

التوجه نحو الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية

دراسة حالة مركز الضرائب سعيدة

Move Towards electronic management and its role in the development of public service case study tax center of Saida

أ.د. بن عبو الجيلالي

جامعة معسكر - الجزائر

djbenabou@yahoo.fr

ط.د. قوراري أسماء¹

مخبر تحليل واستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات

جامعة معسكر - الجزائر

asma.gourari88@gmail.com

تاريخ النشر: 2020/11/16

تاريخ الاستقبال: 2020/01/21

ملخص:

نتيجة للتطورات التكنولوجية الحديثة والانتشار السريع للانترنت برزت عدة انعكاسات على طبيعة عمل المؤسسات أجبرتها على التكيف ومواكبة هذه التطورات والانتقال من إدارة تقليدية إلى إدارة الكترونية وهذا بغرض تحسين جودة خدماتها من خلال تقليص الإجراءات وتبسيط نماذج العمل مما يضمن تحقيق الدقة والشفافية والسرعة في إنجاز الأعمال.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين وتطوير الخدمة العمومية وذلك على مستوى الإدارة الجبائية من منطلق تبنيتها لتكنولوجيا رقمية في تعاملاتها مع الشركاء الاقتصاديين. إذ قمنا بإجراء دراسة ميدانية على مستوى مركز الضرائب لسعيدة وذلك بغرض التعرف على وجهة نظر موظفي القطاع حول دور تطبيق الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية من خلال استعمال استبيان وأيضاً من خلال عرض البيانات والمؤشرات المستقاة من الإدارة، حيث أظهرت النتائج على وجود علاقة ارتباط بين مساهمة تطبيق الإدارة الالكترونية وتطوير الخدمة العمومية وهذا ما يفسر تأثير الإدارة الالكترونية على تطوير الخدمة العمومية بالإدارة الضريبية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، التكنولوجيا الرقمية، تطوير الخدمة، الإدارة الضريبية

Abstract:

The use of ICT and the rapid spread of the Internet has led to changes in the nature of business work, and to a shift from traditional management to electronic management;

The purpose of this study is to identify the impact of electronic management on improving the quality of public service at the tax centre of the wilaya of Saida; This paper was based on a questionnaire and on the collection of data provided by the administration;

The results show a positive influence of electronic management on public service development in the tax administration.

Key words: electronic management, digital technology, public service development, tax administration.

¹ - المؤلف المرسل: قوراري أسماء: asma.gourari88@gmail.com

مقدمة

تشهد الإدارة اليوم مرحلة من التقدم العلمي والفني كنتيجة حتمية لجملة من التطورات والأحداث والتحديات التي عاشها العالم في كافة المجالات الاقتصادية، السياسية والاجتماعية جعلتها تغير من أسلوبها في العمل من خلال الانتقال من شكلها التقليدي إلى نموذج تكنولوجي حديث يتميز بالسرعة وبروز مفهوم جديد الا وهو الإدارة الالكترونية حيث اختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها مستوى أداء المؤسسات مع إمكانية الحصول على خدمة الكترونية مباشرة بتفادي الوسيط والدخول لموقع تخدم الخدمة على شبكة الانترنت . لذلك فان سعي المؤسسات الجزائرية نخص بالذكر العمومية منها لدخول غمار التحديث، الرقمنة والاندماج مع العصرنة اجرها على تبني مفهوم الإدارة الالكترونية في أداء خدماتها .

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على الإدارة الضريبية كنموذج لإدارة عمومية تبنت تكنولوجيا رقمية في أدائها رغبة منها في تطوير خدماتها وتحقيق رضا الشريك الاقتصادي.

ومن هنا تمحورت إشكالية الدراسة في ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية في قطاع الجباية؟ واستخلصنا منها أسئلة فرعية منها :

- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الالكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟

- ماهي توجهات الإدارة الالكترونية في الإدارة الضريبية الجزائرية؟

وفي ضوء ما سبق بغية تفسير الإشكالية ومحاولة الإجابة عن الأسئلة المطروحة قمنا بصياغة جملة فرضيات مفاهاها :

● تطبيق الإدارة الالكترونية يساهم في تحسين الخدمة العمومية.

● يؤثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تطوير الخدمة العمومية.

أهمية الدراسة:

نحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أهمية الإدارة الالكترونية ومدى تأثيرها على جودة الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة ومساهماتها في تطوير الخدمة العمومية بالإدارة الجبائية من منطلق تبني هذه الأخيرة لتكنولوجيا رقمية في تقديم خدماتها سعيا منها إلى تحقيق رضا الشريك الاقتصادي.

أهداف الدراسة:

تكمن أهداف الدراسة فيما يلي:

-تبيان دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة بالإدارة الجبائية

-التعرف على اثر الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية.

-الوقوف على أهم تطبيقات الإدارة الالكترونية بالإدارة الجبائية

المنهج المستخدم:

اعتمدنا في موضوع بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي لوصف واقع مساهمة تطبيق الإدارة الالكترونية في الخدمة العمومية وتحليل المعلومات المتحصل عليها لمعرفة دور مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية بالإدارة الجبائية.

الدراسات السابقة:

• دراسة د/بودالي محمد ود/ بوشنب موسى بعنوان "رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر - الإدارة الجبائية نموذجاً¹، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الرقمنة في تطوير وتحسين الخدمة العمومية وذلك بالإسقاط على الإدارة الجبائية في الجزائر مع استعراض تجربتها في مجال الرقمنة. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من بينها:
اعتماد الإدارة الجبائية على جملة من التدابير والإجراءات التنظيمية كإنشاء بطاقة مغناطيسية خاصة بترقيم المكلفين بالضريبة، إنشاء موقع الكتروني .

• دراسة د/مكي دراجي و ط.د /رشيدة موساوي بعنوان " دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر -دراسة لنموذجين قطاعيين العدالة والداخلية والجماعات المحلية²: هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية لعصرنة الإدارة العمومية، إبراز مدى تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في الجزائر من خلال قطاعي العدالة والداخلية، وضم إلى ذلك التعرف على واقع الإدارة الالكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية من خلال تبيان ايجابيتها وسلبياتها وكذا التحديات التي تواجهها .

1. مفاهيم عامة حول الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

1.1 تعريف الإدارة الالكترونية:

هي نموذج أعمال حديث يستثمر تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة ولها العديد من التعريفات " مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت والاتصالات الالكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة لتقديم الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات بيسر وسهولة"³
"منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الالكترونية"⁴

وحسب دراسة رحمان أن kalika يعرف الإدارة الالكترونية بأنها: "دمج آثار وفرص تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العمليات الإدارية"⁵

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "عملية منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في المؤسسات عصر العولمة والتغيير المستمر"⁶.

1.1 2 متطلبات الإدارة الإلكترونية :

الإدارة الإلكترونية تعتبر مشروع شأنه شأن أي مشروع يحتاج إلى تهيئة كل الظروف من أجل إنجاحه وعليه يجب مراعاة هذه المتطلبات وحسب دراسة الكبيسي⁷ نجد منها:

أولاً: البنية التحتية ويقصد بهذه الأخيرة وسيلة حديثة للإتصالات سلكية واللاسلكية لها القدرة لتأمين التواصل الخارجي ونقل المعلومات بين المؤسسات العمومية والتواصل الخارجي بين المؤسسة والمواطن.

ثانياً: توفير أجهزة كمبيوتر وحواسيب شخصية ومحمولة وهاتف شبكي التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية.

ثالثاً: توفر معقول لمزودي الخدمة بالانترنت المتيح للفرصة أمام المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية بأقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة ممكنة.

