

دور أتمتة الإجراءات في تقويم مستوى درجة الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة في الدوائر الضريبية الحكومية في الأردن- دراسة حالة- دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
د. دجانة محمد قدرى بدر
د. ابراهيم اسماعيل الحديد
أستاذ مساعد في قسم نظم المعلومات الإدارية- جامعة البلقاء التطبيقية – كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية

ملخص

يتمثل الهدف من البحث في دور أتمتة الإجراءات في تقويم مستوى درجة رضا العام لأفراد متلقي الخدمة التي تتم في الدوائر الضريبية الحكومية في الأردن حيث يتم تقديم الخدمة لأفراد متلقي الخدمة في هذه الدوائر الضريبية الحكومية ، ومدى انعكاس جودة أتمتة الإجراءات العملية الخدمية على جودة الخدمات الضريبية المقدمة فيها. كما يهدف البحث إلى توضيح مفهوم أتمتة الإجراءات ودورها في تقويم مستوى درجة الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة التي تتم في الدوائر الضريبية الحكومية في الأردن. ولهذا الغرض تم اختيار دائرة ضريبة الدخل والمبيعات نموذجا للدوائر الحكومية نظرا لأهميتها في الاقتصاد الوطني. وقد تضمن البحث: دراسة حاله نظرية و ميدانية لواقع أتمتة الإجراءات و الخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات والتي تم من خلالها جمع البيانات وتحليلها إحصائيا واختبار الفرضيات. وأشار البحث إلى عدة توصيات أهمها:

- 1- تأهيل وتدريب مقدمي الخدمة على طرق ووسائل أتمتة الإجراءات لتقديم الخدمة الحديثة، وتطوير قدراتهم و مهاراتهم على تقديم الخدمة بشكل لائق و كفؤ مما يحقق الرضا للمكلفين.
 - 2- زيادة عدد الموظفين القادرين على أتمتة الإجراءات في حالات ضغط العمل.
 - 3- تحسين مرافق الدائرة و تطويرها بما يتلائم مع وضع الدائرة و رسالتها.
 - 4- اعتماد أتمتة الإجراءات لزيادة السرعة و الكفاءة في تدقيق وانجاز المعاملات.
 - 5- تطوير النظام المحو سب لأتمتة الإجراءات، والتفعيل الكامل للتقنيات المساندة بشكل يرقى بعمل الدائرة.
 - 6- تطوير و تفعيل أساليب أتمتة الإجراءات لنشر الوعي الضريبي.
- كلمات مفتاحية:** أتمتة الإجراءات، الرضا الوظيفي، التقنيات المساندة ،نشر الوعي الضريبي.

الإطار العام للدراسة

1- المقدمة:

تعتبر نظم المعلومات عاملا أساسيا في نجاح أو فشل أي منشأة من المنشآت، و تنبع هذه الأهمية من كون المعلومات تستخدم كأداة من أجل التنسيق و دعم العملية الإدارية و اتخاذ القرارات من جانب، و كأداة اتصال في داخل المنشأة و مع البيئة المحيطة بها من جانب آخر. و في الوقت الحاضر يشهد العالم عملية تطور سريع في حاجة المنشآت من المعلومات سواء من حيث الكم أو الكيف أو السرعة في الحصول على المعلومة، بهدف اتخاذ أفضل القرارات و توثيق علاقة هذه المنشآت بالبيئة المحيطة بها، الأمر الذي برز من خلاله واضحا الأهمية المتزايدة لنظم المعلومات و قدرتها على إشباع حاجة المنشآت من المعلومات . قد سعت منظمات الأعمال الخاصة والمؤسسات الحكومية إلى الاستفادة من هذا التطور التكنولوجي من أجل إنجاز الأعمال بطريقة سريعة ودقيقة. كذلك فإنها تحرص على أتمتة الإجراءات وحفظ المعلومات لدورها المهم في تقويم مستوى درجة الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة وتأهيل العاملين فيها على اختلاف مستوياتهم الإدارية والوظيفية من خلال تزويدهم بالدورات التدريبية المتنوعة ،إن تقييم الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة، وهو القياس للتأكد من أن رضا العام لأفراد متلقي الخدمة للعمل يجب إن يوافق معايير الأداء المحددة.

1-إشكالية الدراسة: إن الأهمية البارزة لدور أتمتة الإجراءات هو في تقويم مستوى درجة الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة التي تتم في الدوائر الضريبية الحكومية في الأردن والتي قد تكمن في رفع مستوى الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة خاصة في العصر الحالي ومدى الخدمات الكبيرة التي يتلقونها على جميع المستويات سواء على مستوى المؤسسات الاقتصادية الإنتاجية أو الخدمية وكذلك الجهاز الحكومي أو ما تسمى بالحكومة الالكترونية والدور الفعال الذي تلعبه في تحسين نمو الإيرادات و الفروقات المالية على مستوى كافة المؤسسات الحكومية أو الخاصة والتي تميز إشكالية هذا البحث في السؤال التالي:

ما هو دور أتمتة الإجراءات في تقويم مستوى الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة في الأردن بصفة عامة وفي دائرة ضرائب الدخل والمبيعات بصفة خاصة ؟

