

أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة

The Effect of Applying Quality Standards on the Quality of Tax Services in the Jordanian Income and Sales Tax Department from the Recipients of Service point view.

د.ميادة سيف الدين عبد الرزاق العزب¹

دائره ضريبية الدخل والمبيعات، مديرية ادارة خدمات المكلفين والثقافة الضريبية، الأردن، alazab.myada@yahoo.com

تاريخ القبول: 2019/12/31

تاريخ المراجعة: 2019/12/18

تاريخ الاستلام: 2019/12/04

ملخص:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار وبشكل عشوائي عينه الدراسة التي تكونت من (616) فرداً. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة مكونة من (16) فقرة، تم قياس جودة الخدمات الضريبية من خلال رضا متلقي الخدمة عن طريق مقياس الفجوات بين الاداء الفعلي و الاداء المتوقع اثناء تلقي الخدمة. تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات واختبارات (T-test) وتحليل التباين الاحادي المصاحب (One Way ANOVA). تم التوصل الى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر لتطبيق معايير الجودة على الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات من وجهة نظر المكلفين. تلتزم دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية بتطبيق معايير الجودة في جميع مراكزها ومديرياتها وان تحقيق جودة الخدمة الضريبية تعمل على تحقيق رضا متلقي الخدمة و المساهمة في تحسين الاداء المؤسسي للدائرة.

كلمات مفتاحية: الجودة، الخدمات الضريبية، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، متلقي الخدمة.

تصنيف JEL: H20,L38,L80

Abstract:

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

Keywords: Quality; Tax Services; Income and Sales Tax Department; Recipients of Services.

Jel Classification Code: H20,L38,L80

1. مقدمة:

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

ونتيجة لتزايد الضغوطات والأسباب التي دفعت بالمؤسسات الحكومية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ومن أبرز تلك الضغوطات الرغبة في تحسين مستوى نوعية الخدمة المقدمة إلى المواطنين ، والرغبة في زيادة الإنتاجية ، وتقليل النفقات التشغيلية ، وازدياد احتياجات متلقي الخدمة . لذا أخذت المؤسسات بالعمل على تطبيق برامج تحسين الجودة ، والرقابة على الجودة بهدف تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء . (طعامنه، 2001)

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

لذا كان الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو تقديم إطار نظري عن مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخل إداري حديث يركز وبصورة أساسية على جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وكيفية الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة ، باعتبار أن النظام الضريبي الأمثل هو ذلك الذي يعبر عن حالة انسجام بين الإدارة الضريبة والمكلف والتشريعات الضريبة وهذا من خلال قانون ضريبي جيد و ملائم ومكلف ملتزم، وعلاقة وثيقة وشفافة بين المكلف والإدارة، ولكن في كثير من الأحيان لا تنسجم هذه المكونات مع بعضها، فتظهر المشاكل التي إحداها ضعف درجة الالتزام الضريبي، فتعكس على فعالية أداء دائرة الضريبة في قيامها بمهامها، مما يؤزم العلاقة بين الطرفين، وهذا يرجع إلى السلوك السلبي و النظرة العدوانية من قبل المكلف بالضريبة تجاه دائرة الضريبة ،معبراً عن رفضه للضريبة في حد ذاتها.

ففي جميع دول العالم تسعى دائرة الضريبة باستمرار وبشتى الوسائل لتحصيل الضرائب لحماية موارد الدولة و الحفاظ عليها ، دون مراعاتها للأثر السلبي الذي ينجم عن ذلك اتجاه المكلفين، مما جعل نظرة كل منهما اتجاه الآخر تتغير نتيجة المعاملة بينهما. لذا فإن الغاية الأساسية التي تهدف إليها الإصلاحات الضريبية، تكمن في تحسين العلاقة بين الإدارة الضريبية و المكلفين بالضريبة و المعاملة التي تربطهما ببعض، لذلك نجد الدول في سعي مستمر من أجل تحقيق ذلك. فالحل الأفضل لذلك هو اعتماد معايير الجودة لنصل الى رضا المكلفين من خلال تحقيق الجودة في الخدمة المقدمة لهم . لذلك عملت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على تكليف مديرية خدمات المكلفين والثقافة الضريبية منذ عام 2005 على تطبيق معايير الجودة من خلال نظام لإدارة الجودة، وتم بشكل متدرج ومستمر اعتماد تلك المعايير كحجر اساس ومرجع ودليل لكافة الخدمات والعمليات التي تتم في الدائرة للوصول الى الغاية المرجوة وهي نشر ثقافة الجودة في كافة مرافق

الدائرة للوصول الى ميزه ملموسة في جودة الخدمات المقدمة للمكلفين والتي توصلنا للنهائية الى رضا المكلفين وبناء علاقة سليمة تشاركية معهم . علماً بان دائرة الدخل والمبيعات الاردنية حصلت على اخر إصدار لشهادة نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 في بداية عام 2017 وتعمل على تطبيق هذه المواصفة مما يؤثر إيجابياً على سير وإجراءات العمل في الدائرة .

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

2. مشكلة الدراسة وأسئلتها:

بالرغم من وجود العديد من الدراسات في مجال إدارة الجودة الشاملة والتي ربطت إدارة الجودة الشاملة بجودة الخدمات المقدمة إلا أنه لا توجد أي من الدراسات التي تناولت تأثير إدارة الجودة الشاملة على الخدمات المقدمة للمراجعين والمكلفين في القطاع الحكومي وفي الدوائر الضريبية بشكل خاص. فقد ربطت دراسة (موسى، 2006) إدارة الجودة الشاملة بالأداء تناولت خلاله علاقة الجودة بالوظائف الادارية والتنفيذية للمنظمة. ودراسة (Aderdina, 2008) التي ربطت الجودة الشاملة بالأداء ورضا اصحاب المصالح. ومن خلال عمل الباحثة كمدير لمديرية خدمات المكلفين والثقافة الضريبية ومتابعة تطبيق معايير الجودة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات اصبح لدى الباحثة الرغبة بقياس الاثر الناتج عن تطبيق معايير الجودة في جودة الخدمات المقدمة للمكلفين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات .

لذا جاءت هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي: **ما أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهه نظر متلقي الخدمة.**

وتفرع من السؤال الرئيسي الاسئلة الفرعية التالية :

1. ما أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهه نظر متلقي الخدمة.
2. ما أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهه نظر متلقي الخدمة.

3. فرضيات الدراسة :

3.1. الرئيسية

1. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في جودة الخدمات الضريبية المقدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية الى متلقي الخدمة تعزى الى تطبيق معايير الجودة .

3.2. الفرعية

1. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في جودة الخدمات الضريبية المقدمة في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية الى متلقي الخدمة تعزى الى تطبيق معايير الجودة .
2. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في جودة الخدمات الضريبية المقدمة في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية الى متلقي الخدمة تعزى الى تطبيق معايير الجودة .

4.هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل عام إلى قياس أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة. وأثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في مراكز ومديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة.

5.أهمية الدراسة :

تعد هذه الدراسة حسب علم الباحثة من الدراسات القليلة التي تناولت قياس اثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة وتأتي أهمية الدراسة من حيث أن هذه الدراسة تساعد عملياً على الكشف عن فاعلية واثار استخدام وتطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين وتسهم كذلك في دعم القاعدة المعرفية للمهتمين في التعرف إلى فاعلية تطبيق معايير الجودة في القطاع الحكومي والضريبي تحديداً . وتعمل هذه الدراسة على تمهيد الطريق أمام الدراسات اللاحقة التي تتناول هذا الموضوع كون هذه الدراسة من الدراسات الحديثة. وتستمد هذه الدراسة أهميتها من النتائج التي توصلنا إليها ومدى الفائدة المرجوة من هذه النتائج، حيث من المؤمل أن تكون هذه الدراسة مرجعاً للباحثين في المملكة الاردنية الهاشمية والعالم العربي، مما يثري المكتبة العربية من المراجع حول هذا الموضوع وباللغة العربية. كما سيستفيد من هذه الدراسة جميع اصحاب القرار كلاً في موقعه.

6.مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية :

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

6.2.نظام الايزو ISO : هي عائلة معايير أساسية عالمية، تتضمن مجموعة من المعايير ضمن نظام إدارة الجودة. ومقاييس الايزو تصدرها وتحفظ بها المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس يتم تحديث القواعد المتبعة فيها بحسب المتطلبات التي يتفق عليها دولياً طبقاً للتطور التكنولوجي وتطور المعرفة والخبرة. وهي توجهات للتطبيق في المؤسسات والشركات بغرض تحسين الجودة.

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

6.4.متلقي الخدمة: أي شخص يراجع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات للاستفادة من خدماتها.

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

7. حدود الدراسة ومحدداتها:

- الحدود البشرية والمكانية: اقتصرَت هذه الدراسة على متلقي الخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات ومراكزها ومديرياتها في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود الزمانية: اقتصرَت هذه الدراسة على عام 2018.
- محددات الدراسة: تحددت نتائج هذه الدراسة في ضوء الأدوات المستخدمة في جمع البيانات من صدقها وثباتها، وفي استجابات أفراد الدراسة على فقرات الأداة وبالتالي فإن تعميم النتائج يعتمد على طبيعة أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية من صدق وثبات.

8. الإطار النظري والدراسات السابقة:

يتضمن هذا الجزء مراجعة للإطار النظري المتعلق بمحاور هذه الدراسة.

8.1. الإطار النظري

8.1.1. مفهوم إدارة الجودة: تعتبر الجودة سلاح إستراتيجي بالنسبة للمؤسسة وذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها. ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن منتج جيد أو خدمة جيدة، لكن من الخطأ أن نعتقد أن المنتجات أو الخدمات ذات الجودة العالية هي فقط المنتجات أو الخدمات الأكثر كلفة وإنما هي تلك المنتجات أو الخدمات التي تتناسب وحاجات وتوقعات العملاء من حيث الأداء المرتفع وتوفر المنتج أو الخدمة بالكمية المطلوبة والوقت المناسب. (درادكه، شيلي 2002)

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

- 8.1.3. عناصر إدارة الجودة: ان نظام ادارة الجودة عبارة عن نموذج متكامل يتطلب توفر عناصر تحتاج إلى الربط والتكامل من أجل تحقيق أهداف نظام الجودة، هذه العناصر تتمثل فيما يلي: (حمود، 2005)
- عملية الجودة: وتشمل تطبيق نظام الجودة على كل العمليات.
 - التكنولوجيا: يتمثل هذا النظام الفرعي لإدارة الجودة الشاملة.
 - الهيكل التنظيمي: يتضمن مسؤوليات الافراد العاملين التي تتم داخل المؤسسة.
 - نظام الافراد : العاملين في المؤسسة ويجب تغيير ثقافتهم نحو الجودة.
 - المهام وتشمل مهام الجودة ومهام الاعمال.