رابعاً: تدريب الكفاءات والكوادر البشرية لحسن استخدام أجهزة الكمبيوتر عن طريق مراكز تدريب متخصصة وتابعي للحكومة.
خامساً: الحرص على الحماية والأمن الإلكتروني للمعلومات الوطنية والشخصية.

1. 3 مفهوم الخدمة العمومية:

يشير هذا المصطلح إلى همزة الوصل بين الإدارة العمومية والمواطنين على مستوى تلبية الحاجات المتعلقة بالأفراد. عرفها - silicani - على أنها مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة يكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة⁸.

كما تم تعريفها في دراسة بوعمامة أيضا على أنها : "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهية التي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منحها توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية في المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشة للمواطنين"⁹.

2. واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية

رقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر: اعتمادا على التكنولوجيات الحديثة ورغبة منها في رقمنة إدارتها قامت المديرية العامة للضرائب بجملة من الإجراءات والتدابير للرفع من أدائها وتحقيق رضا المكلف بالضريبة من خلال تكوين الموظفين لإدخال شبكة الانترنت والانترانيت في المصالح الجبائية ومن بين هذه الإجراءات .

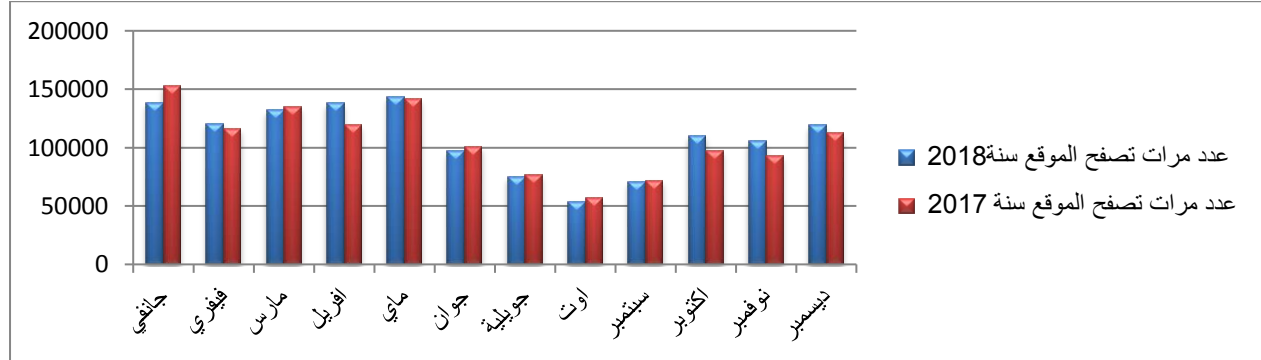
2. 1 إنشاء موقع إلكتروني للإدارة الضريبية SITE WEB: سعيها منها لسهولة التواصل مع المكلفين بالضريبة عمدت الإدارة الضريبية على إنشاء فضاء إلكتروني موقع واب متمثل في الموقع العام للضرائب www.mfdgi.dz يسمح لهم بالاطلاع على كافة المعلومات الضريبية، القوانين الجبائية الرسوم الجديدة للضرائب، رسائل المديرية العامة، إحصائيات الدخول للموقع 2018 .

الجدول رقم 01 عدد مرات تصفح الموقع

الأشهر	عدد مرات تصفح الموقع لسنة 2018	نسبة التصفح %	عدد مرات تصفح الموقع لسنة 2017	نسبة التطور
جانفي	138482	10,62%	153248	-9,64%
فيفري	120790	9,26%	116411	3,76%
مارس	131869	10,11%	134808	-2,18%
أفريل	137866	10,57%	119892	14,99%
ماي	143732	11,02%	141777	1,38%
جوان	96650	7,41%	100768	-4,09%
جويلية	74997	5,75%	76574	-2,06%
أوت	53995	4,14%	56646	-4,68%
سبتمبر	70584	5,41%	71555	-1,36%
أكتوبر	110149	8,45%	97377	13,12%
نوفمبر	105468	8,09%	92808	13,64%
ديسمبر	119242	9,15%	112342	6,14%
المجموع	1303824		1274206	2,32%

