

أثر تطبيق معايير الايزو 9001:2015 في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الاردنية الهاشمية على مستوى جودة الخدمات المقدمة

The Effect of Applying ISO 9001: 2015 standards in the directorates and centers of the Income and Sales Tax Department in the Hashemite Kingdom of Jordan on the quality of services provided

د.وفاء خالد عبد الهادي الحسامي

wafaalhusami@gmail.com دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، المملكة الاردنية الهاشمية،

تاريخ النشر: 2020/06/30

تاريخ القبول: 2020/06/01

تاريخ الاستلام: 2020/05/25

Abstract :

المخلص:

The aim of this study is to identify the effect of applying ISO 9001: 2015 standards in the directorates and centers of the Income and Sales Tax Department in the Hashemite Kingdom of Jordan on improving the quality of services provided. The study used a descriptive and analytical approach. The sample was randomly selected, which consisted of (616) individual. And to achieve the study, the researcher developed a questionnaire that consisting of (16) question. The quality of tax services has been measured by identifying the gap between the actual performance and the expected performance while delivering the service. The data was analyzed by using the statistical program (SPSS), and calculate arithmetic mean, standard deviation, iterations, T-test and ANOVA. The results showed that was good effect for applying the ISO 9001: 2015 standards on the quality of tax services. The Income and Sales Tax Department is committed to apply ISO 9001: 2015 standards.

Keywords: ISO9001:2015;Quality; Tax Services; Income and Sales Tax Department.

Jel Classification Code: H20,L38,L80

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر تطبيق معايير الايزو 9001:2015 في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الاردنية الهاشمية على مستوى جودة الخدمات المقدمة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تشكلت عينة الدراسة من 616 مشاركا والتي تم اختيارها بشكل عشوائي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة مكونة من (16) فقرة، تم قياس جودة الخدمات الضريبية من خلال رضا متلقي الخدمة عن طريق مقياس الفجوات بين الاداء الفعلي و الاداء المتوقع اثناء تلقي الخدمة. تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات واختبارات (T-test) وتحليل التباين الاحادي المصاحب (One Way ANOVA). تم التوصل الى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر لتطبيق معايير الايزو 9001:2015 في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الاردنية الهاشمية على مستوى جودة الخدمات المقدمة. تلتزم دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الاردنية الهاشمية بتطبيق معايير الايزو 9001:2015 في جميع مراكزها ومديرياتها ومراكزها وان تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة تعمل على تحقيق رضا متلقي الخدمة و المساهمة في تحسين الاداء المؤسسي للدائرة بشكل عام .

الكلمات الدالة : الايزو 9001:2015، الجودة، الخدمات الضريبية، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

تصنيف H20,L38,L80:JEL

1. مقدمة :

لقد زادت توقعات العملاء في الفترة الاخيرة فيما يتعلق بالجودة هذا مع ازدياد المنافسة العالمية والتطور للخدمات الجديدة والمبتكرة دائماً في جميع المجالات مع ارتباط المنظمات بضرورة مواكبة العصر والتطور والاتجاه ايضا نحو وتحسين الخدمات واستثمار الموارد وتوظيفها نحو تحقيق اهدافها بكفاءة وفاعلية لهذا وسعياً نحو تحقيق رضا العملاء والعاملين في المؤسسات من اجل تحقيق رضا المجتمع ككل وخصوصاً متلقي الخدمات في القطاع الضريبي الحكومي .

أن إدارة الجودة وتطبيق معاييرها تمثل أحد أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي تستهدف سريان الجودة في كافة قطاعات وأقسام المنظمة بشكل شامل وبصورة تضامنية بين كافة المستويات والتخصصات مع التحسين المستمر. والجودة تعتبر أداة استراتيجية تنافسية وأساس لفلسفة إدارية شاملة ترمي إلي جودة الأداء والمنتج ورضا العملاء و هدفها هو جعل الثقافة التنظيمية أكثر إيجابية نحو التطوير ،لذلك علينا بناء ثقافة مؤسسية تكون لبذل الجهد اللازم للتطوير وأكثر تحفيزاً لتطبيق الجودة وتكون الموجه لنشاطات الافراد ، ويتحقق ذلك عندما تتخذ الإدارة الخطوات الضرورية لتحسين أداء المدراء والإداريين والموظفين داخل المؤسسة.لذلك تسعى الكثير من المؤسسات للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لتصل الى درجة التميز لذلك تقوم المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة ومعاييرها بوصفها استراتيجية مهمة تساعد على تلبية احتياجات ورغبات وتوقعات متلقي الخدمة . (بركات،2007) (طعامنه،2001).

أن الاهتمام بجودة الخدمات ليس موضوعاً جديداً ، لكن الجديد يكمن في عملية استخدام الطرق العلمية والأساليب الاحصائية الحديثة لتطبيق برامج ومعايير إدارة الجودة، وكذلك في وضع المعايير الملائمة وتقييم مستويات الأداء والمحافظة على مستويات عالية من الأداء الإداري والفني من خلال تطبيق تلك البرامج والمعايير، وعليه فإن الدراسة تسعى الى تبني مقياس الادراكات والتوقعات (الفجوة) الذي وضع لغايات قياس جودة الخدمات. (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985).

لذا أصبح من الضروري اعتماد نظام إدارة الجودة (ISO 9001) كمدخل رئيسي إلى التطوير والتحسين المستمر الذي يشمل كافة مراحل الاداء ويشكل مسؤولية تضامنية بين الادارة العليا وكافة الادارات والموظفين سعياً للحفاظ على رضا متلقي الخدمة والمراجعين، لذا كان الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو تقديم إطار نظري عن مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخل إداري حديث يركز و بصورة أساسية على جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وكيفية الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة، باعتبار ان النظام الضريبي الأمثل هو ذلك الذي يعبر عن حالة انسجام بين الإدارة الضريبية والمكلف والتشريعات الضريبية وهذا من خلال قانون ضريبي جيد و ملائم ومكلف ملتزم، وعلاقة وثيقة وشفافة بين المكلف والإدارة، ولكن في كثير من الأحيان لا تتسجم هذه المكونات مع بعضها، فتظهر المشاكل التي إحداها ضعف درجة الالتزام الضريبي، فتعكس على فعالية أداء دائرة الضريبة في قيامها بمهامها، مما يؤزم العلاقة بين الطرفين، و هذا يرجع إلى السلوك السلبي

