

مساهمة التحول الرقمي للإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات الجبائية - دراسة ميدانية لعينة من موظفي المديرية الجهوية للضرائب قسنطينة

The contribution of the digital transformation of the tax administration
in improving the quality of tax services - a field study of a sample of
employees of the Regional Tax Department of Constantine

*سعيدة سليمان

Saida SLIMANI

جامعة قسنطينة 02_الجزائر

saida.slimani@univ-constantine2.dz

تاريخ النشر: 2023/10/31

تاريخ القبول: 2023/09/12

تاريخ الاستلام: 2023/07/31

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مساهمة التحول الرقمي للإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات الجبائية على مستوى المديرية الجهوية للضرائب قسنطينة، وبغرض الإجابة على إشكالية هذه الدراسة وتحقيق أهدافها تم استخدام منهجين: المنهج الوصفي لإعداد الإطار النظري للدراسة والمنهج الوصفي التحليلي لإتمام الدراسة الميدانية التي تم اجرائها على عينة من موظفي المديرية الجهوية للضرائب قسنطينة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن التحول الرقمي الذي شهدته الإدارة الضريبية ساهم بنسبة 78% في تحسين جودة الخدمات الجبائية المقدمة على مستوى هذه المديرية.

الكلمات المفتاحية: تحول رقمي؛ إدارة ضريبية؛ جودة؛ خدمات جبائية؛ قسنطينة.

تصنيف JEL: H20؛ H21؛ H29.

Abstract:

This study aims to identify the contribution of the digital transformation of the tax administration in improving the quality of tax services at the level of the Regional Directorate of Taxes of Constantine. The staff of the Regional Directorate of Taxes of Constantine, and this The study concluded that the digital transformation witnessed in the tax administration contributed 78% to improving the quality of tax services rendered at the executive level.

Key words: digital transformation; tax administration; Quality; tax services; Constantine.

JEL classification codes: H20; H21; H29.

1. مقدمة:

لقد تزايد الاهتمام بالتحول الرقمي في الآونة الأخيرة مع التطور الذي عرفته كافة المجالات الحكومية بصفة عامة، والتطور في المجال الاقتصادي والتجاري وانفتاح هذا المجال على العالم الخارجي بحيث أصبحت التجارة عابرة للقارات وانتقلت إلى أسواق عالمية افتراضية، وتجاوزت عدد المعاملات التي تتم في هذه الأسواق في الدقيقة الواحدة آلاف المعاملات، وهذا ما دفع بباقي القطاعات الحكومية خصوصاً تلك التي لها علاقة مباشرة بالنشاطات التجارية إلى ضرورة التحول الرقمي لكي تتوافق ممارستها مع التطور الحاصل في التجارة، وتعتبر الإدارة الضريبية من بين المصالح التي توجهت إلى رقمنة نشاطاتها حتى تتمكن من تقديم خدمات تليق باحتياجات المكلفين بالضريبة، تحصيل الإيرادات الضريبية بالشكل اللازم والرقابة على المكلفين وعدم منحهم ثغرات وفرص يتم استغلالها في التهرب من دفع الضرائب.

وتعد الخدمات الجبائية من بين أهم النقاط التي مسها التحول الرقمي وأخذت قدر كبير من الأهمية لما لرضا المكلفين بالضريبة عن الخدمات المقدمة لهم من دور في تحسين التحصيل الجبائي، فتحسين جودتها يزيد من وعي وامتثال المكلفين بالضريبة الأمر الذي يدفعه إلى التصريح الصحيح بالأرباح والمداديل المحقة وبالتالي زيادة تحصيل الحقوق الجبائية من طرف الإدارة الضريبية، وهنا تظهر إشكالية هذه الدراسة المتمثلة في:

هل يساهم التحول الرقمي للإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات الجبائية على مستوى المديرية الجهوية للضرائب قسنطينة؟

الفرضيات:

بغرض الإجابة على الإشكالية التي تطرحها هذه الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من الفروض كالتالي:

1. توجد مؤشرات ذات دلالة إحصائية على وجود تحول رقمي في المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$ ؛

2. توجد مؤشرات ذات دلالة إحصائية على تحسن جودة الخدمات الجبائية المقدمة للمكلفين

بالضريبة على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$ ؛

3. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي للإدارة الضريبية وتحسين جودة الخدمات الجبائية المقدمة على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، والتي يمكن عرضها كما يلي:

التعرف على التحول الرقمي للإدارة الضريبية؛

التعرف على جودة الخدمات الجبائية؛

التعرف على الجهود التي بذلتها الجزائر في سبيل رقمنة ادارتها الضريبية؛

تحديد نوع العلاقة بين التحول الرقمي للإدارة الضريبية وجودة الخدمات الجبائية.

