

فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية

- من وجهة نظر موظفي الإدارات الجبائية الجزائرية -

**EFFECTIVENESS OF E-TAX MANAGEMENT ELEMENTS AND  
ITS ROLE IN IMPROVING TAX SERVICES - FROM THE  
PRESPECTIVE OF THE EMPLOYEES OF THE ALGERIAN TAX  
ADMINISTRATIONS -**

رمزي حموش<sup>1\*</sup>، سامية بوضياف<sup>2</sup>

<sup>1</sup>مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية في الجزائر، جامعة البليدة 2، الجزائر،

r.hammouche@univ-blida2.dz

<sup>2</sup>مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، جامعة البليدة 2، الجزائر،

s.boudiaf@univ-blida2.dz

تاريخ النشر: 2020/06/30

تاريخ القبول: 2021-06-18

تاريخ الاستلام: 2021/05/23

**ملخص:**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات الجبائية. ولمعرفة كل هذا تم إجراء دراسة ميدانية في مجموعة من الإدارات الجبائية الجزائرية التي تم تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، حيث شارك في هذه الدراسة 162 موظفًا وموظفة في الإدارات الجبائية.

وأظهرت هذه الدراسة أن الإدارة الجبائية الجزائرية تتوفر على عوامل تقنية، وموارد بشرية فعالة، وتساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية. كما تم التوصل إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية وتحسين الخدمات الجبائية.

كلمات مفتاحية: الإدارة الجبائية، الإدارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات، خدمات إلكترونية.

تصنيفات JEL: L63، L86، M15

\* المؤلف المرسل

**Abstract:**

This study aimed to identify the effectiveness of e- tax administration elements in Algeria and its role in improving tax services. In order to find out all this, a field study was carried out on a group of Algerian tax administrations in which electronic administration was applied, where 162 male and female employees of tax departments participated in this study.

This study showed that Algerian tax administration has technical factors and effective human resources that contribute to the application of e- tax management. It was also found that there was a statistically significant relationship between the effectiveness of e-tax management elements and the improvement of tax services.

**Keywords:** tax administration; e-administration; Information Technology; e-services.

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

1. مقدمة:

يشهد العالم في وقتنا الحالي تطورًا كبيرًا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولهذا سمي عصرنا بعصر ثورة المعلومات، وهذا ما تفسره الابتكارات الكثيرة والمتطورة في هذا المجال والتي سمحت بتعميم استعمال هذه التكنولوجيا في شتى مجالات الحياة وفي جميع أنحاء دول العالم بعدما كانت حكرًا على الدول المتطورة فقط.

إن تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع المجالات ليس دريًا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات وهذا نظرًا لما توفره من مزايا عديدة وفرص كبيرة في شتى المجالات التي تستخدم فيها.

إن مجال الإدارة كغيره من المجالات سعى إلى الدخول إلى عالم تكنولوجيا المعلومات عن طريق الانتقال من الإدارة في شكلها التقليدي إلى شكلها الجديد والذي يسمى بالإدارة الالكترونية أو الإدارة الرقمية، هذه الأخيرة تتميز بكسر كل الحدود الزمانية والمكانية التي تنحصر فيها الإدارة التقليدية، بالإضافة إلى سعيها لإنجاز الاعمال بشكل كُفء ودقيق.

وإدارة الجبائية الجزائرية كغيرها من الإدارات تسعى إلى مواكبة هذه التطورات في مجال الإدارة، وهذا من خلال مختلف الخدمات الالكترونية التي تقدمها للمكلفين لزيادة رضاهم وتحسين التزاماتهم الضريبية.

### 1.1. إشكالية الدراسة:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظومة الضريبية لا يختلف عن تطبيق أي نظام تكنولوجي جديد يكون فعال في بعض الحالات وغير فعال في حالات أخرى، وسنحاول في هذا البحث التطرق إلى فعالية العناصر المساهمة في الإدارة الجبائية الإلكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات الجبائية، وهذا من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات الجبائية؟

### 2.2. فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: تُوفّر الإدارة الجبائية الجزائرية عوامل تقنية فعالة، وبمستوى يسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- الفرضية الثانية: تساهم الإدارة المركزية بمستوى مقبول في دعم وتشجيع الإدارة الإلكترونية؛
- الفرضية الثالثة: يساهم موظفو الإدارة الجبائية الجزائرية بشكل فعال في تحقيق الإدارة الإلكترونية؛
- الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية وتحسين الخدمات الجبائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

### 3.1. أهمية الدراسة:

تنبثق الأهمية العلمية للدراسة من أنها ستقدم – إن شاء الله تعالى – للمسؤولين في الإدارة العليا للضرائب وللمهتمين بهذا المجال من الدراسات نتائج علمية وموضوعية لتقييم مدى فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات الجبائية وهو ما يُرجى استغلاله في تحسين الخدمات الجبائية الإلكترونية.