و النظرة العدوانية من قبل المكلف بالضريبة تجاه دائرة الضريبة، معبرا عن رفضه للضريبة في حد ذاتها، ففي جميع دول العالم تسعى دائرة الضريبة باستمرار وبشتى الوسائل لتحصيل الضرائب لحماية موارد الدولة والحفاظ عليها، دون مراعاتها للأثر السلبي الذي ينجم عن ذلك اتجاه المكلفين، مما جعل نظرة كل منهما اتجاه الآخر تتغير نتيجة المعاملة بينهما. لذا فإن الغاية الأساسية التي تهدف إليها الإصلاحات الضريبية، تكمن في تحسين العلاقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة والمعاملة التي تربطهما ببعض، لذلك نجد الدول في سعي مستمر من أجل تحقيق ذلك. فالحل الأفضل لذلك هو اعتماد معايير الجودة للوصول الى رضا المكلفين من خلال تحقيق الجودة في الخدمة المقدمة لهم . لذلك عملت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على تكليف مديرية خدمات المكلفين والثقافة الضريبية منذ عام (2005) على تطبيق معايير الجودة من خلال نظام لإدارة الجودة، وتم بشكل متدرج ومستمر اعتماد تلك المعايير كحجر اساس ومرجع ودليل لكافة الخدمات والعمليات التي تتم في الدائرة للوصول الى الغاية المرجوة وهي نشر ثقافة الجودة في كافة مرافق الدائرة للوصول الى ميزه ملموسة في جودة الخدمات المقدمة للمكلفين والتي تؤدي في النهاية الى رضا المكلفين وبناء علاقة سليمة تشاركية معهم، علماً بأن دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية حصلت على اخر إصدار لشهادة نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2015) في بداية عام 2017 وتعمل على تطبيق هذه المواصفة مما يؤثر إيجابياً على سير وإجراءات العمل في الدائرة .

ويعمل قسم التطوير التابع الى مديرية خدمات المكلفين والثقافة الضريبية على تحقيق متطلبات نظام إدارة الجودة في جميع المديريات والمراكز من خلال ضباط ارتباط لديهم، تم تأهيلهم للعمل في مجال تدقيق إجراءات الأيزو مما يؤدي إلى توحيد إجراءات العمل في الدائرة من خلال التطبيق الامثل للإجراءات وذلك من خلال التعاميم التي تصدر من قبل القسم لجميع مديريات الدائرة والمراكز لمراجعة الإجراءات عند الحاجة ويتم التواصل معهم من خلال ضباط الارتباط الذين تم تسميتهم في جميع المديريات والمراكز وبالإضافة لمتابعة النماذج واعتمادها وإعطاء أرقام الأيزو حسب الدليل المعتمد في الدائرة والعمل على نشرها وتوثيقها .

2. مشكلة الدراسة وأسئلتها:

بالرغم من وجود العديد من الدراسات في مجال إدارة الجودة الشاملة والتي ربطت إدارة الجودة الشاملة بجودة الخدمات المقدمة إلا أنه لا توجد أي من الدراسات التي تناولت تأثير إدارة الجودة الشاملة على الخدمات المقدمة للمراجعين والمكلفين في القطاع الحكومي وفي الدوائر الضريبية بشكل خاص، لذا جاءت هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الآتي:

ما أثر تطبيق معايير (الايزو 9001:2015) في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الاردنية الهاشمية على مستوى جودة الخدمات المقدمة .

3. فرضية الدراسة :

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى جودة الخدمات المقدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية تعزى الى تطبيق معايير (ISO 9001:2015).

4. هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل عام إلى قياس أثر تطبيق معايير (الايزو 9001:2015) في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الاردنية الهاشمية على مستوى جودة الخدمات المقدمة.

5. أهمية الدراسة :

تعد هذه الدراسة حسب علم الباحثة من الدراسات القليلة التي تناولت قياس اثر تطبيق معايير (الايزو 9001:2015) في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الاردنية الهاشمية على مستوى جودة الخدمات المقدمة و تسهم كذلك في دعم القاعدة المعرفية للمهتمين في التعرف إلى فاعلية تطبيق معايير الجودة ومعايير (الايزو 9001:2015) في القطاع الحكومي والضريبي تحديداً . وتعمل هذه الدراسة على تمهيد الطريق أمام الدراسات اللاحقة التي تتناول هذا الموضوع كون هذه الدراسة من الدراسات الحديثة. وتستمد هذه الدراسة أهميتها من النتائج التي توصلنا إليها ومدى الفائدة المرجوة من هذه النتائج، حيث من المؤمل أن تكون هذه الدراسة مرجعاً للباحثين في المملكة الاردنية الهاشمية والعالم العربي، مما يثري المكتبة العربية من المراجع حول هذا الموضوع وباللغة العربية، كما سيستفيد من هذه الدراسة جميع اصحاب القرار.

6. مصطلحات الدراسة:

معايير الجودة: الجودة هي إنتاج منتج خالي من العيوب (Wilkinson & Josephine, 2001) وتعرف المعايير بأنها مجموعة من الخصائص، والسمات، والمواصفات المطلوب توافرها في النظام الكامل لل مؤسسة؛ بهدف تحقيق الجودة الشاملة، علماً بأن هذه الصفات، والخصائص تشمل: مدى تهيئة البيئة، والمناخ المناسب، وتحديد المتطلبات التي يحتاجها العميل، أو المستفيد من عمل المؤسسة، بالإضافة إلى التخطيط لجودة الأهداف ، وجودة كل من الإدارة، والخط، ومحتوى البرامج في المؤسسة، وتحديد مدى جودة الكادر المؤسسي، ومدى ملاءمة المنشأة لمتطلبات العمل.

نظام الايزو ISO : هو عائلة معايير أساسية عالمية، تتضمن مجموعة من المعايير ضمن نظام إدارة الجودة ومقاييس الايزو تصدرها وتحفظ بها المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس، وتعتبر المواصفة (ISO9001) من أهم المواصفات المعروفة التي أصدرتها المنظمة العالمية للتقييس وتساعد هذه المواصفة على تطبيق نظام إدارة الجودة أي ما يجب أن تفعله المنظمة لتعزيز رضا العميل وتحقيق التحسين المتواصل للأداء، ويمكن تطبيق هذه المواصفة في أي منظمة سواء كانت صغيرة أو كبيرة ومهما كانت منتجاتها أو خدماتها.

الخدمات الضريبية: تعرف الخدمة بأنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة وان انتاجها غير مرتبط بمنتج مادي ملموس ولا تنتج عنها أي ملكية. وتعرف الخدمات الضريبية بأنها مجموع الخدمات التي توفرها دائرة ضريبة الدخل والمبيعات للمراجعين.

دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية : نشأت كقسم يتبع لوزارة المالية عام 1933 بعد صدور أول قانون لضريبة الدخل ثم أصبحت دائرة مستقلة في عام 1951 ثم اندمجت عام 2004 بموجب القانون تحت اسم دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، تكون مسؤولة عن تطبيق قانوني الدخل والمبيعات في الاردن، ويتبع لها (16) مركزاً ومديرية منتشرة في جميع انحاء المملكة الاردنية الهاشمية لتقديم الخدمات الضريبية للمراجعين.