2 -أهمية الدراسة : لقد كتب الكثير في مجال أتمتة الإجراءات او قياس الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة في البيئة العالمية ,وكذلك عدد غير قليل من الأبحاث والرسائل الجامعية في البيئة العربية, إلا انه ولحيوية موضوع وأهمية اتمتة الإجراءات في تحقيق الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة في حياة الدول والمؤسسات العامة ومنظمات الأعمال الخاصة فقد تم تناول موضوع البحث وهو(دور اتمتة الإجراءات في تقويم مستوى درجة رضا العام لأفراد متلقي الخدمة التي تتم في الدوائر الضريبية الحكومية في الأردن) من عدة زوايا مختلفة ليس وان سبق ذكرها او عرضها في الدراسات السابقة، حيث إن الدراسات السابقة لم تتضمن دور وأثر أتمتة الإجراءات في تقويم مستوى درجة رضا العام لأفراد متلقي الخدمة التي تتم في الدوائر الضريبية الحكومية في الأردن والتي هي محور هذه الدراسة، حيث أن أهمية دراستنا هذه يمكن أن تتجلى في الآتي:

1. سنتناول الدراسة معرفة دور أتمتة الإجراءات في تقويم مستوى درجة رضا العام لأفراد متلقي الخدمة التي تتم في الدوائر الضريبية الحكومية في الأردن حيث يتم تقديم الخدمة لأفراد متلقي الخدمة في هذه الدوائر الضريبية الحكومية .
 2. إن هذه الدراسة سنتناول بيان مدى انعكاس جودة أتمتة الإجراءات العملية الخدمية على جودة الخدمات الضريبية المقدمة فيها.
 3. ستعرض الدراسة توضيح مفهوم اتمتة الإجراءات و إدارة جودة الخدمات ومدى إمكانية اعتمادها في عمل الدوائر الضريبية الحكومية. ولهذا الغرض تم اختيار دائرة ضريبة الدخل والمبيعات نموذجا للدوائر الحكومية نظرا لأهميتها في الاقتصاد الوطني.
- 3-أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي :

1. معرفة دور اتمتة الإجراءات في تقويم مستوى درجة رضا العام لأفراد متلقي الخدمة التي تتم في الدوائر الضريبية الحكومية في الأردن حيث يتم تقديم الخدمة لأفراد متلقي الخدمة في هذه الدوائر الضريبية الحكومية .
 2. بيان مدى انعكاس جودة أتمتة الاجراءات العملية الخدمية على جودة الخدمات الضريبية المقدمة فيها.
 3. توضيح مفهوم اتمتة الإجراءات و إدارة جودة الخدمات ومدى إمكانية اعتمادها في عمل الدوائر الضريبية الحكومية. ولهذا الغرض تم اختيار دائرة ضريبة الدخل والمبيعات نموذجا للدوائر الحكومية نظرا لأهميتها في الاقتصاد الوطني.
4. نموذج الدراسة: فيما يلي استعراض لنموذج الدراسة المتمثل في أتمتة الإجراءات و الرضا عن الإتصال.

المتغير التابع

المتغير المستقل

الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة

- المرافق العامة
- السرعة التي تتم فيه المعاملات
- الآلية المتبعة لمعالجة الشكاوى والاقتراحات
- مناخ الاتصال
- الاتصال الإشرافي
- التكامل التنظيمي
- جودة وسائل الاتصال
- الاتصالات الأفقية
- المعلومات الخاصة بالمنظمة

اتمة الاجراءات

5 - **فرضيات الدراسة:** تقوم هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

الفرضية الاولى (H1) : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين اتمة الاجراءات على الموقع الالكتروني للدائرة الذي يتضمن المعلومات و النماذج التي تلبي الاحتياجات ومستوى الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة

الفرضية الثانية (H2) : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين اتمة الاجراءات التي تمكن الدائرة بان تتمتع بمستوى نظافة لائق و مقبول و مستوى الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة عنها

الفرضية الثالثة (H3) : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتمة الاجراءات التي تحقق تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط عمل و مستوى الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة عنها

6- أسباب اختيار الموضوع:

1. موضوع اتمة الاجراءات و الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة والموارد البشرية من بين مواضيع اختصاص إدارة الأعمال.
2. هذا الموضوع حديث وجدير بالدراسة والتحليل .
3. لعبت اتمة الاجراءات و الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة دورا كبيرا ليس فقط في تأهيل الموظفين بل ساهمت وستساهم في جميع ميادين العمل
4. عندي ميول لاستعمال الأسباب الإحصائية في مجال إدارة الأعمال.

7- الدراسات السابقة

دراسة اللوزي (1999) تحت عنوان " الاتصالات الإدارية في المؤسسات الحكومية الأردنية: دراسة تحليلية ميدانية" هدفت إلى التعرف على واقع الاتصالات الإدارية في المؤسسات الحكومية الأردنية من وجهة نظر العاملين (انفتاح وصدق وصراحة نظام المعلومات، وتوصيل المعلومات المرغوبة في الوقت المناسب، التلائم مع التوقعات والأمال والقيم، واختيار الوسيلة المناسبة للسلوك الاتصالي)، على عينة قوامها 658 موظفا، وكشفت النتائج أن هنالك تصورات ايجابية اتجاه كفاءة الاتصالات الإدارية. ووجود أثر لمتغير الجنس في كافة المجالات باستثناء اختيار الوسيلة المناسبة للسلوك الاتصالي). ووجود أثر للمستوى الوظيفي في مجالي التلائم مع التوقعات وتوصيل المعلومات في حين لم تظهر الدراسة وجود أثر لمتغيري .

