

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الإدارة الضريبية

"من وجهة نظر بعض مراكز الضرائب، مفتشيات الضرائب، المراكز الجهوية للضرائب في ولاية المدية"

The impact of the application of electronic management on the development of tax administration

From the point of view of some tax centers, tax inspectors, regional tax centers in the state"

حمزة بن عروس¹، لمين علوطي²¹ جامعة المدية، الجزائر، hamzabenarous35@gmail.com² جامعة المدية، الجزائر، omm1977@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/03/15

تاريخ القبول: 2021/12/21

تاريخ الاستلام: 2021/11/15

ملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الإدارة الضريبية من وجهة نظر بعض مراكز الضرائب، مفتشيات الضرائب، المراكز الجهوية للضرائب في ولاية المدية، كون أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يمثل خطة جديدة من خطوات الانتقال نحو العالم الرقمي في الإدارة الضريبية بشكل خاص، ومن أجل تحقيق هدف هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي لاختبار فرضيات الدراسة وجمع البيانات باستعمال استبيان تم تصميمه لهذا الغرض.

بحيث أظهرت نتائجه أن القيمة الاحتمالية (Sig) المقابلة لاختبار T لعينتين مستقلتين أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه أي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى ($\alpha \leq 5\%$).

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الإدارة الضريبية

تصنيفات JEL : M15 ,H30

Abstract:

The study aims to know the impact of the application of electronic administration on the development of tax administration from the point of view of some tax centers, tax inspectors, regional tax centers in the state of Medea, since the application of electronic administration represents a new plan of the transition steps towards the digital world in tax administration in particular, and from In order to achieve the goal of this study, the descriptive and analytical method was used to test the study hypotheses and collect data using a questionnaire designed for this purpose.

So that its results showed that the probabilistic value (Sig) corresponding to the T-test for two independent samples is greater than the significance level of 0.05, from which there is a statistically significant correlation between the dimensions of electronic administration and the development of tax administration at the level of ($\alpha \leq 5\%$).

Keywords: Electronic administration, tax administration.**Jel Classification Codes:** M15 ,H30

1. مقدمة:

أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات إلى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، وذلك قصد حل العديد من المشكلات كالتزام والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية، فضلا عن تجنب البيروقراطية والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية.

فالإدارة الإلكترونية أداة ضرورية لإصلاح وتحديث القطاع العمومي بهدف إرساء إدارة أكثر نجاعة وأكثر قربا من مختلف المتعاملين معها، وهو ما يدعو إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الإداري من أجل توفير خدمات ذات قيمة مضافة لمختلف فئات المتعاملين معها وهذا ما سعت إليه الإدارة الضريبية، باعتبار أن الضريبة وسيلة مالية تستخدمها السلطات العامة لتحقيق أغراضها، فهي انعكاس للأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في المجتمع الذي تفرض عليه، وهي الينابيع التي تستقي منها الدولة الأموال اللازمة لسد نفقاتها العامة فالضريبة تمثل محورا للدراسات المالية وذلك باعتبارها أهم مصدر لإيرادات الدولة ، وعليه فهذه الأخيرة لم تعد حيادية تمويل الإنفاق العام فقط بل أصبحت لها أدوار تؤديها في الجانب الاقتصادي والاجتماعي والسياسي، ومن جهة أخرى فإن فرض الضريبة اليوم لم يعد يتسم بالسهولة والبساطة التي كانت تتميزها قديما وذلك نتيجة تشعب وتداخل الأنشطة الاقتصادية وكذا تعدد مصادر الحصول على الدخل الموجب لهذه الضريبة، وعلى هذا فالدول اليوم تتفنن في اختيار الأنواع الممكنة والمتاحة من الضريبة التي تحقق لها الأهداف المالية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

الإشكالية الرئيسية: من خلال كل ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

"ما مدى إسهام تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الإدارة الضريبية في كل من بعض مراكز الضرائب، مفتشيات الضرائب،

المراكز الجهوية للضرائب بولاية المدية؟"

فرضيات الدراسة:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأنظمة الإلكترونية وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى $(\alpha \leq 5\%)$ ؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى $(\alpha \leq 5\%)$ ؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكوين والتدريب المستمر للمورد البشري في المجال الإلكتروني وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى $(\alpha \leq 5\%)$.

أهداف البحث: إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة الأثر الرئيسي لتطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الإدارة الضريبية في كل من بعض مراكز الضرائب، مفتشيات الضرائب، المراكز الجهوية للضرائب بولاية المدية، أما الأهداف الفرعية نذكر من بينها ما يلي:

- التعرف على العلاقة الترابطية بين الإدارة الإلكترونية وتطوير الإدارة الضريبية في كل من بعض مراكز الضرائب، مفتشيات الضرائب، المراكز الجهوية للضرائب إحصائيا ومعرفة مدى التوافق بين ما هو محقق فعلا وما يمكن تحقيقه.

المنهج المتبع: عملية تحديد منهج البحث تتوقف على الهدف الذي تسعى الدراسة إلى الوصول إليه من خلال الإجابة على الإشكالية المطروحة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري للتعريف بالإدارة الإلكترونية وتطوير الإدارة الضريبية والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي.

2. ماهية الإدارة الإلكترونية: نستطيع أن نقول أن بدايات الإدارة الإلكترونية (أتمتة المكتبات) بدأت منذ 1960 عندما ابتكرت IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات (Processing Word) وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه المؤسسة ظهر سنة 1964 عندما أنتجت جهازا طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم MT/ST (الشريط الممغنط/جهاز الطابعة المختار)، حيث كانت هذه الطابعة مع شريط ممغنط فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط، فبالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه وعند النظر لهذه الرسالة بشكل جيد وواضح، فبال تأكيد هذه العملية وفرت جهد كبير وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم (السالمي، 2008، صفحة 32).

تعريف الإدارة الإلكترونية: - تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: "أسلوب من أساليب الإدارة الحديثة تعمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقيام بالأعمال الإدارية المختلفة من تخطيط، تنظيم، تنفيذ، رقابة وتقييم، ووسائل اتصال، من أجل تطوير العمل الإداري ورفع كفاءته، وتحقيق الأهداف المخطط لها" (خليفة و النمرى، 2013، صفحة 203).

- كما تعرف على أنها: "منظومة تقنية شاملة تختلف أنشطتها عن أنشطة الإدارة التقليدية، كونها تمثل منعطفًا كبيرًا وشاملاً لجميع المجالات الإنسانية، الاجتماعية، الاقتصادية، الإنتاجية والتطويرية، وهذا من أجل تقديم أفضل الخدمات قياساً لما تقدمه الإدارة التقليدية" (عزب، 2013، صفحة 8).

- كما تم تعريفها بأنها: "عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكوين إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً" (حامد، 2015، صفحة 203)، أو هي: "مجموعة الكيانات التي تتعامل بكفاءة وفاعلية وذلك من خلال استخدام أنظمة وآليات تكنولوجيا المعلومات والاتصال متطورة لأداء الأعمال بشكل منظم ودقيق" (JACOBS, 2003, p. 11).

