

الخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية وانعكاساتها على رضا المكلفين في ظل أزمة جائحة كورونا: دراسة استطلاعية بولاية برج بوعريريج

The Electronic Tax Administration Services and Their Implications for The Satisfaction of Taxpayers Under the Corona Pandemic Crisis : Exploratory study in the province of Borj Bou Arreridj

رمزي حموش^{1*}، سامية بوضياف²

¹جامعة البليدة 2- لونييسي علي (الجزائر)، r.hammouche@univ-blida2.dz

²جامعة البليدة 2- لونييسي علي (الجزائر)، s.boudiaf@univ-blida2.dz

تاريخ القبول : 21 / 07 / 2021

تاريخ الاستلام: 07 / 06 / 2021

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان انعكاسات الخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية على رضا المكلفين، وهذا في ظل أزمة جائحة كورونا وما فرضته من قيود على تنقل الأفراد، وتقليص في عمل الإدارات، وتشجيع لاستخدام التكنولوجيا في مختلف الإدارات، ولمعرفة هذا تم إجراء دراسة استطلاعية على 43 مكتب محاسبة واستشارة جبائية بولاية برج بوعريريج، وهذا لكون هذه المكاتب هي التي تنوب عن المكلفين الفعليين في القيام بمختلف التزاماتهم الجبائية.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أنه توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية على رضا المكلفين.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الجبائية؛ الإدارة الإلكترونية؛ الخدمات الإلكترونية؛ رضا المكلفين؛ جائحة كورونا.

تصنيف Jel: E62, K34, L63, L86, M15

Abstract:

This study aims to show the Implications of Electronic tax administration services on the satisfaction of taxpayers under the Corona pandemic and the restrictions it has imposed on the movement of individuals, and promoting the use of technology in various administrations. To find this out, an exploratory study was conducted on 43 Accounting office in Borj Bou Arreridj. This is due to the fact that these offices act on behalf of the taxpayers in carrying out their various tax obligations.

This study concluded that there is a statistically significant Implications of E-Tax administration services on the satisfaction of taxpayers.

Keywords: tax management; e-management; e-services; taxpayers' satisfaction; corona pandemic.

Jel classification code : E62, K34, L63, L86, M15.

1- مقدمة:

يشهد العالم في عصرنا الحالي تحولات كبيرة في مختلف المجالات الاقتصادية، والاجتماعية والسياسية، وهذا في ظل الثورة الكبيرة التي تُحدثها تكنولوجيا المعلومات وما تشهده من ابتكارات يومية تساهم في تبسيط مختلف مجالات الحياة.

إن تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع المجالات يُعتبر حتمية تفرضها التغيرات العالمية في مجال التكنولوجيا، وهذا نظرا لما تقدمه من مزايا عديدة ومساهمات جمة للارتقاء بالحياة الإنسانية والمؤسساتية، والوصول بها إلى أعلى درجات الكفاءة.

إن مجال الإدارة وكغيره من المجالات سعى إلى مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستفادة من المزايا العديدة التي توفرها، وذلك من خلال الانتقال من الإدارة في شكلها التقليدي إلى شكلها المعاصر والذي يسمى بالإدارة الإلكترونية، أو الإدارة الرقمية. هذه الأخيرة تسعى إلى إلغاء كافة الحدود الزمانية والمكانية التي تفرضها الإدارة التقليدية، بالإضافة إلى سعيها إلى إنجاز مختلف الأعمال بأعلى كفاءة ممكنة.

والإدارة الجبائية الجزائرية مثلها مثل باقي الإدارات سعت إلى الدخول إلى عالم الإدارة الإلكترونية للاستفادة من المزايا العديدة التي يوفرها، خصوصا في ظل تداعيات أزمة جائحة كورونا وما فرضته من قيود على تنقلات الأفراد، وتقليص في عمل الإدارات، وهذا ما جعل الإدارة الجبائية الجزائرية أمام حتمية تقديم مختلف خدماتها إلكترونيا ولو بشكل جزئي.

إشكالية الدراسة: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظومة الجبائية الجزائرية قد يعتبر عاملا مساهما في تحسين رضا المكلفين بالضريبة، وبالتالي تحسين التزاماتهم الضريبية خصوصا في ظل تداعيات أزمة جائحة كورونا. وسنحاول في هذا البحث التطرق إلى انعكاسات الخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية على رضا المكلفين في ظل جائحة كورونا، وهذا من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي الآتي: ما هي انعكاسات الخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية على رضا المكلفين في ظل جائحة كورونا؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

H₀: لا توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمات الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب على رضا المكلفين.

H₁: توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمات الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب على رضا المكلفين.

الفرضية الثانية:

H₀: لا توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمة رقم التعريف الجبائي الإلكتروني على رضا المكلفين.

H₁: توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمة رقم التعريف الجبائي الإلكتروني على رضا المكلفين.

الفرضية الثالثة:

H₀: لا توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمة التصريحات الجبائية الإلكترونية على رضا المكلفين.

H₁: توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمة التصريحات الجبائية الإلكترونية على رضا المكلفين.

أهمية الدراسة:

تنبثق الأهمية العلمية للدراسة من أنها ستقدم – إن شاء الله تعالى – للمسؤولين في الإدارة العليا للضرائب وللمهتمين بهذا المجال من الدراسات نتائج علمية وموضوعية عن الخدمات الإلكترونية لإدارة الجبائية وانعكاساتها على رضا المكلفين، هذا الأخير الذي تسعى الإدارة الجبائية إلى تحقيقه بمختلف الوسائل والطرق نظرا لكونه العامل الرئيسي لتحسين الالتزامات الجبائية للمكلفين. كما تنبثق أهمية البحث من الاهتمام الكبير الذي توليه الدولة لمجال تكنولوجيا المعلومات، وسعيها لإدخاله في جميع المجالات خصوصا في ظل تداعيات أزمة جائحة كورونا.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على الإدارة الإلكترونية وإبراز أسباب الانتقال إليها.
- التعرف على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة الجبائية في الجزائر.
- التعرف على انعكاسات الخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية على رضا المكلفين.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث أُعتمد في الجانب التطبيقي على المنهج الوصفي وهذا للإحاطة بالإطار النظري للإدارة الإلكترونية، والخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة الجبائية في الجزائر، بينما أُعتمد على المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، وهذا لتحليل الاستبانة التي تم اعتمادها بواسطة أدوات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 25)، ومن ثم الإجابة على فرضيات الدراسة.