من موقع المديرية العامة للضرائب https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/rapports/Rapport_RQS_CDI_DGE_2018.pdf

الشكل رقم 01 يوضح عدد مرات تصفح الموقع



من موقع المديرية العامة للضرائب https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/rapports/Rapport_RQS_CDI_DGE_2018.pdf سجل موقع DGI 1.303.824 زيارة في سنة 2018 زيادة بمعدل 2.32% مقارنة بسنة السابقة 2017 الذي سجل 1.274.206 زيارة.

2. 2 رقمية إجراءات التقييم الجبائي¹⁰:

من خلال الموقع الإلكتروني يمكن للمكلف بالضريبة للحصول على رقم التعريف الجبائي الخاص بإدخال البيانات المتعلقة به (immatriculation fiscale en ligne) (<http://nif.enligne.mfdgi.dz>)

2. 3 نظام التصريح والدفع الإلكتروني – télé déclaration – télé paiement¹¹

قامت المديرية العامة للضرائب باستحداث نظام معلومات جباياتيك jibayatic مصطلح Jibaya'tic هو نطق نسخة من كلمة "فرض الضرائب" في اللغة العربية و "ICT" يتوافق مع تقنيات المعلومات والاتصالات للتصريح عبر الانترنت وكذا الدفع الإلكتروني بالنسبة للمكلفين بالضريبة. هذه البوابة هي أول تجربة لإجراءات العمل عن بعد المصممة لتسهيل وتبسيط الرسوم الضريبية ويسمح بالتصريح والدفع عبر شبكة الانترنت! <https://www.mfdgi.gov.dz/portailpublic/#>

التصريح الإلكتروني

المرسوم رقم 02-08 المؤرخ 21 رجب 1429 الموافق 24 يوليو 2008 بشأن قانون المالية التكميلية لعام 2008 ، المادة 23 (الجريدة الرسمية رقم 42 ، 27 يوليو 2008).

القانون رقم 14-16 المؤرخ 28 ديسمبر 2016 بشأن قانون المالية لعام 2017 ، المادتان 34 و 67 (الجريدة الرسمية رقم 77 المؤرخ 29 ديسمبر 2016).

الدفع الإلكتروني

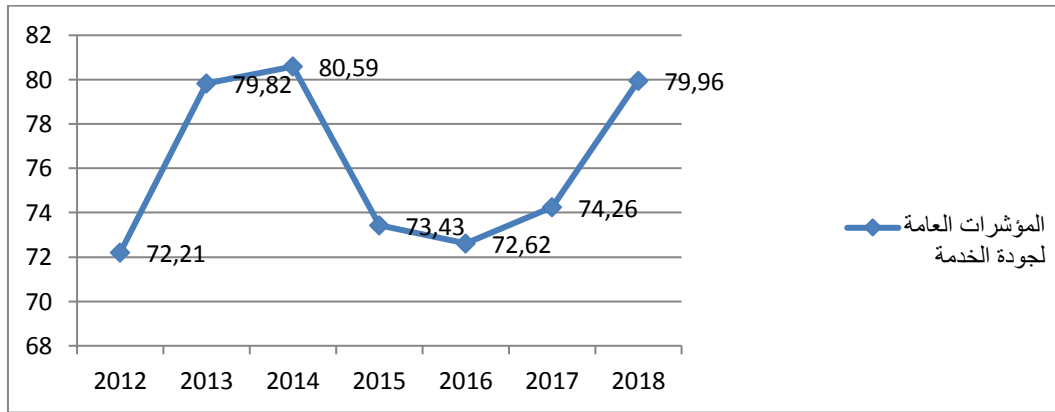
المرسوم رقم 02-08 المؤرخ 21 رجب 1429 الموافق 24 يوليو 2008 بشأن قانون المالية التكميلية لعام 2008 ، المادة 15 (الجريدة الرسمية رقم 42 المؤرخة 27 يوليو 2008)

القانون رقم 14-16 المؤرخ 28 ديسمبر 2016 بشأن قانون المالية لعام 2017 ، المادة 68 (الجريدة الرسمية رقم 77 المؤرخ 29 ديسمبر 2016).