دراسة الجحيسي(2005) بعنوان "تكنولوجيا المعلومات الحديثة و أثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال" يناقش البحث المزايا التي يمكن

لمنظمات الأعمال تحقيقها نتيجة لاستخدامها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة، و على الأخص تكنولوجيا الإنترنت و شبكات الاتصال الداخلية (Extranet) و الخارجي (Intranet). كما يشتمل البحث على دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني الداخلي و الخارجي، فيما يتعلق باستخدام الشركات الفلسطينية لهذه التقنيات الحديثة. و قد أوضحت الدراسة أن الجزء الأكبر من الشركات الفلسطينية لا تستخدم هذه التقنيات و أن تلك الشركات التي تستخدمها إنما تقوم بذلك بشكل جزئي فقط. و قد تبين أن عدم معرفة المدراء بأهمية الإنترنت و ضعف إمكانياتهم في اللغة الإنجليزية تشكلان أهم العوامل التي تؤدي إلى عدم استخدام الشركات الفلسطينية لهذه التقنيات، في حين تشكل مؤهلات أولئك المديرين و نوعية الدورات التدريبية التي تلقوها و حجم الشركات عاملاً هاماً في تحديد مدى استخدامهم لتلك التقنيات.

دراسة (Akkirman & Harris, 2005) "Organizational Communication Satisfaction in the Virtual Workplace" قامت بمقارنة مستوى الرضا عن الاتصال بين بيئة العمل الافتراضية وبيئة العمل التقليدية، وأجريت الدراسة في إحدى المنظمات العاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد دلت نتائج الدراسة أن الرضا عن الاتصال بكافة أبعاده كان أعلى لدى العاملين في المكاتب الافتراضية مقارنة مع العاملين في المكاتب التقليدية.

وفي دراسة بعنوان "أهمية مهارات الاتصال" أجراها (Miller, 2000) وحاول من خلالها التعرف إلى إدراك موظفي ومدراء مستخدمي نظم المعلومات لأهمية مهارات الاتصال، وقد بحثت الدراسة المتغيرات التالية (الاتصالات الكتابية والشفهية، المهارات الشخصية، رضا المستخدم، الأداء، وتحليل العوامل الحقيقية التي استخدمت لتطوير النظام) وقد هدفت الدراسة إلى توضيح الاختلافات في إدراك موظفي ومدراء مستخدمي نظم المعلومات لأهمية مهارات

8-حدود الدراسة :

-الحدود المكانية لهذه الدراسة كانت تتركز في الأردن هذا على مستوى الاقتصاد الكلي، وبالضبط الدراسة الميدانية انحصرت في أخذ نموذج من المؤسسات الحكومية ممثلة في دائرة ضرائب الدخل والمبيعات بالأردن .
-الحدود الزمانية: كانت الدراسة تشمل سنة (2013) في دائرة ضرائب الدخل والمبيعات بصفة خاصة وهذا حسب الاستبيانه والنتائج المتوصل إليها خلال هذه السنة.

الاطار النظري للدراسة

الأتمتة أو المكننة أو التشغيل الآلي بالإنجليزية: (Automation) هو مصطلح مستحدث يطلق على كل شيء يعمل ذاتياً بدون تدخل بشري فيمكن تسمية الصناعة الآلية بالأتمتة الصناعية مثلاً. وهي تعني حتى في أتمتة الأعمال الإدارية، وأتمتة البث التلفزيوني . وهي عملية تهدف إلى جعل المعامل أكثر اعتماداً على الآلات بدلاً من الإنسان، تعتبر كنوع من أنواع الروبوت لكنها ما زالت بحاجة إلى الإنسان لتكملة عملها. تهدف الأتمتة إلى زيادة الإنتاج حيث تستطيع الآلة العمل بسرعة ودقة أكبر من الإنسان ووقت أقل بمئات المرات، ففي السابق برغم وجود الآلات لكنها كانت تحتاج إلى وقت طويل للإنتاج وكذلك الإنتاج لم يكن بالدقة المطلوبة على يد الإنسان. المكننة لغوياً مشتقة من كلمة "ماكينة/ ماكينة" اللاتينية وتعني بالعربية: الآلة. أما دلاليًا فمعناها: إدخال الآلة في العمل وتحويله من عمل يدوي إلى آلي. ويقابل مكننة بالعربية: تآليل. تتكون الآلة المؤتمتة من ثلاثة أجزاء: 1- الماكينة 2- الجهاز المتحكم (حاسوب) 3- برنامج مكتوب بلغة برمجية معينة بحيث يفهمها الحاسوب ويترجمها إلى عمل على القطعة مثل عمليات الحفر والصبغ... الخ. الأتمتة هي استخدام

لكمبيوتر والأجهزة المبنية على المعالجات أو المتحكمات والبرمجيات في مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والخدمية من أجل تأمين سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي دقيق وسليم وبأقل خطأ ممكن. الأتمتة هي فن جعل الإجراءات والآلات تسير وتعمل بشكل تلقائي. ومؤخرًا باستخدام المعالجات الصغيرة (PLC)، لعبت البرمجيات دورًا كبيرًا في تطور هندسة الأتمتة تطورًا سريعًا ولا زالت الأتمتة حتى هذه اللحظة لا تتوانى باستخدام كل ما هو جديد التقنيات والمعلوماتية من أجل تحسين أداءها وتطوير إمكاناتها.