### 4.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مدى توفر الإدارة الجبائية على عوامل تقنية تسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- التعرف على مدى مساهمة الإدارة المركزية في دعم وتشجيع الإدارة الإلكترونية؛

- التعرف على مدى مساهمة موظفو الإدارة الجبائية في تحقيق الإدارة الإلكترونية؛
- التعرف على العلاقة الارتباطية بين فعالية عناصر الإدارة الجبائية الالكترونية وتحسين الخدمات الجبائية.؛

#### 5.1. الدراسات السابقة:

قام الباحثان بالرجوع إلى الدراسات التي تطرقت لموضوع الدراسة سواءً بشكل كلي أو جزئي وهذا للإحاطة بجوانب الدراسة بشكل أفضل، وتمثلت هذه الدراسات في:

✓ دراسة وشان أحمد وبلعزوز بن علي (2017): بعنوان " الإصلاحات الضريبية كأداة لعصرنة وتطوير الإدارة الضريبية -بالإشارة إلى حالة الجزائر": هدفت هذه الدراسة لمعرفة أهم الإصلاحات التي باشرتها الجزائر لعصرنة وتحديث النظام الضريبي وذلك من خلال إجراء إصلاحات مهمة على أهم الضرائب، بالإضافة إلى الهياكل الضريبية التي تم استحداثها في الجزائر، وفي نهاية هذه الدراسة توصل الباحثان إلى النتائج التالية:

- تتميز التشريعات الضريبية الجزائرية بعدم الاستقرار مما يصعب على الجميع مسايرتها؛

- رغم جهود إصلاح الضريبة إلا أن الجزائر لازالت غير قادرة على مواجهة التهرب الضريبي.

✓ دراسة تومي سمية وبن اعمارة منصور (2019): بعنوان "الإدارة الجبائية الالكترونية ركيزة أساسية لتفعيل الرقابة الجبائية -دراسة حالة الجزائر":

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على برامج عصرنة الإدارة الجبائية خاصة الرقابة الجبائية الالكترونية، وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي للإحاطة بالمفاهيم والأفكار المتعلقة بالرقابة في ظل الإدارة الجبائية الالكترونية، والمنهج التحليلي لتحليل النتائج المتوصل إليها.

وخلصت هذه الدراسة إلى أن وضع نظام معلوماتي لعمليات الرقابة الجبائية سيؤدي إلى تحقيق درجة عالية من المرونة في فرض الضريبة، كما أنه يتكيف مع مختلف أنواع الضرائب؛

✓ دراسة شليحي الطاهر وقريني ربيحة (2019): بعنوان "الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات -عرض لمشروع البلدية الالكترونية في الجزائر":

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات العمومية للبلديات، وقد توصل الباحثان في نهاية هذه الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية أصبحت الخيار الأمثل للبلديات وذلك في سبيل ترشيد الخدمات العمومية، ولتجسيد التحول نحو الإدارة الإلكترونية طبقت وزارة الداخلية العديد من الإجراءات الهادفة للقضاء على البيروقراطية مع التفكير في الانتقال نحو البلدية الذكية. وفي الأخير قدم الباحثان مجموعة من الاقتراحات، والتي تمثلت في:

- نشر الوعي الإلكتروني لدى الموظفين؛

- تخصيص ميزانيات كفيلة بتصميم برامج الإدارة الإلكترونية.

2. الإطار النظري للإدارة الإلكترونية:

1.2. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الشائعة والمتداولة بكثرة في العصر الحالي، وسوف نقوم بعرض أهم التعاريف التي صيغت في هذا الموضوع، ونذكر منها: الإدارة الإلكترونية هي قدرة القطاعات والأجهزة الإدارية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات للمستفيدين منها إلكترونياً، وبشفافية، ومساواة، وبسرعة متناهية ودقة عالية وفي أي وقت وأي مكان، مع ضمان سرية وأمن المعلومات. (يحياوي، 2019، صفحة 625) كما عرفت بأنها وسيلة لرفع أداء وكفاءة الإدارة وليست بديلاً عنها كما لا تهدف لإنهاء دورها والإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا ورق (تستخدم الأرشيف الإلكتروني) وبلا زمان (تعمل 365/7/24 أي طوال السنة) وبلا مكان (تعتمد على الواقع الافتراضي). (فداء، 2015، صفحة 194)

وفي الأخير يمكننا القول إن الإدارة الإلكترونية هي استخدام الإدارة لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات مع مختلف الأطراف (عملاء، موردين، موظفين، حكومة،... الخ) وهذا لتقليل الجهد والوقت والتكلفة بالإضافة إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة.