- وتعرف أيضا بأنها: "الإدارة التي تستخدم فيها التقنيات الحديثة مثل الكمبيوتر وشبكات الاتصالات المحلية والعالمية أثناء أداء المهام الإدارية والتواصل بين الإدارة في مستوياتها الإشرافية والتنفيذية، كما أنها جميع عمليات التحول في أداء أعمال المؤسسة إلكترونيا عن طريق إعادة هيكلة أداء تلك الأعمال لما يحقق التطور والاقتصاد في الأداء والمرونة وحسن استغلال الموارد" (حروش، 2015، صفحة 25).

2.2 أبعاد التحول إلى الإدارة الإلكترونية: يمكن تحديد أهم أبعاد الإدارة الإلكترونية على النحو التالي (عمر، أبو هاشم، و وآخرون، 2013، الصفحات 71-73):

1.2.2 البعد الإداري: يتوقف هذا البعد على توجهات القيادة الإدارية العليا التي تلعب دورا مهما يتوقف عليه نجاح الإدارة أو فشلها، ففناعة وتفهم المسؤولين ووضوح الرؤية الإستراتيجية في المؤسسة والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية ودورها في التخطيط، التنفيذ والتطوير، والسعي لتكوين ثقافة جديدة في المؤسسة، بالإضافة إلى خلق القدرات الابتكارية، ومستوى مرونة الهيكل التنظيمي ومدى ملاءمته لمتطلبات الإدارة الإلكترونية، قصد توجيه الإدارة العليا في تطوير أساليب عمليات الرقابة والتقييم والمتابعة، كل هذا له الأثر الكبير في تطبيق ونجاح الإدارة الإلكترونية، إذ أن نمط الإدارة والقيادة يمكن أن يتجدد مع التطورات والتغيرات الحاصلة، فالإدارة الإلكترونية تقوم بقيادة التكنولوجيا والأفراد، حيث أن التطورات الكبيرة في تقنية الاتصالات أدت إلى تغير مهمات الإدارة، خصوصا الاتصالات الإلكترونية التي تتيح للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات سواء من داخل المؤسسة أو خارجها، وبالسرعة والدقة الفائقة، وبتكاليف منخفضة، فالتنظيم الإداري الإلكتروني لأي مؤسسة يمكن أن يقوم على:

- الهيكل التنظيمي الإلكتروني، الأفراد والقوى البشرية، إجراءات وسياسات العمل؛ - الثقافات التنظيمية للمؤسسة وخاصة ظهور ما يعرف بالمنظمة الإلكترونية التي يطلق عليها الثقافة الحاسوبية أو المعلوماتية أو الإلكترونية؛ - مستوى المنظمة الإلكترونية وفهم الأبعاد الفنية للتقنية التي يمكن أن تقدم الحلول الإدارية والتنظيمية التي تفرضها البيئة لتساعد على تأمين القيمة للمؤسسة؛ - مستوى وحدات الأعمال الأساسية وإدارة العلاقات فيما بينها، بالإضافة إلى إدارة التحالفات والعلاقات الخارجية مع عناصر المناخ المحيط؛

2.2.2 البعد التكنولوجي التقني: يعتبر هذا البعد أحد أدوات الإدارة، المستخدمة لمعايشة التغيرات إذ يتألف من المكونات المادية والأجهزة والبرمجيات بمختلف أجزائها وأنواعها والمكونات البرمجية التي تمثل الإيعازات والبرامج التطبيقية المختلفة، وتكنولوجيا التخزين إضافة إلى تكنولوجيا الاتصالات والشبكات، فالتكنولوجيا لم تعد مجرد أداة تحدد للإدارة اتجاهات تطويرها واستخدامها، بل أصبحت تحدد خيارات تخصيص الموارد واتجاهات الإدارة في الوقت الراهن، حيث جعل منها الانترنت وشبكات الأعمال ذات أبعاد تكنولوجيا أكثر من أي مرحلة مرت بها الإدارة معها، حيث أدى إلى تيسير الأعمال في المؤسسات التي كانت تعتمد على الطرق التقليدية، فمستوى نجاح وتطور الإدارة الإلكترونية يرتبط بمستوى التطور التقني المستخدم، فتوفير البنية التحتية من أجهزة الحاسوب، الأجهزة والمعدات بالتنوع المطلوبة، توفير شبكات ووسائل الاتصال الحديثة سواء كانت سلكية أو لاسلكية لتأمين المعلومات بالكمية والوقت المناسب، بالإضافة إلى استخدام أساليب العمل وفق البرامج المطلوبة، كل ذلك يعد شرطا أساسيا لنجاح الإدارة الإلكترونية.

3.2.2 البعد البشري: تسعى المؤسسة إلى تطوير إمكانات مواردها البشرية بشكل متواصل، قصد مواكبة التطور الثقافي والمعرفي والتخصصي، للمحافظة على توازنها التنافسي مع المؤسسات الأخرى، كل هذا أدى بها إلى العمل على تأمين الاحتياجات التدريبية لجميع مواردها البشرية وتنمية قدراتهم الابتكارية التقنية والإدارية، بالإضافة إلى ترسيخ ثقافة التغيير لديهم وتهيئة البيئة المناسبة للعمل من جميع النواحي، قصد تكيفها بما ينسجم مع الواقع الراهن، فالبشر ذوي المعرفة هم رأس مال حقيقي في المنظمة الإلكترونية، حيث يتميزون في الأداء والاستجابة لمتطلبات العملاء ومتطلبات المناخ، فضلا عن الاستيعاب التام لمتطلبات وتقنيات الاتصالات والمعلومات

والفرص التي تتيحها، والتي تتطلب بدورها ضرورة التعامل مع السرعة المطلوبة مما ينعكس على أدائهم وقدراتهم على الإنجاز، كل هذا يستوجب توافر عدد من السمات في العاملين بمجال الإدارة الإلكترونية نذكر منها (عمر، أبو هاشم، و آخرون، 2013، صفحة 73): - أن يتمتع بدرجة عالية من الاستقلالية وحرية الحركة نتيجة لأعمال مفهوم التمكين؛

- أن يكون قادرا على إدارة العلاقات التبادلية فيما بينهم، حيث يعملون بمنطلق التشابك والتكامل والترابط؛
- أن يكون لديه مستوى عالي من الخبرات والمعرفة، تترجم في شكل مهارات وقدرات على الأداء، والإبداع في تنفيذ المهام وخدمة العملاء، الابتكار والتجديد.