8.1.4. مبادئ إدارة الجودة: التركيز على العاملين ، القيادة ، مشاركة العاملين ، مفهوم العملية ، إدارة العلاقات ، القرار المبني على الدليل والتحسين. الجودة قد تكون كلمة مطلقة ولكن من معانيها التفوق: الجودة تعني التميز ، بحيث تستطيع تمييزها بمجرد رؤيتها. الاعتماد على المنتج: يجب أن تتعامل الجودة مع الفروقات في كميات بعض المكونات أو الصفات فالمنتج ذو الجودة المتميزة يكون أصلب أو انعم أو أقوى من المنتج ذو الجودة الرديئة. الاعتماد على المستخدم: الجودة هي ملاءمة

الاستخدام، قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية توقعات واختيارات الزبائن. الاعتماد على التصنيع: الجودة هي التطابق مع المتطلبات، درجة مطابقة المنتج لمواصفات التصميم. الاعتماد على القيمة: أفضل جودة للمنتج هي تلك التي تقدم للزبون أقصى ما يمكن مقابل ما دفعه، تلبية احتياجات الزبون بأقل سعر ممكن. والجودة ليس كما يتبادر إلى ذهن العديد بأنها تعني التكنولوجيا فقط وإنما هي بمثابة فلسفة ومنهج للمؤسسة تتبعها أو تطبقها في كل مجالاتها وتعاملاتها. (زيدان، 2009)

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

8.1.6. نظام الايزو ISO9000 : مجموعة من الشهادات تدل على تطبيق نظام توكيد الجودة في المؤسسة الحاصلة عليها. فهي تعمل على ضمان تأكيد لطرف ثالث بقدرة المؤسسة التي تحصل عليها على تلبية المواصفات المطلوبة للجودة في المنتج والخدمة الذي تقدمه، فهي عبارة عن ثلاث شهادات تطبق كل منها على نوع معين من المؤسسات.

1. شهادة الجودة آيزو 9001 تطبق على المؤسسات التي تصمم وتنتج وتبيع منتجاتها.
2. شهادة الجودة آيزو 9002 تطبق على المؤسسات التي تنتج وتبيع منتجاتها.
3. شهادة الجودة آيزو 9003 تطبق على المؤسسات التي تباع المنتجات فقط. (العزاوي، 2002)

يعني آيزو 9001 ISO أساساً بإدارة الجودة، مما يعني بأن على المؤسسة استيفاء المتطلبات مثل تحسين الجودة للعميل وزيادة رضاه، والأنظمة المطبقة وإنجاز التحسينات المستمرة في أدائها. ويعد معيار ISO 9001 كمعيار نظام إدارة عام. وتعني "عام" أنه يمكن تطبيقه على أي مؤسسة كبيرة كانت أم صغيرة، بغض النظر عن المنتج أو الخدمة. كما أن له صلة بمؤسسات الأعمال والإدارة العامة والإدارات الحكومية. وبغض النظر عن نطاق نشاط المؤسسة فإن معيار ISO 9001 يوفر متطلبات لعدد من الميزات الأساسية يتعين عليك ترسيخها في نظام إدارة الجودة لأي قطاع لديك. وقد تم تطوير هذا المعيار بناءً على ثمانية مبادئ لإدارة الجودة.

8.1.7. أهمية نظام الايزو ISO 9000 ضمن أربعة مرتكزات رئيسية هي:

- جودة المنتج أو الخدمة: وهذا يتم من خلال المراجعة الدورية لطرق وأساليب الإنتاج وتحسينها وتطويرها باستمرار ومن ثم توثيقها والعمل بموجبها.
- المنافسة: إن حصول الشركة أو الجهة على شهادة الايزو يحفزها على الإبقاء على مستوى عالي من الجودة وخاصة في وجه الجهات المنافسة التي لم تؤهل للحصول على مثل هذه الشهادة وتنتج أصنافاً مشابهة لأصنافها.
- خدمة الزبائن: في كثير من الحالات وخاصة في أسواق التصدير فإن الجهة المستوردة تطلب أن يكون المصدر حاصلاً على شهادة الايزو.
- الإنتاجية والربحية: وهذا يتم عن طريق زيادة فعالية المؤسسة من خلال جودة المنتج وقدرتها على المنافسة ويؤدي بالتالي إلى زيادة حجم المبيعات وتحقيق الأرباح أو توسيع نطاق الخدمة وجودتها.

8.1.8. الخدمة: تعتبر الخدمة نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة والتي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن أو مع خاصية الحيازة وليس نتيجة لانتقالها للمالك. كما انها معاملة منجزة من طرف المؤسسة بحيث لا ينتج عن التبادل تحويل الملكية كما في السلع الملموسة. (زيدان، 2009)

8.1.9. جودة الخدمة: لقد ازداد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية ، كما أصبح العملاء أكثر إدراكاً واهتماماً بالجودة نظراً للدور الذي تلعبه في أداء الخدمة وتقديمها ، وما للجودة من أثر على حجم الطلب

على الخدمات ، وتعد توقعات وحاجات العملاء عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة ، إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمراً صعباً بالنسبة للمؤسسات الخدمية ، إذ توجد تحديات لا بد عليها التعامل معها. (علون، 2005)

8.1.10. أبعاد جودة الخدمة:

الاهتمام بتقليل وقت الانتظار ودقة تسليم الخدمة في الموعد المحدد، الإلمام وانجاز الخدمة بجميع جوانبها بشكل كامل، التعامل وان يقوم العاملين بالترحيب بكل الزبائن، التناسق وتوحيد تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للزبون، الدقة وانجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة، الاستجابة عن طريق التفاعل بسرعة من العاملين لحل المشاكل المتوقعة، سهولة المنال وسهولة الحصول على الخدمة. (علوان، 2005)

8.1.11. خصائص الخدمة الحكومية:

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

- الملموسية Intangibility وتعني من غير الممكن اختبارها، مشاهدتها، لمسها، سماعها قبل أن تتم عملية شراؤها، وخصوصاً لذلك الشخص الذي لا يمتلك تجربة سابقة في الخدمة المقصودة.
- التلازم Inseparability ترتبط الخدمة عموماً بعملية الاستهلاك المباشر لها، أي أن المنتج يمكن أن يمر بمراح التصنيع والخزن والبيع ثم يتم استهلاكه في مرحلة أخيرة. بينما الخدمة تمت حالة استهلاك مرتبطة مع وقت انتاجها.
- التباين Heterogeneity يكون من الصعب المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات بذات الخدمة المقدمة للمستهلك، وذلك يعود الى المحددات المؤثرة فيمدخلات إنتاج الخدمة مثلثة بالمواد، التوقيت، السرعة، الأدوات المستخدمة.
- الهلاك Perishability وهي أن الخدمة لا يمكن تخزينها والاحتفاظ بها لحقبة من الزمن.
- عدم التملك Lack Of Ownership نعني بذلك أن الخدمة يمكن الانتفاع منها ولا يمكن التمتع بامتلاكها.