منهج الدراسة:

بغرض الإجابة على إشكالية هذه الدراسة واختبار فرضياتها وتحديد مدى مساهمة التحول

الرقمي للإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات الجبائية، تم الاعتماد على منهجين هما:

المنهج الوصفي لعرض الإطار النظري للدراسة والمنهج الوصفي التحليلي لتحليل نتائج الدراسة الميدانية التي تم اجرائها المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة.

2. الإطار النظري للدراسة

1.2. ماهية التحول الرقمي:

يعد التحول الرقمي أحد الآليات الحديثة التي تتسابق أغلب دول العالم في وقتنا الحالي على

تبنيها ووضع خطط مناسبة لتطبيقها، ومن اجل التعرف عليه تناولنا ما يلي:

أ. مفهوم التحول الرقمي:

عرف التحول الرقمي بأنها ادراج الاستراتيجيات الرقمية في مختلف المجالات سواء اليومية أو

المجتمعية كالتنظيم والأعمال، وفي أغلب الأحيان يتم التركيز على دور الرقمنة في قطاع الأعمال (Hannah, 2020, p. 5).

كما عرف على أنه الاعتماد المتزايد لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في المجالات الاقتصادية،

وتتضمن مجموعة من الأساليب والاتجاهات والمفاهيم الرقمية مثل انترنت الأشياء والذكاء

الافتراضي (Janine & Al, 2018, p. 129).

وينقسم التحول الرقمي إلى ثلاث عناصر أساسية هي كالاتي (Daniel & Christopher, 2018, p. 03) :

✍ خلق قيمة مضافة وآفاق أعمال جديدة؛

✍ تحسين النشاطات التي لها تأثير مباشر على تجربة العميل؛

✍ دعم الأعمال التجارية من خلال بناء قدرات تأسيسية.

استنادا لما سبق يمكن تعريف التحول الرقمي بأنه: عملية تستوجب من المنظمة ضرورة الانتقال ومواكبة التقنيات التكنولوجية بهدف دعم تنافسيتها من جهة، وتلبية احتياجات زبائنها كأساس للتطورات الرقمية التي يشهدها العالم.

ب. أسباب التحول الرقمي:

هناك مجموعة من الأسباب التي دفعت إلى التحول الرقمي نذكر منها: (Dima & Mustafa, 2019, p. 54)

✍ تعقد العمليات والاجراءات التقليدية وتأثيرها على أعباء العمالة؛

✍ عدم وجود امكانية لدمج البيانات في كل أجزاء المؤسسة؛

✍ عدم وجود امكانية لزيادة المنافسة بين المؤسسات؛

✍ حاجة المؤسسة إلى الرقي بوجود أساليب تمكنها من الدخول إلى سوق المنافسة

والحاجة إلى عرض نماذج خدمات جديدة؛

✍ الاحتراف في استخدام التقنيات الرقمية بمختلف برامجها وبجميع شبكات الكمبيوتر.

ج. أدوات التحول الرقمي:

تعتمد الأنشطة الرقمية على مجموعة من الأدوات التي يمكن عرضها كما يلي (Naser, 2014, p. 3):

✍ أجهزة الحاسب الآلي: هي العناصر الملموسة من الأدوات المكتبية التي تستخدم في الرقمنة؛

✍ برامج الحاسوب: هي العناصر المعنوية أو الغير مرئية الموجودة في أجهزة الحاسوب،

وهي تقسم إلى نوعين (برامج التشغيل مثل الويندوز، وتطبيقات وبرامج كالبريد الإلكتروني والمتصفحات وغيرها)

✍ **شبكات الاتصال:** هي شبكات ارسال المعلومات والوسائط الرقمية (الإكسترات، الإنترنت والإنترنت)؛

✍ **صانعي المعرفة:** هم المسؤولون، المحللون والمدراء في قطاعات تكنولوجيا المعلومات والموارد المعرفية ورأس المال الثابت؛

2.2. جودة الخدمات الجبائية:

أ. مفهوم جودة الخدمات الجبائية:

تعرف جودة الخدمة على أنها درجة الامتياز أو التفوق التي يمكن أن تكون موضوعية أو ذاتية، وتعتبر جودة الخدمة الضريبية التي يتمتع بها المكلفين بالضريبة (الطبيعيين والمعنويين) من المصالح الجبائية أو الحكومة أمرًا بالغ الأهمية لتحسين التحصيل الجبائي وتحقيق امتثال المكلفين بالضريبة (Adekoya & Al, 2020, p. 65)؛ وبالتالي يمكن القول بأن جودة الخدمات الجبائية هي درجة العناية بالخدمات الجبائية بالشكل الذي ينعكس ويقيس رضا المكلفين بالضريبة على أداء مختلف المصالح الجبائية وكذا رضاهم على الخدمات المقدمة لهم وأقبالهم عليها.