المصطلح: (N.C & CNC) التحكم الرقمي Numerical Control والتحكم الرقمي بالحاسوب Computer Numerical Control هو نوع من أنواع الأتمتة البرمجية للمكانن، حيث يقوم المسيطر Controller بإرسال تعليمات Instructions إلى الجزء الذي يقوم بالعمل (الماكينة (job (Work Part) للقيام بعمليات التصنيع. ويتكون من الأجزاء الرئيسية التي ذكرناها سابقا حيث تحتوي المعلومات البرمجية على كافة الخطوات التي يجب على الماكينة القيام بها، وغالبا تخزن هذه المعلومات على شريط مثقب Punched Tape والمسيطر Controller يحتوي على الماديات Hardware اللازمة لقراءة المحتوى البرمجي المخزن على الشريط المثقب سابقا، ويتكون من قارئ للشريط Tape Reader وذاكرة مؤقتة Data Buffer بالإضافة إلى مخرج للإشارة Signal Output حيث تخرج المعلومات من مخرج الإشارة إلى الماكينة والتي بدورها تقوم بعمليات القطع والتفريز واللحام والثقب والصيغ و... الخ. أما النوع الثاني C.N.C فيعمل بشكل مشابه إلى النوع الأول إلا أن المسيطر يكون عبارة عن كمبيوتر صغير Micro Computer.

تتطلب نظم التحكم الحالية مستوى عال من الإمكانات الهندسية، لمقابلة متطلبات التقنيات الحديثة والضغط الاقتصادي. ويشمل للتحكم الصناعي طيف من الخدمات بداية من التصميم الأولي حتى التطبيق الهندسي المتكامل. وتشمل مجالات التخصص: الأتمتة والتحكم والحلول البرمجية بما يتضمن: الدراسات والاستشارات الهندسية بمجالات الأتمتة، خاصةً تصميم جهاز التحكم المنطقي القابل للبرمجة (programmable logic controller)، المختزل PLC، وممارسته بتصميم الخطط التوصيلية المقصودة لأتمتة المعدات؛ تصميم وتصنيع لوحات التحكم، تصميم وبرمجة التطبيقات التجهيزات الدقيقة من قياسات التدفق والضغط والمستوى والحرارة الخ...، سكادا (SCADA) وبرمجة التحكم بالتكليف والإدارة، التصميم الفني، Inverters وأتمتة قياس الخزانات، برمجة وتطبيقات الإنترنت والبرمجة. عن طريق عملية المحاكاة Simulation يمكننا معرفة الكثير من الأخطاء ونقاط الضعف في التصميم قبل أن يتم إنتاجه فعلياً من المادة الخام، كما يمكن إجراء عملية تصنيع مماثلة للقطعة على عينة من مادة أخرى مثل البلاستيك لمعرفة المزيد من الأخطاء وبالتالي إعادة تصميم الجزء الذي يسبب الخلل. بعد خلو العينة من العيوب يمكن حينئذٍ المباشرة بالإنتاج الفعلي.

الاطار التطبيقي للدراسة

1 - المنهجية والإجراءات والادوات

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقرائي بالإضافة إلى المنهج الإحصائي المبني على تحليل استبيان، ولقد تم إجراء هذه الدراسة على جزئين على النحو التالي:

إن هذا الجزء قائم على معرفة المفاهيم المختلفة والمداخل المرتبطة بهذه الدراسة وبيان أهمية دور أتمتة الإجراءات في تقويم مستوى درجة رضا العام لأفراد متلقي الخدمة التي تتم في الدوائر الضريبية الحكومية في الأردن من خلال دورها في الجوانب المتعددة للوظائف الإدارية المختلفة، إن الغرض من الدراسة النظرية هو وضع مجموعة من

الأساليب العلمية لتخدم أهداف وفرضيات الدراسة وإعطاء صورة واضحة بين ما ينبغي أن يكون ومقارنته بما هو سائد .

لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة النظرية على مجموعة من المراجع المهمة والبحوث التي تمت في هذا المجال، والدراسات التي قدمت والدوريات والمجلات العلمية المختلفة التي صدرت وتتعلق بموضوع الدراسة، والاعتماد على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) .

لاختبار صحة الفرضيات التي وضعها الباحث كان لا بد من القيام بدراسة ميدانية للوقوف على الإجراءات التي تتبعها تلك المؤسسات ودور اتمتة الاجراءات في تقويم مستوى درجة رضا العام لأفراد متلقي الخدمة التي تتم في الدوائر الضريبية الحكومية في الأردن ، وشملت الدراسة الميدانية تحديد مجتمع الدراسة , حجم عينة الدراسة ، أداة جمع البيانات ، إجراءات البحث الميداني والمعالجة الإحصائية ، وقام الباحث بتصميم استبيان لعمل دراسة إحصائية ميدانية لمؤسسات عينة الدراسة ، والهدف من الاستبيان هو جمع البيانات التعريفية عن العينة المختارة في جزئها الأول ، وفي الجزء الثاني تم طرح تساؤلات لقياس دور اتمتة الاجراءات في تقويم مستوى درجة رضا العام لأفراد متلقي الخدمة التي تتم في الدوائر الضريبية الحكومية في الأردن ، ما أحدثته وما يمكن أن تحدثه من أثر على الخدمة.