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

8.1.13. مقياس الفجوة (لقياس جودة الخدمة)

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

- الفجوة بين ادراكات الإدارة وبين توقعات العملاء وتنتج هذه الفجوة عن الاختلاف بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء.
- الفجوة بين ادراكات الإدارة وبين المواصفات المحددة للجودة وتنتج عن الاختلافات بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل وبين ادراكات الإدارة لتوقعات العملاء.
- الفجوة بين المواصفات المحددة للجودة وبين ما يقدم فعلاً ، وتظهر بسبب كون مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص هذه المواصفات.
- الفجوة بين الخدمة المقدمة وبين الاتصالات الخارجية. وتنتج عن الخلل في مصداقية منظمة الخدمة ، بمعنى ان الوعود التي تقدمها المنظمة حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالعملاء تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة .
- الفجوة بين الخدمة المدركة وبين الخدمة المقدمة.

8.1.14. مقياس الأداء الفعلي والأداء المتوقع: تحليل الفجوة هو مقياس تساعد المؤسسات على مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المتوقع. في جوهرها سؤالين: أين نحن؟ وأين نريد أن نكون؟ إذا كانت المؤسسة لا يتحقق فيها الاستخدام الأمثل فإنه قد

يصبح أداؤها دون إمكاناتها. ويساعد في تحديد المجالات التي يمكن تحسينها. تحليل الفجوة ينطوي على تحديد وتوثيق واعتماد الفرق بين متطلبات العمل والقدرات الحالية. يستند إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة ، بمعنى انه يعتمد على قياس جودة الخدمة باعتبارها شكلاً من أشكال الاتجاهات نحو الأداء الفعلي للجودة والأداء المتوقع والمتمثل في الأبعاد الخمسة وهي النواحي المادية الملموسة في الخدمة ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف .

8.1.15. دائرة ضريبة الدخل والمبيعات: اندمجت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في دائرة واحدة إدارياً اعتباراً من 2004/8/16. تاريخياً كانت دائرة ضريبة الدخل قسماً يتبع وزارة المالية عند صدر أول قانون لضريبة الدخل عام 1933 إلى أن أصبحت دائرة مستقلة في عام 1951 ومنذ ذلك الحين مر التشريع الضريبي بتعديلات عديدة بهدف تطويره ومواكبة المستجدات الاقتصادية والاجتماعية ولسد الثغرات الناشئة نتيجة التطبيق.

تعتبر السياسة الضريبية أهم مكونات السياسة المالية ، وحيث أن الأهداف هي أهم الأطر التي تحدد أي سياسة وهي التعبير الاقتصادي عن طموحات هذه السياسة، فإن أهداف السياسة الضريبية في الأردن تتمثل في رفد الخزينة العامة بالإيرادات اللازمة لتمويل النفقات العامة للحكومة وتشجيع الادخار والاستثمار والتأثير الإيجابي على الاستهلاك واستقرار الأسعار، وكذلك تحقيق العدالة والمساواة الاجتماعية من خلال المساهمة في إعادة توزيع الدخل.

تعد دائرة ضريبة الدخل والمبيعات من المؤسسات الوطنية المتميزة على صعيد القطاع العام، فقد حصلت دائرة ضريبة الدخل قبل الاندماج على المركز الرابع من بين (25) مؤسسة تنافست على جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية لعام 2003 و حصلت دائرة ضريبة المبيعات على المركز السادس ضمن معايير التنافس على هذه الجائزة. وسعياً نحو التميز واصلت الدائرة مسيرتها بالمشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، حيث حصلت الدائرة على المركز الثالث للدوائر والمؤسسات المشاركة لأكثر من مرة في دورة للجائزة لعام 2013. كما شاركت أربع مديريات من مديريات الدائرة خلال عام 2014 بجائزة الخدمة الحكومية المتميزة، وحصلت كل واحدة منها على الجائزة بتصنيف نجمتين. فضلاً عن حصول موقع الدائرة الإلكتروني على جائزتين الإبداع التصميمي والإبداع البنيوي لعامي 2010 وعام 2011 على التوالي من المنظمة العربية للعلوم الإدارية التابعة للجامعة العربية .

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

8.2. الدراسات السابقة ذات الصلة:

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

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

2. أجرى (Chaang . Iuan Ho, Yi. Ling Lee, 2007) دراسة تهدف الى تطوير مقياس جودة خدمة السفر الالكترونية لشركات السفر بحيث يكون المقياس موثوق وصحيح حيث تكون المقياس من خمسة إبعاد هي جودة كلاً من (المعلومات أو نوعيتها، الأمن ، وظيفة موقع ويب ،علاقات الزبون ، الاستجابة) وتم اختيار عينة عشوائية من الذين يستخدموا خدمة السفر الالكترونية، وقد أظهرت النتائج أن المقياس له قابلية تنبؤية قوية فيما يتعلق برضاء وولاء متلقي الخدمة ناتج عن جودة خدمة السفر الالكترونية كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط عال بين أبعاد المقياس والمستمدة من معايير الجودة.

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

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

5. أجرى (أبوروف ، عمر، 2016) دراسة بعنوان أثر تطبيق مفاهيم الجودة على كفاءة الخدمات الصحية بولاية الخرطوم تناولت هذه الدراسة أثر تطبيق مفاهيم الجودة على كفاءة الخدمات بالقطاع الصحي، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات بالقطاع الصحي ، وذلك بقياس اتجاهات مجتمع البحث حول اثرتطبيق هذه المفاهيم على كفاءة خدمات القطاع الصحي استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة. حيث استخدم الباحث المنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي، وقام الباحث باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات ا وتم التوصل الى عدد من النتائج منها: ان غالبية أفراد العينة يوافقون على أن القطاع الصحي يتوفر به إدارة للجودة وهيكل تنظيمي و إداري ومسؤوليات ووظيفية واضحة.

