



التحول الرقمي للإدارة الجبائية ودوره في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة- دراسة ميدانية لعينة
من موظفي مركز الضرائب لولاية قسنطينة

**Digital transformation of tax administration and its role in improving the
quality of services provided to taxpayers – field study with a sample of
employees of the Constantine State Tax Center**

ط.د محمد الأمين بخاوة

طالب دكتوراه، جامعة الأغواط

m.bekhaoua@lagh-univ.dz

ط.د سعيدة سليمان

طالبة دكتوراه، جامعة قسنطينة 02

مخبر المغرب الكبير الاقتصاد والمجتمع

saida.slimani@univ-

constantine2.dz

الملخص:

نستهدف من خلال هذه الدراسة إبراز مدى مساهمة التحول الرقمي للإدارة الجبائية في سياق البيئة الجزائرية لأغراض تحسين جودة الخدمات التي تقدمها الإدارة الجبائية لصالح المكلفين بالضريبة، وكذا الوقوف على طبيعة واتجاه العلاقة بين التوجه نحو التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الجبائية، ولتحقيق ذلك تم اعتماد استبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة والموزع على عينة مكونة من 35 موظف بمركز الضرائب لولاية قسنطينة، وقد أظهرت النتائج دليل عن توفر مؤشرات عن وجود تحول رقمي وكذا تحسن في جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، مما يؤكد وجود علاقة ارتباط قوية وذات دلالة، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام ودعم التحول الرقمي بتوفير بنية تحتية ملائمة لذلك، وتقديم الدعم الفني اللازم لتحقيق خدمات جبائية تتسم بالجودة في صالح المكلف بالضريبة.

الكلمات المفتاحية: تحول رقمي؛ إدارة جبائية؛ جودة الخدمات؛ مكلف بالضريبة.

Abstract :

Through this study, we aim to highlight the extent of the contribution of the digital transformation of the tax administration in the Algerian context for the purposes of improving the quality of services provided by the tax administration for the benefit of taxpayers, as well as standing on the nature and direction of the relationship between the trend towards digital transformation and improving the quality of tax services. To achieve this, a questionnaire was used to gather data from 35 employees in Constantine's state tax, The results showed evidence of the availability of indicators of digital transformation as well as an improvement in the quality of services provided to taxpayers, which confirms that there is a strong significant correlation. the study recommended the necessity of paying attention and supporting the digital transformation by providing an appropriate infrastructure for that, and providing the necessary technical support to achieve the quality tax services in favor of the taxpayer.

Key words: digital transformation; tax administration; quality of services; taxpayers.

مقدمة

يعتبر التحول الرقمي للإدارة الجبائية خطوة أساسية للارتقاء بمستوى الخدمات الجبائية المقدمة من طرفها وتهدف إلى تحقيق حاجيات مختلف الجهات ذات العلاقة بالإدارة الجبائية، فمن جهة تمكن المكلف بالضريبة من أداء التزاماته تجاه الإدارة الجبائية بأقل تكلفة، ووقت، وبأقل جهد مبذول، وبالتالي تحقيق ما يصبوا إليه المكلف بالضريبة كحد أدنى، ومن جهة أخرى تحسين وتطوير مستوى و أداء الأعوان المكلفين بالتحصيل الجبائي، من خلال تبني واستخدام تكنولوجيا توفر تقنيات وأدوات تدعم بشكل أسهل وأقل جهد كذلك من تلك التي كانت تنتهجها الإدارة الجبائية التقليدية، ولعل أهم ما تسعى إليه الإدارة الجبائية في ظل التحول الرقمي هو تحسين التحصيل الجبائي الموجه لتمويل الخزينة العمومية، وفي هذا الإطار يستوجب ذلك ضرورة الإشارة إلى طبيعة وأهمية رقمنة الإدارة الجبائية واجراءاتها وكذا بوابة جبايتك.

وتعد الخدمات الجبائية من بين أهم النقاط التي مسها التحول الرقمي وأخذت قدر كبير من الأهمية لما لرضا المكلفين بالضريبة عن الخدمات المقدمة لهم من دور في تحسين التحصيل الجبائي، فتحسين جودتها يزيد من وعي وامتثال المكلفين بالضريبة الأمر الذي يدفعه إلى التصريح بكل شفافية عن الأرباح والمداخيل المحققة وبالتالي زيادة تحصيل الحقوق الجبائية من طرف الإدارة الجبائية.