7. حدود الدراسة:

▪ **الحدود البشرية والمكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الأردنية الهاشمية.

▪ **الحدود الزمانية:** عام 2018.

8. الإطار النظري والدراسات السابقة:

يتضمن هذا الجزء مراجعة للإطار النظري المتعلق بمحاور هذه الدراسة.

أولاً : الإطار النظري:

مفهوم ادارة الجودة: يستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن منتج جيد أو خدمة جيدة، لكن 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 وتوفر المنتج أو الخدمة بالكمية المطلوبة والوقت المناسب.(درادكه، شيلي2002).

تطور مفهوم الجودة: ظهر مفهوم الجودة وتحسينها لأول مرة في اليابان، وذلك في بداية القرن العشرين ثم انتشر بعد ذلك في شمال أمريكا ودول أوروبا الغربية إلى أن أصبح موضوع العصر، حيث تجسد في نهج إداري قام بتطوير مفهوم الإدارة القديم ليتماشى مع التوجهات المعاصرة التي تؤكد على تحقيق الجودة العالية لكسب رضا العملاء، ومما ساعد على انتشار هذا المفهوم خسارة المؤسسات الأمريكية والأوروبية لجزء من حصصها في الأسواق العالمية والمحلية لصالح المؤسسات اليابانية التي اتخذت الجودة كجسر تعبر من خلاله إلى الأسواق العالمية وإلى تحقيق رضا العملاء في حين أن المؤسسات العالمية الأخرى وخاصة الأمريكية، كانت تولي اهتمامها الأول لمسألة العلاقة بين الإنتاجية والتكلفة على اعتبار أن السعر هو هاجس العميل الأول.

عناصر إدارة الجودة: ان نظام ادارة الجودة عبارة عن نموذج متكامل يتطلب توفر عناصر تحتاج إلى الربط والتكامل من أجل تحقيق أهداف نظام الجودة، هذه العناصر تتمثل فيما يلي:(حمود،2005).

- عملية الجودة: وتشمل تطبيق نظام الجودة على كل العمليات.
- التكنولوجيا : يتمثل هذا النظام الفرعي لإدارة الجودة الشاملة.
- الهيكل التنظيمي: من مسؤوليات الافراد العاملين التي تتم داخل المؤسسة.
- نظام الافراد : العاملين في المؤسسة ويجب تغيير ثقافتهم نحو الجودة.

- المهام :تشمل مهام الجودة ومهام الاعمال .

مبادئ ادارة الجودة: التركيز على العاملين، القيادة ، مشاركة العاملين، مفهوم العملية، إدارة العلاقات، القرار المبني على الدليل والتحسين.(زيدان،2009).

نظام الايزو ISO : يعتبر من عائلة معايير أساسية عالمية تتضمن مجموعة من المعايير ضمن نظام إدارة الجودة، ومقاييس الايزو تصدرها المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس يتم تحديث القواعد المتبعة فيها بحسب المتطلبات التي يُتفق عليها دوليا وهي توجيهات للتطبيق في المؤسسات بغرض تحسين الجوده، (www.iso.ch).

نظام الايزو (ISO): مجموعة من الشهادات تدل على تطبيق نظام توكيد الجودة في المؤسسة الحاصلة عليها. فهي تعمل على ضمان تأكيد لطرف ثالث بقدرة المؤسسة التي تحصل عليها على تلبية المواصفات المطلوبة للجودة في المنتج والخدمة الذي تقدمه.(العزاوي،2002).

أهمية نظام الآيزو (ISO 9000) ضمن أربعة مرتكزات رئيسية هي:

- جودة المنتج أو الخدمة: وهذا يتم من خلال المراجعة الدورية لطرق وأساليب الإنتاج وتحسينها.
- المنافسة: الإبقاء على مستوى عالي من الجودة .
- خدمة الزبائن: بعض الجهات تطلب أن يكون المصدر حاصلا على شهادة الآيزو.
- الإنتاجية والربحية: وتتم عن طريق زيادة فعالية المؤسسة من خلال جودة تؤدي إلى زيادة حجم المبيعات وتحقيق الأرباح أو توسيع نطاق الخدمة وجودتها.

ويمكن تحديد أهمية تطبيق نظام إدارة الجودة (ISO 9001) كما اوردها (العتيبي،2013):

- نظام توثيق يوضح المسؤوليات ويعمل على التنسيق بين أقسام وادارت المنظمة.
- تحسين وعي العاملين بالمؤسسات ،ثبات جودة المنتج أو الخدمة،خفض تكلفة المنتج أو الخدمة.
- تحقيق متطلبات ومقومات رضا العميل، التطوير المستمر للمنتجات والخدمات.

الخدمة: تعتبر الخدمة نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة، كما انها معاملة منجزة من طرف المؤسسة بحيث لا ينتج عن التبادل تحويل الملكية كما في السلع الملموسة .(زيدان،2009).

جودة الخدمة: لقد ازداد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية ، كما أصبح العملاء أكثر إدراكاً واهتماماً بالجودة نظرا للدور الذي تلعبه في أداء الخدمة وتقديمها، وما للجودة من أثر على حجم الطلب على الخدمات، وتعد توقعات وحاجات العملاء عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة، إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمراً صعباً بالنسبة للمؤسسات الخدمية، إذ توجد تحديات لا بد من التعامل معها.(علون،2005).

ابعاد جودة الخدمة:

- الاهتمام بتقليل وقت الانتظار ودقة تسليم الخدمة في الموعد المحدد.
- الإلمام وانجاز الخدمة بجميع جوانبها بشكل كامل.

- التعامل وان يقوم العاملين بالترحيب بكل الزبائن.
- التناسق وتوحيد تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للزبون.
- الدقة وانجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة.
- الاستجابة عن طريق التفاعل بسرعة من العاملين لحل المشاكل المتوقعة.
- سهولة المنال وسهولة الحصول على الخدمة. (علوان، 2005).

خصائص الخدمة الحكومية:

تتميز الخدمات الحكومية كما اشار لها (Kotler, Philip, 2003) بخصائص رئيسية تجعلها متميزة عن السلعة والتي يمكن تحديدها بالآتي:

- الملموسية: وتعني من غير الممكن اختبارها، مشاهدتها. التلازم ترتبط الخدمة عموماً بعملية الاستهلاك المباشر لها، إي أن المنتج يمكن أن يمر بمراح التصنيع والخزن والبيع ثم يتم استهلاكه في المرحلة الاخيرة.
- التباين : يكون من الصعب المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات بذات الخدمة.
- الهلاك: وهي أن الخدمة لا يمكن تخزينها والاحتفاظ بها لحقبة من الزمن. عدم التملك نعني بذلك أن الخدمة يمكن الانتفاع منها ولا يمكن التمتع بامتلاكها.