2. 4 تقييم مؤشرات العامة لجودة الخدمة بالإدارة الضريبية DGI (Indicateur global de qualité de service)

يمثل التحسين المستمر لجودة الخدمة تحديا كبيرا للإدارة التي وضعت لنفسها الهدف من تلبية متطلبات دافعي الضرائب بشكل أفضل والاستجابة لتوقعاتهم من خلال منحهم المزيد من الاهتمام اليقظ ودعم أفضل لهم . إدراكا لمتطلبات الجودة ، لم تدخر DGI أي جهد لتكون رائدة في هذا المجال لذلك تبنت الإدارة الضريبية تكنولوجيا رقمية بغية تطوير وتحسين جودة خدماتها المقدمة للمكلفين بالضريبة. بدأت DGI منذ أكثر من ست سنوات في نشر النظام المرجعي لجودة الخدمة Referenciel qualité service بناء على التعليمية الصادرة من المدير العام للضرائب في 2012/06/07 ، الذي يعتمد تطبيقه على الدعم المستمر وتقييم مستوى الامتثال مرجع نوعية الخدمة يتحقق هذا التقييم لجودة الخدمة من خلال مقياس تقييم العلاقة إدارة الضرائب - دافعي الضرائب حيث وضع 15 التزامات الخدمة قابلة للتطبيق. ولتقييم جودة الخدمات قامت المديرية العامة للضرائب بوضع جملة من المؤشرات تقييم جودة الخدمة في عام 2018 ، استهدف تقييم جودة النظام المرجعي للخدمة 24 بنية (DGE و 23 CDIs) وكانت النتائج كالتالي :

الشكل رقم 02 تطور المؤشرات العامة لجودة الخدمة



من موقع المديرية العامة للضرائب https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/rapports/Rapport_RQS_CDI_DGE_2018.pdf

ونلاحظ من خلال المنحنى البياني أن هناك تحسن أو تطور في معدل الجودة الإجمالية لمؤشر الخدمة (ING-RQS) لسنة 2018 بنسبة (+5.7) نقطة حيث وصل الى نسبة 79.96% مقارنة بنسبة 74.26% لسنة 2017 هذا يدل على التقدم في جودة الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة من خلال اعتماد علي جملة من التكنولوجيا الرقمية وتبني مفهوم الإدارة الالكترونية .

الطريقة والأدوات المستخدمة:

● مجتمع البحث وعينة البحث:

تم اختيار مجتمع البحث من موظفي الإدارة الضريبية حصرا موظفي مركز الضرائب سعيدة , اما حجم عينة الدراسة بشكل مسبق قبل توزيع استمارة الاستبيان 35 حيث تم سحب استمارات 05 للغياب بعض الأفراد من العينة، وقمنا بتوزيع حوالي 30 استبيان شملت جميع موظفي الإدارة.

● متغيرات الدراسة

بغية الوصول إلى الهدف المرجو من الدراسة تم تحديد المتغير المستقل والتابع ويمكن توضيحها فيما يلي: يتمثل المتغير المستقل في الإدارة الالكترونية ومتطلبات التطبيق من مدى استخدام الأجهزة والبرامج، استخدام نظم المعلومات، قواعد البيانات والموارد البشري. أما المتغير التابع فيتمثل في تطوير الخدمة العمومية

• أدوات جمع المعلومات وأساليب التحليل الإحصائي:

يتطلب أي بحث الاستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات وكذا الوسائل الإحصائية، وتشمل الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات في هذه الدراسة

(1) أدوات جمع المعلومات :

اعتمدنا في هذه الدراسة على جمع المعلومات في استمارة الاستبيان وفق سلم ليكارت الخماسي كأداة لاستقصاء وجمع آراء وإجابات أفراد العينة حتى يتسنى لنا إبراز وجهات نظرهم حول الإطار العام الذي يحكم مجمل القضايا المرتبطة بمساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية.