4.2.2 البعد المعرفي والمعلوماتي: تعتبر وحدة المعلومات والمعرفة من الأسس الهامة في زيادة الرصيد المعرفي لدى المؤسسة، فهي الشغل الشاغل للإدارة، على عكس الإدارة التقليدية التي كانت منشغلة بإدارة الأصول المادية، حيث تهيئ المعرفة للإدارة الإلكترونية فرص أفضل للتعامل مع العديد من إشكاليات التغيير والتعامل مع المستجدات العصرية والتغيرات السريعة، إذ تركز المؤسسات على:
- التنمية التنظيمية وتحسين عمليات المؤسسة والتعامل الإيجابي مع عناصر المناخ المحيط والتكيف مع المتغيرات؛
- تنمية قدرات المنظمة التنافسية في صراعها من أجل البقاء.

3. الإدارة الضريبية: تشكل إدارة الضرائب الجهاز المكلف بتطبيق التشريع الضريبي والتحقق من سلامة ذلك التطبيق حماية لحقوق الدولة من جهة وحقوق الممولين من جهة أخرى، بالإضافة إلى اقتراح التعديلات والتشريعات الضريبية قصد تحسين كفاءة النظام الضريبي، لذلك قد تؤدي الإدارة الضريبية دورا هاما في خلق البيئة الضريبية الملائمة في المجتمع كما يمكنها أن تساهم في فعالية النظام الضريبي، إذ أن النظام الضريبي الأحسن تصورا لا تكون له قيمة إلا بفضل الإدارة التي تطبقه.

1.3 مفهوم الإدارة الضريبية: تعتبر الإدارة الضريبية مزيج من العناصر الإدارية، القانونية والمالية، كما أنها فرع من فروع الإدارة المالية لذلك فإنها تحتوي على نفس الوظائف الإدارية الرئيسية والتي تتمثل في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة (مراد، 2011، صفحة 114).

فالإدارة الضريبية تختص بتطبيق القوانين الضريبية وتنفيذها على أكمل وجه، حماية لحقوق كل من الخزينة العامة والمكلف، ومن ناحية أخرى تعمل على تطوير هذه القوانين بما يتماشى مع تطور المجتمع وأهدافه.

إذ تعتبر الإدارة الضريبية كأى سلطة إدارية حكومية، تقوم على أسس إدارية علمية للقيام بمجموعة المهام والوظائف الملقاة على عاتق أي سلطة إدارية، وهي التخطيط والتوجيه والتنظيم والرقابة، إلا أنها تختلف عنها بتميزها بذاتية مستقلة، تستمدتها من استقلالية ذاتية القانون الضريبي، الذي تعمل على تطبيقه، عن القوانين الأخرى، وذلك من خلال الامتيازات والسلطات التي يمنحها لها ولا تمنح لسلطة غيرها، وهناك إجراءات التقاضي التي تختلف في القضايا الضريبية عن إجراءات الدعاوى المدنية في قوانين المرافعات، وغير ذلك من دلائل استقلالية القانون الضريبي (محمد الدحلة، 2004، صفحة 48).

2.3 التزامات الإدارة الضريبية: إلى جانب ما أباحه القانون للسلطة المالية من صلاحيات وسلطات فإنه بذاته الوقت قد ألزمها بعدد من الواجبات التي تهدف من ورائها إلى تحقيق المصلحة العامة سواء من جانب الخزينة العامة أم لمصلحة دافعي الضرائب، وتأكيدا لمفهوم

الدولة القانوني التي تؤسس للحقوق والواجبات فنلزم سلطات الدولة المختلفة بإتباع القانون في كل تصرفاتها وهي بهذا التنفيذ إنما تدعم ثقة الأفراد بوجودها فتزيد من الدافع لمشاركتهم في تحمل الأعباء العامة .

إن التزامات الإدارة الضريبية متعددة بدءاً من التزامها الأصيل الذي يشكل الوظيفة الرئيسية التي تقوم بها وهي حصر الدخول الخاضعة وتقدير الضريبة بحقتها ثم جبايتها، فهذا مما يدخل في أساس وجودها كإدارة حكومية، وهذا التزام واضح وقد تم البحث فيه بشكل تفصيلي، أما ما تتناوله هذه الدراسة فهو عبارة عن الالتزامات الأخرى المتعلقة إلى حد كبير بحقوق المكلف المادية والمعنوية وهي التزامات إما عامة وتضمها الدساتير والقوانين الأخرى في الدولة والمواثيق الدولية ولا ينص عليها القانون الضريبي بذاته، والالتزامات وإرادة في نصوص قوانين الضرائب والمتمثلة فيما يلي (المركز القانوني للإدارة الضريبية في التشريع الضريبي، 2004، الصفحات 176-180):

أ. **الالتزامات العامة للإدارة الضريبية:** هي التزامات متعارف عليها وتعد قواعد أساسية للعمل الإداري بشكل عام والإدارة الضريبية بشكل خاص وتمثل هذه الالتزامات بالآتي :

- التزام الإدارة الضريبية بعدم التعسف في استخدام السلطات المخولة لها، وهذا التزام عام نصت عليه الدساتير والقوانين، إذ انه لا يجب أن تتجاوز سلطة على أخرى في الصلاحيات الممنوحة لها طبقاً لمفهوم الفصل بين السلطات، هذا ضمن إطار الدولة وسلطتها المختلفة، وفي الإطار المتعلق بالأفراد لا يجوز للسلطة العامة أن تستخدم صلاحياتها استخداماً اتجاه الأفراد، ولتحديد مدى صحة أو عدم صحة هذا الاستخدام فان هذا المبدأ يستلزم وجود الرقابة المستقلة عن الجهاز الإداري ومنه الإدارة الضريبية، وأكثر جهة تؤمن بتحقيق الرقابة هي القضاء الذي يشكل مراقباً محايداً يمنع من تجاوز الإدارات الحكومية ومنها الإدارة الضريبية لصلاحياتها إلى جانب تنظيم عملية تطبيق نصوص القانون الضريبي.

ب. **الالتزامات الخاصة بالإدارة الضريبية:** وهي التزامات متعلقة بالواجبات التي تلزم الإدارة الضريبية بأدائها في مواجهة المكلفين وهي التزامات متعددة إلا أن أهمها ما يأتي :

- عدم إفشاء المعلومات أو ما يطلق عليه بالحفاظ على سر المهنة، وهو التزام تنص عليه معظم القوانين الضريبية وأوردته المادة الثالثة والخمسون من قانون ضريبة الدخل حيث التزمت السلطة المالية بما تضمنه من موظفين كافة مراعاة السرية التامة في معالجة كل المعلومات التي تتوافر لديهم عن المكلفين وهذا يستلزم عدم إمكانية استخدامهم لهذه المعلومات في أغراض أخرى خلاف الغرض الذي أباح لهم القانون المختص بموجبه الاطلاع على حسابات وبيانات المكلفين ، ويشمل هذا الالتزام الوجه الأخر له وهو عدم إفشاء أسرار المكلفين أو إعطائها للغير إلا في الحالات التي أجاز فيها قانون الضريبة ذلك

- التزام السلطة المالية بإخطار المكلفين: وهو واجب ينبع من صلب مهام الإدارة الضريبية فيعد اختصاصاً عادياً من خلال إعلام المكلف بمجموعة من المسائل، كما في تبليغ المكلف بالدخل المقدر والضريبة المترتبة عليه

4. تخطيط وتصميم الدراسة الميدانية

1.4 تقديم الدراسة الميدانية:

1.1.4 المعلومات ومصادر الحصول عليها: قمنا بمعرفة نوع المعلومات التي نود الحصول عليها من خلال الإشكالية الرئيسية، حيث وجدنا أن المعلومات المطلوبة من أجل الإجابة على هذه الإشكالية هي معلومات أولية والتي يتم الحصول عليها من خلال موظفي بعض مراكز الضرائب، مفتشيات الضرائب، المراكز الجهوية للضرائب في ولاية المدية، وهذا النوع من المعلومات غير متوفر في المكاتب أو الدراسات السابقة كما هو الحال بالنسبة للمعلومات الثانوية.