الدراسات السابقة:

قام الباحثان بالرجوع إلى الدراسات التي تطرقت لموضوع الدراسة سواء بشكل كلي، أو جزئي. وهذا للإحاطة بجميع جوانب الدراسة بشكل أفضل، ولإعطاء البحث قيمة أكبر، وتم ترتيب الدراسات السابقة حسب تسلسلها الزمني.

دراسة تومي سمية، وبن اعمارة منصور (2019) بعنوان "الإدارة الجبائية الإلكترونية ركيزة أساسية لتنشيط الرقابة الجبائية – دراسة حالة الجزائر": هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على برامج عصنة الإدارة الجبائية خاصة الرقابة الجبائية الإلكترونية، وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي للإحاطة بالمفاهيم والأفكار المتعلقة بالرقابة في ظل الإدارة الجبائية الإلكترونية، والمنهج التحليلي لتحليل النتائج التي تم التوصل إليها في إطار برامج العصنة التي طبقتها المديرية العامة للضرائب. وخُصت هذه الدراسة إلى أن وضع نظام معلوماتي لعمليات الرقابة الجبائية سيؤدي إلى تحقيق درجة عالية من المرونة في فرض الضريبة، كما أنه يتكيف مع مختلف أنواع الضرائب.

- دراسة بساس أحمد، ودودة محمد (2020) بعنوان "أهمية الإدارة الجبائية في تحسين علاقتها مع المكلفين بالضريبة – دراسة إحصائية باستقبال مستخدمي الإدارة الجبائية": هدفت هذه الدراسة إلى التعرف لسبل تحسين العلاقة بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة لما لها من أهمية لكلا الطرفين.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه بالرغم من إصدار العديد من التشريعات والإجراءات من أجل تحسين العلاقة بين المكلف وإدارة الضرائب غير أنه لوحظ عزوف الكثير من المكلفين بالضريبة لدفع مستحقاتهم الضريبية، بل أصبحوا يتقنون في الغش والتهرب الضريبي.

- دراسة سيليني جمال الدين، وطالبي محمد (2021) بعنوان "أثر النظام الجبائي الإلكتروني في الحفاظ على استقرار مردودية التحصيل الضريبي في ظل أزمة جائحة كورونا": هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر النظام الجبائي الإلكتروني على استقرار مردودية التحصيل الضريبي في ظل أزمة جائحة كورونا بالجزائر، حيث تناولت الدراسة في شقها النظري الإطار المفاهيمي للتحصيل الجبائي والتعريف بمشروع النظام الجبائي الإلكتروني المستحدث بمديرية كبريات المؤسسات، أما في الجانب التطبيقي فقد تم إعداد استبيان تم توزيعه على مستوى مديرية كبريات المؤسسات. وأظهرت نتائج الدراسة عدم تضرر عملية التحصيل الضريبي على مستوى مديرية كبريات المؤسسات بفضل النظام الجبائي الإلكتروني.

2- الإدارة الجبائية الإلكترونية في الجزائر

1-2- مفهوم الإدارة الإلكترونية: يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الأكثر تداولاً وشيوعاً، وهذا نظراً للتطور غير المسبوق في مجال تكنولوجيا المعلومات، وسوف نقوم بعرض أهم التعريفات التي صيغت في هذا الموضوع ونذكر منها:

الإدارة الإلكترونية هي قدرة القطاعات والأجهزة الإدارية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات للمستفيدين منها إلكترونياً، وبشفافية، ومساواة، وبسرعة متناهية ودقة عالية في أي وقت وأي مكان مع ضمان سرية وأمن المعلومات. (يحياوي، 2019، صفحة 625)

كما تعرف بأنها منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين وأكثر من الأفراد والمؤسسات، باستخدام كل الوسائل، مثل: البريد الإلكتروني، والتحويلات الإلكترونية للأموال والنشرات الإلكترونية وأية وسائل إلكترونية أخرى. (رحماني، 2017، صفحة 27)

وفي الأخير يمكننا القول إن الإدارة الإلكترونية هي استخدام المؤسسة أو الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير مهامها الداخلية، وكذلك في مختلف تعاملاتها مع الأطراف الذين تتعامل معهم (حكومة، عملاء، موظفين...إلخ) وهذا لإنجاز الأعمال بأعلى كفاءة ممكنة.

2-2- خصائص الإدارة الإلكترونية: تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص، والتي نبينها في النقاط التالية: (وصيف فائزة، 2021، الصفحات 30-31)

- **المرونة والسرعة في الأداء:** وتعني الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، من خلال ما تتيحه تكنولوجيا المعلومات من قدرات قائمة على التكيف مع الظروف.

- **الرقابة الآتية والمباشرة:** أي أنه بإمكان الإدارة أن تتابع مواقع عملها المختلفة من خلال الوسائط الإلكترونية المختلفة، وهذا ما يساهم في التقييم الحقيقي لأنشطتها.

- **السرية والخصوصية:** والتي تعتبر من خصائص الإدارة الإلكترونية نظراً للبرمجيات المتاحة والتي تمكن الإدارة من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية، والذين يملكون كلمة المرور.

- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية الإدارة الإلكترونية لتشمل أكثر تغطية، سواءً من حيث التغطية الجغرافية أو من حيث عدد الأنشطة والخدمات المقدمة.