تأسيسا لما سبق يمكن طرح إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: هل يساهم التحول الرقمي للإدارة الجبائية في تحسين جودة الخدمات الجبائية المقدمة للمكلفين بالضريبة من وجهة نظر موظفي مركز الضرائب لولاية قسنطينة؟

الفرضيات:

بغرض الإجابة على الاشكالية التي تطرحها هذه الدراسة، يمكن تقديم فرضيات الدراسة والتي نجدها مناسبة وفق الآتي:

1. توجد مؤشرات ذات دلالة إحصائية على وجود تحول رقمي في مركز الضرائب لولاية قسنطينة عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$ ؛
2. توجد مؤشرات ذات دلالة إحصائية على تحسن جودة الخدمات الجبائية المقدمة للمكلفين بالضريبة في مركز الضرائب لولاية قسنطينة عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$ ؛



3. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي للإدارة الجبائية وتحسين جودة الخدمات الجبائية المقدمة على مستوى المركز الضرائب لولاية قسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$.

◀ أهداف الدراسة:

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

1. التعرف على التحول الرقمي للإدارة الجبائية؛
2. التعرف على جودة الخدمات الجبائية؛
3. التعرف على الجهود التي بذلتها الجزائر في إطار رقمنة ادارتها الجبائية؛
4. تحديد طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي للإدارة الجبائية وجودة الخدمات الجبائية.

◀ منهج الدراسة:

بغرض الإجابة على إشكالية هذه الدراسة واختبار فرضياتها وتحديد مدى مساهمة التحول الرقمي للإدارة الجبائية في تحسين جودة الخدمات الجبائية، تم الاعتماد على منهجين هما: المنهج الوصفي لعرض الإطار النظري للدراسة والمنهج الوصفي التحليلي لتحليل نتائج الدراسة الميدانية التي تم اجرائها على مستوى مركز الضرائب لولاية قسنطينة.

أولاً: مفهوم التحول الرقمي للإدارة الجبائية

يعرف التحول الرقمي للإدارة الجبائية بأنه "عملية ادخال تقنيات حديثة في الإدارة الجبائية تسعى إلى تقديم خدمات جبائية ذات جودة عالية للمكلفين بالضريبة وكذا تنفيذ اجراءات التحصيل الجبائي للضرائب المفروضة على المكلفين بفعالية، والميزة التي هذا التحول هو تقديم الخدمات عبر منصات رقمية على سبيل المثال (الترقيم الجبائي، التصريح الجبائي، طلب الوثائق الجبائية)"ⁱ.

وفي تعريف آخر هي "استراتيجية قائمة على تكنولوجيا الاعلام والاتصال في أداء دراسة كل الاجراءات الخاصة بالتحصيل الجبائي، وتعد هذه الاستراتيجية من بين أحد الاستراتيجيات الحكومية الرقمية التي تعتمد عليها في تقديم خدمات جبائية للمكلفين بالضريبة ذات جودة عالية والتي يتطلب فيها أن تكون بأقل تكلفة وتتم في التوقيت المناسب والعنصر الأهم لتفي باحتياجاتهم"ⁱⁱ.

استنادا لما سبق نستنتج بأن التحول الرقمي للإدارة الضريبة تمثل تقنية حكومية حديثة تم استحداثها لتحقيق احتياج كل من الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة، فهي تهدف إلى تحسين التحصيل الجبائي ومكافحة التهرب

الضريبي وجعل إجراءات تنفيذ مهام الإدارة الجبائية من طرف أعوان الإدارة سهلة وأكثر فعالية هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تقديم خدمات للمكلفين بالضريبة ذات جودة عالية وتتوافق مع احتياجاتهم.

ثانيا: إجراءات التحول الرقمي للإدارة الجبائية في الجزائر

من أجل تقديم خدمات جبائية ذات جودة عالية تتوافق مع التطور في باقي القطاعات التي اتجهت إلى التحول الرقمي، قامت الإدارة الجبائية بدورها بالاعتماد على تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تقديم مختلف خدماتها، والتي نتناولها كما يليⁱⁱⁱ:

1. اعداد موقع الكتروني خاصة بالإدارة الجبائية:

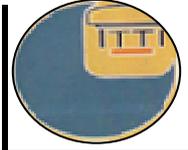
الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب^{iv}، يعتبر بوابة مهمة للإدارة الإلكترونية في الإدارة الجبائية، وذلك من خلال الخدمات العديدة التي يقدمها للمتعاملين^v.