2.2. أهداف الإدارة الإلكترونية:

وتتمثل أهداف الإدارة الإلكترونية في:

- القضاء على البيروقراطية: وذلك من خلال قطع للعلاقة المباشرة بين الإدارة والمواطن؛

- تبسيط الإجراءات: تعمل الإدارة الالكترونية على تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات والأجهزة مما ينعكس إيجاباً على الخدمات المقدمة للمواطنين.(حاجي، 2020، صفحة 113)
- ومن بين أهداف الإدارة الالكترونية أيضاً:(بن علي و طوال، 2019، صفحة 18)
- استيعاب عدد أكبر من الزبائن في وقت واحد؛
- إلغاء عامل المكان والزمان.

### 3.2. سلبيات التحول للإدارة الالكترونية:

رغم كثرة الحديث عن فوائد وإيجابيات الإدارة الالكترونية إلا أنه لا يمكن التغاضي عن سلبياتها، ومن بين سلبيات الإدارة الالكترونية نجد:

- زيادة البطالة: إن تطبيق الإدارة الالكترونية يؤدي إلى زيادة البطالة، حيث يعمل هذا النظام على ميكنة جميع الخدمات، وبالتالي تقليل عدد كبير من موظفين؛(سر محمد، 2016، صفحة 78)

- خطر وقوع تجسس إلكتروني: إن تحويل المؤسسات والإدارات الأرشيف الورقي إلى أرشيف إلكتروني يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وهذا ما يعتبر تهديداً كبيراً للأمن القومي خصوصاً إذا تعلق الأمر بالأجهزة الحساسة في البلد؛(الأسناوي، 2020، صفحة 67)

- التبعية للغير: تحتاج الإدارات والمؤسسات إلى خبرات الآخرين من أجل تطوير البرامج خاصة تلك المحمية بحقوق الملكية الفكرية، وفي حالة عدم إنتاج التكنولوجيا محلياً تكون الدولة وأمنها القومي في خطر خصوصاً إذا تعلق الأمر بمجالات حساسة في البلد.(بن عبيد، 2019، صفحة 25)

### 4.2.متطلبات تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية:

تعتبر الإدارة الالكترونية نظاماً قائماً بحد ذاته يحتاج مجموعة منالعناصرالضرورية التي يقوم عليها مشروع الإدارة الالكترونية والتي تتمثل في:

✓ متطلبات إدارية: وتتمثل المتطلبات الإدارية في: (وصيف فائزة، 2021، صفحة 36)

- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس؛

- دعم وتشجيع الإدارة العليا (المركزية)؛
- وضع الأطر التشريعية: أي إصدار القوانين التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- ✓ متطلبات بشرية: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح يحتاج إلى إعداد كوادر بشرية مؤهلة على العمل في هذا المجال، وهذا ما يقتضي على الإدارات إدخال تغييرات على العنصر البشري العامل بها حتى يتم التمكن من إدارة المشروع بشكل فعال؛(بومران، 2014، صفحة 24)
- ✓ متطلبات تقنية: وتتمثل في البنية التحتية اللازمة، والتي تشمل مختلف التوصيلات الأرضية والأجهزة والبرمجيات الضرورية لإنجاز الأعمال الإلكترونية؛(وصيف فائزة، 2021، صفحة 37)
- ✓ متطلبات أمنية: يجب على المنظمة التي تطبق نظام الإدارة الإلكترونية العمل على توفير الأمن الإلكتروني، وهذا لحماية المعلومات من أي عبث أو تخريب.(الأسناوي، 2020، صفحة 54)

## 5.2. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

ومن بين هذه المعوقات نجد:

- ✓ معوقات مالية وتكنولوجية: من بين هذه المعوقات نجد: (عبان، 2016، صفحة 80)
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول؛
- قلة الموارد المالية لتقديم دورات تدريبية للموظفين.
- ✓ معوقات بشرية: وتتمثل هذه المعوقات إجمالاً في:
- نقص معرفة الموظفين بتكنولوجيا المعلومات الحديثة نظراً لقلة الدورات التكوينية؛
- مقاومة بعض الموظفين لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تعيق مصالحتهم الخاصة؛
- الفوارق الاجتماعية الكبيرة والتي حالت دون امتلاك فئة كبيرة من أفراد المجتمع لوسائل تكنولوجية تسمح لهم بالاستفادة من الخدمات الإلكترونية للإدارات.
- ✓ معوقات إدارية: وتتمثل في:(رحماني ، 2017، صفحة 53)

- نقص الوعي التكنولوجي بين المسيرين؛

- عدم توفير حوافز ودعم للمسيرين لخلق ثقافة الابداع.

✓ معوقات قانونية: إن تطبيق الأسلوب الإلكتروني في الإدارة يحتاج إلى دعامة مهمة وهي التشريعات التي تضمن لهذا الأسلوب الدقة والالتزام، وهذا ما يدعو إلى قيام الدول بسن قوانين لحماية هذه المعلومات بدءًا بالتقديم وانتهاءً بالتوقيع.(الزبيدي، 2014، صفحة 79)

بالإضافة الى ذلك نجد أن هناك تخوف من التقنيات الحديثة خوفا مما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية خصوصًا في ظل تقنيات القرصنة التي تشهدها تكنولوجيا المعلومات في عصرنا الحالي. (عبان، 2016، صفحة 81)

3. الخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية الجزائرية: وتتمثل هذه الخدمات في:

1.3. الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب: يعتبر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب في الجزائر ([www.mfdgi.gov.dz](http://www.mfdgi.gov.dz)) بوابة مهمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الجبائية، وذلك من خلال الخدمات العديدة التي بتقديمها للمكلفين، ومن بين هذه الخدمات نجد:

- نشر مختلف الوثائق والتشريعات الجبائية التي يحتاجها المكلفون بالضريبة؛

- نشر كل الإعلانات والأخبار الجديدة في مجال الضرائب؛

- التواصل بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة عن طريق الرسائل الإلكترونية.

2.3. رقم التعريف الجبائي (NIF): يعتبر رقم التعريف الجبائي أداة للتسيير والمحور الرئيسي للدليل الوطني للسكان الخاضعين للضرائب وهذا من أجل مكافحة الغش والتهرب الضريبي وتسهيل التحديد الدقيق لهوية دافعي الضرائب. (بيان، رقم التعريف الضريبي، 2021).

وفي إطار عصنة الإدارة الجبائية وتطبيق الإدارة الإلكترونية عملت الإدارة الجبائية على تسهيل الحصول على (NIF) وذلك بتخصيص موقع إلكتروني (<https://nifenligne.mfdgi.gov.dz>) والذي يسمح للأشخاص الطبيعيين والمعنويين بطلب هذا الرقم إلكترونيا، وذلك باتباع الخطوات التالية: (بيان، خطوات الحصول على رقم التعريف الجبائي، 2021)

- تقديم الطلب: ويتم ذلك بتقديم طلب عبر الموقع الإلكتروني المخصص لذلك.



- متابعة الطلب: ويتم ذلك على نفس الموقع الإلكتروني، وبواسطة الرقم المدون على وصل الإيداع.

- التحقق من صحة شهادة التسجيل الضريبي: بعد حصول المكلف على شهادة التسجيل الضريبي يتوجه بها إلى الإدارة الضريبية للمصادقة عليها لتصبح سارية المفعول من تاريخ المصادقة عليها.

3.3. التصريحات الإلكترونية: يعتبر نظام المعلومات الضريبية "جبائتك" أول تجربة جزائرية تسمح بالتصريحات الضريبية عن بعد، وهذا في إطار عصنة الإدارة الجبائية واستخدام الوسائل التكنولوجية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة، وكذلك تسهيل عملية تقديم التصريحات الضريبية دون أي ارتباط بالإدارة التقليدية التي لها أوقات محددة للعمل.

وتم الاطلاق الفعلي لنظام المعلومات الجبائي "جبائتك" في سنة 2017 من خلال تجربته كمرحلة أولى في مركز الضرائب للجزائر شرق، وبعد ذلك تم العمل على توسعت استعماله عبر مراحل ليشمل المكلفين التابعين لأغلب الإدارات الجبائية عبر الوطن، وعملية التوسعة لازالت قائمة.

ويمكن للمكلفين التصريح بالتزاماتهم الضريبية عن طريق الموقع الإلكتروني (<https://jibayatic.mfdgi.gov.dz>)، وتتميز عملية إيداع التصريحات بالسهولة والبساطة فما على المكلف سوى إدخال المبلغ الخاضع للضريبة بينما تتكفل خوارزميات الموقع بحساب مبلغ الضريبة الواجب دفعه. كما تم استحداث بموجب المادة 16 من قانون المالية لسنة 2021 التصريح الإلكتروني للميزانية الجبائية.

4.3. الدفع الإلكتروني: يعتبر دفع الضرائب من بين المشاكل التي يعاني منها المكلفون بالضريبة فتزيد طرق الدفع التقليدية للضرائب من الضغوطات على المكلفين، ولهذا عملت الإدارة الجبائية الجزائرية كمرحلة أولى على توفير خدمة الدفع الإلكتروني للضرائب للمؤسسات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات على أن تعمم هذه العملية على جميع الإدارات الجبائية خلال فترات لاحقة.

#### 4. الإطار التطبيقي للدراسة:

1.4. مجتمع الدراسة: شملت الدراسة الميدانية موظفي الإدارات الجبائية لأربع ولايات.

الجدول 01: "مجتمع الدراسة"

المؤسسة	الاستثمارات الموزعة
مركز الضرائب "قسنطينة"	20
مركز الضرائب "سطيف"	60
مركز الضرائب "برج بوعرييج"	48
مركز الضرائب "البويرة"	12
المركز الجوي للضرائب "البويرة-عين بسام"	21
الاستبانات الالكترونية	28
<b>المجموع</b>	<b>189</b>

المصدر: من إعداد الباحثين.

2.4. عينة الدراسة: لقد تم توزيع (189)، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول 02: "مجتمع الدراسة"

النسبة %	التكرار	البيان
100%	189	الاستثمارات الموزعة
91.53%	173	الاستثمارات المسترجعة
8.47%	16	الاستثمارات غير مسترجعة
06.36%	11	الاستثمارات الملغاة
93.64%	162	الاستثمارات الصالحة للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين.

الملاحظ من خلال الجدول 02 أن عدد الاستثمارات الموزعة بلغ (189) استثمارة والتي تم تحصيل منها 173 من أفراد العينة و16 استثمارة فقداها نتيجة الأهمال، والملاحظ أن نسبة الاستثمارات الصالحة للتحليل تمثل 93.64% من إجمالي الاستثمارات المسترجعة وهي نسبة جيدة للتحليل.

3.4. الحدود الزمنية للدراسة:

تمثلت الحدود الزمنية للدراسة في الفترة الممتدة بين شهري فيفري وماي من سنة 2021.

#### 4.4. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات حيث تم تجميع وتبويب إجابات أفراد العينة في برنامج spss25 والذي يتيح جملة من الأساليب الإحصائية للمساعدة على التحليل الجيد لمخرجات الاستبيان، ومن هذه الأساليب نجد:

- معامل الفا كرونباخ: من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة والاستقرار في النتائج المتحصل؛  
- الصدق الظاهري: الصدق العيني الذي يتطلب قيام الخبراء بالتحكيم على الفقرات وتقدير مدى قياسها كما تبدو ظاهريا للسمة التي أعدت لقياسها؛  
- المتوسطات الحسابية: استعمال المتوسط الحسابي لمعرفة الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة؛

- الانحراف المعياري: كمؤشر لقياس مدى الاتساق المتوفر بين إجابات عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستمارة؛

- اختبار الانحدار الخطي البسيط: لمعرفة العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع؛  
- اختبار الفرضيات: تم استخدام One Sample T-test لاختبار (T) للعينة الواحدة من أجل اختبار الفرضيات.

#### 5.4. الخصائص السيكومترية:

- الثبات: للتأكد من ثبات الاستبيان تم الاعتماد على معامل الفا كرونباخ، حيث كلما اقترب من الواحد وكان مرتفعا فإن هذا يعتبر مؤشرا جيدا على ثبات الاستبيان، وبالتالي صلاحيته وملائمة الأداة لأغراض الدراسة. والجدول 03 يبين اختبار الثبات للمتغيرات.

الجدول 03: "اختبار الثبات للمتغيرات"

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات $\alpha$ كرونباخ
العوامل التقنية المساعدة في التطبيق الأمثل للإدارة الجبائية الإلكترونية	07	0.732
درجة مساهمة الإدارة المركزية في دعم الإدارة الإلكترونية	07	0.750
دافعية موظفي الإدارة الجبائية للمساهمة في التطبيق الفعال للإدارة	08	0.675

		الالكترونية
0.603	06	آليات تحسين الخدمات الالكترونية للإدارة الجبائية
<b>0.855</b>	<b>28</b>	<b>معامل الثبات الاجمالي</b>

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج *spss*

نلاحظ من خلال الجدول 03 أن معاملات ثبات متغيرات الدراسة تراوحت بين 0.603 و0.750 بينما بلغ معامل الاستبانة ككل (0.855)، وهي أعلى من الحد الأدنى المقبول (60%)، وهذا يدل على ثبات أداة الدراسة، وقد أكد (Malhotra, 2010) أن شرط ثبات أداة الدراسة يتحقق إذا كان معامل الثبات ألفا كرونباخ أكبر أو يساوي 0.60.

- **الصدق الظاهري:** للتأكد من صدق الاستمارة تم عرضها على خبراء مختصين في مجال الجبائية لإبداء رأيهم في مدى دقة ووضوح العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة، وقد استجبتنا لآراء المختصين في ظل التوجيهات والملاحظات التي أبدوها لنا، وقمنا بإجراء التعديلات في فقرات ومحاور الاستبيان، وبعد إجراء التعديلات تم التوصل إلى الاستمارة في صورتها النهائية.

#### 6.4. تحليل الخصائص الوصفية لعينة الدراسة

##### الجدول 04: "وصف أفراد عينة الدراسة"

المتغيرات	الفئة	التكرارات	النسبة
الجنس	ذكر	95	58.6
	أنثي	67	41.4
العمر	أقل من 30 سنة	17	10.5
	من 30 إلى 39 سنة	67	41.4
	من 40 إلى 49 سنة	61	37.6
	50 سنة فأكثر	17	10.5
المستوى العلمي	دراسات عليا	25	15.4
	مستوى جامعي	101	62.3
	مستوى ثانوي	36	22.2

33.3	54	المصلحة الرئيسية للتسيير	المصلحة الوظيفية
30.2	49	المصلحة الرئيسية للرقابة والبحث	
8	13	المصلحة الرئيسية للمنازعات	
16	26	القباضة	
5.6	9	مصلحة الاستقبال والإعلام	
6.8	11	مصلحة الإعلام الآلي والوسائل	
17.9	29	اقل من 5 سنوات	الخبرة
27.2	44	من 05 إلى 10 سنوات	
23.4	38	من 11 إلى 20 سنة	
31.5	51	أكثر من 20 سنة	
75.3	122	مركز الضرائب cdi	الإدارة الجبائية
24.7	40	المركز الجوّاري للضرائب cpi	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج *spss*

نلاحظ من خلال الجدول 04 توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي أن أغلب أفراد العينة جامعيون حيث بلغ عددهم (137) فردا وهو ما يعادل نسبة 84.6% وهي نسبة جيدة، وهذا يدل على قدرة أفراد العينة على فهم أسئلة الاستبانة، كما يلاحظ من خلال الجدول أن 31.5% من المستجوبين يملكون خبرة أكثر من 20 سنة وهذا ما يعزز الثقة بإجابات العينة.

#### 7.4. اختبار التوزيع الطبيعي:

قبل البدء في اختبار الفرضيات يجب التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي فقمنا باختبار كمولغروفسمترنوف، والجدول الآتي يبين ما تم التوصل إليه:

#### الجدول 05: "اختبار التوزيع الطبيعي"

اسم المتغير	عدد الفقرات	قيمة z	قيمة مستوى الدلالة (sig)
الاستمارة ككل	28	0.049	0.200

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج *spss*

من خلال نتائج اختبار (s) للتوزيع الطبيعي تبين أن نتيجة اختبار الاستمارة ككل قدرت بـ 0.200 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، مما يدل أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن استخدام الاختبارات المعملية لاختبار فرضيات الدراسة.

#### 8.4. تحليل الانحدار الخطي البسيط واختبار الفرضيات:

- تحليل الانحدار الخطي البسيط: لعرض قياس علاقة الارتباط بين فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية وتحسين الخدمات الجبائية استخدمنا نموذج الانحدار الخطي البسيط ويمكننا تقدير النموذج كالاتي:

$$y = f(x_i) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \varepsilon_i$$

=Y القيمة التقديرية للخدمات الجبائية؛

=Xi = فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية.؛

**B1:** الميل الحدي لفعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية، ويعني أنه كلما زاد مستوى فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية تغير مستوى الخدمات الجبائية بقيمة **B1**؛

$\varepsilon_i$  الخطأ المعياري؛

**B0:** مستوى الخدمات الجبائية في حالة غياب فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية.

الجدول 06: "الارتباط بين فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية وتحسين الخدمات

#### الجبائية"

نموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد المعدل R <sup>2</sup>	خطأ قياسي في التقدير
1	0,755	0,569	0,567	0,31555

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج *spss*

نلاحظ من خلال الجدول 06 وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية) والمتغير التابع (الخدمات الجبائية) حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون الخطي  $R=0.755$ ، ونستنتج من ذلك أنه كلما كانت عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية فعالة في المراكز الجبائية كلما زاد مستوى الخدمات الجبائية، كما بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2=0.569$ ، وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 56.9% من تباين المتغير التابع وتدل

قيمة R2 على فعالية مقبولة للنموذج المقترح، بحيث أن فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية تؤثر على الخدمات الجبائية بنسبة 56.9%. وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى بقيمة 43.1% تؤثر على فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية، أما معامل التحديد المصحح فقد بلغ 0.567 وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر 56.7% من التغير الحقيقي الحاصل في المتغير التابع أما الخطأ قدر بـ 0.31 فقط.

الجدول 07: "اختبار تباين فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية وتحسين الخدمات الجبائية"

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	المربعات الوسطى	فيشر	مستوى الدلالة
تراجع	21,069	1	21,069	211,601	0,000
المتبقي	15,931	160	0,100		
المجموع	37,000	161			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج *spss*

نلاحظ من خلال الجدول 07 أن قيمة فيشر المحسوبة (211.601)، وهي أكبر من قيمة فيشر الجدولية (3.90) عند درجة حرية 160، وهذا يدل على أن النموذج دال إحصائياً، كما بلغت قيمة (Sig=0.000) وهي أقل من 0.05 وهذا يعني أن مستويات المعنوية عالية جداً وأن النموذج الكلي صالح ويمكن الاعتماد عليه.

الجدول 08: "اختبار الانحدار الخطي البسيط"

النموذج	معاملات		معاملات قياسية	t	مستوى الدلالة
	B	الانحراف المعياري			
المتغير المستقل	1.339	0,132		10,154	0,000
X	0,627	0,043	0,755	14,547	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج *spss*

نلاحظ من خلال الجدول 08 قيمة معامل الانحدار الخطي البسيط ( $\beta$ ) (1.339) وقيمة معامل الانحدار (a) (0.627)، وبما أن قيمة معامل الانحدار موجبة هذا يعني أن زيادة فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية بوحدة يؤدي ذلك إلى زيادة المتغير التابع (تحسين الخدمات الجبائية) بقيمة (0.627). ويمكن تقدير معادلة نموذج الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

$$y = 1.339 + 0.627 X_i + \epsilon_i$$

- اختبار الفرضيات:

✓ اختبار الفرضية الأولى:

$H_0$ : لا توفر الإدارة الجبائية الجزائرية عوامل تقنية فعالة وبمستوى يسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

الجدول 09: "اختبار (T) للعينة الواحدة (One Sample T-test)"

رقم الفرضية	قيمة T المحسوبة	درجات الحرية DF	الدلالة	النتيجة
01	48.66	161	0.000	رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج *spss*

نلاحظ أن قيمة t المحسوبة (48.66)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية عند درجة الحرية 161 وعند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي توفر الإدارة الجبائية الجزائرية عوامل تقنية فعالة، وبمستوى يسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

✓ اختبار الفرضية الثانية:

$H_0$ : لا تساهم الإدارة المركزية بمستوى مقبول في دعم وتشجيع الإدارة الإلكترونية.



الجدول 10: "اختبار (T) للعينة الواحدة (One Sample T-test)"

رقم الفرضية	قيمة T المحسوبة	درجات الحرية DF	الدلالة	النتيجة
02	54.819	161	0.000	رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ أن قيمة t المحسوبة (54.819)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية عند درجة الحرية 161 وعند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي أن الإدارة المركزية تساهم بمستوى مقبول في دعم وتشجيع الإدارة الإلكترونية. ✓ اختبار الفرضية الثالثة:

$H_0$ : لا يساهم موظفو الإدارة الجبائية الجزائرية بشكل فعال في تحقيق الإدارة الإلكترونية.

الجدول 11: "اختبار (T) للعينة الواحدة (One Sample T-test)"

رقم الفرضية	قيمة T المحسوبة	درجات الحرية DF	الدلالة	النتيجة
03	66.80	161	0.000	رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول 11 أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية عند درجة الحرية 161 وعند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي يساهم موظفو الإدارة الجبائية الجزائرية بشكل فعال في تحقيق الإدارة الإلكترونية. ✓ اختبار الفرضية الرابعة:

$H_0$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية وتحسين الخدمات الجبائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

نلاحظ من خلال الجدول 08 أن قيمة t المحسوبة بلغت (14.547)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية (1.92) عند درجة الحرية 161 وعند مستوى الدلالة (sig=0.000)، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية وتحسين الخدمات الجبائية عند مستوى معنوية (0.05)  $(\alpha \leq)$ .