مقياس جودة الخدمات: قياس جودة الخدمات أصعب بكثير من المنتجات نظراً للطبيعة غير الملموسة للخدمة وفورية انتاجها واستهلاكها. ويستند إلى توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة او التطابق بين هذه التوقعات والادراكات. (الطائي، العلانقي 2009).

الفجوة (لقياس جودة الخدمة)

– ان الفجوة بين توقعات العميل وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات تتكون في حقيقتها من خمس فجوات هي: (العلاق، الزون، 2002)

- الفجوة بين ادراكات الإدارة وبين توقعات العملاء .
- الفجوة بين ادراكات الإدارة وبين المواصفات المحددة للجودة .
- الفجوة بين المواصفات المحددة للجودة وبين ما يُقدم فعلاً.
- الفجوة بين الخدمة المُقدمة وبين الاتصالات الخارجية، بمعنى ان الوعود التي تقدمها المنظمة حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالعملاء تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة .
- الفجوة بين الخدمة المدركة وبين الخدمة المقدمة.

مقياس الأداء الفعلي والأداء المتوقع: تحليل الفجوة هو مقياس يساعد المؤسسات على مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المتوقع وينطوي على تحديد وتوثيق واعتماد الفرق بين متطلبات العمل والقدرات الحالية.

دائرة ضريبة الدخل والمبيعات: اندمجت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في دائرة واحدة إدارياً اعتباراً من (2004/8/16)، قارخياً كانت دائرة ضريبة الدخل قسماً يتبع وزارة المالية عند صدر أول قانون لضريبة الدخل عام 1933 إلى أن أصبحت دائرة مستقلة في عام 1951.

كما تعتمد الدائرة نظام إدارة الجودة الشاملة (ISO 9001) منذ عام (2005)، وكانت الدائرة أول دائرة تطلق خدمات الحكومة الالكترونية على مستوى وزارات ومؤسسات الدولة، ويأتي تقديم هذه الخدمات الالكترونية بهدف تفعيل استخدام التكنولوجيا كوسيلة لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. (www.istd.gov.jo).

ثانياً: الدراسات السابقة ذات الصلة:

من أجل تكوين إطار مفاهيمي تستند إليه الدراسة الحالية ، فقد قامت الباحثة بمسح بعض الدراسات السابقة حول موضوع هذه الدراسة وتم تسلسل عرضها من الأحدث الى الأقدم وعلى النحو الآتي:

1. (Mangula، M ،2013)، Effect of Quality Management Systems (ISO 9001) Certification on Organizational Performance in Tanzania: A Case of Manufacturing Industries in Morogoro.

هدفت الدراسة الى تقييم أثر نظام إدارة الجودة (ISO9001) في تحسين الاداء التنظيمي من حيث نوعية وكمية حجم المنتجات، حيث تم استخدام عينة عشوائية مكونة من (40) شخصاً ، وقد تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام التحليل الوصفي مثل المتوسط والانحراف المعياري واختبار (square-Chi.) ونتيجة الدراسة هو ان جودة المنتجات وكذلك الكمية قد تحسنت في تلك المنظمات التي تم تصديقها مع نظام إدارة الجودة (ISO9001).

2. (Psomas ،Pantouvakis ،Kafetzopoulos ،2012) The impact of ISO 9001 effectiveness on the performance of service companies.

هدفت الدراسة إلى تحديد وقياس فعالية نظام إدارة الجودة (ISO9001) وتحديد أثرها على أبعاد أداء الخدمة للشركات ذات الصلة بجودة المنتج/الخدمة، حيث أجريت دراسة ميدانية باستخدام عينة حجم (110) معتمدة من خدمة الشركات الحاصلة على شهادة (ISO9001) وتم الحصول على البيانات من مديري الجودة للشركات من خلال استبيان منظم، وإجراء التحليل المناسب من أجل تحديد أثر فعالية (ISO9001) على أبعاد أداء شركات الخدمات. وكانت نتائج البحث كما يلي: تم تأكيد فعالية أبعاد (ISO9001) من حيث تقييم درجة تحقيق الاهداف - منع حالات عدم المطابقة - التحسين المستمر - التركيز على رضا العملاء.

3. أجرى (محمود، حسن ،2007) دراسة بعنوان تطبيق وإدارة الجودة الشاملة في جودة مكافحه العدوى ورعاية المرضى وقد تمثلت مشكلة الدراسة في معرفة مدى اهتمام المديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية بأسلوب إدارة الجودة ومدى تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مجال مكافحة العدوى بمستشفيات في منطقة تبوك. وهدفت الدراسة إلى إبراز الواقع الحالي للجودة الشاملة بمستشفيات منطقة تبوك في مجال مكافحة العدوى، والكشف عن نواحي القوة والضعف في برامج الجودة الشاملة بالقطاع الصحي حيث استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الوصفي الميداني، نتائج الدراسة : اهتمام المديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية بأسلوب إدارة الجودة، فاعلية ادارة الجودة الشاملة في جودة مكافحة العدوى بمنطقة تبوك.

4. أجرى (بوخلوة باديس، 2016) دراسة بعنوان أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية: هدفت الدراسة الى الكشف عن أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة وتقييم مدى تبنيها لمفهوم الجودة الشاملة بالإضافة للتعرف على مستوى جودة المنتجات النفطية فيها واعتمدت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (259) فرداً، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات حيث تم التوصل إلى عدد من النتائج من أهمها: أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة بلغ بنسبة 62.4%، بالإضافة الى وجود علاقة ارتباطية بين ادارة الجودة وجودة المنتجات النفطية مع وجود إختلاف ذي دلالة إحصائية في وجهات نظر عينة الدراسة حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة .

5. وأجرى (Young and Wilkinson, 2016) دراسة استهدفت تحديد تطور عملية ممارسات إدارة الجودة في الشركات السنغافورية، استخدم الباحثان منهجية الدراسة الوصفية التحليلية وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة ومن أهم النتائج التي توصلت اليها ما يلي : رغبة الشركات العاملة في تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية، وجود علاقة بين تطبيق ممارسات إدارة الجودة والربحية والحصة السوقية، ووجود علاقة بين ممارسات إدارة الجودة من جهة والأداء المباشر للعمل ورضا متلقي الخدمة بجودة الخدمة من جهة أخرى .