وقد استعان الباحث بأراء عدد من المختصين في تصميم الاستبيان حتى أصبحت متكاملة وشاملة وواضحة لعكس الحقيقة واستخلاص النتائج منها ، كما استخدم الباحث عدداً من الأساليب الوصفية للتعرف على عينة الدراسة ، واختبار فرضيات البحث تم استخدام أدوات التحليل التالية :

اختبار درجة ثبات مقياس الاستبانة من خلال استخدام اختبار (كرونباخ ألفا) (1)

مقياس ليكرت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة حيث تم إعطاء الأوزان

اختبار (Z) للتعرف على الفرق بين الأوساط الحسابية لإجابات عينة البحث والنسب المئوية والتكرارات (التوزيع التكراري للإجابات) .

استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) statistical package for social science لاستخراج و لعرض البيانات وفق جداول تكرارية تمثيلاً مع موضوع الدراسة وإبرازاً لدقة ووضوح المعلومات التي يمكن الحصول عليها في حالة استخدام تكنولوجيا المعلومات

2 -مجتمع وعينة الدراسة: يشتمل مجتمع الدراسة على مجموعة من المكلفين الأفراد من متلقي الخدمة في الدوائر الضريبية الحكومية في الأردن. يشتمل عينة الدراسة على مجموعة من المكلفين الأفراد من متلقي الخدمة في دائرة ضريبة الدخل و المبيعات . ويعود سبب اختيار هذه الشريحة من المكلفين نظراً للتقدم الحاصل في مجال اتمتة الاجراءات في هذه المنظمة . وشملت عينة الدراسة على (55) مكلفاً حصيلة (60) استبانته وزعت على المكلفين في دائرة ضريبة الدخل و المبيعات المبحوثة.

(1) كرونباخ ألفا : يقيس ثبات الاستبانة , بحيث إذا تم توزيع الاستبانة على نفس العينة فان النتائج يجب أن تتقارب بنسبة فوق 60% .

3 -التحليل الإحصائي: تحليل استبانته دور اتمته الاجراءات في تقويم مستوى درجة رضا العام لأفرادمتلقي الخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن

تهدف هذه الدراسة

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	10	18
ممتاز	16	30
جيد جدا	13	25
جيد	7	12
ضعيف	9	16

الإحصائية لاستعراض نتائج الرضا لمتلقي الخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، كما تسعى هذه الدراسة لتشخيص نقاط عدم الرضا و الخلل ووضع بعض المقترحات لحلها. شملت عينة الدراسة على (55)استبانة عينة عشوائية حصيلة (60) استبانة وزعت على المكلفين المتلقي الخدمة في دائرة ضريبة الدخل و المبيعات المبحوثة، حيث تم اختبار درجة ثبات مقياس الاستبانة من خلال استخدام اختبار (كرونيباخ ألفا) (1) والذي أظهر قيمة ألفا 7,93% وهي نسبة ممتازة كونها أعلى من النسبة المقبولة 60% و بما يعكس ثبات الاستبانة. وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة حيث تم إعطاء الأوزان التالية لمقياس الدراسة كما يلي:

المقياس المستخدم في الدراسة

ممتاز جدا	ممتاز	جيد جدا	جيد	ضعيف
5	4	3	2	1

1 - أتمتة الإجراءات تحقق انجاز المعاملات بدقة:

يشير الجدول إلى وجود رضا نسبي على الدقة في معاملات من قبل الموظفين المعنيين، وبنسبة رضا 64 % تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

كرونيباخ ألفا : يقيس ثبات الاستبانة , بحيث إذا تم توزيع الاستبانة على نفس العينة فان النتائج يجب أن تتقارب (1)
بنسبة فوق 60% .

3,21	المتوسط الحسابي
متوسطة	مستوى الرضا

2 - اتمتة الاجراءات تحقق سرعة في انجاز المعاملات.

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	6	11
ممتاز	19	35
جيد جدا	6	11
جيد	14	25
ضعيف	10	19
المتوسط الحسابي	2,93	
مستوى الرضا	متوسطة	

يشير الجدول إلى انخفاض الرضا عن السرعة لانجاز المعاملات في الدائرة ، وبنسبة رضا 59% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا الهام في تقديم الخدمة.

3 - عدم اتمتة الاجراءات لا تمكن الدائرة ان تقدم خدمات واضحة:

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	10	18
ممتاز	16	30
جيد جدا	13	25
جيد	7	12
ضعيف	9	16
المتوسط الحسابي	3,21	
مستوى الرضا	متوسطة	

يشير الجدول أعلاه إلى عدم وجود وضوح جيد للخدمات التي تقدمها الدائرة لمتلقي الخدمة، وبنسبة رضا 63% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

4 - نماذج اتمتة اجراءات المعاملات في الدائرة متوفرة وسهلة الاستخدام:

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	16	30
ممتاز	18	33
جيد جدا	13	23
ضعيف	8	14
المتوسط الحسابي	3,65	
مستوى الرضا	متوسطة	

يشير الجدول إلى ان نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة وسهلة الاستخدام نسبيا وبنسبة موافقة 68 % تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام تقديم الخدمة.

5 - اتمتة الاجراءات تتوفر كتيبات و منشورات توضح الخدمات المقدمة في الدائرة :

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	14	25
ممتاز	20	37

جيد جدا	9	16
جيد	4	7
ضعيف	8	16
المتوسط الحسابي	3,47	
مستوى الرضا	متوسطة	

يشير الجدول إلى وجود رضى متوسط عن توافر الكتيبات و المنشورات التي توضح الخدمات المقدمة من الدائرة ، وبنسبة رضا 65% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

6- اتمتة الاجراءات اوجدت لوحات إرشادية كافية وواضحة.