2-3- أسباب التحول للإدارة الإلكترونية: إن التحول للإدارة الإلكترونية ليس درياً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات، ويمكن تلخيص الأسباب التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، فيما يلي: (العنزي، 2017، صفحة 51)

- الضغوط المستمرة التي تشهدها المنظمات لرفع مستوى الخدمات والمنتجات بسبب التقدم العلمي؛

- انتشار فكرة التكامل والمشاركة لتوظيف المعلومات؛

- تعقد الإجراءات والعمليات وارتفاع تكاليفها؛

- ازدياد المنافسة بين مختلف المنظمات؛

- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المنظمة؛
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة؛
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد عليه في اتخاذ القرارات؛
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر مع العاملين لتحقيق التطوير المستمر لخدمات ومنتجات المؤسسة.
- 4-2- مراحل تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية:** تمر عملية تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في أي إدارة أو مؤسسة بعدة مراحل، والتي نوجزها فيما يلي:
- 1-4-2- قناعة ودعم الإدارة العليا:** ينبغي على المسؤولين بالمنشأة أن تكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة بضرورة تحويل جميع معاملات الإدارة إلى معاملات إلكترونية وهذا من خلال تقديمهم للإدارة والدعم اللازمين لهذا التحويل. (الأسنوي، 2020، صفحة 51)
- 2-4-2- إعداد خطة شاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة:** يجب على القائمين على المؤسسة قبل الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية إعداد خطة شاملة وواضحة لتبني مشروع الإدارة الإلكترونية والتي يجب أن تتضمن عدة نقاط أساسية وهي:
- المتطلبات التكنولوجية اللازمة لهذا المشروع؛
- تحديد الوسائل المادية والبشرية التي تحتاجها المؤسسة لتطبيق هذا المشروع؛
- تحديد الفترة الزمنية اللازمة لكل مرحلة من مراحل التحول الإلكتروني والأهداف الواجب تحقيقها عند كل مرحلة.
- 3-4-2- تهيئة الموارد البشرية:** تشكل الموارد البشرية عنصراً مهماً في عملية التحول للإدارة الإلكترونية، إذ يناط بها القيام بانجاز الأعمال في البيئة الجديدة، لذلك من الضروري أن تعمل إدارة مشروع التحول على تحفيز العاملين لتقبل التغييرات الحاصلة في بيئة عملهم، وتأهيلهم وتدريبهم للقيام بالمهام الجديدة. (بن عبيد، 2019، صفحة 47)
- 4-4-2- توفير الوسائل اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية:** يجب على الإدارة العليا في المؤسسة توفير كل الوسائل الضرورية التي تسمح بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، وتتمثل هاته الوسائل فيما يلي:
- أجهزة الحاسوب؛
- البرمجيات اللازمة التي تساعد في التنفيذ الفعال للإدارة الإلكترونية؛
- الربط بشبكة الأنترنت ووسائل الاتصال الحديثة.
- كل هاته الوسائل يجب أن تتوفر في المؤسسة أو الإدارة بالتنوع والكمية اللائمتين لتنفيذ الجيد لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- 5-4-2- رقمنة العمليات الحالية:** تتم هذه المرحلة من خلال رقمنة الوظائف الداخلية للمؤسسة عبر ربط جميع الأقسام والمكاتب ببعضها البعض عن طريق بناء شبكة معلومات داخلية، وإدخال البيانات وحفظ المستندات الورقية إلكترونياً من خلال تصويرها بالماسحات الضوئية، وتكوين قواعد البيانات الأساسية. (بن عبيد، 2019، صفحة 47)
- 6-4-2- البدء ببرمجة المعاملات إلكترونياً:** يتم في بداية الأمر بالمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية، ومن ثم يتم المواصلة في برمجة باقي المعاملات إلكترونياً تالياً. (الأسنوي، 2020، صفحة 52)
- 7-4-2- استخدام خطة دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية:** ويتم ذلك من خلال إبراز محاسن الإدارة الإلكترونية وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، ويستخدم في هذه الحملة كل وسائل الإعلام الممكنة، وهذا لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع الإدارة الإلكترونية. (حامد، 2015، صفحة 227)

4-2-8- التحسين المستمر لخدمات الإدارة الإلكترونية: ويتم ذلك من خلال نشر استطلاعات للرأي يشارك فيها كل من يستفيد من خدمات الإدارة الإلكترونية، وهذا لمعرفة نقاط الضعف والعمل على تحسينها ومعرفة نقاط القوة والعمل على تعزيزها.

2-5- الخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية الجزائرية في ظل أزمة جائحة كورونا: تُقدم الإدارة الجبائية الجزائرية مجموعة من الخدمات الإلكترونية للمكلفين، وقد زادت أهمية هذه الخدمات في ظل أزمة جائحة كورونا وما تترتب عنها من حجر كلي وجزئي لبعض المناطق، وهو ما دفع بالإدارات إلى استعمال أكبر لتكنولوجيا المعلومات وما توفره من مزايا التواصل عن بعد، ومن بين الخدمات الإلكترونية التي عملت الإدارة الجبائية الجزائرية على توفيرها للمكلفين في ظل هاته الجائحة نجد:

2-5-1- الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب: يعتبر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب في الجزائر (www.mfdgi.gov.dz) بوابة مهمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الجبائية، وذلك من خلال الخدمات العديدة التي يسمح بتقديمها للمكلفين بالضرائب دون عناء تنقلهم، بالإضافة إلى نشر المعلومات المهمة التي تسعى الإدارة الجبائية لإيصالها للمكلفين لحظة بلحظة ودون أي تأخير.

ومن بين الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب نجد:

-التعريف بمختلف هياكل الإدارة الجبائية وتحديد مواقعها الجغرافية في كل ربوع الوطن.
-نشر مختلف التشريعات الجبائية والسماح بتحميلها (الاتفاقيات الجبائية، قوانين المالية، القوانين الجبائية النصوص الجبائية التنظيمية... الخ).

-نشر مختلف الوثائق الجبائية التي يحتاجها المكلف بالضريبة.

-نشر كل الإعلانات والأخبار الجديدة التي تسعى الإدارة الجبائية لنشرها وإيصالها للمكلف بالضريبة.