تضمن الاستبيان 41 سؤالاً كانت مقسمة إلى جزئين، حيث يشمل الجزء الأول البيانات الشخصية والذي يحتوي على 05 من الأسئلة، إما الجزء الثاني فيحتوي على 36 سؤال .

الجدول رقم 03 قيم متوسطات الحساسية المرجحة الخاصة بمقياس لكارث الخماسي

المستوى	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80
غير موافق	من 1.81 إلى 2.60
محايد	من 2.61 إلى 3.40
موافق	من 3.41 إلى 4.20
موافق بشدة	من 4.21 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الاستبيان spss

(2) أساليب التحليل الإحصائي:

قمنا بتفريغ الاستبانة وتحليلها من خلال برنامج SPSS 22، وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية: النسب المئوية، معامل الثبات الفاكرو نباخ، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون ومعامل التأثير

• ثبات الاستبيان

الجدول رقم (04) لثبات قياس الاستبيان: قمنا بحساب معامل (alpha Cranach)

المتغيرات	العبارات	معامل الفاكرو نباخ
الإدارة الإلكترونية	31	0.86
تطوير الخدمة العمومية	05	0.82

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الاستبيان spss

يتضح من جدول رقم (02) إن معامل الفاكرونباخ هو 0.86 لجميع العبارات الإدارة الالكترونية و 0.82 لجميع العبارات تطوير الخدمة العمومية وهي مقبولة نسبيا وهذا ما يعني ثبات أداة الدراسة، حيث نشير أن معامل الفاكرو نباخ كان قريبا من الواحد فذلك يعني وجود ثبات عالي يطمئن صدق أداة الدراسة.

النتائج ومناقشتها:

• مواصفات العينة

الجدول رقم (05) البيانات الشخصية في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية

النسب	العدد		
56.67%	17	ذكور	الجنس
43.33%	13	اناث	
20%	06	اقل من 30 سنة	العمر
36.67%	11	من 30 الى 40	
23.33%	07	من 40 الى 50	
20%	06	50 سنة فأكثر	المستوى التعليمي
33.33%	10	دون ليسانس	
26.67%	08	ليسانس	
26.67%	08	دراسات عليا	
13.33%	04	مهندس	الخبرة المهنية
16.67%	05	اقل من 05 سنوات	
33.33%	10	من 05 الى 10 سنوات	
33.33%	10	من 10 الى 15 سنة	
16.67%	05	أكثر 20 سنة	

المصدر: من إعداد الطلبة باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (03) نجد الفئة الغالبة هي من جنس الذكور بنسبة 56.67% مقارنة بالإناث كما ان الفئة العمرية الغالبة هي التي يتراوح عمرها من 30 إلى 40 سنة بنسبة 36.67% ومن جهة أخرى نجد الفئة الغالبة للمستوى التعليمي والخبرة المهنية ما نسبته 33.33% دون ليسانس وخبرة مهنية ما بين 05 إلى 15 سنة.

تحليل الفقرات الخاصة بمحور الإدارة الالكترونية:

يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية مرتبة حسب أهميتها بالنسبة لأفراد العينة حول محور تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة الضريبية، حيث لوحظ من الجدول أن اتجاهات أفراد العينة نحو الفقرات (1,2,3,4,5,6,7) كانت ضمن مجال الموافقة بشدة من 4,21 إلى 5 في حين كانت باقي اتجاهات نحو الفقرات (8,9,10,11,12,13,14) ضمن مجال الموافقة من 3,41 إلى 4,20 وهذا يدل على تأكيد أغلبية أفراد العينة على اعتماد الإدارة على تكنولوجيا رقمية وبالتالي تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة الضريبية.