9 . الطريقة والإجراءات:

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة ولتحقيق أهدافها. **افراد الدراسة:** تكونت عينة الدراسة من المراجعين والذين تم اختيارهم بشكل عشوائي (616) فرداً من مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

أداة الدراسة: تم تطوير استبانة لقياس جودة الخدمات وكانت تحتوي على محورين لقياس الفجوة بين الاداء الفعلي والمتوقع لمستوى الخدمات المقدمة، بناءً على نوعية المعاملات التي يراجع بها المكلفين، وبناءً على تصورات الخبراء في هذا المجال، إذ تكونت الاستبانة من أسئلة استفسارية عددها (16) فقرة .

مفتاح تصحيح المقياس: تدرج مقياس جودة الخدمة المستخدم في الدراسة تبعاً لقواعد وخصائص المقاييس (ليكرت الخماسي) كما يلي:

مستوى الجودة					
البديل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1
الأهمية النسبية	0.20	0.20	0.20	0.20	0.20

واعتماداً على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة تم التعامل معها على النحو الآتي وفقاً للمعادلة التالية: القيمة العليا - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي:

$$(1-5) = (3/4) = 1.33 \text{ وهذه القيمة تساوي طول الفئة}$$

- ويعتبر المستوى المنخفض من الجودة $(1.33 + 1.00) = (2.33)$ (1.00 إلى 2.33).

- ويعتبر المستوى المتوسط من الجودة $(3.67) = (1.33 + 2.34)$ (2.34 إلى 3.67).
 - ويعتبر المستوى المرتفع من الجودة (3.68 إلى 5.00).
- ولقياس الفجوة، يتم طرح قيمة المتوسط الحسابي الأداء الفعلي (الواقع)، من قيمة المتوسط الحسابي للأداء للمتوقع (المأمول=5.00) ، والفرق ما بين القيمتين تعتبر (الفجوة)، وإذا كان الفرق دال إحصائي عند مستوى الدلالة (0.05) يستدعي التطوير والتحسين.

صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق الاستبانة تم عرضها بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين والخبراء والمستشارين والاكاديميين من ذوي الاختصاص في الدراسات الادارية والاستراتيجية والتخطيط وإدارة الجودة وعلم النفس لإبداء آرائهم في صدق المضمون و تحديد مدى ملاءمتها ومناسبتها لأغراض قياس الخدمات المقدمة ، ودرجة وضوحها.

10 . متغيرات الدراسة:

تشتمل الدراسة على المتغير المستقل وهو معايير (الايزو 9001:2015)، والمتغير التابع وهو الخدمات الضريبية.

11. المعالجة الإحصائية:

تم إدخال بيانات الاستبانة في البرنامج الإحصائي (SPSS)، قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية (Arithmetic Mean) والانحرافات المعيارية (Standard Deviation) والتكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد الدراسة على أداة الدراسة وذلك من أجل إجراء المقارنات اللازمة. وكذلك تم استخدام اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية ولقياس الفجوة ما بين الواقع والمأمول تم تطبيق اختبارات (T-test).

12. نتائج الدراسة :

سيتم عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة التي هدفت إلى الكشف عن أثر تطبيق معايير (الايزو 9001:2015) في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الاردنية الهاشمية على مستوى جودة الخدمات المقدمة .

أولاً : مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات:

1. تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لواقع الخدمات (الأداء الفعلي) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي :

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الرضا
8	يتعامل الموظفون مع المراجعين بصورة لائقة	4.45	0.79	0.89	1	مرتفع
1	يتم انجاز المعاملات بدقة	4.43	0.81	0.89	2	مرتفع
9	يتمتع موظفو الدائرة بالأناقة وحسن المظهر	4.42	0.81	0.88	3	مرتفع
2	توجد سرعة في انجاز المعاملات	4.40	0.86	0.88	4	مرتفع
3	تقدم الدائرة خدمات واضحة	4.37	0.82	0.87	5	مرتفع
10	يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف	4.35	0.86	0.87	6	مرتفع
11	يقوم الموظف بالإرشاد والتوجيه الصحيح	4.35	0.84	0.87	6	مرتفع
4	نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة	4.34	0.83	0.87	8	مرتفع
12	تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول	4.32	0.90	0.86	9	مرتفع
6	يتم استخدام تقنيات لمساندة ورفع مستوى الخدمة المقدمة	4.29	0.87	0.86	10	مرتفع
5	نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام	4.24	0.89	0.85	11	مرتفع
7	يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل	4.23	0.91	0.85	12	مرتفع
13	تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة	4.03	1.08	0.81	13	مرتفع
16	توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.89	1.20	0.78	14	مرتفع
14	موقع الدائرة مناسب	3.84	1.20	0.77	15	مرتفع
15	تتوفر مواقف للسيارات	3.66	1.23	0.73	16	متوسط
	الدرجة الكلية للرضا	4.23	0.75	0.85		مرتفع

يتضح من الجدول اعلاه أن المتوسطات الحسابية لمستوى واقع الخدمات (الاداء الفعلي) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، تراوحت ما بين (4.45 و 3.66)، حيث كان المتوسط الحسابي للأداء المتوقع بإجمالي (4.23) وبأهمية نسبية بلغت (85%)، وهو من المستوى المرتفع وهذا يدل أن مستوى واقع الخدمات (الاداء الفعلي) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات كان مرتفع المستوى بشكل عام.

2. تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف إلى الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، والجدول التالي يوضح ذلك:

المديرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى
مديرية الزرقاء	4.67	0.50	0.93	مرتفع
مديرية وسط وشرق عمان	4.57	0.51	0.91	مرتفع
مديرية اربد	4.14	0.65	0.83	مرتفع
مديرية غرب عمان	4.10	0.67	0.82	مرتفع
مديرية المكان الواحد	4.07	0.76	0.81	مرتفع

مديرية جنوب عمان	3.98	0.86	0.80	مرتفع
مديرية كبار المكلفين	3.72	0.91	0.74	مرتفع
مديرية شمال عمان	3.57	1.05	0.71	متوسط
المجموع	4.23	0.75	0.85	مرتفع

يظهر الجدول اعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في المديريات التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات، إذ بلغت قيمة الاحصائي (F) (11.501) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.05)، والجدول التالي يوضح دلالة الفروق.