2. رقم التعريف الجبائي NIF:

في إطار تبسيط الإجراءات الإدارية والتسهيلات الممنوحة للمتعاملين الاقتصاديين مع الإدارة الجبائية، وضعت المديرية العامة للضرائب تحت تصرفهم آلية الترقيم الجبائي عن بعد وذلك ابتداء من تاريخ 08 ماي 2016 (التعليمية الداخلية رقم 1120، 2016)، هذا وتمنح هذه الآلية للمكلفين بالضرائب الذين تم إحصائهم مسبقا على مستوى المصالح المسيرة، إمكانية طلب منحهم رقم التعريف الجبائي (NIF) عن بعد، على الموقع الالكتروني^{vi} المخصص لهذه العملية^{vii}.

3. التصريح الجبائي باستخدام بوابة جبايتك:

يعتبر نظام التصريح جبايتك البوابة الجديدة للإدارة الجبائية الجزائرية، حيث يقدم خدمات التصريح ودفع الضرائب والرسوم عن بعد، في بيئة تضمن البساطة وسهولة الاستخدام، وهو موجه للمكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات (DGE)، كما أنه يعتبر ضمن عملية التحسين المستمر، حيث تقدم البوابة وثائق شاملة عن النظام الجبائي الجزائري يمكن للجميع الوصول إليها، أما في ما يتعلق بالإثراء الوظيفي والتوسع بالخدمات، فإنها محل دراسة وذلك من خلال الاعتماد على ردود الأفعال والملاحظات الواردة في هذا الاجراء التجريبي، لاسيما حول مشاركة المكلفين بالضريبة في هذا الاجراء، الذين سيخصص لهم مصلحة للاستماع، وعليه سيتمح للمكلف بالضريبة إمكانية الولوج إلى فضاء خاص وآمن، يتضمن العديد من الخدمات التي ستقدم له^{viii}:



- ✓ الوصول إلى بيانات التعريف (الاسم الاجتماعي، العنوان، أرقام الهاتف ... الخ)؛
- ✓ إمكانية الاككتاب المرفقة بالتصريح الجبائي للضرائب، مع الحساب التلقائي واختيار الخيارات المتواجدة في شكل قوائم متتابعة، حيث أن هذه الخدمة تمنح التأمين للمكلف بالضريبة لاكتتاب يتوافق مع القواعد الجبائية المحدثة، مع إمكانية تحديث التصريجات الجبائية المكتتبه والتي لم يتم نقلها بعد؛
- ✓ إجراء نقل التصريجات الجبائية للدفع مع متابعة مستمرة للعملية بأكملها (على الموقع الإلكتروني لنظام جبايتك).

4. التصريح الجبائي باستخدام بوابة مساهمتك:

بوابة "مساهمتك" تمثل تجربة جديدة تدرج ضمن اجراءات التصريح عن بعد، الغرض منها تسهيل الإجراءات الإدارية وتبسيط القيام بالالتزامات الجبائية للمكلفين بالضريبة من خلال السماح لهم بالتصريح ودفع الضرائب عبر الإنترنت، يتم إدراج بوابة "مساهمتك" على مستوى قباضات الضرائب التابعة للمديريات الولائية للضرائب التي لا تتوفر على مركز للضرائب ولا على مركز جوارى للضرائب وقد اختارت المديرية العامة للضرائب التعميم التدريجي لبوابة "مساهمتك" على مستوى قبضات الضرائب^{ix}، تسمح هذه الإمكانية للمكلف بدفع ضرائبه بشكل إلكتروني ومباشر من حساباته البنكية إلى مصلحة الضرائب، فبمجرد إرسال التصريح، يتم تحويله إلى قسم "الدفع"، ويعتبر ذلك إعلان ضمان الاستلام الصحيح للتصريح الضريبي من طرف المصالح الجبائية، وبعد ذلك يقوم المكلف بالضريبة بالتسديد عن بعد للضرائب والرسوم المصرح بها عبر الإنترنت، ويمكن للمكلف دفع مستحقاته باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني (بطاقة الائتمان أو البطاقة الذهبية).