-إرسال رسالة إلكترونية للمديرية العامة للضرائب لتقديم أي استفسار وهذا دون عناء التنقل للإدارات الضريبية.

-الاشتراك في الرسالة الإلكترونية والتي تسمح من خلالها المديرية العامة للضرائب للمشاركين بالحصول على المستندات الضريبية في حينها.

2-5-2- رقم التعريف الجبائي (NIF): يعتبر رقم التعريف الجبائي أداة للتسيير، والمحرك الرئيسي للدليل الوطني للسكان الخاضعين للضرائب، وهذا من أجل مكافحة الغش والتهرب الضريبي وتسهيل التحديد الدقيق لهوية دافعي الضرائب. (بيان، رقم التعريف الضريبي، 2021)

وفي إطار عصنة الإدارة الجبائية وتطبيق الإدارة الإلكترونية عملت المديرية العامة للضرائب على تسهيل عملية الحصول على رقم التعريف الجبائي وذلك بتخصيص موقع إلكتروني (<https://nifenligne.mfdgi.gov.dz>) والذي يسمح للأشخاص الطبيعيين والمعنويين بطلب هذا الرقم

إلكترونيا، وذلك باتباع الخطوات التالية: (بيان، خطوات الحصول على رقم التعريف الجبائي، 2021)

-تقديم الطلب: ويتم ذلك بتقديم طلب عبر الموقع الإلكتروني المخصص لذلك بملء استمارة، ويتم بعدها مباشرة الحصول على وصل إيداع.

-متابعة الطلب: ويتم ذلك بواسطة رقم الطلب المدون على وصل الإيداع من خلال إدخاله في نفس الموقع الإلكتروني.

-طباعة شهادة التسجيل الضريبي: بعد متابعة الطلب، والتأكد من الحصول على رقم التعريف الجبائي يقوم صاحب الطلب بطباعة شهادة التسجيل الضريبي والتي تحتوي على رقم التعريف الجبائي.

-التحقق من صحة شهادة التسجيل الضريبي: بعد حصول المكلف على شهادة التسجيل الضريبي، والتي تحتوي على رقم التعريف الجبائي يتوجه بها إلى الإدارة الضريبية للمصادقة على هاته الوثيقة لتصبح سارية المفعول من تاريخ المصادقة عليها.

2-5-3- التصريحات الإلكترونية: يعتبر نظام المعلومات الضريبية الجديد "جبائتك" أول تجربة جزائرية تسمح بالتصريحات الضريبية عن بعد، وهذا في إطار عصرنة الإدارة الجبائية واستخدام الوسائل التكنولوجية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة، وكذلك تسهيل عملية تقديم التصريحات الضريبية دون أي ارتباط بالإدارة التقليدية والتي لها أوقات محددة للعمل (من 08 سا إلى 16 سا ومن الأحد إلى الخميس).

وكلمة (Jibaya'tic) مقسمة إلى قسمين:

- JIBAYA: وهي كلمة لاتينية بنطق عربي لكلمة جباية؛

- TIC: وهي اختصار لـ Technologies de l'information et de la communication

والتي تعني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وبالتالي كلمة (Jibaya'tic) معناها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الجبائية.

وتم الاطلاق الفعلي لنظام المعلومات الجبائي "جبائتك" في سنة 2017 من خلال تجربته كمرحلة أولى في مركز الضرائب للجزائر شرق، وبعد ذلك تم العمل على توسعت استعماله عبر مراحل ليشمل المكلفين التابعين للهياكل الضريبية الجديدة (مديرية كبريات المؤسسات "DGE"، مراكز الضرائب "CDI"، المراكز الجوارية للضرائب "CPI") وعملية التوسعة لازالت مستمرة.

ويمكن للمكلفين التابعين للإدارات الضريبية التي تم فيها إطلاق مشروع "جبائتك" التصريح بالتزاماتهم الضريبية الشهرية (G-50) عن طريق الموقع الإلكتروني (<https://jibayatic.mfdgi.gov.dz>) وهذا باستخدام الرقم السري الخاص بكل مكلف والذي يتم طلبه إلكترونيا، وتتميز عملية إيداع التصريحات بالسهولة والبساطة فما على المكلف سوى إدخال المبلغ الخاضع للضريبة بينما تتكفل خوارزميات الموقع بحساب مبلغ الضريبة الواجب دفعه، كما تقوم باحتساب تلقائي لغرامات الدفع في حال تجاوز المكلف لأجل التصريح.

وتم استحداث بموجب المادة 16 من قانون المالية لسنة 2021 التصريح الإلكتروني للميزانية الجبائية، والذي يجب التصريح به في أجل أقصاه 20 ماي من السنة الموالية (ن+1).

2-5-4- الدفع الإلكتروني: يعتبر دفع الضرائب من بين المشاكل التي يعاني منها المكلفون بالضريبة، فبالإضافة إلى كونها أعباء يتحملها المكلف، تزيد طرق الدفع التقليدية للضرائب وما تسببه من هدر للوقت وتضيق للمصالح من الضغوطات على المكلفين، ولهذا عملت الإدارة الجبائية الجزائرية كمرحلة أولى على توفير خدمة الدفع الإلكتروني للضرائب للمؤسسات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات على أن تعمم هذه العملية على جميع الإدارات الجبائية خلال فترات لاحقة.

3- رضا العملاء (المكلفين):

3-1-تعريف رضا العميل (المكلف): يقوم الكثير بمحاولة معرفة رضا العميل (المكلف) عن طريق ملاحظة ردود الأفعال والأقوال عن المنتج أو الخدمة، ويمكن قياسه علميا عن طريق مقارنة الفارق بين مستوى جودة الخدمة مع توقعات العميل (المكلف). (المهيب، 2017، صفحة 12)

ويعرف رضا العميل (المكلف) بأنه شعور وجداني يترجم إلى حالة من القناعة والقبول التي يكون عليها الشخص من جراء استخدام المنتج أو الخدمة. (مزيان، 2012، صفحة 99)

3-2- خصائص رضا العميل (المكلف): تتمثل خصائص رضا المكلف فيما يلي: (جباري، 2018، الصفحات 677-678)

- الرضا الذاتي: يتعلق رضا العميل (المكلف) بعنصرين: مستوى التوقعات الشخصية للعميل من ناحية، وإدراكه الذاتي من ناحية أخرى.