الدالة الاحصائية	F	متوسط المربعات	Df	مجموع المربعات	
.000	11.501	5.426	7	37.985	بين المجموعات
		.472	381	179.767	داخل المجموعات
			388	217.752	المجموع

3. تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لواقع الخدمات (الأداء المتوقع) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الرضا
9	يتمتع موظفو الدائرة بالأناقة وحسن المظهر	4.77	0.93	0.95	1	مرتفع
1	يتم انجاز المعاملات بدقة	4.75	0.96	0.95	2	مرتفع
8	يتعامل الموظفون مع المراجعين بصورة لائقة	4.68	1.08	0.94	3	مرتفع
3	تقدم الدائرة خدمات واضحة	4.65	1.13	0.93	4	مرتفع
2	توجد سرعة في انجاز المعاملات	4.61	1.19	0.92	5	مرتفع
5	نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام	4.61	1.19	0.92	5	مرتفع
11	يقوم الموظف بالارشاد والتوجيه الصحيح	4.59	1.22	0.92	7	مرتفع
10	يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف	4.57	1.24	0.91	8	مرتفع
12	تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول	4.55	1.27	0.91	9	مرتفع
6	يتم استخدام تقنيات لمساندة ورفع مستوى الخدمة المقدمة	4.52	1.31	0.90	10	مرتفع
7	يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل	4.47	1.36	0.89	11	مرتفع
4	نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة	4.43	1.40	0.89	12	مرتفع
13	تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة	4.05	1.70	0.81	13	مرتفع
16	توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.92	1.78	0.78	14	مرتفع
14	موقع الدائرة مناسب	3.68	1.88	0.74	15	مرتفع
15	تتوفر مواقف للسيارات	3.37	1.97	0.67	16	متوسط
	الدرجة الكلية للأداء المتوقع	4.39	0.94	0.88		مرتفع

يتضح من الجدول اعلاه أن المتوسطات الحسابية لـ (الاداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، تراوحت ما بين (4.77 و 3.37)، حيث كان المتوسط الحسابي لـ (الأداء المتوقع) (4.39) وبأهمية نسبية بلغت (88%)، وهو من المستوى المرتفع، وهذا يدل أن (الاداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات كان مرتفع المستوى بشكل عام.

4. تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف على الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، والجدول التالي يوضح ذلك:

المديرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى
مديرية الزرقاء	4.92	0.39	0.98	مرتفع
مديرية وسط وشرق عمان	4.66	0.56	0.93	مرتفع
مديرية جنوب عمان	4.58	0.90	0.92	مرتفع
مديرية شمال عمان	4.30	1.15	0.86	مرتفع
مديرية اربد	4.28	0.72	0.86	مرتفع
مديرية المكان الواحد	4.21	1.00	0.84	مرتفع
مديرية كبار المكلفين	3.90	1.19	0.78	مرتفع
مديرية غرب عمان	2.15	1.25	0.43	منخفض
المجموع	4.39	0.94	0.88	مرتفع

يُظهر الجدول اعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى (الأداء المتوقع) في المديريات التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات، إذ بلغت قيمة الاحصائي (F) (22.167) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.05)، والجدول التالي يوضح دلالة الفروق.

مجموع المربعات	Df	متوسط المربعات	F	الدلالة الاحصائية
99.449	7	14.207	22.167	.000
244.180	381	.641		
343.629	388			

ثانياً: مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات:

1. تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لواقع الخدمات (الأداء الفعلي) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الرضا
1	يتم انجاز المعاملات بدقة	4.48	0.78	0.90	1	مرتفع
2	توجد سرعة في انجاز المعاملات	4.43	0.75	0.89	2	مرتفع
4	نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة	4.41	0.76	0.88	3	مرتفع
3	تقدم الدائرة خدمات واضحة	4.38	0.78	0.88	4	مرتفع
5	نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام	4.38	0.77	0.88	4	مرتفع
9	يتمتع موظفو الدائرة بالأناقة وحسن المظهر	4.34	0.76	0.87	6	مرتفع
8	يتعامل الموظفون مع المراجعين بصورة لائقة	4.32	0.76	0.86	7	مرتفع
6	يتم استخدام تقنيات لمساندة ورفع مستوى الخدمة المقدمة	4.29	0.79	0.86	8	مرتفع
10	يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف	4.28	0.77	0.86	9	مرتفع
7	يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل	4.22	0.85	0.84	10	مرتفع
11	يقوم الموظف بالإرشاد والتوجيه الصحيح	4.22	0.81	0.84	10	مرتفع
12	تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول	4.08	1.05	0.82	12	مرتفع
13	تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة	3.59	1.34	0.72	13	متوسط
16	توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.53	1.51	0.71	14	متوسط
14	موقع الدائرة مناسب	3.35	1.49	0.67	15	متوسط
15	تتوفر مواقف للسيارات	3.13	1.51	0.63	16	متوسط
	الدرجة الكلية للرضا	4.09	0.68	0.82		مرتفع

يتضح من الجدول اعلاه أن المتوسطات الحسابية لمستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات)، تراوحت ما بين (4.48 و 3.13)، حيث كان المتوسط الحسابي للأداء الفعلي بأجمالي (4.09) وبأهمية نسبية بلغت (82%)، وهو من المستوى المرتفع، وهذا يدل أن مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات كان مرتفع بشكل عام.

2. تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف على الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، والجدول التالي يوضح ذلك:

يُظهر الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في المراكز التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات، إذ بلغت قيمة الاحصائي (F) (7.938) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.05)، والجدول التالي يوضح دلالة الفروق.

الدالة الاحصائية	F	متوسط المربعات	Df	مجموع المربعات	
.000	7.938	3.042	7	21.291	بين المجموعات
		.383	219	83.911	داخل المجموعات
			226	105.201	المجموع

وللتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات باختلاف المديریات والمراكز، تم استخدام اختبار Independent Sample T-test ، والجدول التالي يوضح ذلك:

المصدر	الدائرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدالة الاحصائية
واقع الخدمات	مديریات	389	4.23	0.75	0.85	مرتفع	614	2.251	0.025*
(الأداء الفعلي)	مراكز	227	4.09	0.68	0.82	مرتفع			

يتضح من الجدول اعلاه وجود فروق دالة إحصائية في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات يعزى للمديریات والمراكز، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمديریات (4.23) وبأهمية نسبية (85%)، وبلغ المتوسط الحسابي للمراكز (4.09) وبأهمية نسبية (82%) وبلغت قيمة الإحصائي (ت) (2.251) وهي قيمة دالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، وكانت الفروق لصالح المديریات فيما يتعلق بمستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي).

3. تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لواقع الخدمات (الأداء المتوقع) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الرضا
1	يتم انجاز المعاملات بدقة	4.75	0.96	0.95	1	مرتفع
3	تقدم الدائرة خدمات واضحة	4.65	1.14	0.93	2	مرتفع
10	يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف	4.65	1.14	0.93	2	مرتفع
11	يقوم الموظف بالارشاد والتوجيه الصحيح	4.65	1.14	0.93	2	مرتفع
8	يتعامل الموظفون مع المراجعين بصورة لائقة	4.61	1.19	0.92	5	مرتفع
2	توجد سرعة في انجاز المعاملات	4.59	1.21	0.92	6	مرتفع
9	يتمتع موظفو الدائرة بالأناقة وحسن المظهر	4.59	1.21	0.92	6	مرتفع
6	يتم استخدام تقنيات لمساندة ورفع مستوى الخدمة المقدمة	4.54	1.28	0.91	8	مرتفع
4	نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة	4.51	1.32	0.90	9	مرتفع
5	نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام	4.45	1.38	0.89	10	مرتفع
12	تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول	4.44	1.40	0.89	11	مرتفع
7	يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل	4.35	1.48	0.87	12	مرتفع
13	تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة	3.98	1.75	0.80	13	مرتفع

16	توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.85	1.81	0.77	14	مرتفع
14	موقع الدائرة مناسب	3.43	1.96	0.69	15	متوسط
15	تتوفر مواقف للسيارات	3.11	2.00	0.62	16	متوسط
	الدرجة الكلية للأداء المتوقع	4.32	0.88	0.86		

يتضح من الجدول اعلاه أن المتوسطات الحسابية لـ (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، تراوحت ما بين (4.75 و 3.11)، حيث كان المتوسط الحسابي لـ (الأداء المتوقع) (4.32) وبأهمية نسبية بلغت (86%)، وهو من المستوى المرتفع. وهذا يدل أن (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات كان مرتفع المستوى بشكل عام.

4. تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف إلى الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، والجدول التالي يوضح ذلك:

المديرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى
مركز جرش	4.73	0.54	0.95	مرتفع
مركز الطفيلة	4.64	0.48	0.93	مرتفع
مركز البلقاء	4.52	1.02	0.90	مرتفع
مركز معان	4.51	0.50	0.90	مرتفع
مركز المفرق	4.45	0.43	0.89	مرتفع
مركز مادبا	4.29	1.06	0.86	مرتفع
مركز عجلون	3.81	0.84	0.76	مرتفع
مركز الكرك	3.59	1.28	0.72	متوسط
المجموع	4.32	0.88	0.86	مرتفع

يظهر الجدول اعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في المراكز التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات، إذ بلغت قيمة الاحصائي (F) (5.699) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.05)، والجدول التالي يوضح دلالة الفروق.

بين المجموعات	مجموع المربعات	Df	متوسط المربعات	F	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	26.744	7	3.821	5.699	.000
داخل المجموعات	146.807	219	.670		
المجموع	173.551	226			

وللتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات باختلاف المديرية والمراكز، تم استخدام اختبار Independent Sample T-test ، والجدول التالي يوضح ذلك:

المصدر	الدائرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدلالة الاحصائية
واقع الخدمات (الأداء المتوقع)	مديريات	389	4.39	0.94	0.88	مرتفع	614	0.855	0.393
	مراكز	227	4.32	0.88	0.86	مرتفع			

يتضح من الجدول اعلاه عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى (الأداء المتوقع) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات يعزى للمديريات والمراكز، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمديريات (4.39)، وبلغ المتوسط الحسابي للمراكز (4.32) وبلغت قيمة الإحصائي (ت) (0.855) وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على أن الأداء المتوقع في المديريات والمراكز التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات مرتفع المستوى.

للإجابة عن سؤال الدراسة:

سيتم التحقق من الفجوة ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول) في المديريات والمراكز ، تم استخدام اختبار (One Sample T -test) واعتبار القيمة العليا للمأمول (5.00).

1. تم حساب الفجوة للمديريات

الأداء الفعلي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق ما بين الأداء (الواقع - المأمول)	قيمة (ت)	الدلالة الاحصائية
يتم انجاز المعاملات بدقة	4.43	0.81	- .56812	-13.810	0.00*
توجد سرعة في انجاز المعاملات	4.40	0.86	- .59640	-13.615	0.00*
تقدم الدائرة خدمات واضحة	4.37	0.82	- .63496	-15.235	0.00*
نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة	4.34	0.83	- .65553	-15.561	0.00*
نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام	4.24	0.89	- .75578	-16.736	0.00*
يتم استخدام تقنيات لمساندة ورفع مستوى الخدمة المقدمة	4.29	0.87	- .71208	-16.141	0.00*
يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل	4.23	0.91	- .77378	-16.698	0.00*
يتعامل الموظفون مع المراجعين بصورة لائقة	4.45	0.79	- .55270	-13.741	0.00*
يتمتع موظفو الدائرة بالأناقة وحسن المظهر	4.42	0.81	- .57841	-14.131	0.00*
يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف	4.35	0.86	- .65039	-14.929	0.00*
يقوم الموظف بالإرشاد والتوجيه الصحيح	4.35	0.84	- .64524	-15.170	0.00*
تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول	4.32	0.90	- .68380	-14.989	0.00*
تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة	4.03	1.08	- .96658	-17.574	0.00*
موقع الدائرة مناسب	3.84	1.20	- 1.16452	-19.127	0.00*
تتوفر مواقف للسيارات	3.66	1.23	- 1.34190	-21.508	0.00*
توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.89	1.20	- 1.11054	-18.260	0.00*
الأداء الفعلي ككل	4.23	0.75	- .77442	-20.389	0.00*

يتضح من الجدول اعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، وعلى جميع فقرات المقياس، مما يدل إلى وجود فجوة، وهذه الفجوة تحتاج إلى تطوير جميع المحاور .

2. تم حساب الفجوة للمراكز

الأداء الفعلي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق ما بين الأداء (الواقع - المأمول)	قيمة (ت)	الدلالة الاحصائية
يتم انجاز المعاملات بدقة	4.48	0.78	- .52423	-10.159	0.00*
توجد سرعة في انجاز المعاملات	4.43	0.75	- .57269	-11.485	0.00*
تقدم الدائرة خدمات واضحة	4.38	0.78	- .62115	-12.002	0.00*
نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة	4.41	0.76	- .59031	-11.777	0.00*
نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام	4.38	0.77	- .62115	-12.180	0.00*
يتم استخدام تقنيات لمساندة ورفع مستوى الخدمة المقدمة	4.29	0.79	- .71366	-13.642	0.00*
يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل	4.22	0.85	- .77533	-13.732	0.00*
يتعامل الموظفون مع المراجعين بصورة لائقة	4.32	0.76	- .67841	-13.399	0.00*
يتمتع موظفو الدائرة بالأناقة وحسن المظهر	4.34	0.76	- .65639	-12.980	0.00*
يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف	4.28	0.77	- .71806	-14.052	0.00*
يقوم الموظف بالإرشاد والتوجيه الصحيح	4.22	0.81	- .77974	-14.567	0.00*
تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول	4.08	1.05	- .92070	-13.174	0.00*
تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة	3.59	1.34	-1.41410	-15.875	0.00*
موقع الدائرة مناسب	3.35	1.49	-1.65198	-16.742	0.00*
تتوفر مواقف للسيارات	3.13	1.51	-1.86784	-18.588	0.00*
توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.53	1.51	-1.46696	-14.592	0.00*
الأداء الفعلي ككل	4.09	0.68	- .91079	-20.113	0.00*

يتضح من الجدول اعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، وعلى جميع فقرات المقياس، مما يدل إلى وجود فجوة، وهذه الفجوة تحتاج إلى تطوير جميع المحاور .