ب. معايير قياس جودة الخدمات الجبائية

يتم قياس الخدمات العمومية بصفة عامة والخدمات الجبائية بصفة خاصة بالاعتماد على مجموعة من المعايير، التي يمكن تناولها كما يلي: (قدوج و آخرون، 2023، صفحة 237)

✍ **الاعتمادية:** أي تقديم خدمات آنية ومرضية تتمتع بالقدرة على تقديم الخدمات بدقة كما وعدت به المصالح الجبائية؛

✍ **الاستجابة:** هي قدرة الموظفين على مساعدة المكلفين بالضريبة بتقديم الخدمات الجبائية بسرعة وفقًا لما يرغب فيه المكلف؛

✍ **الأمان:** أي قدرة أعوان الإدارة الجبائية على تقديم الخدمات بالشكل المطلوب وآمن؛

✍ **التعاطف:** أي الاهتمام الذي يعطيه أعوان الإدارة الضريبية بشكل فردي للمكلفين بالضريبة وفهم احتياجاتهم؛

✍ **الأدلة المادية (الملموسة):** هي العناصر التي تركز على السلع أو الخدمات، والتي تتعلق

بمظهر المرافق المادية، المعدات، الأدوات الشخصية وأدوات الاتصال.

ج. التحول الرقمي للإدارة الضريبية الجزائرية:

سعت الجزائر كغيرها من الدولة العربية والدول الأوروبية المتقدمة الى رقمنة الإدارة الضريبية وبالتركيز أكثر على الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة لما لها من أهمية بالغة في تحقيق امتثالهم الجبائي، وقد اعتمدت الجزائر في هذا الصدد على مجموعة من البوابات الالكترونية نذكر منها:

✍ إنشاء موقع الكتروني للإدارة الضريبية:

هي بوابة الكترونية للإدارة الضريبية تقدم العديد من الخدمات وتعرف بالموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب (<https://www.mfdgi.gov>) (بوزكري، 2021، صفحة 462).

✍ التقييم الجبائي الالكتروني:

في إطار تنفيذ برنامج عصنة الادارة الضريبية الخاص بتبسيط الاجراءات الادارية والتسهيلات الممنوحة للمكلفين بالضريبة قامت المديرية العامة للضرائب ابتداء من تاريخ 08 ماي 2016، بتحويل اجراءات التقييم الجبائي من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني، وتمكن هذه التقنية المكلفين بالضريبة الذين تم احصائهم من طلب رقم التعريف الجبائي (NIF) عن بعد، على الموقع الالكتروني. <https://nifenlignemfdgi.gov.dz>، المستحدث لهذا الاجراء (بوزكري، 2021، صفحة 462).

✍ الخدمات الضريبية الالكترونية:

لقد أدى التطور التكنولوجي وإدخال التقنيات الرقمية في الإدارة الضريبية إلى إنشاء موقع رقمي يمكن المكلفين بالضريبة من الحصول على كافة المعلومات الخاصة بهم وبأنشطتهم كقوانين المالية، القوانين الجبائية، الكتيبات والدلائل الجبائية، وكذا المناشير والتعليمات والنصوص المختلفة، كما تسعى الإدارة الضريبية إلى نشر مختلف المعلومات الجبائية وتولي كافة انشغالات المكلفين من خلال هذا الموقع (رمادلية و قويدري، 2020، صفحة 473).

✍ نظام مرجعية الخدمة:

بتاريخ 07 جوان 2004 قام المدير العام للضرائب وطبقا للتعليمية العامة رقم 01 بإنشاء مرجع نوعية الخدمة كوسيلة لتحسين نوعية الخدمات المقدمة وترقية ثقافة الاستقبال، فهو يتضمن مجموعة من المعايير (الداخلية والخارجية) التي من الضروري احترامها من طرف أعوان الادارة الضريبية في مختلف الهياكل الجديدة، ويسعى النظام المرجعي لجودة الخدمة إلى تحسين

العلاقة القائمة بين المكلفين بالضريبة والإدارة الضريبية من خلال التركيز على نوعية الخدمات التي تقدمها لتكون ذات فعالية وتوفير الاستقبال النوعي بمختلف أشكاله: الاستقبال الشخصي، البريد، الهاتف، والبريد الإلكتروني عبر العنوان « **contact.dgi** » من خلال الاتصال بالمديرية العامة للضرائب « **DGI** »، والأسئلة المتكررة « **FAQ** »، أما بالنسبة للشركات التابعة لمديريات كبريات المؤسسات فقد اعتمدت على الاجراء الذاتي الذي يساهم في ترقية القيم ذات العلاقة باللباقة والاعلام وأخذ المواعيد وكذا الاجابة على الطلبات في وقتها المطلوب) سعدي و قمان، 2020، صفحة 266).

🔗 نظام التصريح الجبائي الإلكتروني (نظام جبايتك):

بوابة جبايتك بوابة خاصة بالإدارة الضريبية الجزائرية، تمكن المكلفين بالضريبة من الحصول على خدمات التصريح والدفع بمختلف الضرائب والرسوم إلكترونيا، في وسط يمتاز بالسهولة وبساطة الاستخدام، وهذه البوابة وجهت في بدايتها لمديريات كبريات المؤسسات **DGE**، وتعد ضمان لتحسين الدائم بحيث توفر هذه البوابة كافة الوثائق الخاصة بالنظام الجبائي الجزائري وهي متاحة لكل المكلفين بالضريبة، تتضمن العديد من الخدمات الموجهة للمكلف وهي كما يلي : (تومي و بن عمار، 2019، صفحة 247)

- ✓ تمكن المكلف بالضريبة من الوصول إلى بياناته العامة؛
- ✓ تتيح للمكلف بالضريبة اكتتاب تصريحاته الجبائية، بالإضافة إلى الحساب التلقائي والاختيار من مختلف الخيارات المتاحة في قائمة المتابعة، حيث تمكن هذه الخدمة المكلف بالضريبة من تقديم تصريحاته وفق للإجراءات الجبائية التي تم تحديثها؛
- ✓ تحويل التصريحات الجبائية للدفع بواسطة المتابعة الدائمة للعمليات بكاملها من خلال منصة جبايتك.

🔗 نظام التصريح والدفع الإلكتروني "مساهمتك"

تعتبر بوابة مساهمتك من الإجراءات الجديدة للتصريح والدفع الجبائي الإلكتروني، تسعى إلى تحقيق مساعي عصنة الإدارة الضريبية في تبسيط وتسهيل الإجراءات للمكلفين بالضريبة لأداء التزاماتهم الجبائية الخاصة بالتصريح والدفع لمختلف الضرائب والرسوم المفروضة عليهم، وقد تم ادخال بوابة مساهمتك على مستوى قباضات الضرائب التابعة للمديريات الولائية للضرائب التي

ليس لديها مراكز ضريبية أو مراكز جواريه للضرائب، وقد توجهت المديرية العامة للضرائب إلى تعميم استخدام بوابة مساهمتك على مستوى قباضات الضرائب (مفتاح و بن حليلة، 2022، صفحة 173).

3. الدراسة الميدانية

من أجل التعرف على مساهمة التحول الرقمي للإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات الجبائية قمنا بإجراء دراسة ميدانية لعينة من موظفي المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة، والتي تمت وفقاً لمجموعة من الخطوات نستعرضها كما يلي:

1.3. الاجراءات المنهجية للدراسة:

من أجل القيام بالدراسة الميدانية يجب في البداية تحديد المجتمع وحجم العينة محل الدراسة، ثم اختبار صدق الأداة المعتمد عليها أي الاستبيان، وفي مرحلة أخرى تحديد خصائص عينة الدراسة، والتي نستعرضها كما يلي:

أ. الإجراءات الأولية:

مجتمع وعينة الدراسة:

ان مجتمع هذه الدراسة يتشكل من موظفي المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة، من أجل القيام بالدراسة الميدانية تم اخذ عينة قصدية حجمها بـ: 64 موظف وقد تم توزيع الاستبيانات عليهم واسترجاع 64 استبيان صالح للتحليل أي بنسبة 100% من اجمالي الاستبيانات.

أدوات جمع البيانات:

في دراستنا هذه تم الاعتماد على الاستبيان كأداة كمية للإجابة على إشكالية هذه الدراسة واختبار فرضياتها، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين الأول يحتوي على البيانات الديموغرافية حول المستجوبين، في حين يحتوي القسم الثاني آرائهمحول كل متغير من متغيرات الدراسة، ويعد الاستبيان أداة قياس تعتمد على مجموعة من البرامج الإحصائية مثل SPSS و AMOS، وقد تم اختيار فقرات هذه الدراسة من خلال الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة في موضوعنا أخذ بعين الاعتبار الجانب النظري لهذه الدراسة هذه ثم تم اخضاع الاستبيان لمحكمين لتجنب أي خطأ يمكن أن يآثر على نتيجتها.

ب. صدق أداة القياس والتحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة:

ثبات أداة القياس (معامل ألفا كرونباخ):

من أجل التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ والذي كانت نتيجته كما يلي:

الجدول 1: معامل ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ Alpha de Cronbach
المحور الأول	14	0,885
المحور الثاني	12	0,904
المجموع	26	0,938

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

من خلال الجدول 1: نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحورين كانت على التوالي هي 0,885 و 0,904، كما أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان ككل كانت 0,938، وهي قيم تفوق القيمة المعيارية المحددة بـ 0,60 وبالتالي فالاستبيان المستخدم لهذه الدراسة يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات.

وصف خصائص أفراد عينة الدراسة

الجدول 2: الخصائص الوصفية لعينة الدراسة

الجنس	ذكر	أنثى
التكرار	49	15
النسبة %	76,6	23,4
الرتب الوظيفية	أسلاك تقنية	أسلاك مشتركة
التكرار	39	25
النسبة %	60,94	39,06
الفئة العمرية	من 21 إلى 30 سنة	من 31 إلى 40 سنة
التكرار	18	24
النسبة %	28,1	37,5
المستوى التعليمي	شهادة مهنية	ليسانس
التكرار	2	14
النسبة %	3,1	21,9
		دكتوراه
		32
		16
		25
		50
		32
		16
		25

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

من خلال الجدول 2: نلاحظ أن جنس ذكر أكثر فئة اجابة على الاستبيان بنسبة 76,6% وهذا يدل على أن أغلب موظفي المديرية ذكور، وأن الرتبة الوظيفية للأسلاك التقنية تحصلت على أكثر نسبة بـ 60,94% أي أن أغلب الموظفين فيها ينتمون إلى هذه الرتبة، في حين تحصلت الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة على أعلى نسبة بـ 37,5% مما يدل على أن أغلب

الموظفين شباب وذو خبرة متوسطة، بالإضافة إلى تحصيل درجة الماستر في المستوى التعليمي على أعلى نسبة بـ 50% وهذا يفسر بأن أكثر موظفي المديرية جامعيين.

2.3. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة:

سوف نتناول في هذا العنصر وضعية اجابات المستجوبين من عينة الدراسة على كل متغير من متغيراتها ووفقا للعبارات التي يتضمنها بالاعتماد على مؤشرين أساسيين في الاحصاء الوصفي ألا وهما (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري)، ثم سنضع تحليلا للنتائج المتحصل عليها، وذلك كما يلي:

أ. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة:

يقوم التحليل الوصفي على قياس درجة التوافق بين ردود المستجوبين من العينة محل الدراسة لكل فقرة من الفقرات الموجودة في محاورها، وبمأن استبيان هذه الدراسة تم اعداده بالاعتماد على سلم ليكارت الخماسي فقد تم الاعتماد على خمسة مجالات للمتوسط الحسابي لقياس استجابات أفراد عينة الدراسة، التي هي كالآتي:

■ [1-1.80] : غير موافق بشدة

■ [1.80-2.60] : غير موافق

■ [2.60-3.40] : موافق نوعا ما

■ [3.40-4.20] : موافق

■ [4.20-5] : موافق بشدة

٥ التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة لحوّل التحول الرقمي للإدارة الضريبية

الجدول 3: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة لحوّل التحول الرقمي للإدارة الضريبية

الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التعليق
تمكن رقمنة الادارة الضريبية المكلفين بالضريبة من الحصول على الخدمات التي يحتاجون اليها بسهولة أكثر مما كانت عليه في السابق.	4,34	0,62	موافق بشدة
تسعى رقمنة الادارة الضريبية إلى انجاز الخدمات بسرعة أكبر.	4,39	0,63	موافق بشدة
تساعد الرقمنة في الادارة الضريبية إلى تحسين كفاءة موظفي الادارة الضريبية.	3,97	0,64	موافق بشدة
تساعد الرقمنة في الحفاظ على المعلومات وأرشفتها في شكل ملفات الكترونية.	4,34	0,57	موافق بشدة

مساهمة التحول الرقمي للإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات الجبائية - دراسة ميدانية
لعينة من موظفي المديرية الجهوية للضرائب قسنطينة

تساعد الرقمنة في خلق شبكات تواصل بين مختلف الجهات ذات العلاقة بالإدارة الضريبية.	4,28	0,74	موافق بشدة
تساهم الرقمنة في المحافظة على سرية معلومات المكلفين بالضريبة وحمايتهم.	4,28	0,68	موافق بشدة
التحول الرقمي في الإدارة الضريبية ساهم في تحقيق الفعالية فيها.	3,72	0,70	موافق
تقدم الإدارة الضريبية دورات تدريبية وتكوينية لأعوانها في مجال الرقمنة ومختلف الخدمات الجبائية الرقمية.	4,00	0,82	موافق
توفر الإدارة الضريبية مختلف الوسائل التي تساعد في تقديم الخدمات الرقمية للمكلفين بالضريبة.	3,91	0,92	موافق
يوجد ربط بشبكات الانترنت لمختلف مصالح الإدارة الضريبية.	4,08	0,82	موافق
تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية قلل من التكاليف التي تتحملها الإدارة الضريبية في أداء وظائفها.	3,97	0,91	موافق
تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية ساهم في تحسين علاقة الإدارة بالمكلفين بالضريبة.	3,83	0,98	موافق
تطبيق الرقمنة في الإدارة الضريبية قلل من فرص التهرب الضريبي.	3,91	0,83	موافق
رقمنة الإدارة الضريبية استراتيجية حديثة ساهمت في تحسين التحصيل الجبائي.	3,84	0,84	موافق
المحور الأول: التحول الرقمي للإدارة الضريبية	4,06	0,49	موافق