- الرضا النسبي: لا يتعلق الرضا هنا بحالة مطلقة وإنما بتقدير نسبي، ففي حالة عميلان يستعملان نفس الخدمة وفي نفس الشروط يمكن أن يكون رأيهما حولها مختلف تماما لأن توقعاتهما الأساسية نحو الخدمة مختلفة.

- **الرضا متغير:** يمكن لرضا العميل أن يتغير من خلال تطور معيارين: مستوى التوقع من جهة، ومستوى الأداء المدرك من جهة أخرى، فمع مرور الوقت يمكن لتوقعات العملاء أن تعرف تطوراً، وقد يكون هذا التطور بسبب ظهور خدمات جديدة.

3-3- محددات رضا العميل (المكلف):

رضا العميل (المكلف) هو الفجوة بين توقعات العميل والأداء بعد الحصول على الخدمات، حيث تتعدد المحددات وتختلف باختلاف الخدمة المقدمة للعملاء، وباختلاف طبيعة العميل، وسوف يتم التطرق إلى أهم هذه العناصر: (مزيان، 2012، الصفحات 103-105)

3-3-1- التوقع: هو التصور الذي يرسمه العميل في ذهنه قبل الحصول على الخدمة، ومدى تحقيق المنافع التي يسعى للحصول عليها، وقد يعتمد في رسم تلك التوقعات على المعلومات التي تنقل إليه من الغير، كما قد يتأثر بتجاربه السابقة سواءً مع المنظمة في حد ذاتها أو مع منظمات أخرى.

3-3-2- الأداء المدرك: ويتمثل في الأداء أو الصورة التي يحصل عليها العميل فعلاً بعد حصوله على خدمات المنظمة، وتكمن الأهمية الأساسية للأداء المدرك في كونه مرجع لتحديد مدى تحقق التوقعات التي كونها العميل في ذهنه عن خدمات المنظمة، وذلك بأداء مثالي أو متوسط أو ضعيف.

3-3-3- المطابقة: وهي مستوى من إحساس الفرد الناتج عن مقارنة بين الأداء المدرك وبين توقعات هذا الفرد، وبالتالي يمكن أن نقول أن هناك ثلاثة مستويات يمكن أن تتحقق لرضى العميل، وهي:

✓ الأداء المدرك > التوقعات: العميل غير راضي.

✓ الأداء المدرك = التوقعات: العميل راضي.

✓ الأداء المدرك < التوقعات: العميل راضي جداً.

4- الإطار التطبيقي للدراسة:

4-1- مجتمع الدراسة:

تم توزيع الاستبانة على مكاتب المحاسبة، ومكاتب الاستشارات الجبائية بولاية برج بوعريبيج، وتم اختيار هذه الفئة لتمثل المكلفين لعدة اعتبارات منها:

- أغلب المكلفين في الجزائر لا يقومون بالتزاماتهم الجبائية بأنفسهم بل تنوب عنهم مكاتب المحاسبة والاستشارات الجبائية في القيام بمختلف هاته الأعمال؛

- أغلب مكاتب المحاسبة والاستشارات الجبائية تتولى القيام بالتزامات الجبائية لعدد كبير من المكلفين (أكثر من 15 مكلف لكل مكتب)، وبالتالي 30 مكتب يمكن أن يقدموا لنا آراء أكثر من 450 مكلف وبالتالي توسيع عينة الدراسة بطريقة غير مباشرة؛

- صعوبة الوصول إلى المكلفين مباشرة، وإذا ما تم الوصول إليهم فإن أغلبهم ليست لديهم معلومات حول موضوع الدراسة نظراً لعدم قيامهم بالتزاماتهم الجبائية بأنفسهم.

4-2- عينة الدراسة:

لقد تم توزيع (47) استمارة قصد الحصول على أعلى نسبة تمثيل ممكنة، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول (01): مجتمع الدراسة

النسبة %	التكرار	البيان
100%	47	الاستثمارات الموزعة
91.49%	43	الاستثمارات المسترجعة
8.51%	04	الاستثمارات غير مسترجعة
00%	00	الاستثمارات الملغاة
91.49%	43	الاستثمارات الصالحة للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين

الملاحظ من خلال الجدول (01) أن عدد الاستثمارات الموزعة بلغ (47) استمارة والتي تم تحصيل منها 43 من أفراد العينة، والملاحظ أن نسبة الاستثمارات الصالحة للتحليل تمثل 91.48% من إجمالي الاستثمارات الموزعة وهي نسبة جيدة للتحليل.

3-4- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، وتم الاعتماد في ذلك على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss 25)، وذلك لأن تجميع وتبويب إجابات أفراد العينة في هذا البرنامج يتيح جملة من الأساليب الإحصائية للمساعدة على التحليل الجيد والموضوعي لمخرجات الاستبيان، ومن هذه الأساليب نجد:

- ✓ **معامل الفا كرونباخ:** وذلك للتأكد من ثبات أداة الدراسة والاستقرار في النتائج المتحصل عليها.
- ✓ **الصدق الظاهري:** وهو العيني الذي يتطلب قيام الخبراء بتحكيم فقرات الاستبيان، وتقدير مدى قياسها كما تبدو ظاهرياً للسمّة التي أعدت لقياسها.
- ✓ **المتوسطات الحسابية:** باعتباره أحد مقاييس النزعة المركزية، تم استعمال المتوسط الحسابي لمعرفة الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة.
- ✓ **الانحراف المعياري:** كمؤشر لقياس مدى الاتساق المتوفر بين إجابات عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستمارة.
- ✓ **اختبار الانحدار الخطي البسيط:** يستخدم لمعرفة العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
- ✓ **اختبار الانحدار الخطي المتعدد:** يستخدم لمعرفة العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.