الجدول رقم 06 يوضح المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور الإدارة الإلكترونية :

الانحراف المعياري σ	المتوسط الحسابي	الفقرة
0.47	4.76	تمكن الإدارة الإلكترونية الشركاء الاقتصاديين من سهولة الحصول على خدماتهم وتسوية وضعياتهم
0.55	4.66	تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز الأعمال
0.88	4.46	تساهم الإدارة الإلكترونية في زيادة مهارات وكفاءة الموظفين لأداء وظائفهم
0.73	4.31	تساهم التكنولوجيا الرقمية في التوثيق والأرشفة الإلكترونية
0.52	4.23	العنصر البشري يمثل الركيزة الأساسية في تطبيق الإدارة الإلكترونية
0.84	4.22	يوجد تواصل بين الموظفين بالإدارة من خلال الشبكة الداخلية intranet
0.57	4.19	تساعد قواعد البيانات على حفظ وسرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها
0.66	4.13	تضمن الإدارة الإلكترونية سرية المعلومات الشخصية للشركاء الاقتصاديين
0.51	3.98	تطبيق الإدارة الإلكترونية يحسن مستوى فعالية الإدارة
0.52	3.97	توفر الإدارة دورات تدريبية وتكوينية للموظفين من اجل استخدام الأمثل للبرامج
0.33	3.96	توفر الإدارة العدد الكافي من ملحقات الحاسوب في المكاتب (الطابعات، الماسح الضوئي)
0.87	3.88	توفر الإدارة الربط بشبكة الانترنت
0.71	3.60	تعد الإدارة الإلكترونية تطبيق فعلي لتكنولوجيا المعلومات في الإدارة
0.98	3.42	التطبيق الإلكتروني في الإدارة نقلها من طابعا التقليدي إلى إدارة فائقة السرعة

المصدر: من إعداد الطلبة باعتماد على نتائج spss

تحليل الفقرات الخاصة بمحور تطوير الخدمة العمومية:

يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية مرتبة حسب أهميتها بالنسبة لأفراد العينة حول محور تطوير الخدمة العمومية، إذ لوحظ من الجدول أن غالبية أفراد العينة الموافقة بشدة على مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية بمركز الضرائب، حيث كان أعلى متوسط حسابي مرجح 4,55 للعبارة "الاستجابة لمتطلبات الشركاء الاقتصاديين دون تأخير وبجودة عالية" وبانحراف معياري قدره 0,98.

الجدول رقم 07 يوضح المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور تطوير الخدمة العمومية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
0.98	4.55	الاستجابة لطلبات الشركاء الاقتصاديين دون تأخير وبجودة عالية
0.86	4.45	تتسم الخدمة العمومية المقدمة من طرف الإدارة بالدقة وسرعة الأداء
0.47	4.42	تساهم الإدارة الإلكترونية على تقليل الضغوطات على مستوى شبائيك وتقليص آجال الانتظار وسهولة الحصول على الخدمة
0.87	4.34	تساهم الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية
0.56	3.89	تقدم الإدارة خدمات إلكترونية آنية

المصدر: من إعداد الطلبة باعتماد على نتائج spss

الجدول رقم (08): معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، اختبار مساهمة النموذج

المتغير المستقل	تطوير الخدمة العمومية	اختبار مساهمة النموذج F-test	معامل التحديد R2	اختبار التأثير T-test
الإدارة الإلكترونية (M_01)	** 0.730	32.008**	0.533	5.658

** دال إحصائيا عند معنوية 0.01

لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة وأثبت أو نفى صحة الفرضيات قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين إجابات أفراد العينة بين عبارات الإدارة الإلكترونية وإجاباتهم حول عبارات تطوير الخدمة العمومية حيث من خلال الجدول اتضح وجود علاقة ارتباط قوية دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01 بين مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية حيث كان معامل الارتباط 0.730 أي كلما ازداد اعتماد على الإدارة الإلكترونية يزداد تطوير الخدمة العمومية وبالتالي هذا ما يثبت صحة الفرضية المتمثلة في تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تطوير الخدمة العمومية.