5. النظام المرجعي لجودة الخدمة:

بموجب إنشائه طبقاً للتعليمات العامة رقم 01 المؤرخة في 07 جوان 2004 الصادرة عن السيد المدير العام للضرائب، يعتبر مرجع نوعية الخدمة وسيلة ترقية ثقافة الاستقبال ونوعية الخدمة، فهو يضم مجموع معايير داخلية وخارجية التي يجب أن يلتزم باحترامها أعوان الهياكل الجديدة، ويترجم مرجع نوعية الخدمة إرادة الإدارة في إقامة علاقة جديدة مع المكلف بالضريبة تركز على تقديم خدمة فعالة وضمن استقبال نوعي بمختلف أشكاله : الاستقبال الشخصي، البريد، الهاتف، والبريد الإلكتروني عبر العنوان « contact.dgi » عبر الاتصال المديرية العامة للضرائب « DGI »، والأسئلة المتكررة « [FAQ](#) » والإجراء الذاتي بالنسبة للشركات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات، تحسين القيم ذات الصلة باللباقة والإعلام وأخذ المواعيد والإجابة على الطلبات خلال

الآجال المطلوبة، كما يتكفل بالأشخاص ذوي الهمم والذين لديهم صعوبات، من خلال تخصيص لهم استقبال خاص (ممرات مهيأة للدخول ومكتب استقبال ملائم واصغاء باهتمام)^x.

استنادا لما سبق نستنتج بأن الإدارة الجبائية الجزائرية وضعت مخطط لرقمنة كافة الإجراءات المتعلقة بنشاطها وكذا رقمنة الخدمات التي تقدمها للمكلفين بالضريبة بدء بإنشاء موقع الكتروني خاصة بالمديرية العامة للضرائب يتحصل منه المكلف على كافة المعلومات التي يحتاجها في أداء التزاماته وصولا إلى التصريح الجبائي الالكتروني الواجبة التي تسمح للمكلف بأداء التزاماته من أي مكان وزمان، وكذا رقمنة الرقابة الجبائية حتى تكون للإدارة الجبائية وسيلة لمتابعة المكلف بالضريبة والتأكد من صحة تصريحاته.

ثالثا: جودة الخدمات الجبائية:

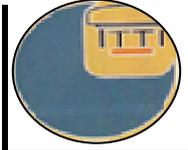
1. مفهوم جودة الخدمات الجبائية:

تعرف جودة الخدمة على أنها "درجة الامتياز أو التفوق التي يمكن أن تكون موضوعية أو ذاتية، وتعتبر جودة الخدمة الضريبية التي يتمتع بها المكلفين بالضريبة (الطبيعيين والمعنويين) من المصالح الجبائية أو الحكومة أمراً بالغ الأهمية لتحسين التحصيل الجبائي وتحقيق امتثال المكلفين بالضريبة"^{xi}؛ وبالتالي يمكن القول بأن جودة الخدمات الجبائية هي درجة العناية بالخدمات الجبائية بالشكل الذي ينعكس ويقيس رضا المكلفين بالضريبة على أداء مختلف المصالح الجبائية وكذا رضاهم على الخدمات المقدمة لهم واقبالهم عليها.

2. معايير قياس جودة الخدمات الجبائية

يتم قياس الخدمات العمومية بصفة عامة والخدمات الجبائية بصفة خاصة بالاعتماد على مجموعة من المعايير، التي يمكن تناولها كما يلي^{xii}:

- ✓ الاعتمادية: أي تقديم خدمات آنية ومرضية تتمتع بخاصية الدقة كما وعدت به المصالح الجبائية؛
- ✓ الاستجابة: هي قدرة الموظفين على مساعدة المكلفين بالضريبة بتقديم الخدمات الجبائية بسرعة وفقاً لما يرغب به المكلف؛
- ✓ الأمان: أي قدرة أعوان الإدارة الجبائية على تقديم الخدمات بالشكل المطلوب والأمن؛
- ✓ التعاطف: أي الاهتمام الذي يبديه أعوان الإدارة الجبائية بشكل فردي للمكلفين بالضريبة وفهم احتياجاتهم؛
- ