0.49) وهذا يعني أن الزيادة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة تأثر بعد الملموسية لجودة الخدمات العمومية بـ (0.49) وحدة.

وبغرض التأكد من الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار، يتبين من نتائج تحليل التباين ANOVA أن قيمة F تقدر بـ (71.22) وتقدر قيمة t بـ (9.58) عند مستوى معنوية 0.000. وبهذا فإن هذا النموذج يعد ذو دلالة إحصائية. وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق المديرية العامة للضرائب بالشلف للإدارة الإلكترونية على تحسن الملموسية في جودة خدماتها المقدمة.

#### الختامة

تعتبر الإدارة الإلكترونية مدخلا حديثا لتحسين جودة الخدمات العمومية، وقد قامت هذه الدراسة بتحديد مدى تأثير ادراك متلقي الخدمات الضريبية بالشلف على ادراكهم لجودة خدمات المديرية العامة للضرائب، وقد توصلت الدراسة بشكل عام الى نتيجة مفادها أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين جودة الخدمات الضريبية من وجهة نظر متلقيها، أكثر سيم عرض أهم النتائج المتوصل اليها من خلال ما يلي:

- النتائج الخاصة بالعلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية وبعد الاعتمادية: قد توصلت الدراسة الحالية إلى وجود تأثير للإدارة الإلكترونية المديرية العامة للضرائب بالشلف على بعد الاعتمادية لجودة خدماتها المقدمة، حيث قدر هذا التأثير بنسبة (5%)
  - النتائج الخاصة بالعلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية وبعد الاستجابة: توصلت الدراسة إلى وجود تأثير للإدارة الإلكترونية المديرية العامة للضرائب بالشلف على بعد الاستجابة في جودة خدماتها المقدمة حيث قدر هذا التغيير بنسبة (28%).
  - النتائج الخاصة بالعلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية وبعد الضمان: توصلت الدراسة إلى وجود تأثير للإدارة الإلكترونية المديرية العامة للضرائب بالشلف على بعد الضمان في جودة خدماتها المقدمة حيث قدر هذا التغيير بنسبة (28%).
  - النتائج الخاصة بالعلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية وبعد التعاطف: توصلت الدراسة إلى وجود تأثير للإدارة الإلكترونية المديرية العامة للضرائب بالشلف على بعد التعاطف في جودة خدماتها المقدمة، حيث قدرت نسبة هذا التغير (1%).
  - النتائج الخاصة بالعلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية وبعد الملموسية: اشار التحليل الإحصائي باستخدام تحليل التباين انه توصلت الدراسة الى وجود تأثير للإدارة الإلكترونية المديرية العامة للضرائب بالشلف على بعد الملموسية في جودة خدماتها المقدمة وقد قدر هذا التأثير بقوة تفسيرية بلغت (33%).
- من خلال كل ما سبق يمكن القول أن متلقي الخدمات الضريبية على وعي بأهمية الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات العمومية حيث ساهم تطبيقها في تحسين الجودة المقدمة.

#### توصيات الدراسة

- وفقا لما تم التوصل إليه من نتائج في هذه الدراسة، يمكن تقسيم مجموعة من التوصيات والاقتراحات فيما يخص الدراسة تتمثل فيما يلي:
- توصي الدراسة بتطوير التشريعات واللوائح المعمول بها حاليًا لمواكبة المعاملات الإلكترونية بالإدارة العمومية الجزائرية؛
  - ينبغي على المديرية العامة للضرائب توفير كافة الإمكانيات المادية، البشرية والتقنية اللازمة لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع الأعمال الإدارية؛



- ينبغي الحرص على انشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يكون الهدف منه القيام بتفعيل المعلومات بين المؤسسة و المكلفين بالضريبة واطاحة إدخال البيانات بشكل تفصيلي من قبل كلا الطرفين مما يساعدها على تحصيل الجباية بفعالية وكفاءة ؛
- نشر الوعي الإلكتروني للعاملين و للمكلفين بالضريبة و تزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتحسيد مفهوم الإدارة الإلكترونية؛
- التخطيط الجيد لإعداد العاملين وتهيئتهم لتسيير التحول من الادارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بكفاءة وفعالية، وذلك من خلال عقد الدورات التدريبية اللازمة لتثقيفهم و تأهيلهم بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة و تطبيق اسلوب الإدارة الإلكترونية؛
- العمل على تطوير انظمة تحصيل الجباية الكترونيا وتفعيل بوابة الدفع الالكتروني وقبول التحويل الالكتروني لمبلغ الضريبة فصلا عن قبول بطاقات الائتمان ، وغيرها من أدوات الدفع الالكتروني؛
- يجب اتاحة امكانية الوصول الى المعلومات الضريبة لجميع فئات المجتمع بغض النظر عن قدراتهم الجسدية أو مواقع تواجدهم، من خلال تصميم وتطوير تطبيقات تتلاءم مع احتياجات هذه الفئات؛
- قد تواجه تطبيقات الإدارة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها المديرية العامة للضرائب معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك يجب تحديث القوانين والتشريعات للإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية؛
- منح الصفة القانونية لكل ما تنشره المديرية العامة للضرائب من معلومات على الشبكة، وتوضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي؛
- توفير برامج حماية البيانات والمعلومات التي تخص المكلفين بالضريبة في كافة التعاملات .