2.1.4 مجتمع وعينة الدراسة: تعتمد الدراسة بصفة أساسية على استقصاء ميداني لبعض مراكز الضرائب، مفتشيات الضرائب وكذا المراكز الجهوية للضرائب في ولاية المدية والبالغ عددهم 52، فقد تم توزيع الاستبيان على مجموعة منهم وذلك حسب الجدول التالي:

الجدول رقم 01: عدد الاستبيانات الموزعة

النسبة %	التكرار	الاستبيان
100%	70	الاستمارات الموزعة
82.85%	58	الاستمارات المسترجعة
17.15%	12	الاستمارات غير مسترجعة
8.57%	06	الاستمارات الملقاة
74.28%	52	الاستمارات الصالحة للدراسة

المصدر: إعداد الباحثين

2.4 إعداد الاستبيان: من أجل تقييم أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الإدارة الضريبية - من وجهة نظر بعض مراكز الضرائب، مفتشيات الضرائب، المراكز الجهوية للضرائب في ولاية المدية- تم الاعتماد على نموذج يعتمد على دراسة أبعاد الإدارة الإلكترونية وكذا تطوير الإدارة الضريبية في ظل استخدام أساليب الإدارة الإلكترونية، قصد معرفة العلاقة بين هذه المكونات وكذا الطريقة التي تساهم بها في دراسة الإدارة الإلكترونية الذي يمثل المحور الأساسي للدراسة.

الأسئلة الموجودة في الاستبيان صممت على أساس هذه المكونات، ومن أجل جمعها بغية تكوين استخدام الإدارة الإلكترونية على تطوير الإدارة الضريبية في بعض مراكز الضرائب، مفتشيات الضرائب، المراكز الجهوية للضرائب بولاية المدية، تم الاعتماد على برنامج Excel و Spss.

1.2.4 تحديد أهداف قائمة الاستبيان: هناك هدف رئيسي وأهداف ثانوية، فالهدف الرئيسي يتمثل في معرفة العلاقة بين المتغيرات قصد التأكد أو نفي الفرضيات والحصول على إجابات التي من شأنها أن تجيب على الإشكالية الرئيسية والمتمثلة في "ما مدى إسهام تطبيق الإدارة الإلكتروني على تطوير الإدارة الضريبية في كل من بعض مراكز الضرائب، مفتشيات الضرائب، المراكز الجهوية للضرائب بولاية المدية؟".

أما الأهداف الثانوية تتمثل في معرفة كيف تساهم المكونات في تبين مستوى كل من الإدارة الإلكترونية و تطوير الإدارة الضريبية في ظل استخدام أساليب الإدارة الإلكترونية وكذا أهم العناصر الموجودة فيها والتي يوليها الموظفون اهتماما كبيرا.

2.2.4 تحديد الأسئلة: تم الاعتماد في إعداد الاستبيان على الجداول، والسبب يرجع لاستعمال سلم ليكارت الخماسي الذي يعتبر من بين الأساليب الأكثر استخداما في قياس الاتجاهات، وكذلك كل مكون من مكونات قياس الاتجاهات يحتوي على عدد كبير من المتغيرات المرتبطة به.

3.4 الاختبارات الأولية لأداة القياس: لكي يتم التأكد من صدق الاستبانة من عدمها قام الباحثين بإجراء مجموعة من الاختبارات عليها ذلك من خلال اللجوء إلى المحكمين بالإضافة إلى الاختبارات الإحصائية اللازمة لذلك.

1.3.4 صدق الاستبانة: من أجل التأكد من صدق الاستبانة ومناسبة فقراتها قمنا بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص والذين هم من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدينة، حيث قاموا بإصدار حكمهم على درجة مناسبة الأسئلة ومدى سلامة ودقة الصياغة اللفظية والعلمية لعبارة الاستبيان ومدى شمول الاستبانة لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وتم تدوين ملاحظات وعلى ضوءها قمنا بإجراء تعديلات التي أشار عليها المحكمون، حتى تم الوصول للشكل النهائي للاستبانة.

2.3.4 ثبات متغيرات الاستبانة: استخدمنا في الدراسة معامل الثبات ألفا كرو نباخ (Cronbach Alpha) لقياس ثبات الاستبانة، بحيث تكون قيمة ألفا كرو نباخ مقبولة إذا تعدت قيمتها 0.60 وأوضحت النتائج أن قيمة الثبات كانت مرتفعة وذلك حسب ما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 02: معامل ألفا كرو نباخ (Cronbach Alpha) لقياس ثبات الاستبانة

معامل Cronbach's Alpha			محاور الاستبيان
عدد العبارات	الثبات	معامل الارتباط	
08	0.918	0.842	الأنظمة الإلكترونية
05	0.878	0.771	الخدمات الإلكترونية
04	0.934	0.873	التدريب والتكوين المستمر للمورد البشري في مجال الإدارة الإلكترونية
11	0.947	0.897	تطوير الإدارة الضريبية
28	0.963	0.927	معامل الثبات الإجمالي

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات ثبات متغيرات الدراسة تراوحت ما 0.842 بين و 0.897، بينما بلغ معامل الاستبانة ككل (0.927)، 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 أن أداة الدراسة تتميز بالثبات وتخضع لدرجة اعتمادية عالية .

كما يمكن اختبار الصدق مرة أخرى للتأكد من صدق الاستبيان باستخدام جذر معامل ألفا كرونباخ وبالتالي، فقيمة معامل الصدق تكون محصورة بين الصفر والواحد وكلما اقتربت من الواحد يكون الاستبيان يمتاز بالصدق، وفي هذه الحالة جذر ألفا كرونباخ يساوي 0.962 وهو يقترب من الواحد، لذا يمكن القول أن الاستبيان يمتاز بالصدق، ومنه نستنتج أن أداة الدراسة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

3.3.4 اختبار التوزيع الطبيعي **Test Distribution Normality**: تم استخدام اختبار كولموجوروف - سمرنوف (S-K) Test Kolmogorov-Smirnov لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول التالي:

الجدول رقم 03: يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

اسم المتغير	عدد الفقرات	العينة	قيمة z	قيمة مستوى الدلالة (sig)
الاستمارة ككل	28	52	0.061	0.088

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 19

يوضح الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية (Sig) لجميع مجالات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 أي ($0.088 > 0.05$) وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي، حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

4.3.4 صدق الاتساق الداخلي: تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ عددها 52 مفردة وذلك بحساب المتوسط الحسابي لكل محور، ثم قمنا بحساب معامل الارتباط بين المحور وعبارته لذا سنحسب الاتساق الداخلي لجزئين في الاستبيان (أبعاد الإدارة الإلكترونية، تطوير الإدارة الضريبية في ظل استخدام أساليب الإدارة الإلكترونية).
أ- صدق الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد الإدارة الإلكترونية (المحور الأول):

يتكون هذا المحور من مجموعة من الفقرات (من 01 إلى غاية 17)، ومن أجل معرفة مدى ثبات هذه المحاور ككل تطرقنا إلى استعمال معامل الارتباط بيرسون حتى يتبين مدى الاتساق الداخلي بين فقراته.