النتائج :

1. التطبيق الفعال لنظام إدارة الجودة وتطبيق معايير الايزو (ISO 9001:2015) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وأن الدائرة لا ترغب فقط بالحصول على شهادة عالمية وإنما الوصول الى مستوى عالي من جودة الخدمات المقدمة للمراجعين.

2. وجود وعي لدى موظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات لأهمية جودة الخدمات المقدمة ورضا المراجعين، وبالتالي التزامهم بتطبيق نظام إدارة الجودة ومعايير الايزو (ISO 9001:2015).
3. التزام دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بمعايير الايزو (ISO 9001:2015) كمتطلب اساسي من نظام ادارة الجودة في الدائرة.
4. ارتفاع مستوى الاداء الفعلي للخدمات المقدمة في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات ولصالح المديريات بالنسبة الاعلى .
5. ارتفاع مستوى الاداء المتوقع للخدمات المقدمة في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وبنسبة اعلى من مستوى الاداء الفعلي.
6. وجود فجوة بين مستوى الاداء الفعلي في الخدمات المقدمة على ارض الواقع و مستوى الاداء المتوقع والمأمول في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الاردنية الهاشمية.

خاتمة

من أجل الوصول إلى جودة تلبي حاجات وتوقعات مراجعي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الاردنية الهاشمية على الاداره أن تعي بأن تقييم جودة الخدمات يكون من وجهة نظر المراجعين دون التقليل من أهمية التقييم الداخلي بالإضافة ، إلى التعرف على العناصر التي يعتمد عليها المراجعون في تقييمهم لجودة الخدمة ، وذلك من خلال قياس رضا المراجعين بصفة دورية، كما يجب تدريب الموظفين في مختلف المستويات وتأهيلهم لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمراجعين وعلى الادارات العليا ضرورة ادراك ان حاجات المراجعين وتوقعاتهم تتطور باستمرار، لذلك على الادارات أن تستجيب لتلك التغيرات بشكل مستمر .

التوصيات والمقترحات :

اعتماداً على نتائج الدراسة فإن الباحثة توصي بالاتي:

1. الاستمرار بتطبيق معايير الايزو (ISO9001) والنسخ المحدثه في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات واعتمادة كنظام ادارة للجودة.
2. زيادة الاهتمام بمستوى جودة الخدمات الضريبية المقدمة في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وبما يتناسب مع احتياجات وتوقعات المراجعين.
3. العمل على تحقيق فجوة إيجابية من خلال زيادة جودة الخدمة الفعلية عن المتوقعة لدى المراجعين.
4. الاستفادة من اقتراحات المراجعين لرفع مستوى رضاهم.
5. تعميم نتائج هذه الدراسة على جميع مراكز ومديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات للعمل بمقتضى التوصيات والمقترحات.

6. العمل على متابعة مستوى جودة الخدمات الضريبية المقدمة للمراجعين من قبل اصحاب القرار والمسؤولين في الدائرة.

7. الاعتماد على حلقة التحسين المستمر ليكون رضا العميل بشكل دائم وليس فقط في الوقت الراهن.

المراجع :

1. بركات ، منال (2017)، واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة بقطاع غزة ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، غزة،فلسطين ،الجامعة الإسلامية،ص20-30 .
2. طعمانة، محمد (2001)، إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي ،دراسات ابحاث اليرموك /سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية ،عمان،الاردن ، ص ٥٨-٢١١.
3. Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., (1985), **A Conceptual model of service Quality and its implications for future Research**, Journal of marketing 49, (Fall), P. 41-50.
4. Wilkinson,Adediran (2008), **Total Quality Management – A test of the effect of total quality management on performance and stakeholder satisfaction**.Total Quality Management 12, no. 2:144-148
5. مأمون ، الدرانكة و طارق،شيلي (2002)، الجودة في المنظمات الحديثة ،دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان،الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، ص55-78.
6. الطائي، حميد، و العلاقي ،بشير (2009)، تسوي الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي،عمان،الاردن: دار اليازوري للنشر، ص 57-72.
7. زيدان،سلمان (2007)،إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان،الاردن:دار المناهج للنشر والتوزيع،ص40-42 .
8. www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/tour/generic.html
الموقع الالكتروني لمنظمة الايزو،2020.
9. العزاوي، محمد (2002)،أنظمة إدارة الجودة والبيئة **ISO9000 & ISO14000**،دار وائل للنشر،عمان،الاردن: دار وائل للنشر ،ص50-70.
10. العتيبي، محسن بن نايف(2013).استراتيجية نظام الجودة في التعليم، السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية، ص 36-57.
11. علوان، قاسم(2005)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو **9001-2000** ،دار الثقافة للنشر، عمان،الاردن: دار الثقافة للنشر ،ص36-54.
12. Kotler, Philip, (2003), **Marketing Management**, 8th , Prentice – Hall International Inc, P. 246.
13. العلاق،بشير و الزبون،احمد(2002)،«استخدام نموذج الفجوات لتفسير العلاقة بين جودة الخدمة المدركة ورضا الزبون»،مجلة الاداري، عدد 88،ص132-145.
14. www.istd.gov.jo/Arabic/AboutISTD/Profile.aspx
الموقع الالكتروني لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات،2020.
15. Mangula, M. (2013) **"Effect Of Quality Management Systems (ISO 9001) Certification On Organizational Performance In Tanzania"**, International Journal of Technology Enhancements and Emerging Engineering Research, Vol 1, Issue 1 14 2347-4289

16. Psomas, L. E., Pantouvakis, A. and Kafetzopoulos, P. D. (2012) "The impact of ISO 9001 effectiveness on the performance of service companies" Journal of Managing Service Quality" Vol 23, No 2.

17. محمود، حسن (2007)، تطبيق وإدارة الجودة الشاملة في جودة مكافحة العدوى ورعاية المرضى ، أطروحة دكتوراه في الجودة الصحية ، لندن، المملكة المتحدة، الجامعة الأمريكية ، ص 18-30 .

18. بوخلوة ، باديس (2016)، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، الجزائر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص 17-25.

19. Yong, Josephine. & Wilkinson, Adrian. (2001). In Research of Quality: The Quality Management Experince in Singapore. International Journal of Quality & Reliability Management 18 (8).82.