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

نلاحظ من خلال الجدول 3: أن قيمة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة جميعها تفوق

3,72 وتقع في مجال 3,72 و 4,39، مما يدل على أن معظم إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المحور كانت أغلبها في مجال موافق، وهذا يعني أن المستجوبين يؤكدون على وجود تحول رقمي للإدارة الضريبية وفر للمكلفين بالضريبة التابعين لها إمكانية الحصول على خدمات جبائية الكترونية بسرعة أكبر وبأقل التكاليف، وكذا تحسين كفاءة الموظفين من خلال التكوين والتدريب، توفير أمن وسرية المعلومات، ربط مختلف المصالح الجبائية ببعضها البعض، وقد ساهم التحول الرقمي بدرجة لا بأس بها في تقليل فرص التهرب الضريبي وتحسين التحصيل الجبائي.

 التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة لمحور جودة الخدمات الجبائية

الجدول 4: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة محور التحول الرقمي للإدارة الضريبية

التعليق	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة
موافق	0,79	4,06	الخدمات الجبائية تتوافق مع طلبات المكلفين بالضريبة.
موافق	0,88	4,13	الخدمات الجبائية تتميز بالدقة والسرعة في أدائها.
موافق	0,89	3,75	الخدمات الجبائية الالكترونية ألغت ضرورة الحدود الزمانية والمكانية لأدائها من طرف المكلفين بالضريبة.
موافق	0,94	3,86	الخدمات الجبائية الالكترونية ذات اجراءات بسيطة ومفهومة من طرف المكلفين بالضريبة.
موافق	1,01	3,53	الخدمات الجبائية الالكترونية متوفرة على مدار 24 ساعة/ 24 ساعة أسبوعيا.
موافق	0,70	4,17	يمكن لأعوان الادارة الضريبية أداء وظائفهم من أي مكان وفي أي زمان.
موافق	0,73	4,06	تقديم الخدمات الجبائية في ظل رقمنة الادارة أصبح سهلا مقارنة بالأساليب التقليدية.
موافق	0,86	3,89	رقمنة الادارة الضريبية ربطت مختلف المصالح ببعضها البعض وساهمت في نقل المعلومات بسلامة وسرعة.
موافق	0,81	3,81	مكننا الرقمنة في المجال الجبائي من تسجيل المكلفين بشكل رقمي دون الحاجة إلى التواصل المباشر بين الادارة والمكلفين بالضريبة.
موافق	0,77	3,98	الرقابة الجبائية الالكترونية مكنت من متابعة المكلفين بالضريبة وتقليل فرص التهرب.
موافق	0,93	3,98	التصريح الالكتروني مكن الادارة الضريبية من متابعة الوضعية الجبائية للمكلفين بالضريبة وكذا التأكد من صحة المبالغ المصرح بها.
موافق	0,71	3,91	نظام مرجعية جودة الخدمة يساهم في التأكد من جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة.
موافق	0,59	3,92	المحور الثاني: جودة الخدمات الجبائية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

نلاحظ من خلال الجدول 4: أن قيمة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة جميعها تفوق 3,53 وتقع في مجال 3,53 و 4,17، مما يدل على أن معظم إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المحور تندرج في مجال موافق، وهذا معناه أن الخدمات الجبائية المقدمة من الإدارة الضريبية تتمتع بدرجة من الجودة حيث أنها تتوافق مع طلبات المكلفين، تمتاز بالسرعة، الدقة، البساطة، المفهومية وتجاوز الحدود المكانية والزمانية هذا من ناحية، من ناحية أخرى خلق شبكة بين مصالحها الجبائية لنقل وتبادل المعلومات بشكل أسرع وقد وفر العديد من الخدمات الالكترونية مثل التسجيل الالكتروني، التصريح الجبائي الالكتروني، الرقابة الجبائية الالكترونية، ونظام مرجعية جودة الخدمة.

ب. اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى

H₀: لا توجد مؤشرات ذات دلالة احصائية على وجود تحول رقمي على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ ؛

H₁: توجد مؤشرات ذات دلالة احصائية على وجود تحول رقمي على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ ؛

الجدول 5: نتائج اختبار T التحول الرقمي للإدارة الضريبية

المتغير	قيمة T	مستوى المعنوية	التقييم
التحول الرقمي للإدارة الضريبية	66,14	0,000	دال احصائيا

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

من خلال الجدول 5: نلاحظ أن قيمة T لمتغير التحول الرقمي للإدارة الضريبية بلغت 66,14 بمستوى دلالة 0,000 وهي أقل من قيمة الدلالة المعتمدة والمحددة بـ 0,05، وهذا معناه تحقق الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد مؤشرات ذات دلالة احصائية على وجود تحول رقمي على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$.

الفرضية الثانية

H₀: لا توجد مؤشرات ذات دلالة احصائية على تحسن جودة الخدمات المقدمة للمكلفين

بالضريبة على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ ؛
 H_1 : توجد مؤشرات ذات دلالة احصائية على تحسن جودة الخدمات المقدمة للمكلفين
 بالضريبة على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$.

الجدول 6: نتائج اختبار T لمتغير جودة الخدمات الجبائية

المتغير	قيمة T	مستوى المعنوية	التقييم
جودة الخدمات الجبائية	53,52	0,000	دال احصائيا

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

من خلال الجدول 6: نلاحظ أن قيمة T لمتغير جودة الخدمات الجبائية بلغت 53,52
 بمستوى دلالة 0,000 وهي أقل من قيمة الدلالة المعتمدة والمحددة بـ 0,05، وهذا معناه
 تحقق الفرضية البديلة التي تنص على وجود مؤشرات ذات دلالة احصائية على تحسن جودة
 الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند
 مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$.

الفرضية الثالثة

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي للإدارة الضريبية وتحسين جودة
 الخدمات الجبائية على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية 0,05
 $\alpha \leq$

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي للإدارة الضريبية وتحسين جودة
 الخدمات الجبائية على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية 0,05
 $\alpha \leq$

الجدول 7: قيمة الارتباط R بين متغير التحول الرقمي للإدارة الضريبية وجودة الخدمات
 الجبائية

جودة الخدمات الجبائية	الارتباط R	مستوى المعنوية	التقييم
التحول الرقمي للإدارة الضريبية	0,78**	0,000	ارتباط قوي

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

من خلال الجدول 7: نلاحظ وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين التحول الرقمي للإدارة الضريبية وجودة الخدمات الجبائية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R=0,78$ ، التي يقابلها مستوى معنوية $0,000$ وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية المطلوب $0,05$ ، مما يعني قبول الفرضية البديلة التي تنص على توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي للإدارة الضريبية وتحسين جودة الخدمات الجبائية على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$.

الجدول 8: تحليل تباين الانحدار

معامل الارتباط R	معامل تحديد R^2	معامل التحديد المعدل R^2	قيمة F	مستوى المعنوية
0,78	0,61	0,60	95,31	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

من خلال الجدول 8: نلاحظ أن معامل التحديد $0,61$ مما يعني أن التحول الرقمي للإدارة الضريبية يفسر ما نسبته 61% من جودة الخدمات الجبائية، أما النسبة الأخرى فهي متعلقة بعوامل أخرى غير مدروسة، في حين أن قيمة F بلغت $95,31$ عند مستوى معنوية $0,000$ وهي أقل من القيمة المعتمدة $0,05$ مما يعني وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين التحول الرقمي للإدارة الضريبية وتحسين جودة الخدمات الجبائية، ويمكن تشكيل معادلة الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

$$\text{جودة الخدمات الجبائية} = 1,50 + 0,651 \times \text{التحول الرقمي للإدارة الضريبية}$$

4. خاتمة

من خلال ما سبق نستخلص أن التحول الرقمي للإدارة الضريبية قدم العديد من المزايا لجميع الأطراف ذات العلاقة، وتعتبر الجهات الرئيسية المستفيدة من هذه الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة المتبعة في التحول الرقمي هما الموظفون في الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة، ففضل التحول الرقمي استفاد الموظفون في الإدارة الضريبية من تبسيط إجراءات المعتمدة في تقديم الخدمات الجبائية للمكلفين بالضريبة، حيث أصبحت هذه الخدمات تقدم بشكل إلكتروني عبر بوابات رقمية مخصصة لكل خدمة على حدى فعلى سبيل المثال (التسجيل

الالكتروني، التصريح الالكتروني وغيرها) ونتيجة لاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال الجبائي، ارتفعت جودة هذه الخدمات التي باتت تمتاز بالسرعة والفاعلية، ويتم تقديمها على مدار اليوم وطيلة الأسبوع، مما أدى إلى تحسين وعي وامثال المكلفين بالضريبة.

بالإضافة إلى ذلك، أدى التحول الرقمي إلى تقليل تكاليف تقديم الخدمات والحصول عليها، مما يعزز الكفاءة المالية للمكلفين ويعزز التفاعل الإلكتروني بينهم وبين الإدارة الضريبية، بشكل عام، يعد التحول الرقمي للإدارة الضريبية عاملاً رئيسياً في تحسين جودة الخدمات الجبائية المقدمة وتيسير عملية التواصل والتفاعل بين المكلفين والإدارة الضريبية، ومن المتوقع أن يستمر هذا التحول في المستقبل لتحقيق مزيد من التطوير والتحسين في هذا النطاق.

◆ نتائج اختبار الفرضيات

لقد قادتنا هذه الدراسة للإجابة على إشكالية المطروحة فيها واختبار فرضياتها، والتي كانت نتائجها كالتالي:

◀ **الفرضية الأولى:** اثبت اختبار T الذي توصلنا من خلاله إلى أن مستوى المعنوية $Sig=0,000$ والتي تقل عن مستوى المعنوية المعتمد $0,05$ ، مما يعني قبول الفرضية البديلة للدراسة التي تنص على وجود مؤشرات ذات دلالة احصائية على وجود تحول رقمي على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$.

◀ **الفرضية الثانية:** اثبت اختبار T الذي توصلنا من خلاله إلى أن مستوى المعنوية $Sig=0,000$ والتي تقل عن مستوى المعنوية المعتمد $0,05$ ، مما يعني قبول الفرضية البديلة للدراسة التي تنص على وجود مؤشرات ذات دلالة احصائية على تحسن جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$.

◀ **الفرضية الثالثة:** أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي للإدارة الضريبية وتحسين جودة الخدمات الجبائية، وقد توصلنا بالاعتماد على اختبار R معامل الارتباط إلى مستوى معنوية $Sig=0,000$ والتي تقل عن مستوى المعنوية المعتمد $0,05$ مما يعني قبول الفرضية البديلة والتي مضمونها هو وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي للإدارة الضريبية وتحسين جودة الخدمات الجبائية على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$.

♦ التوصيات

من خلال هذه الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات كالتالي:

ينبغي على الإدارة الضريبية الاستثمار في تطوير البنية التحتية من خلال تحديث الأنظمة والبرامج، تعزيز الأمن السيبراني بما يمكنها من تقديم خدمات جبائية ذات جودة عالية؛

توفير بوابات الكترونية سهلة وبسيطة الاستخدام من طرف المكلفين بالضريبة تتيح لهم تقديم التصريحات الجبائية وتسديد الضرائب والحصول على المعلومات بكل يسر وسلاسة؛

يجب على الإدارة الضريبية تقديم توجيهات واضحة حول كيفية استخدام البوابات المتاحة للحصول على مختلف الخدمات التي يحتاجونها.

5. قائمة المراجع.

- بن شهرة سعدي، و عمر قمان. (2020). . (). عصنة المنظومة الجبائية الجزائرية كسبيل لتفعيل النظام الجبائي وتطويره. مجلة اقتصاد المال والاعمال، 04(03)، الصفحات 257-273.
- جيلالي بوزكري. (2021). دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية-دراسة ميدانية بمركز الضرائب بتيسمسيلت. مجلة جديد الاقتصاد، 16(01)، الصفحات 451-479.
- سمية تومي، و منصور بن عمارة. (2019). الادارة الجبائية الالكترونية ركيزة اساسية لتفعيل الرقابة الجبائية - دراسة حالة الادارة الجبائية الالكترونية. رماح للبحوث والدراسات، الصفحات 233-254.
- عبدالله سفيان رمادلية ، و كمال قويدري. (2020). تفعيل خدمة الإدارة الالكترونية في الجزائر - عصنة الإدارة الضريبية أنموذجا. مجلة ابحاث اقتصادية وادارية، 14(02)، الصفحات 463-482.
- فاطمة مفتاح، و هوارية بن حليلة. (2022). . (). رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية -واقع وآفاق. المجلة الجزائرية للمالية العامة، 12(01)، الصفحات 165-178.
- فوزي قدوج ، و آخرون. (2023). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC) في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة عينة من مكاتب بريد الجزائر في ولاية برج بوعرييج. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والادارية، 07(01)، الصفحات 231-248.

Adekoya, A., & Al. (2020). Informal Sector and Tax Compliance in Nigeria- Challenges and Opportunities. International Journal of Emerging Trends in Social Sciences, 08(02).

Daniel, s., & Christopher, w. (2018). digital transformation now !guiding the successful digitalization of your business model. springer. doi:doi.org/10.1007/978-3-319-72844-5

Dima, W., & Mustafa, J. (2019). The Role of Universities' Electronic Management in Achieving Organizational Excellence: Example of Al Hussein Bin Talal University. World Journal of Education, 09(03), pp. 53-66.

Hannah, S. (2020). What is Digitalization? Opportunities and Challenges in East-Africa. Friedrich-Ebert-Stiftung, pp. 1-16.

Janine, M., & Al. (2018). Digitalisation, energy, and data demand The impact of Internet traffic on overall and peak electricity consumption. Energy Research & Social Science, 38, pp. 128-137.

João, R. (2020). Digitalization: A Literature Review and Research Agenda. Proceedings on 25th International Joint Conference on Industrial Engineering and Operations Management (pp. 443-456). IJCIEOM.

Naser, A. (2014). The Impact of Organizational Culture on the Adoption of E-Management “Evidence from Public Authority for Applied Education and Training (PAAET) in Kuwait. International Journal of Business and Management 2014, 09(09), pp. 1-20.

Satoru, A. (2013). Electronic Taxpayer Services in Asia and the Pacific. The Governance Brief((20), pp. 1-8.