الجدول رقم 04: معامل الارتباط بيرسون لفقرات المحور الأول لاستبانة الدراسة

الرقم	أبعاد الإدارة الإلكترونية	معامل الارتباط	Sig	النتيجة
01. الأنظمة الإلكترونية				
01	تتوفر الإدارة الضريبية على قواعد بيانات تسمح بتخزين واسترجاع واستعمال المعلومات الخاصة بالملكفين	**0.602	0.000	دال

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الإدارة الضريبية - من وجهة نظر بعض مراكز الضرائب، مفتشيات الضرائب، المراكز الجهوية للضرائب
في ولاية المدية-

02	تتوفر الإدارة الضريبية على البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية (شبكات الاتصال، أجهزة الحاسوب، الوسائط الإلكترونية ...)	**0.678	0.000	دال
03	تتوفر الإدارة الضريبية على نظام معلومات إلكتروني يربطها بالإدارات والمؤسسات التي لها مصالح مشتركة (الجمارك، البنوك، العدالة...)	**0.669	0.000	دال
04	تسعى الإدارة الضريبية إلى توفير الأجهزة والوسائط الإلكترونية لمصالحها بشكل يتلاءم مع احتياجاتها ومواردها	**0.747	0.000	دال
05	تضع الإدارة الضريبية برامج للتطوير الدائم لمختلف الأنظمة المعلوماتية تتوافق مع رغبات واحتياجات المكلفين	**0.731	0.000	دال
06	تتوفر الإدارة الضريبية على الشبكة الداخلية 'انترانت' تستخدم لتنفيذ مختلف العمليات الداخلية	**0.607	0.000	دال
07	تملك الإدارة الضريبية شبكة إلكترونية خارجية 'اكسترانت' تستخدم لتنفيذ عملياتها مع مختلف مصالحها	**0.820	0.000	دال
08	توفر الإدارة الضريبية الاتصال بالانترنت لكل مصالحها	**0.767	0.000	دال
02. الخدمات الإلكترونية				
09	توفر الإدارة الضريبية برنامجا إلكترونيا يسمح لها بالتحول من العمل اليدوي (استعمال السجلات والدفاتر الورقية) إلى العمل الإلكتروني يعتمد على قواعد البيانات الإلكترونية	**0.504	0.000	دال
10	يتوفر الموقع الإلكتروني لمديرية الضرائب على معظم الخدمات التي تقدمها على مستوى مصالحها	**0.786	0.000	دال
11	يعد استعمال الموقع الإلكتروني لمديرية الضرائب سهل الاستعمال ومرن وغير معقد	**0.613	0.000	دال
12	توفر الإدارة الضريبية على برامج وتطبيقات تم تطويرها تتوافق مع الخدمات التي توفرها (جبايتيك...)	**0.676	0.000	دال
13	يوفر الموقع الإلكتروني شروحات للمكلفين حول الخدمات الضريبية الإلكترونية وغيرها	**0.827	0.000	دال
03. التدريب والتكوين المستمر للمورد البشري في مجال الإدارة الإلكترونية				
14	تتوفر مصالح الإدارة الضريبية على مورد بشري متخصص في المجال الإلكتروني (العمل وتطوير البرامج والأجهزة)	**0.765	0.000	دال
15	هناك قابلية للتغيير لدى مختلف الموظفين بالإدارة الضريبية خصوصا في تعاملهم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية	**0.893	0.000	دال
16	يوجد اتصال فعال بين الموظفين بشأن العمل على تطبيقات الإدارة الإلكترونية من أجل أداء جيد للإدارة	**0.823	0.000	دال
17	يتم توفير برامج تدريبية للموظفين بالإدارة الضريبية في مجال استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية	**0.872	0.000	دال

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

من خلال الجدول السابق نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والمحور الكلي لكل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية، حيث قيمة r تتراوح بين (0.504 و 0.893)، كما أن قيمة (sig) مستوى المعنوية أقل من مستوى الدلالة 0.05 و 0.01 ومنه فقرات المحور الأول صادقة ومتسقة داخليا.

ب - صدق الاتساق الداخلي لفقرات تطوير الإدارة الضريبية في ظل استخدام الإدارة الإلكترونية (المحور الثاني): يتكون هذا المحور من مجموعة من الفقرات (من 01 إلى غاية 11)، ومن أجل معرفة مدى ثبات هذه المحاور ككل تطرقنا إلى استعمال معامل الارتباط بيرسون حتى يتبين مدى الاتساق الداخلي بين فقراته.

الجدول رقم 05: معامل الارتباط بيرسون لفقرات المحور الثاني لاستبانة الدراسة

الرقم	تطوير الإدارة الضريبية في ظل استخدام أساليب الإدارة الإلكترونية	معامل الارتباط	Sig	النتيجة
18	تساعد الإدارة الإلكترونية في التقليل من الأخطاء في العمل وزيادة كفاءة وفاعلية العمل الإداري	**0.690	0.000	دال
19	تساهم الإدارة الإلكترونية في التخطيط ورسم السياسات الضريبية وإعداد برامج العمل	**0.798	0.000	دال
20	تساهم الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات إلكترونية توفر الوقت والجهد والتكلفة لكل المتعاملين.	**0.852	0.000	دال
21	تساهم الإدارة الإلكترونية في تنمية التحصيل الضريبي من خلال تفعيل الدفع الإلكتروني	**0.673	0.000	دال
22	تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز التصريح الضريبي عن طريق وسائل الاتصال الإلكتروني (التصريح الإلكتروني، التصريح عن بعد)	**0.337	0.001	دال
23	يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية في حصر المكلفين الأمر الذي يساعد على محاربة التهرب الضريبي	**0.855	0.000	دال
24	تساهم الإدارة الإلكترونية في الربط بين مختلف مصالح الإدارة الضريبية والهيئات ذات المصلحة المشتركة على الرفع من درجة الشفافية وصدق المعلومات.	**0.853	0.000	دال
25	تساهم الإدارة الإلكترونية في عملية الرقابة والمتابعة من خلال عدم القدرة على تغيير البيانات أو أحداث أي إخلال في بيانات المصريح (التصريح الكاذب)	**0.762	0.000	دال
26	تساعد الإدارة الإلكترونية في القيام بالتحقيقات الضريبية في مجال مكافحة الغش الضريبي	**0.755	0.000	دال
27	تسمح الإدارة الإلكترونية بإضفاء الشفافية من خلال تزويد المكلفين بالمعلومات الجبائية وتفسير القوانين الجبائية عن طريق النشر الإلكتروني.	**0.744	0.000	دال
28	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمات الضريبية .	**0.641	0.000	دال

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول السابق نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والمحور الكلي، حيث قيمة r تتراوح بين (0.577 و 0.855)، كما أن قيمة (sig) مستوى المعنوية أقل من مستوى الدلالة 0.01 ومنه فقرات المحور الأول صادقة ومتسقة داخليا.