9. الطريقة والإجراءات:

9.1. منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة ولتحقيق أهدافها.

9.2. أفراد الدراسة: تكونت عينة الدراسة من متلقي الخدمة والذين تم اختيارهم بشكل عشوائي (389) فرداً من المديريات ، (227) فرداً من المراكز وبلغ المجموع الكلي لأفراد الدراسة (616) فرداً من جميع مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات والبالغ عددها (16) . ما نسبته (63.1%) من أفراد الدراسة كانوا من المديريات ، وما نسبته (36.9%) من أفراد الدراسة كانوا من المراكز.

9.3. أداة الدراسة تم تطوير استبانة لقياس جودة الخدمات الضريبية وكانت تحتوي على محورين لقياس الفجوة بين الاداء الفعلي والمتوقع لقياس مستوى الخدمات الضريبية ، بناء على نوعية المعاملات التي يراجع بها المكلفين، وبناء على تصورات

د.ميادة العزب أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة

الخبراء في هذا المجال، إذ تكونت الاستبانة من أسئلة استفسارية عددها (16) فقرة . وتم جمع البيانات من خلال توزيع الاستبانة وبشكل عشوائي على متلقي الخدمة مراجعي الدائرة يدوياً في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات. **مفتاح تصحيح المقياس:** تدرج مقياس جودة الخدمة المستخدم في الدراسة تبعاً لقواعد وخصائص المقاييس (ليكرت الخماسي) كما يلي:

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

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

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

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

– ويعتبر المستوى المتوسط من الجودة $(1.33 + 2.34) = (3.67)$ (2.34 إلى 3.67).

– ويعتبر المستوى المرتفع من الجودة (3.68 إلى 5.00).

ولقياس الفجوة، يتم طرح قيمة المتوسط الحسابي الأداء الفعلي (الواقع)، من قيمة المتوسط الحسابي للأداء للمنتوقع (المأمول=5.00) ، والفرق ما بين القيمتين تعتبر (الفجوة)، وإذا كان الفرق دال إحصائي عند مستوى الدلالة (0.05) يستدعي التطوير والتحسين.

9.4. صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق الاستبانة تم عرضها بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين والخبراء والمستشارين والاكاديميين من ذوي الاختصاص في الدراسات الادارية والاستراتيجية والتخطيط وادارة الجودة وعلم النفس لإبداء آرائهم في صدق المضمون و تحديد مدى ملاءمتها ومناسبتها لأغراض قياس الخدمات المقدمة ، ودرجة وضوحها، وقد تم تعديل بعض الأسئلة من ناحية الصياغة اللغوية، وحذف بعضها الآخر لعدم مناسبتها وعدم انتمائها لهدف وموضوع الدراسة.

10. متغيرات الدراسة :

تشتمل الدراسة على المتغير المستقل وهو معايير الجودة ، والمتغير التابع وهو الخدمات الضريبية.

11. المعالجة الاحصائية:

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

12. نتائج الدراسة :

سيتم عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة التي هدفت إلى الكشف عن أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة وفيما يأتي نتائج الدراسة بناءً على أسئلتها: للإجابة عن السؤال الفرعي الاول : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في جودة الخدمات الضريبية المقدمة في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية الى متلقي الخدمة تعزى الى تطبيق معايير الجودة .

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

الجدول (1) : المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية عن مستوى واقع الخدمات (الاداء الفعلي) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات مرتبة ترتيباً تنازلياً:

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

يتضح من الجدول (1) أن المتوسطات الحسابية لمستوى واقع الخدمات (الاداء الفعلي) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، تراوحت ما بين (4.45 و 3.66)، حيث كان المتوسط الحسابي للأداء المتوقع إجمالي (4.23) وبأهمية نسبية بلغت (85%)، وهو من المستوى المرتفع وهذا يدل أن مستوى واقع الخدمات (الاداء الفعلي) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات كان مرتفع المستوى بشكل عام.

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

الجدول (2) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية للمقارنة في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات مرتبة ترتيباً تنازلياً:

المديرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى
مديرية الزرقاء	4.67	0.50	0.93	مرتفع
مديرية وسط وشرق عمان	4.57	0.51	0.91	مرتفع
مديرية اربد	4.14	0.65	0.83	مرتفع
مديرية غرب عمان	4.10	0.67	0.82	مرتفع
مديرية المكان الواحد	4.07	0.76	0.81	مرتفع
مديرية جنوب عمان	3.98	0.86	0.80	مرتفع

د.ميادة العزب أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة

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

يظهر الجدول رقم (2) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في المديرية التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات، إذ بلغت قيمة الاحصائي (F) (11.501) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.05)، والجدول (3) يوضح دلالة الفروق.

الجدول (3): اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى عن واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات:

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

3. تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لواقع الخدمات (الأداء المتوقع) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (4).

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية عن واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات "مرتبة ترتيباً تنازلياً":

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

يتضح من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لـ (الأداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، تراوحت ما بين (4.77 و 3.37)، حيث كان المتوسط الحسابي لـ (الأداء المتوقع) (4.39) وبأهمية نسبية بلغت (88%)، وهو من المستوى المرتفع. وهذا يدل أن (الأداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات كان مرتفع المستوى بشكل عام.

4. تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف إلى الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، والجدول (5) يوضح ذلك:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية للمقارنة في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات مرتبة ترتيباً تنازلياً:

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

يظهر الجدول رقم (5) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى (الأداء المتوقع) في المديريات التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات، إذ بلغت قيمة الاحصائي (F) (22.167) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.05)، والجدول (6) يوضح دلالة الفروق.