### قائمة المراجع:

- <sup>1</sup> عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة الجزائر، 2010، ص 11-12
- <sup>2</sup> سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، 2018، ص 66-67
- <sup>3</sup> محمد شواي أحلام ، الإدارة الإلكترونية وأثرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة العلوم الإنسانية جامعة بابل، المجلد 24، العدد الرابع، 2016، ص 3390
- <sup>4</sup> سحر قدوري، الإدارة الالكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد 14، 2010، ص 161
- <sup>5</sup> إيهاب فاروق، مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي -محافظات غزة" رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011، ص 39.
- <sup>6</sup> سايح فطيمة، مرجع سبق ذكره، ص 66-67
- <sup>7</sup> كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، بريطانيا، 2008، ص 11-12.
- <sup>8</sup> عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 14
- <sup>9</sup> إيهاب فاروق، مصباح العاجز، مرجع سبق ذكره، ص 48.

- <sup>10</sup> عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 17-18
- <sup>11</sup> المرجع السابق، ص 16
- <sup>12</sup> محمد شواي أحلام ، مرجع سبق ذكره، ص 3393.
- <sup>13</sup> سايح فطيمة، مرجع سبق ذكره، ص 69.
- <sup>14</sup> إيهاب فاروق، مصباح العاجز، مرجع سبق ذكره، ص 56.
- <sup>15</sup> سايح فطيمة، مرجع سبق ذكره، ص 69.
- <sup>16</sup> كلثم محمد الكبيسي، مرجع سبق ذكره، ص 15.
- <sup>17</sup> بوحنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدكة، رسالة ماجستير غي منشورة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2007، ص 58.
- <sup>18</sup> فاطمة مشعلة (2016)، مفهوم الخدمة العمومية، مقال إلكتروني متاح على الرابط:  
[https://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85\\_%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9\\_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%88%D9%85%D9%8A%D8%A9](https://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%88%D9%85%D9%8A%D8%A9)  
 أُطلع عليه يوم 26/06/2019 على الساعة 10:45 د
- <sup>19</sup> نفس المرجع السابق.
- <sup>20</sup> عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 41
- <sup>21</sup> بوحنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 02
- <sup>22</sup> حريف نادية ، أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات بالمؤسسة الصحية دراسة حالة مستشفى بشير بن ناصر بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة في اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة بسكرة، الجزائر، 2008، ص 90
- <sup>23</sup> خثير محمد، مرايمي أسماء ، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضى الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد الثالث، العدد الرابع، 2017، ص 32.
- <sup>24</sup> حيرش سليم، أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية في ولاية المدية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد 11، 2015، ص 48
- <sup>25</sup> بوحنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 71-72.
- <sup>26</sup> حيرش سليم، مرجع سبق ذكره، ص 48
- <sup>27</sup> بوحنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 71-72.
- <sup>28</sup> خثير محمد، أسماء مرايمي، مرجع سبق ذكره، ص 33.
- <sup>29</sup> بوحنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 72.
- <sup>30</sup> بوزوالغ نورالدين، بن زعرور عمار ، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية دراسة حالة - بلدية باب الوادي، الجزائر ، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 7، العدد 1، 2018، ص 42-52
- <sup>31</sup> أحمد مسعود أسامة، رباح الله عبد القادر، الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية العراقل و الحلول (دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية البلدية، المجلة الجزائرية للطفولة والتربية، المجلد 4، العدد 6، 2017، ص 9-22

<sup>32</sup> Mohammad Ali Ibrahim ALKHSABAH, **Reality of Use of Electronic Management and its Impact on Job Performance in Tafilah Technical University**, international Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol. 7, No.1, 2017, pp. 329–341