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الإدارة الضريبية - من وجهة نظر بعض مراكز الضرائب، مفتشيات الضرائب، المراكز الجهوية للضرائب
في ولاية المدية-

4.4 صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة: يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة للوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان مجتمعة، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم 06: صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

النتيجة	Sig	معامل الارتباط	محاور الاستبيان
دال	0.000	**0.742	الأنظمة الإلكترونية
دال	0.000	**0.771	الخدمات الإلكترونية
دال	0.000	**0.835	التدريب والتكوين المستمر للمورد البشري في مجال الإدارة الإلكترونية
دال	0.000	**0.938	أبعاد الإدارة الإلكترونية ككل
دال	0.000	**0.862	تطوير الإدارة الضريبية في ظل استخدام أساليب الإدارة الإلكترونية

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (06) نجد معاملات الارتباط بين كل محور والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان دالة احصائيا، وعليه تعتبر المحاور صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

رابعا: أدوات تحليل البيانات: من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها من عملية الاستقصاء بشكل دقيق استعملنا كل من جداول التكرار والنسب المئوية وكذا جداول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل معرفة العلاقة بين المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة، وكذلك استعملنا تحليل T-Test لاختبار صحة الفرضيات.

5.4 عرض نتائج الدراسة: سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض وتحليل نتائج الاستبيان وذلك من خلال عرض وتحليل نتائج البطاقة الشخصية للمستجوب وعرض وتحليل نتائج الأسئلة

1.5.4 وصف عينة الدراسة: بعد جمع البيانات اللازمة من عينة قدرها (52) تم ترميزها وحجزها ومعالجتها في جهاز الكمبيوتر بالاعتماد على كل من برنامج Spss و Excel، اللذان يسهلان الحصول على النتائج في وقت قصير، وتم الحصول على النتائج كما هي مبينة في الجداول والأشكال المستعملة في عرض النتائج بالاعتماد على هاذين البرنامجين.

عرض النتائج الشخصية: قبل التطرق إلى عرض نتائج مضمون البحث نقوم في البداية بالتحليل الوصفي للأسئلة المتعلقة بالمستقصي والتي أدرجت في الأخير بهدف كسب ثقته .

الجدول رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب متغيرات البيانات الشخصية

المتغيرات	الفئة	التكرارات	النسبة %
الجنس	ذكر	33	63.5
	أنثى	19	36.5
المستوى العلمي	ثانوي	9	17.3
	ليسانس	13	25.00
	ماستر	12	23.1
	دراسات عليا	18	34.6
المستوى الوظيفي	مدير	2	3.84
	موظف إداري	25	48.07
	رئيس مصلحة	2	3.84
	مفتش	3	5.76
	عون إداري	16	30.76
	تقني	4	7.60
الخبرة	اقل من 5 سنوات	15	28.8
	ما بين 5-10 سنوات	18	34.6
	ما بين 10-15 سنة	16	30.8
	أكثر من 15 سنة	3	5.8

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي أن أغلب أفراد العينة جامعيون حيث بلغ عددهم (43) فرد وهو ما يعادل نسبة 82.7 % وهي نسبة جيدة، وهذا يدل على قدرة أفراد العينة على تفهم أسئلة الاستبانة والإجابة عليها، وهذا ما يعطي كذلك أهمية للبحث من حيث النتائج المتحصل عليها، أما بالنسبة للوظيفة فأغلب أفراد العينة هم موظفين وأعاون إداريين حيث بلغ عددهم (41) فرد بنسبة 78.83% وهذا ما يخدم هدف الدراسة، كما يلاحظ من خلال الجدول أن 34.6% من المستجوبين يملكون خبرة بين 5 و10 سنوات هذا ما يعزز الثقة بإجابات العينة، ويدل ذلك أن غالبية العينة هم فئات عمرية شباب بما يخدم هدف الدراسة هو القدرة على فهم واستعمال الوسائل التكنولوجية وهذا يخدم مستقبل الإدارة الضريبية.

2.5 تحليل المحور الأول من الاستبانة: من خلال هذا الجزء سنقوم بتحليل نتائج الأسئلة التي تمثل التقييم الإلكتروني للأداء في الجامعة، لكن قبل ذلك يجب توضيح المقياس الذي اتبع في الدراسة والمتمثل في مقياس ليكارت الخماسي.

الجدول رقم 08: مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة:	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	1	2	3	4	5
المتوسط الحسابي	1.79-1	2.59-1.80	3.39-2.60	4.19-3.40	5-4.20

المصدر: (عز حسين، 2007، صفحة 237)

الجدول رقم 09: درجة الموافقة عن عبارات بعد أبعاد الإدارة الإلكترونية

الرقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	الرقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	3.69	0.805	موافق	09	3.42	1.036	موافق
02	3.40	0.934	موافق	10	3.69	1.001	موافق
03	3.29	0.800	محايد	11	3.44	0.639	موافق
04	3.42	0.723	موافق	12	3.65	0.789	موافق
05	3.31	0.612	محايد	13	3.83	0.985	موافق
06	3.92	0.987	موافق	14	3.73	1.031	موافق
07	3.50	1.393	موافق	15	3.83	0.923	موافق
08	3.87	1.010	موافق	16	3.83	0.923	موافق
				17	3.58	1.126	موافق

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلب العبارات كانت بمتوسط حسابي يفوق المتوسط الحسابي السلمي الفرضي (3)، وهي بذلك تعبر عن موافقة الموظفين عن عبارات هذا المحور إلا أنه هناك تباين كبير في الإجابات هذا ما يظهره الانحراف المعياري الذي تراوحت قيمته ما بين (0.727-1.261)، مما يدل على أن كل الفقرات الموجودة ذات دلالة إحصائية.

بصفة عامة يمكن القول بأن المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات التقييم الإلكتروني للأداء بلغ 3.4217 وبما أن المتوسط الحسابي يختلف جوهريا عن المتوسط الفرضي 3 ويزيد عنه بفارق بلغ 0.4217، أي أن اتجاهات إجابات العينة ايجابية وأن قيمة الاختبار T دالة إحصائيا وهذا ان دل على شيء فإنه يدل على أن اتجاهات أساتذة التعليم العالي متوافقة فيما يخص التقييم الإلكتروني للأداء.