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	14	26
ممتاز	19	34
جيد جدا	10	17
جيد	5	9
ضعيف	8	14
المتوسط الحسابي	3,5	
مستوى الرضا	متوسطة	

يشير الجدول أعلاه إلى وجود درجة رضا جيد حول اللوحات الارشادية المتواجدة في الدائرة ، بنسبة موافقة 66% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد تقديم الخدمة.

7- يوفر الموقع الالكتروني للدائرة معلومات و نماذج تلبي احتياجاتك:

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	13	21
ممتاز	17	37
جيد جدا	12	23
جيد	4	7
ضعيف	9	16
المتوسط الحسابي	3.86	
مستوى الرضا	متوسطة	

يشير الجدول أعلاه إلى وجود رضا متوسط حول الموقع الالكتروني للدائرة ، بنسبة رضا 76% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

8- يتم استخدام تقنيات لمساندة و رفع مستوى الخدمة المقدمة:

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	10	18
ممتاز	20	38
جيد جدا	10	18
جيد	7	13
ضعيف	8	14
المتوسط الحسابي	3,32	
مستوى الرضا	متوسطة	

نشير إلى توسط الاستخدام للتقنيات المساندة لرفع مستوى الخدمة المقدمة، حيث حصلت على نسبة مرتفعة بلغت 65% تعكس رأي أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

9- اتمتة الاجراءات تحقق تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط عمل:

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	10	18
ممتاز	14	25
جيد جدا	11	20
جيد	5	9
ضعيف	15	29
المتوسط الحسابي	2,7	
مستوى الرضا	متوسطة	

يشير الجدول اعلاه الى وجود رضا منخفض نسبيا حول تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط عمل، وبنسبة موافقة 54% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

10- اتمتة الاجراءات تحقق وسائل متنوعة وحديثة لاستقبال الشكاوي والاقتراحات.

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	8	14
ممتاز	19	35
جيد جدا	12	23
جيد	7	12
ضعيف	9	16
المتوسط الحسابي	3,19	
مستوى الرضا	متوسطة	

يشير الجدول الى وجود ضعف في وسائل استقبال الشكاوي و الاقتراحات. وبنسبة موافقة 64% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

11- اتمتة الاجراءات تجعل الدائرة ان تتابع الشكاوي والاقتراحات المقدمة اليها بالية معلنة و واضحة.

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	6	11
ممتاز	19	35
جيد جدا	6	11
جيد	14	25
ضعيف	10	19
المتوسط الحسابي	2,93	
مستوى الرضا	متوسطة	

يشير الجدول الى انخفاض رضا متلقي الخدمة عن الية متابعة الشكاوي والاقتراحات، وبنسبة موافقة 59% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

12- اتمتة الاجراءات تجعل الموظفون ان يتعاملوا بصورة لائقة .

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	13	26

34	20	ممتاز
17	9	جيد جدا
9	5	جيد
14	8	ضعيف
3,5		المتوسط الحسابي
متوسطة		مستوى الرضا

نلاحظ انخفاض درجة الرضا متلقي الخدمة عن طريقة تعامل الموظفين، وبنسبة موافقة 67% حيث تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

13- اتمتة الاجراءات تسهل عمل موظفو الدائرة وتجمل تصرفهم وحسن المظهر:

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	13	23
ممتاز	22	43
جيد جدا	13	21
جيد	4	7
ضعيف	3	5
3,71		المتوسط الحسابي
مرتفعة		مستوى الرضا

نلاحظ رضا جيد من قبل متلقي الخدمة عن حسن مظهر موظفي الدائرة ، وبنسبة موافقة 74% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

14- اتمتة الاجراءات تجعل من السهل الوصول للمسؤول عند الحاجة من خلال قسيمة المراجعة.

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	14	26
ممتاز	22	39
جيد جدا	8	15
جيد	6	11
ضعيف	5	9
3,6		المتوسط الحسابي
متوسطة		مستوى الرضا

وجود رضا جيد من قبل متلقي الخدمة حول إمكانية الوصول للمسؤول عند الحاجة، وبنسبة موافقة 72% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

15- اتمتة الاجراءات تحقق استجابة من المسؤول باستقبالك والإجابة على استفساراتك من خلال رجوعه الى معلوماتك المؤتمتة.

الاجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	13	23
ممتاز	16	30
جيد جدا	12	23
جيد	9	16
ضعيف	5	9
3,42		المتوسط الحسابي
متوسطة		مستوى الرضا

يشير الجدول الى وجود رضا جيد من قبل متلقي الخدمة حول الاستجابة والرد على الاستفسارات من قبل المسؤول ، وبنسبة موافقة 68% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

16- اتمتة الإجراءات تساعد الموظف في نشر وزيادة الوعي الوظيفي .

الإجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	8	14
ممتاز	19	35
جيد جدا	12	23
جيد	7	12
ضعيف	9	16
المتوسط الحسابي	3,19	
مستوى الرضا	متوسطة	

يشير الجدول إلى وجود ضعف في نشر الوعي و الثقافة الضريبية لمتلقي الخدمة من قبل الموظف المعني. وبنسبة موافقة 64% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

17- اتمتة الإجراءات تمكن الموظف من انجاز الإرشاد و التوجيه الصحيح:

الإجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	12	21
ممتاز	17	30
جيد جدا	12	23
جيد	8	14
ضعيف	6	11
المتوسط الحسابي	3,38	
مستوى الرضا	متوسطة	

يشير الجدول إلى وجود رضا متوسط من قبل متلقي الخدمة حول الارشاد و التوجيه الذي يقوم به الموظف، وبنسبة موافقة 68% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

18- اتمتة الإجراءات تمكن الدائرة بان تتمتع بمستوى نظافة لائق و مقبول:

الإجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	14	25
ممتاز	17	31
جيد جدا	11	20
جيد	6	11
ضعيف	7	13
المتوسط الحسابي	3,46	
مستوى الرضا	متوسطة	

يشير الجدول الى وجود رضا جيد من قبل متلقي الخدمة حول مستوى لياقة البناء والنظافة في الدائرة ، وبنسبة موافقة 69% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

19- أتمتة الإجراءات من خلال لوحة الإرشادات توفر أماكن انتظار وانجازات وأماكن مريحة لائقة بالدائرة.

الإجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	10	18
ممتاز	28	52
جيد جدا	2	4
جيد	5	9
ضعيف	10	18
المتوسط الحسابي	3,43	
مستوى الرضا	متوسطة	

يشير الجدول إلى وجود رضا متوسط من قبل متلقي الخدمة حول توافر أماكن الانتظار والانجازات و أماكن الجلوس اللائقة، وبنسبة موافقة 69% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

20- أتمتة المعلومات على موقع الدائرة الالكتروني مناسب.

الإجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	13	23
ممتاز	18	34
جيد جدا	9	16
جيد	6	11
ضعيف	9	16
المتوسط الحسابي	3,38	
مستوى الرضا	متوسطة	

نسجل وجود رضا ضعيف حول الموقع الالكتروني للدائرة ، وبنسبة موافقة 68% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

21- أتمتة المعلومات توفر الوسائل المناسبة لدائرة لذوي الاحتياجات الخاصة.

الإجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	8	14
ممتاز	27	48
جيد جدا	8	14
جيد	5	9
ضعيف	8	14
المتوسط الحسابي	3.4	
مستوى الرضا	متوسطة	

نلاحظ وجود رضا جيد حول توفير الدائرة للوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة ، وبنسبة موافقة 68% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

22- أتمتة الإرشادات توفر وسائل السلامة العامة المناسبة لدى الدائرة.

الإجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	14	25
ممتاز	21	37
جيد جدا	9	16
جيد	4	7
ضعيف	9	16
المتوسط الحسابي	3,47	

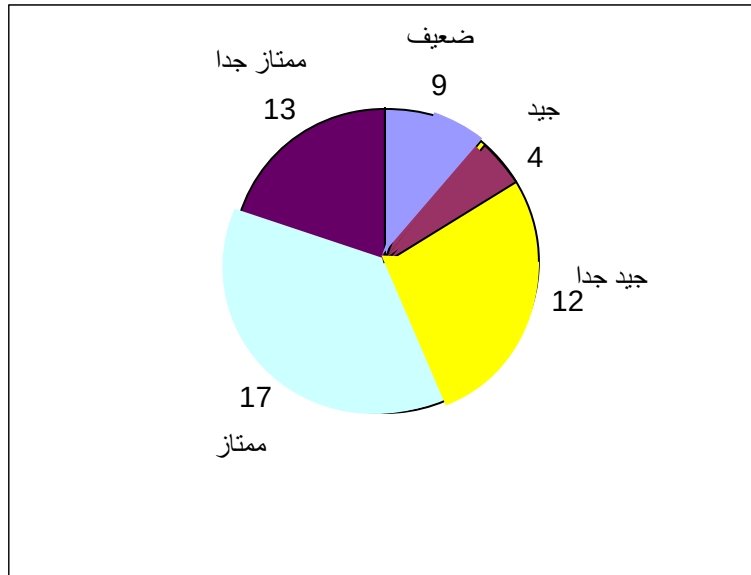
مستوى الرضا	متوسطة
-------------	--------

يشير الجدول إلى وجود رضا جيد نسبياً حول توفير الدائرة لوسائل السلامة العامة المناسبة ، وبنسبة موافقة 69% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى (H1) : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين أتمتة الإجراءات على الموقع الإلكتروني للدائرة الذي يتضمن المعلومات و النماذج التي تلبي الاحتياجات ومستوى الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة

الإجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	13	21
ممتاز	17	37
جيد جدا	12	23
جيد	4	7
ضعيف	9	16
المتوسط الحسابي	3.86	
مستوى الرضا	متوسطة	



نلاحظ أن أكثر الفقرات رضا الفقرة (7) المتعلقة (يوفر الموقع الإلكتروني للدائرة معلومات و نماذج تلبي احتياجاتك) بنسبة مئوية بلغت 76% وبمتوسط حسابي 3.86 وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر 76% من التباين الحاصل في الرضا عن الموقع الإلكتروني للدائرة وبمتوسط حسابي 3.86 لذلك نقبل الفرضية عند مستوى دلالة 0.05 القائلة توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين أتمتة الإجراءات على الموقع الإلكتروني للدائرة الذي يتضمن المعلومات و النماذج التي تلبي الاحتياجات ومستوى الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة

3 الفرضية الثانية (H2) : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين أتمتة الإجراءات التي تمكن الدائرة بان تتمتع بمستوى نظافة لائق و مقبول و مستوى الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة عنها

الإجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	14	25
ممتاز	17	31
جيد جدا	11	20
جيد	6	11
ضعيف	7	13
المتوسط الحسابي	3,46	
مستوى الرضا	متوسطة	

يشير الجدول أعلاه المتضمن الفقرة رقم (13) المتعلقة الى وجود رضا جيد من قبل متلقي الخدمة حول مستوى لياقة البناء والنظافة في الدائرة ، وبنسبة موافقة 69% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة. وبمتوسط حسابي 3.46 وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر 69% من التباين الحاصل في الرضا عن الدائرة بأنها تتمتع بمستوى نظافة لائق و مقبول وبمتوسط حسابي 3.46 لذلك نقبل الفرضية عند مستوى دلالة 0.05 القائلة توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين اتمتة الإجراءات التي تمكن الدائرة بان تتمتع بمستوى نظافة لائق و مقبول و مستوى الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة عنها الفرضية الثالثة (H3) : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتمتة الإجراءات التي تحقق تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط عمل و مستوى الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة عنها

الإجابة	تكرار	نسبة مئوية
ممتاز جدا	10	18
ممتاز	14	25
جيد جدا	11	20
جيد	5	9
ضعيف	15	29
المتوسط الحسابي	2,7	
مستوى الرضا	متوسطة	

نسجل وجود رضا منخفض نسبيا حول تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط عمل، وبنسبة موافقة 54% تعكس مدى رضا أفراد العينة على هذا البعد الهام في تقديم الخدمة. وبمتوسط حسابي 2.7 وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر 54% من التباين الحاصل في الرضا عن تحقيق تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط عمل وبمتوسط حسابي 2.7 لذلك نقبل الفرضية عند مستوى دلالة 0.05 القائلة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتمتة الاجراءات التي تحقق تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط عمل و مستوى الرضا العام لأفراد متلقي الخدمة عنها

النتائج:

تبين الاستبانات إلى أن آراء عينة الدراسة تشير إلى درجة متوسطة من الرضا على جميع الفقرات بشكل عام و ذلك لأن متوسطاتها الحسابية قريبة من متوسط أداة القياس (3) كما أن نسبة الرضا أعلى من نسبة عدم الرضا. وقد تبين أن أكثر الفقرات رضا الفقرة (7) المتعلقة (يوفر الموقع الالكتروني للدائرة معلومات و نماذج تلبي احتياجاتك) بنسبة مئوية بلغت 76% وبمتوسط حسابي 3.86 تليها الفقرة رقم (13) (يتمتع موظفو الدائرة بالأناقة وحسن

- المظهر) بنسبة مئوية بلغت 74% وبمتوسط حسابي 3.71 هي أكثر الفقرات رضا تليها الفقرة. أما أقل الفقرات رضا فقد كانت الفقرة (9) المتعلقة ب (يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط عمل) بنسبة مئوية بلغت 54% و بمتوسط حسابي 2.7. وفي المحصلة نجد أن هنالك رضا جيد نسبياً على الخدمات المقدمة من الدائرة كون المتوسط الحسابي الكلي يبلغ 3.35 وبنسبة مئوية بلغت 67% بالإضافة الى النتائج التالية:
1. لقد تبين توسط مستوى الرضا العام لأفراد العينة عن الخدمات المقدمة في مديريات ضريبة الدخل.
 2. هنالك عدم رضا لأفراد العينة عن السرعة التي تتم فيه المعاملات, و الوقت الطويل الذي تتم فيه الإجراءات الضريبية.
 3. في حال وجود ضغط عمل لا يتم زيادة عدد الموظفين كما يجب, بما يتناسب وضغط العمل.
 4. تشير النتائج الى الرضا الضعيف من قبل متلقي الخدمة على المرافق العامة للدائرة ومدى توافر أماكن الانتظار الملائمة اللائقة.
 5. يلاحظ من النتائج ان ثقة متلقي الخدمة حول الآلية المتبعة لمعالجة الشكاوى والاقتراحات غير واضحة وجدية.
 6. تبين النتائج الى وجود قصور لدى موظف دائرة ضريبة الدخل والمبيعات المعني في كيفية الارشاد و التوجيه الصحيح و الفعال لمتلقي الخدمة.

التوصيات:

- 1- تأهيل وتدريب مقدمي الخدمة على طرق ووسائل تقديم الخدمة الحديثة, وتطوير قدراتهم ومهاراتهم على تقديم الخدمة بشكل لائق وكفؤ مما يحقق الرضا للمكلفين.
- 2- زيادة عدد الموظفين في حالات الضغط.
- 3- تحسين مرافق الدائرة و تطويرها بما يتلائم مع وضع الدائرة و رسالتها.
- 4- زيادة السرعة و الكفاءة في تدقيق وانجاز المعاملات.
- 5- تطوير النظام المحوسب, تفعيل الكامل للتقنيات المساندة بشكل يرقى بعمل الدائرة.
- 6 - تطوير و تفعيل أساليب نشر الوعي الضريبي.

المصادر والمراجع

1. وزارة تطوير القطاع العام- الاردن
2. www.mopds.gov.jo
3. info@mopds.gov.jo
4. <http://www.dialonleadership.org>
5. <http://www.systemsprimen.com/Index>.
6. www.itqau.net/Index.asp
7. www.dialogonleashership.org
8. <http://www.digt.maricopa.edu>
9. www.itqau.net/Index.asp
10. <http://www.systemsprimen.com/Index.htm>