الجدول (6): اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات:

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

للإجابة عن السؤال الفرعي الثاني: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في جودة الخدمات الضريبية المقدمة في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية الى متلقي الخدمة تعزى الى تطبيق معايير الجودة .
1: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لواقع الخدمات (الأداء الفعلي) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (7):

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية عن مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات "مرتبة ترتيباً تنازلياً":

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الرضا
1	يتم انجاز المعاملات بدقة	4.48	0.78	0.90	1	مرتفع
2	توجد سرعة في انجاز المعاملات	4.43	0.75	0.89	2	مرتفع
4	نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة	4.41	0.76	0.88	3	مرتفع
3	تقدم الدائرة خدمات واضحة	4.38	0.78	0.88	4	مرتفع
5	نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام	4.38	0.77	0.88	4	مرتفع
9	يتمتع موظفو الدائرة بالأناقة وحسن المظهر	4.34	0.76	0.87	6	مرتفع

د.ميادة العزب أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة

8	يتعامل الموظفون مع المراجعين بصورة لائقة	4.32	0.76	0.86	7	مرتفع
6	يتم استخدام تقنيات لمساعدة ورفع مستوى الخدمة المقدمة	4.29	0.79	0.86	8	مرتفع
10	يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف	4.28	0.77	0.86	9	مرتفع
7	يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل	4.22	0.85	0.84	10	مرتفع
11	يقوم الموظف بالارشاد والتوجيه الصحيح	4.22	0.81	0.84	10	مرتفع
12	تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول	4.08	1.05	0.82	12	مرتفع
13	تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة	3.59	1.34	0.72	13	متوسط
16	توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.53	1.51	0.71	14	متوسط
14	موقع الدائرة مناسب	3.35	1.49	0.67	15	متوسط
15	تتوفر مواقف للسيارات	3.13	1.51	0.63	16	متوسط
	الدرجة الكلية للرضا	4.09	0.68	0.82		مرتفع

يتضح من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لمستوى واقع الخدمات (الاداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، تراوحت ما بين (4.48 و 3.13)، حيث كان المتوسط الحسابي للاداء الفعلي بأجمالي (4.09) وبأهمية نسبية بلغت (82%)، وهو من المستوى المرتفع. وهذا يدل أن مستوى واقع الخدمات (الاداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات كان مرتفع المستوى بشكل عام.

2. تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف إلى الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، والجدول (8) يوضح ذلك:

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية للمقارنة في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات مرتبة ترتيباً تنازلياً:

المستوى	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المديرية
مرتفع	0.91	0.39	4.55	مركز معان
مرتفع	0.85	0.49	4.25	مركز المفرق
مرتفع	0.81	0.84	4.07	مركز البلقاء
مرتفع	0.80	0.69	4.00	مركز مادبا
مرتفع	0.77	0.86	3.85	مركز جرش
مرتفع	0.76	0.62	3.81	مركز الطفيلة
مرتفع	0.76	0.55	3.78	مركز الكرك
متوسط	0.73	0.52	3.65	مركز عجلون
مرتفع	0.82	0.68	4.09	المجموع

يظهر الجدول رقم (8) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في المراكز التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات، إذ بلغت قيمة الاحصائي (F) (7.938) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.05)، والجدول (9) يوضح دلالة الفروق.

الجدول (9): اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات

الدلالة الاحصائية	F	متوسط المربعات	Df	مجموع المربعات	
.000	7.938	3.042	7	21.291	بين المجموعات
		.383	219	83.911	داخل المجموعات

المجموع	105.201	226		
---------	---------	-----	--	--

وللتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات باختلاف المديريات والمراكز، تم استخدام اختبار Independent Sample T-test، والجدول (10) يوضح ذلك:

الجدول (10): اختبار Independent Sample T-test للتعرف إلى الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات يعزى للمديريات والمراكز

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

يتضح من الجدول (10) وجود فروق دالة إحصائية في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات يعزى للمديريات والمراكز، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمديريات (4.23) وبأهمية نسبية (85%)، وبلغ المتوسط الحسابي للمراكز (4.09) وبأهمية نسبية (82%) وبلغت قيمة الإحصائي (ت) (2.251) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، وكانت الفروق لصالح المديريات فيما يتعلق بمستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي).

3. تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لواقع الخدمات (الأداء المتوقع) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (11).

الجدول (11): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية عن واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات "مرتبة ترتيباً تنازلياً":

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الرضا
1	يتم انجاز المعاملات بدقة	4.75	0.96	0.95	1	مرتفع
3	تقدم الدائرة خدمات واضحة	4.65	1.14	0.93	2	مرتفع
10	يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف	4.65	1.14	0.93	2	مرتفع
11	يقوم الموظف بالارشاد والتوجيه الصحيح	4.65	1.14	0.93	2	مرتفع
8	يتعامل الموظف مع المراجعين بصورة لائقة	4.61	1.19	0.92	5	مرتفع
2	توجد سرعة في انجاز المعاملات	4.59	1.21	0.92	6	مرتفع
9	يتمتع موظفو الدائرة بالاناقة وحسن المظهر	4.59	1.21	0.92	6	مرتفع
6	يتم استخدام تقنيات لمساندة ورفع مستوى الخدمة المقدمة	4.54	1.28	0.91	8	مرتفع
4	نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة	4.51	1.32	0.90	9	مرتفع
5	نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام	4.45	1.38	0.89	10	مرتفع
12	تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول	4.44	1.40	0.89	11	مرتفع
7	يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل	4.35	1.48	0.87	12	مرتفع
13	تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة	3.98	1.75	0.80	13	مرتفع
16	توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.85	1.81	0.77	14	مرتفع
14	موقع الدائرة مناسب	3.43	1.96	0.69	15	متوسط
15	تتوفر مواقف للسيارات	3.11	2.00	0.62	16	متوسط
	الدرجة الكلية للأداء المتوقع	4.32	0.88	0.86		

يتضح من الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية لـ (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، تراوحت ما بين (4.75 و 3.11)، حيث كان المتوسط الحسابي لـ (الأداء المتوقع) (4.32) وبأهمية نسبية بلغت (86%)، وهو من المستوى المرتفع. وهذا يدل أن (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات كان مرتفع المستوى بشكل عام.