3.5.4 تحليل المحور الثاني من الاستبانة: من خلال هذا الجزء سنقوم بتحليل ما تبقى من نتائج الأسئلة التي تمثل مكون تطوير الإدارة الضريبية في ظل استخدام أساليب الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم 10: درجات الموافقة عن عبارات تطوير الإدارة الضريبية في ظل استخدام أساليب الإدارة الإلكترونية لعينة الدراسة

الرقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	الرقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
18	4.04	0.862	موافق	24	4.02	0.779	موافق
19	4.04	0.791	موافق	25	3.73	0.795	موافق
20	4.10	0.748	موافق	26	3.60	0.774	موافق
21	3.94	0.938	موافق	27	3.63	0.817	موافق
22	3.19	1.103	محايد	28	3.37	0.658	محايد
23	4.08	0.737	موافق				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلب العبارات كانت بمتوسط حسابي يفوق المتوسط الحسابي السلمي الفرضي (3)، وهي بذلك تعبر عن موافقة العاملين عن عبارات هذا المحور إلا أنه هناك تباين كبير في الإجابات هذا ما يظهره الانحراف المعياري الذي تراوحت قيمته ما بين (0.40089-0.898) باستثناء العبارة (11 و 12) التي كانت بمتوسط حسابي أقل من المتوسط الحسابي السلمي الفرضي (3)، مما يدل على أن كل الفقرات الموجودة ذات دلالة احصائية.

بصفة عامة يمكن القول بأن المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات تطوير الإدارة الضريبية في ظل استخدام أساليب الإدارة الإلكترونية بلغ 3.9000 وبما أن المتوسط الحسابي يختلف جوهريا عن المتوسط الفرضي 3 ويزيد عنه بفارق بلغ 0.9000، أي أن اتجاهات اجابات العينة ايجابية وأن قيمة الاختبار T دالة إحصائيا وهذا ان دل على شيء فانه يدل على أن اتجاهات الموظفين متوافقة فيما يخص تطوير الإدارة الضريبية في ظل استخدام أساليب الإدارة الإلكترونية.

5. اختبار فرضيات الدراسة الميدانية:

بعد أن تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وفي ضوء الفرضيات التي استهدفت هذه الدراسة اختبارها، سنتطرق من خلال هذا الجزء إلى اختبار الفرضيات المتعلقة بالدراسة الميدانية والتحقق من صحتها أو عدمها وذلك باستعراض نتائج تحليل بالنسبة لكل فرضية .

1.5 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأنظمة الالكترونية وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى ($\alpha \leq 5\%$)؛

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأنظمة الالكترونية وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى ($\alpha \leq 5\%$).

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الإدارة الضريبية - من وجهة نظر بعض مراكز الضرائب، مفتشيات الضرائب، المراكز الجهوية للضرائب
في ولاية المدية-

الجدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الأنظمة الإلكترونية وتطوير الإدارة الضريبية

المصدر	الانحدار	الخطأ	الكلي
مجموع المربعات	3.600	13.559	17.159
درجة الحرية	1	50	51
متوسط المربعات	3.600	0.271	
المعنوية الكلية	قيمة F	13.273	
	SIG	0.001	
المعنوية الجزئية (معاملات الانحدار)	Constant	تطوير الإدارة الضريبية	
	B	0.416	2.236
	T	0.076	0.291
	SIG	0.000	0.000
القدرة التفسيرية	R	0.458	
	R ²	0.210	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نجد أن معامل الارتباط بين الأنظمة الإلكترونية وتطوير الإدارة الضريبية بلغ $R=0.458$ وهو معنوي حيث قيمة F المحسوبة 13.273 أكبر من قيمة F الجدولة 04.03 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة الحرية (1، 50) وأن قيمة معامل التفسير $R^2 = 0.210$ وهذا يعني أن الأنظمة الإلكترونية قد فسّر 21 % من التغيرات التي تحدث في تطوير الإدارة الضريبية، والباقي 79 % راجع إلى عوامل أخرى.

اختبار معنوية المعاملات الانحدار المتعدد A, B_0 .

قاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال (Sig) أقل من 0.05 المقابلة لقيمة 'T' المحسوبة فان معامل الانحدار معنوي.

بالرجوع إلى الجدول أعلاه نجد:

بالنسبة لاختبار معنوية **A**: قيمة احتمال الخطأ Sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05 إذن $a=2.236$ معنوي.

بالنسبة لاختبار معنوية B_0 : قيمة احتمال الخطأ Sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05 إذن قيمة تأثير B_0 معنوي وهذا يعني

زيادة وحدة واحدة في تطوير الإدارة الضريبية يؤدي إلى زيادة في الأنظمة الإلكترونية بقيمة 0.416

ومنه أنموذج الرياضي هو: تطوير الإدارة الضريبية = $0.416 + 2.236$ (الأنظمة الإلكترونية)

الاستنتاج: نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأنظمة الإلكترونية وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى $(\alpha \leq 5\%)$.

2.5 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى $(\alpha \leq 5\%)$ ؛

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى ($\alpha \leq 5\%$).

الجدول رقم (12): نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الخدمات الإلكترونية وتطوير الإدارة الضريبية

المصدر	الانحدار	الخطأ	الكلبي
مجموع المربعات	3.600	13.559	17.159
درجة الحرية	1	50	51
متوسط المربعات	3.600	0.271	
المعنوية الكلية	قيمة F	13.273	
	SIG	0.001	
المعنوية الجزئية (معاملات الانحدار)	Constant	تطوير الإدارة الضريبية	
	B	2.331	0.412
	T	0.408	0.113
	SIG	0.000	0.001
القدرة التفسيرية	R	0.458	
	R ²	0.210	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نجد أن معامل الارتباط بين الخدمات الإلكترونية وتطوير الإدارة الضريبية بلغ $R=0.458$ وهو معنوي حيث قيمة F المحسوبة 13.273 أكبر من قيمة F الجدولة 4.03 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة الحرية (1، 50) وأن قيمة معامل التفسير $R^2 = 0.210$ وهذا يعني أن الخدمات الإلكترونية قد فسّر 21% من التغيرات التي تحدث في تطوير الإدارة الضريبية، والباقي 79% راجع إلى عوامل أخرى.

اختبار معنوية المعاملات الانحدار المتعدد A, B_0 .

قاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال (Sig) أقل من 0.05 المقابلة لقيمة 'T' المحسوبة فان معامل الانحدار معنوي.

بالرجوع إلى الجدول أعلاه نجد:

بالنسبة لاختبار معنوية **A**: قيمة احتمال الخطأ Sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05 إذن $a=2.331$ معنوي.