4-4- الخصائص السيكومترية:

4-4-1- الثبات:

للتأكد من ثبات الاستبيان تم الاعتماد على معامل الفا كرونباخ، حيث كلما اقترب من الواحد وكان مرتفعاً فإن هذا يعتبر مؤشراً جيداً على ثبات الاستبيان، وبالتالي صلاحيته وملائمة الأداة لأغراض الدراسة، والجدول (02) يبين اختبار الثبات للمتغيرات.

الجدول (02): اختبار الثبات للمتغيرات

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات α كرونباخ
الخدمات الجبائية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا		
الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب "DGI"	06	0.578
رقمالتعريفالجبائي الإلكتروني "NIF"	07	0.609
التصريحات الجبائية الإلكترونية "جبائتك"	10	0.643
رضا المكلفين	06	0.619
معامل الثبات الاجمالي	29	0.724

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول (02) أن معاملات ثبات متغيرات الدراسة تراوحت ما بين 0.578 و0.643، بينما بلغ معامل الاستبانة ككل (0.724)، وهي أعلى من الحد الأدنى المقبول (60%)، وهذا يدل على ثبات أداة الدراسة وقد أكد (Malhotra, 2010) أن شرط ثبات أداة الدراسة يتحقق إذا كان معامل الثبات ألفا كرونباخ أكبر أو يساوي 0.60، ويمكن القول إن أداة الدراسة تتميز بالثبات وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

4-4-2- الصدق الظاهري:

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

4-5- تحليل الخصائص الوصفية لعينة الدراسة:

الجدول (03): وصف أفراد عينة الدراسة

المتغيرات	الفئة	التكرارات	النسبة
الجنس	ذكر	32	74.4
	أنثي	11	25.6
العمر	أقل من 30 سنة	12	27.9
	من 30 إلى 39 سنة	14	32.5
	من 40 إلى 49 سنة	11	25.6
	50 سنة فأكثر	6	14

14	6	دراسات عليا	المستوى العلمي
67.4	29	مستوى جامعي	
18.6	8	مستوى ثانوي	
7	3	من 02 إلى 05	عدد المكلفين الذين تتولون القيام بالتزاماتهم الجبائية
7	3	من 6 إلى 10	
11.6	5	من 11 إلى 15	
74.4	32	أكثر من 15	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول (03) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي أن أغلب أفراد العينة جامعيون حيث بلغ عددهم (35) فردا وهو ما يعادل نسبة 81.4% وهي نسبة جيدة، وهذا يدل على قدرة أفراد العينة على فهم أسئلة الاستبانة والإجابة عليها، وهذا ما يعطي كذلك أهمية للبحث من حيث النتائج المتحصّل عليها، كما نلاحظ أن 74.4% من أفراد العينة يتولون القيام بالتزامات الجبائية لأكثر من 15 مكلف، وهو ما يسمح بتوسيع مجال الدراسة بشكل غير مباشر.

6-4- اختبار التوزيع الطبيعي:

قبل البدء في اختبار الفرضيات يجب التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، فقمنا باختبار كمولغروف سمنرنوف والجدول الآتي يبين النتائج التي تم التوصل إليها:

الجدول (04): اختبار التوزيع الطبيعي

اسم المتغير	عدد الفقرات	قيمة z	قيمة مستوى الدلالة (sig)
الاستمارة ككل	29	0.093	0.200

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

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

7-4- تحليل مصفوفة الارتباط:

الغرض من هذا التحليل هو معرفة نوع العلاقة التي تربط بين المتغيرات المستقلة، حيث سيتم الاستعانة بمصفوفة الارتباط لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة فيما بينها.

الجدول (05): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة

		X1	X2	X3
X1 الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب "DGI"	معامل الارتباط بيرسون	1	,388*	,444**
	مستوى الدلالة		,010	,003
	العينة	43	43	43
X2 رقم التعريف الجبائي الالكتروني "NIF"	معامل الارتباط بيرسون	,388*	1	,454**
	مستوى الدلالة	,010		,002
	العينة	43	43	43
X3 التصريحات الجبائية الإلكترونية "جبائتك"	معامل الارتباط بيرسون	,444**	,454**	1
	مستوى الدلالة	,003	,002	
	العينة	43	43	43

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول (05)، عدم وجود علاقة قوية بين المتغيرات المستقلة فيما بينها، وهذا يعني عدم وجود علاقة متداخلة فيما بينها، مما يدل على أن المتغيرات المستقلة ليس لها تأثير مشترك على المتغير التابع.

8-4- تحليل الانحدار الخطي المتعدد:

بعد معرفة عدم وجود علاقة خطية متداخلة، بقي لنا معرفة أثر تلك المتغيرات على رضا المكلفين وسوف نعتمد على أسلوب الانحدار الخطي المتعدد الذي سيوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

لتوضيح أثر الخدمات الجبائية الالكترونية على رضا المكلفين، سيتم تقدير واختبار نموذج الانحدار الخطي المتعدد التالي:

$$y=f(x_i)=\beta_0+\beta_1 x_1+\beta_2 x_2+\beta_3 x_3+\varepsilon_i$$

Y = القيمة التقديرية لرضا المكلفين.

X = الخدمات الجبائية الالكترونية.

β_0 = مستوى رضا المكلفين في حالة غياب الخدمات الجبائية الالكترونية.

X_1 : الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب DGI.

X_2 : رقم التعريف الجبائي الالكتروني NIF.

X_3 : التصريحات الجبائية الإلكترونية "جبائتك".

B_1 : الميل الحدي للموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب DGI، والذي يعني أنه كلما كان هناك

موقع الكتروني جيد للمديرية العامة للضرائب كلما زاد مستوى رضا المكلفين بقيمة B_1 .

B_2 : الميل الحدي لرقم التعريف الجبائي الالكتروني NIF، والذي يعني أنه كلما كان هناك رقم التعريف

الجبائي إلكترونياً كلما زاد مستوى رضا المكلفين بقيمة B_2 .