#### 5. الخاتمة:

أردنا من خلال دراستنا هذه تسليط الضوء على مدى فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية، وإبراز الدور الذي تلعبه هذه الأخيرة في تحسين الخدمات الجبائية، وللحصول على نتائج واقعية لدراستنا تم إجراء دراسة استطلاعية على عينة من الإدارات الجبائية الجزائرية التي تم فيها تطبيق الإدارة الإلكترونية، وقد توصلنا من خلال دراستنا هذه إلى مجموعة من النتائج وهي:

- توفر الإدارة الجزائرية عوامل تقنية فعالة بمستوى يسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- تساهم الإدارة المركزية بمستوى مقبول في دعم وتشجيع الإدارة الإلكترونية؛
- يساهم موظفو الإدارة الجبائية بشكل فعال في تحقيق الإدارة الإلكترونية؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية وتحسين الخدمات الجبائية عند مستوى معنوية (0.05)  $(\alpha \leq)$ .

ومن خلال هذه الدراسة يمكننا تقديم الاقتراحات التالية:

- توفير الإدارة الجبائية الجزائرية لوسائل تكنولوجية أكثر تطورًا لزيادة فعالية الإدارة الجبائية الإلكترونية وتحسين نوعية الخدمات الجبائية المقدمة للمكلفين؛
- توفير دورات تدريبية أكثر ملاءمة للموظفين، وهذا لزيادة فعاليتهم وتحسين الخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية؛
- التقليل من الأعطال المتكررة في المواقع الإلكترونية التي يتم من خلالها تقديم الخدمات الإلكترونية، وهذا لزيادة ثقة المكلفين في هذه الخدمات؛
- سن قوانين تحمي بشكل أكبر التعاملات الإلكترونية؛

- تحويل جميع الخدمات التي لازالت تقدمها الإدارات الجبائية بشكل تقليدي الى خدمات الكترونية؛

- تعميم خدمة الدفع الإلكتروني على جميع الإدارات الجبائية.

## 6. قائمة المراجع:

- الأسناوي، جلال فاروق أحمد، (2020)، الإدارة الإلكترونية، دار الجديد للنشر والتوزيع، الجزائر.
- الزبيدي، عبد الباسط علي جاسم، (2014)، لتطورات المالية الدولية الحديثة وأثرها على التشريع الضريبي، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- بومران، سمية، (2014)، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، مكتبة القانون والاقتصاد، السعودية.
- سر محمد، عبد العال، (2016)، الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
- فداء، حامد، (2015)، الإدارة الإلكترونية -الأسس النظرية والتطبيقية-، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، الأردن.
- بن عبيد، عبد الباسط، (2019)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر (أطروحة دكتوراه)، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- وصيف فائزة، خير الدين، (2021)، عصرنة الإدارة الجبائية كآلية لدعم فعالية الرقابة الجبائية في الجزائر (أطروحة دكتوراه)، قسم علوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر، الجزائر.

- عبان، عبد القادر، (2016)، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر (أطروحة دكتوراه)، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- رحمانى، سناء، (2017)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة كوندور- (أطروحة دكتوراه)، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- بن علي إحسان وطوال هبة، (2019)، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق رضا الزبون، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 13 (العدد 03)، الصفحات 14-28.
- حاجي نذير، (2020)، عمليات ترشيد القرارات الادارية في ظل الادارة الالكترونية ببلدية البلدية، مجلة آفاق علوم الادارة والاقتصاد، المجلد 04 (العدد02)، الصفحات 109-127.
- يحيواوي محمد، (2019)، الإدارة الإلكترونية كآلية للارتقاء بالخدمة العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 03 (العدد02)، الصفحات 623-637.
- بيان (2021)، خطوات الحصول على رقم التعريف الجبائي، رقم التعريف الجبائي على الخط: [/https://nifenligne.mfdgi.gov.dz](https://nifenligne.mfdgi.gov.dz)
- بيان (2021)، رقم التعريف الضريبي، البوابة الجزائرية لإنشاء المؤسسات: [http://www.jecremonentreprise.dz/index.php?option=com\\_contentview=ar&lang=ar&Itemid=623&id=1791&ticle](http://www.jecremonentreprise.dz/index.php?option=com_contentview=ar&lang=ar&Itemid=623&id=1791&ticle)