كما تم اختبار مساهمة النموذج العلاقة باستخدام F ثم حساب النسبة التي يفسرها المتغير المستقل في التغيير الحاصل في متغير تابع وذلك باستخدام R2 ثم التأكد من معنوية تأثير هذا المتغير المستقل على مساهمة في الخدمة العمومية باستخدام T-test ثم النظر إلى جدول كانت قيمة اختبار (F=32.008) دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01 وتدل على مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية ، وتشير قيمة R2 = 0.533 إلى أن الإدارة الإلكترونية تفسر التغيير في الخدمة العمومية بنسبة 53.3 تقريبا . وتشير قيمة اختبار T 5.658 إلى أن تأثير مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية لا يمكن أن يصل إلى الصفر بمعنى أن الإدارة الإلكترونية لها تأثير على تطوير الخدمة العمومية وبالتالي يمكن قبول صحة الفرضية المتمثلة تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية.

خاتمة

وفي ختام دراستنا نخلص إلى حتمية تطبيق الإدارة الإلكترونية كنموذج إداري معاصر تلجأ إليه جميع المؤسسات من اجل تحسين جودة الخدمة ورفع الكفاءة وفعالية الأداء وهذا ما تم التوصل إليه من خلال الدراسة التي قمنا بها على مستوى مركز الضرائب لولاية سعيدة رغبة منا في التعرف على وجهات نظر موظفي القطاع حول تبني تكنولوجيا الرقمية في أداؤها واعتمادا على نتائج الاستبيان والبيانات المتحصل عليها من الإدارة فان تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تطوير الخدمة العمومية للمكلفين بالضريبة.

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن اقتراح بعض التوصيات نذكر منها:

- تعزيز اعتماد الإدارة الضريبية على تكنولوجيا الرقمية وبالتالي استخدام الإدارة الإلكترونية مع توفير متطلباتها .
- تحديث البنية التحتية من برامج وأجهزة وشبكات لضمان استمرارية صلاحيتها من اجل التطبيق الأمثل للإدارة الإلكترونية.
- عقد دورات تدريبية متخصصة للموظفين فيما يتعلق بالبرامج ونظم المعلومات وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

المراجع:

- 1 د/بودالي محمد، د/بوشنب موسى، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر-الإدارة الجبائية نموذجاً، مجلة دراسات جبائية المجلد الخامس رقم 02، سنة 2016.
- 2 د/مكي دراجي، ط.د/موساوي رشيدة، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر-دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة-الداخلية والجماعات المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 17 جانفي 2018.
- 3 محمد متولي ، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الدول العربية، المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي فترة 26/24 افريل سنة 2003، ص 18.
- 4 دكتور عامر طارق عبد الرؤوف ، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة الطبعة الأولى ، دار السحاب للنشر والتوزيع القاهرة سنة 2007 ص 45.
- 5 رحمانى سناء ، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل عملية التخطيط ، مجلة رؤية اقتصادية ، العدد 11 ديسمبر، 2016، ص 300.
- 6 علي السلمي ، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غرب للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة مصر 2001 ص 323.
- 7 دكتور كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز رفع المعلومات للحكومة الإلكترونية في دولة قطر ، عام 2008 ص 35 .

⁸ Jean Ludovic silicani ,sur l'avenir de la fonction publique France ,avril 2008,p 23

<https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/084000231.pdf> vu le 16 /09/2019 à 13h. 33

⁹ العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ،مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09 ديسمبر 2014، ص 40

¹⁰ <https://nifenligne.mfdgi.gov.dz/ immatriculation fiscale en ligne> vu 16/09/2019

¹¹ <https://www.mfdgi.gov.dz/portailpublic/assets/docs/guide-teledeclaration.pdf>vu 17/09/2019 a 18h.52