B_3 : الميل الحدي لتصريحات الجبائية الالكترونية، والذي يعني أنه كلما كانت التصريحات الجبائية

إلكترونية، كلما زاد مستوى رضا المكلفين بقيمة B_3 .

ε_i : الخطأ المعياري.

الجدول (06): الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

نموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل R ²	خطأ قياسي في التقدير
1	0,470	0,221	0,161	0,43107

أ: المتغيرات المستقلة: X₁, X₂, X₃. ب: المتغير التابع: y.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول (06) وجود علاقة ضعيفة بين المتغيرات المستقلة (الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب "DGI"، رقم التعريف الجبائي الالكتروني "NIF"، والتصريحات الجبائية الإلكترونية "جبايتك") والمتغير التابع (رضا المكلفين)، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون الخطي (R= 0.407)، ونستنتج من هذه النتيجة أنه لا يوجد تأثير قوي بين الخدمات الجبائية الإلكترونية ورضا المكلفين كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R² = 0.221)، وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته 22.1% من تباين المتغير التابع، وتدل قيمة R² على فعالية ضعيفة جدا للنموذج المقترح، بحيث أن المتغيرات المستقلة تؤثر على رضا المكلفين بنسبة 22.1% وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى بقيمة 87.9% تؤثر على رضا المكلفين، أما معامل التحديد المصحح فقد بلغ 0.161 وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته 16.1% فقط من التغير الحقيقي الحاصل في المتغير التابع أما الخطأ قدر بـ 0.43

الجدول (07): اختبار التباين بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	المربعات الوسطى	فيشر	مستوى الدلالة	
1	تراجع	2,351	3	0,784	2,39	0,060
	المتبقي	6,955	39	0,178		
	المجموع	9,306	42			

أ: المتغير التابع: y.

ب: المتغيرات المستقلة: X₁, X₂, X₃.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (07) أن قيمة فيشر المحسوبة (2.39) وهي أقل من قيمة فيشر الجدولية (2.85) عند درجة حرية 39 وهذا يدل على أن النموذج غير دال إحصائياً. كما بلغت قيمة (Sig=0.060) وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني أن مستويات المعنوية ضعيفة جدا وأن النموذج الكلي غير صالح ولا يمكن الاعتماد عليه.

9-4- اختبار الفرضيات:

من أجل اختبار فرضيات هذا البحث تم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط كما هو موضح في الجداول الموالية:

✓ اختبار الفرضية الأولى:

H₀: لا توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمات الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب على رضا المكلفين.

الجدول (08): الارتباط بين خدمات الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب ورضا المكلفين.

نموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ₂	معامل التحديد المعدل R ₂	خطأ قياسي في التقدير
1	0,481	0,231	0,211	0,4328

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (08) وجود علاقة ضعيفة بين المتغير المستقل (الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب DGI) والمتغير التابع (رضا المكلفين)، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون الخطي ($R=0.481$) ونستنتج من هذه النتيجة أنه لا يوجد انعكاس قوي للموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب DGI على رضا المكلفين، كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.231$)، وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 23.1% من تباين المتغير التابع، وتدل قيمة R^2 على فعالية ضعيفة جدا للنموذج المقترح، حيث أن المتغير المستقل يؤثر على رضا المكلفين بنسبة 23.1%، وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى بقيمة 76.9% تؤثر على رضا المكلفين، أما معامل التحديد المصحح فقد بلغ 0.211 وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 21.1% من التغير الحقيقي الحاصل في المتغير التابع أما الخطأ تقدر بـ 0.43.

الجدول (09): اختبار (T-test) الفرضية الأولى

درجة الحرية	فيشر	t	مستوى الدلالة
1	8,677	3,946	0,004
41			
42			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (09) أن قيمة فيشر المحسوبة (8.677) وهي أكبر من قيمة فيشر الجدولية عند درجة حرية 41 وهذا يدل على أن النموذج دال إحصائياً. كما بلغت قيمة (Sig=0.004)، وهي أقل من 0.05 وهذا يعني أن مستويات المعنوية عالية وأن النموذج الكلي صالح. كما بلغت قيمة t المحسوبة بلغت (3.946)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية (2.02) عند درجة الحرية 41 وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمات الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب على رضا المكلفين.

✓ اختبار الفرضية الثانية:

H_0 : لا توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمة رقم التعريف الجبائي الإلكتروني على رضا المكلفين.

الجدول (10): الارتباط بين خدمة رقم التعريف الجبائي الإلكتروني ورضا المكلفين.

نموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل R ²	خطأ قياسي في التقدير
2	0,412	0,170	0,150	0,43404

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (10) وجود علاقة ضعيفة جدا بين المتغير المستقل (خدمة رقم التعريف الجبائي الإلكتروني) والمتغير التابع (رضا المكلفين)، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون الخطي ($R=0.412$)، ونستنتج من هذه النتيجة أنه لا يوجد انعكاس لرقم التعريف الجبائي الإلكتروني على رضا المكلفين، كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.17$)، وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 17% من تباين المتغير التابع، وتدل قيمة R^2 على فعالية ضعيفة جدا للنموذج المقترح حيث أن المتغير المستقل يؤثر على رضا المكلفين بنسبة 17% وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى بقيمة 83% تؤثر على رضا المكلفين، أما معامل التحديد المصحح فقد بلغ 0.15 وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 15% من التغير الحقيقي الحاصل في المتغير التابع أما الخطأ قدر بـ 0.43.

الجدول (11): اختبار (T-test) الفرضية الثانية

درجة الحرية	فيشر	T	مستوى الدلالة
1	8.398	2,948	0,005
41			
42			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (11) أن قيمة فيشر المحسوبة (8.398) وهي أكبر من قيمة فيشر الجدولية عند درجة حرية 41 وهذا يدل على أن النموذج دال إحصائياً، كما بلغت قيمة ($\text{Sig}=0.005$) وهي أقل من 0.05 وهذا يعني أن مستويات المعنوية عالية، وأن النموذج الكلي صالح. كما بلغت قيمة t المحسوبة (2.948)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية (2.02) عند درجة الحرية 41 وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمة رقم التعريف الجبائي الإلكتروني على رضا المكلفين.