د.ميادة العزب أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة

4.تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف إلى الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، والجدول (12) يوضح ذلك: الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية للمقارنة في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات

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

يظهر الجدول رقم (12) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى عن واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في المراكز التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات، إذ بلغت قيمة الاحصائي (F) (5.699) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.05)، والجدول (13) يوضح دلالة الفروق.

الجدول (13): اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات

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

وللتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات باختلاف المديرية والمراكز، تم استخدام اختبار Independent Sample T-test، والجدول (14) يوضح ذلك:

الجدول (14): اختبار Independent Sample T-test للتعرف إلى الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات يعزى للمديريات والمراكز

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

يتضح من الجدول رقم (14) عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى (الأداء المتوقع) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات يعزى للمديريات والمراكز، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمديريات (4.39)، وبلغ المتوسط الحسابي للمراكز (4.32) وبلغت قيمة الإحصائي (ت) (0.855) وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على أن الأداء المتوقع في المديريات والمراكز التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات مرتفع المستوى.

للإجابة عن السؤال الرئيسي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في جودة الخدمات الضريبية المقدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية إلى متلقي الخدمة تعزى إلى تطبيق معايير الجودة . سيتم قياس الفجوة بعد إجابتنا على السؤالين الفرعيين تم التحقق من الفجوة ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول) في المديرية والمراكز ، تم استخدام اختبار **One Sample T-test** واعتبار القيمة العليا للمأمول (5.00).

1. تم حساب الفجوة للمديرية

الجدول (15) اختبار **One Sample T-test** للتعرف إلى دلالة الفروق ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول = 5.00) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

الدلالة الإحصائية	قيمة (ت)	الفرق ما بين الأداء (الواقع – المأمول)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأداء الفعلي
0.00*	-13.810	-56812	0.81	4.43	يتم انجاز المعاملات بدقة
0.00*	-13.615	-59640	0.86	4.40	توجد سرعة في انجاز المعاملات
0.00*	-15.235	-63496	0.82	4.37	تقدم الدائرة خدمات واضحة
0.00*	-15.561	-65553	0.83	4.34	نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة
0.00*	-16.736	-75578	0.89	4.24	نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام
0.00*	-16.141	-71208	0.87	4.29	يتم استخدام تقنيات لمساندة ورفع مستوى الخدمة المقدمة
0.00*	-16.698	-77378	0.91	4.23	يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل
0.00*	-13.741	-55270	0.79	4.45	يتعامل الموظفون مع المراجعين بصورة لائقة
0.00*	-14.131	-57841	0.81	4.42	يتمتع موظفو الدائرة بالأنفاقة وحسن المظهر
0.00*	-14.929	-65039	0.86	4.35	يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف
0.00*	-15.170	-64524	0.84	4.35	يقوم الموظف بالإرشاد والتوجيه الصحيح
0.00*	-14.989	-68380	0.90	4.32	تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول
0.00*	-17.574	-96658	1.08	4.03	تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة
0.00*	-19.127	-116452	1.20	3.84	موقع الدائرة مناسب
0.00*	-21.508	-134190	1.23	3.66	تتوفر مواقف للسيارات
0.00*	-18.260	-111054	1.20	3.89	توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة
0.00*	-20.389	-77442	0.75	4.23	الأداء الفعلي ككل

يتضح من الجدول (15) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، وعلى جميع فقرات المقياس، مما يدل إلى وجود فجوة، وهذه الفجوة تحتاج إلى تطوير جميع المحاور.

2. تم حساب الفجوة للمراكز

الجدول (16) اختبار **One Sample T-test** للتعرف إلى دلالة الفروق ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول = 5.00) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

الدلالة الإحصائية	قيمة (ت)	الفرق ما بين الأداء (الواقع – المأمول)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأداء الفعلي
0.00*	-10.159	-52423	0.78	4.48	يتم انجاز المعاملات بدقة
0.00*	-11.485	-57269	0.75	4.43	توجد سرعة في انجاز المعاملات
0.00*	-12.002	-62115	0.78	4.38	تقدم الدائرة خدمات واضحة
0.00*	-11.777	-59031	0.76	4.41	نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة
0.00*	-12.180	-62115	0.77	4.38	نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام
0.00*	-13.642	-71366	0.79	4.29	يتم استخدام تقنيات لمساندة ورفع مستوى الخدمة المقدمة

د.ميادة العزب أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة

0.00*	-13.732	-77533	0.85	4.22	يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل
0.00*	-13.399	-67841	0.76	4.32	يتعامل الموظفون مع المراجعين بصورة لائقة
0.00*	-12.980	-65639	0.76	4.34	يتمتع موظفو الدائرة بالأنافة وحسن المظهر
0.00*	-14.052	-71806	0.77	4.28	يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف
0.00*	-14.567	-77974	0.81	4.22	يقوم الموظف بالإرشاد والتوجيه الصحيح
0.00*	-13.174	-92070	1.05	4.08	تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول
0.00*	-15.875	-141410	1.34	3.59	تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة
0.00*	-16.742	-165198	1.49	3.35	موقع الدائرة مناسب
0.00*	-18.588	-186784	1.51	3.13	تتوفر مواقف للسيارات
0.00*	-14.592	-146696	1.51	3.53	توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة
0.00*	-20.113	-91079	0.68	4.09	الأداء الفعلي ككل

يتضح من الجدول (29) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، وعلى جميع فقرات المقياس، مما يدل إلى وجود فجوة، وهذه الفجوة تحتاج إلى تطوير جميع المحاور.