بالنسبة لاختبار معنوية **B₀**: قيمة احتمال الخطأ Sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05 إذن قيمة تأثير B_0 معنوي وهذا يعني

زيادة وحدة واحدة في تطوير الإدارة الضريبية يؤدي إلى زيادة في الخدمات الإلكترونية بقيمة 0.412

ومنه أنموذج الرياضي هو: تطوير الإدارة الضريبية = $0.412 + 2.331$ (الخدمات الإلكترونية)

الاستنتاج: نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية وتطوير

الإدارة الضريبية عند مستوى ($\alpha \leq 5\%$).

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الإدارة الضريبية - من وجهة نظر بعض مراكز الضرائب، مفتشيات الضرائب، المراكز الجهوية للضرائب
في ولاية المدية-

3.5 اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكوين والتدريب المستمر للمورد البشري في المجال الإلكتروني وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى ($\alpha \leq 5\%$)؛

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكوين والتدريب المستمر للمورد البشري في المجال الإلكتروني وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى ($\alpha \leq 5\%$).

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار البسيط بين التكوين والتدريب المستمر للمورد البشري في المجال الإلكتروني وتطوير الإدارة الضريبية

المصدر	الانحدار	الخطأ	الكلبي
مجموع المربعات	3.600	13.559	17.159
درجة الحرية	1	50	51
متوسط المربعات	3.600	0.271	
المعنوية الكلية	قيمة F	13.273	
	SIG	0.001	
المعنوية الجزئية (معاملات الانحدار)	Constant	تطوير الإدارة الضريبية	
	B	1.740	0.560
	T	0.375	0.101
	SIG	0.000	0.000
القدرة التفسيرية	R	0.458	
	R ²	0.210	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نجد أن معامل الارتباط بين التكوين والتدريب المستمر للمورد البشري في المجال الإلكتروني وتطوير الإدارة الضريبية بلغ $R=0.458$ وهو معنوي حيث قيمة F المحسوبة 13.273 أكبر من قيمة F الجدولة 4.03 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة الحرية (1، 50) وأن قيمة معامل التفسير $R^2 = 0.210$ وهذا يعني أن التكوين والتدريب المستمر للمورد البشري في المجال الإلكتروني قد فسّر 21% من التغيرات التي تحدث في تطوير الإدارة الضريبية، والباقي 79% راجع إلى عوامل أخرى.

اختبار معنوية المعاملات الانحدار المتعدد A, B_0 .

قاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال (Sig) أقل من 0.05 المقابلة لقيمة 'T' المحسوبة فان معامل الانحدار معنوي.

بالرجوع إلى الجدول أعلاه نجد:

بالنسبة لاختبار معنوية **A**: قيمة احتمال الخطأ Sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05 إذن $a=1.740$ معنوي.

بالنسبة لاختبار معنوية B_0 : قيمة احتمال الخطأ Sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05 إذن قيمة تأثير B_0 معنوي وهذا يعني زيادة وحدة واحدة في تطوير الإدارة الضريبية يؤدي إلى زيادة في التكوين والتدريب المستمر للمورد البشري في المجال الإلكتروني بقيمة 0.560.

ومنه أنموذج الرياضي هو: تطوير الإدارة الضريبية = $1.740 + 0.560$ (التكوين والتدريب المستمر للمورد البشري في المجال الإلكتروني)

الاستنتاج: نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكوين والتدريب المستمر للمورد البشري في المجال الإلكتروني وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى $(\alpha \leq 5\%)$.

6. خاتمة: قصد تسهيل الدراسة استخدمنا طريقة الاستبيان، قمنا من خلاله بعرض وتحليل النتائج المتوصل إليها، بحيث اقتصرنا هذه الدراسة على أساتذة التعليم العالي، أفرغت في برنامج SPSS V-19، وبعد ذلك استخدمنا مجموعة من الأدوات الإحصائية اللازمة للدراسة.

النتائج: من بين النتائج المتوصل إليها نذكر:

- نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكوين والتدريب المستمر للمورد البشري في المجال الإلكتروني وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى $(\alpha \leq 5\%)$ ؛
- نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى $(\alpha \leq 5\%)$ ؛
- نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأنظمة الإلكترونية وتطوير الإدارة الضريبية عند مستوى $(\alpha \leq 5\%)$.

الاقتراحات: من خلال كل ما سبق يمكن اقتراح ما يلي:

- إجراء دورات تدريبية لتحسين مستوى الموظفين بالأخص الذين لا يستخدمون الكمبيوتر بشكل جيد فما بالك التعامل الإلكتروني، بالإضافة إلى إعداد دورات تكوينية خاصة للتعريف بما يعرف بالإدارة الإلكترونية الضريبية والطرق التي تتبعها المؤسسات المختصة فيها؛
- ضرورة متابعة التنفيذ خطوة بخطوة، وتطبيق كل الطرق والأساليب العلمية لقياس مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية والتقييم والمتابعة الإلكتروني لها؛ - العمل على تحديث كل ما يتعلق بملفات الزبائن إلكترونياً وفق ما هو معمول به دولياً؛
- تصميم البرامج والتطبيقات محلياً بما يتناسب والمتغيرات الضرورية، وبيئة العمل والخصوصية والسرية، وأمن المعلومات، وتوفير نظم الأمن عالية التقنية ومستلزماتها؛ - الاستفادة من التجارب الدولية الرائدة في هذا المجال ومحاولة إقامة علاقات تبادلية معها للاستفادة بشكل أكبر منها.

7. قائمة المراجع:

المؤلفات:

- ناصر مراد. (2011). فعالية النظام الضريبي بين النظرية والتطبيق. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- فداء حامد. (2015). الإدارة الإلكترونية: الأسس النظرية والتطبيقية. الطبعة الأولى، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع.
- علاء عبد الرزاق السالمي. (2008). الإدارة الإلكترونية. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عزب محمد عزب. (2013). الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية. مصر: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع والطباعة.
- عبد الفتاح عز حسين. (2007). مقدمة في الإحصاء الوصفي ولاستدلالي. جدة - السعودية: خوارزمية العلمية للنشر والتوزيع.
- أحمد عمر، الشريف أبو هاشم، و . وآخرون. (2013). الادارة الالكترونية: مدخل الى الادارة التعليمية الحديثة. الأردن: الطبعة الاولى، دار المناهج للنشر والتوزيع.

الأطروحات:

- سمر عبد الرحمن محمد الدحلة. (2004). النظم الضريبية بين الفكر المالي المعاصر والفكر المالي الإسلامي. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في المنازعات الضريبية، الجامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا . فلسطين.

kai JACOBS .(2003) .Trying to keep The Internets Standards Setting Process in Perspective . Germany ،Computer Science Department ،Informatics IV: Technical University Of Aachen Ahornstr.

المجلات:

- المركز القانوني للإدارة الضريبية في التشريع الضريبي. (2004). الرافدين للحقوق، المجلد 09، العدد 23 .
- رفيقة حروش. (06, 2015). استخدام الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الجزائرية. المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الجزائر 03، دالي ابراهيم، العدد الرابع .
- مصطفى أبو عاشور خليفة، و ديانا جميل النمري. (2013). مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 9، عدد 2 .