✓ اختبار الفرضية الثالثة:

H_0 : لا توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمة التصريحات الجبائية الإلكترونية على رضا المكلفين.

الجدول (12): الارتباط بين خدمة التصريحات الجبائية الإلكترونية ورضا المكلفين.

نموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل R ²	خطأ قياسي في التقدير
3	0,338	0,114	0,092	0,4484

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (12) وجود علاقة ضعيفة جدا بين المتغير المستقل (خدمة التصريحات الجبائية الإلكترونية) والمتغير التابع (رضا المكلفين)، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون الخطي ($R=0.338$)، ونستنتج من هذه النتيجة أنه لا يوجد انعكاس قوي للتصريحات الجبائية الإلكترونية على رضا المكلفين، كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.114$)، وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 11.4% من تباين المتغير التابع، وتدل قيمة R^2 على فعالية ضعيفة جدا للنموذج المقترح حيث أن المتغير المستقل يؤثر على رضا المكلفين بنسبة 11.4% وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى بقيمة 88.6% تؤثر على رضا المكلفين، أما معامل التحديد المصحح فقد بلغ 0.09، وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 9% من التغير الحقيقي الحاصل في المتغير التابع، أما الخطأ فقد ب 0.44 فقط.

الجدول (13): اختبار (T-test) بين خدمة التصريحات الجبائية الإلكترونية ورضا المكلفين

درجة الحرية	فيشر	t	مستوى الدلالة
1	5.275	2.297	0,027
100			
101			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (13) أن قيمة فيشر المحسوبة (5.27)، وهي أكبر من قيمة فيشر الجدولية عند درجة حرية 41، وهذا يدل على أن النموذج دال إحصائيا. كما بلغت قيمة ($Sig=0.027$) وهي أقل من 0.05، وهذا يعني أن مستويات المعنوية عالية وأن النموذج الكلي صالح. كما بلغت قيمة t المحسوبة (2.297)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية (2.02) عند درجة الحرية 41 وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمة التصريحات الجبائية الإلكترونية على رضا المكلفين.

5- خاتمة:

أردنا من خلال دراستنا هذه تسليط الضوء على انعكاسات الخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية على رضا المكلفين في ظل جائحة كورونا، وللحصول على نتائج واقعية لدراستنا تم إجراء دراسة استطلاعية بولاية برج بوعريش.

وقد توصلنا من خلال دراستنا هذه إلى مجموعة من النتائج وهي:

- ✓ توفر الإدارة الجبائية الجزائرية مجموعة من الخدمات الإلكترونية للمكلفين خصوصا في ظل أزمة جائحة كورونا.
 - ✓ توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمات الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب على رضا المكلفين.
 - ✓ توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمة رقم التعريف الجبائي الإلكتروني على رضا المكلفين.
 - ✓ توجد انعكاسات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لخدمة التصريحات الجبائية الإلكترونية على رضا المكلفين.
- ومن خلال هذه الدراسة يمكننا تقديم الاقتراحات التالية:
- ✓ توفير الإدارة الجبائية الجزائرية لوسائل تكنولوجية أكثر تطوراً لتحسين جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية المقدمة للمكلفين.
 - ✓ تحسين نوعية المواقع الإلكترونية التي تستخدمها الإدارة الجبائية في تقديم خدماتها.
 - ✓ تحويل باقي الخدمات التقليدية للإدارات الجبائية إلى خدمات إلكترونية.
 - ✓ تعميم الخدمات الإلكترونية على جميع الإدارات الجبائية في القطر الوطني.
 - ✓ تعميم خدمة الدفع الإلكتروني للضرائب على جميع الإدارات الجبائية، وعدم الاقتصار في ذلك على مديرية كبيريات المؤسسات فقط.
 - ✓ زرع الثقة لدى المكلفين في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارات الجبائية.

6- المراجع:

بيان (2021)، خطوات الحصول على رقم التعريف الجبائي، رقم التعريف الجبائي على الخط: <https://nifenligne.mfdgi.gov.dz> / (تم تفحصه: 2021/05/25)؛

بيان (2021)، رقم التعريف الضريبي، البوابة الجزائرية لإنشاء المؤسسات: http://www.jecremonentreprise.dz/index.php?option=com_content&lang=ar&Itemid=623&id=1791&view=article& (تم تفحصه: 2021/05/25)؛

جلال فاروق أحمد الأسناوي (2020)، الإدارة الإلكترونية، دار الجديد للنشر والتوزيع، الجزائر؛
خير الدين وصيف فائزة (2021)، عصرنة الإدارة الجبائية كآلية لدعم فعالية الرقابة الجبائية في الجزائر (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (جامعة حمه لخضر - الوادي)، الجزائر؛

رائد بن عبد العزيز المهيدب (2017)، رضا العملاء والمستفيدين، مركز استراتيجيات التربية؛
سنا رحماني (2017)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة كونور - (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (جامعة محمد خيضر - بسكرة)، الجزائر؛

- عبد الباسط بن عبّيد (2019)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (جامعة محمد خيضر - بسكرة)، الجزائر؛
- عبد القادر مزيان (2012)، أثر محددات جودة الخدمات على العملاء (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان)، الجزائر؛
- فادية جباري (2017)، أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء، مجلة الحقيقة، المجلد 16 والعدد 04، 2017/12/01، الجزائر؛
- فداء حامد (2015)، الإدارة الإلكترونية -الأسس النظرية والتطبيقية-، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، الأردن؛
- محمد بن هلال بن فزاع الكسار العنزي (2017)، تطبيق الإدارة الإلكترونية المفهوم - المزايا - المعوقات، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية؛
- محمد يحيوي (2019)، الإدارة الإلكترونية كآلية للارتقاء بالخدمة العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 03 والعدد 02، 2019/06/01، الجزائر.