خلاصة النتائج :

1. يوجد فروق دالة إحصائية في مستوى واقع الخدمات لـ الأداء الفعلي في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات باختلاف المديرية والمراكز، وكانت الفروق لصالح المديرية فيما يتعلق بمستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) حيث بلغ المتوسط الحسابي للمديرية (85%) و(82%) للمراكز.
2. عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى واقع الخدمات لـ الأداء المتوقع في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وهذا يدل على أن الأداء المتوقع في المديرية والمراكز التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات مرتفع المستوى حيث بلغ المتوسط الحسابي للمديرية (88%) و(86%) للمراكز.
3. عدم وجود فروق كبيرة بين المتوسطات الحسابية لمستوى جودة الخدمة الفعلية والبالغة 85% و 88% لمستوى جودة الخدمة المأمولة في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.
4. عدم وجود فروق كبيرة بين المتوسطات الحسابية لمستوى جودة الخدمة الفعلية والبالغة 82% و 86% لمستوى جودة الخدمة المأمولة في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.
5. وجود فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول) في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وعلى جميع فقرات المقياس وتشير إلى وجود فجوة بين الأداءين .

التوصيات والمقترحات :

اعتماداً على نتائج الدراسة فإن الباحثة توصي بالاتي:

1. الاستمرار بتطبيق معايير الجودة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بالاعتماد على النسخ المحدث من نظام الايزو ISO9001.
2. زيادة الاهتمام بمستوى جودة الخدمات الضريبية المقدمة في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بما يتناسب مع احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة.
3. العمل على تحقيق فجوة إيجابية من خلال زيادة جودة الخدمة الفعلية عن المتوقعة لدى متلقي الخدمة.
4. الاستفادة من اقتراحات المكلفين لرفع مستوى رضاهم.

5. بناء تصور ومقترح للعمل على التطوير والتحسين لسد الفجوة فيما يتعلق بجودة الخدمات الضريبية المقدمة من قبل دائرة ضريبة الدخل والمبيعات باختلاف الدوائر والأقسام.
6. تعميم نتائج هذه الدراسة على جميع مراكز ومديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات للعمل بمقتضى التوصيات والمقترحات.
7. العمل على متابعة مستوى جودة الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين من قبل اصحاب القرار والمسؤولين في دائرة الدخل والمبيعات.

قائمة المراجع:

1. أبو روف، عمر، أثر تطبيق مفاهيم الجودة على كفاءة الخدمات الصحية بولاية الخرطوم، أطروحة دكتوراه في إدارة الجودة (الخرطوم، السودان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2016)، ص 15-20.
2. بركات، منال، واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، (غزة، فلسطين، الجامعة الإسلامية، 2017)، ص 20-30.
3. بوخلوة، باديس، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال (الجزائر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016)، ص 17-25.
4. محمود، خضير، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع (عمان، الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005)، ص 10-12.
5. زيدان، سلمان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، دار المناهج للنشر والتوزيع (عمان، الاردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2007)، ص 40-42.
6. الضمور، هاني، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر (عمان، الاردن: دار وائل للنشر، 2005)، ص 56-60.
7. الطائي، حميد، والعلاقي، بشير، تسوي الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، (عمان، الاردن: دار اليازوري للنشر، 2009)، ص 57-72.
8. طعمنة، محمد، إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي، دراسات ابحاث اليرموك / سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية، عمان، الاردن، (2001)، ص 58-211.
9. العزاوي، محمد، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO9000 & ISO14000، دار وائل للنشر، (عمان، الاردن: دار وائل للنشر، 2002)، ص 50-70.
10. علوان، قاسم، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001-2000، دار الثقافة للنشر (عمان، الاردن: دار الثقافة للنشر، 2005)، ص 36-54.
11. العلاق، بشير و الزبون، احمد، استخدام نموذج الفجوات لتفسير العلاقة بين جودة الخدمة المدركة ورضا الزبون، مجلة الاداري، عدد 88، 2002، ص 132-145.

د.ميادة العزب أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة

12. مأمون ، الدرادكة و طارق،شيلي ، **الجودة في المنظمات الحديثة**، دار صفاء للنشر والتوزيع،(عمان،الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع،2002)، ص55-78.

13. موسى،أحمد ، **أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المنظمات في قطاع الأعمال بالسودان**، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال،(الخرطوم،السودان ،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ،2006)، ص 80-92.

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

Chaan – Iuan Ho, Yi – Ling Lee (2007): **The development of an etravel service quality scale**, science Direct **Tourism Management** 28, 143-14449.

Kotler, Philip, (2003), **Marketing Management**, 8th , Prentice – Hall International Inc, P. 246.

Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., (1985), **A Conceptual model of service Quality and its implications for future Research**, Journal of marketing 49, (Fall), P. 41-50.

Wilkinson,Adediran (2008), **Total Quality Management – A test of the effect of total quality management on performance and stakeholder satisfaction**.Total Quality Management 12, no. 2:144-148

Yong, Josephine. & Wilkinson, Adrian. (2001). **In Research of Quality: The Quality Management Experince in Singapore**. International Journal of Quality & Reliability Management18 (8).82.

<http://www.iso.ch/iso/en/iso9000-14000/tour/generic.html>

الموقع الالكتروني لمنظمة الايزو،2019، تاريخ الدخول على الموقع،2019/5/19.

<http://www.istd.gov.joArabic/AboutISTD/Profile.aspx>

الموقع الالكتروني لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات،2019، تاريخ الدخول على الموقع،2019/7/3.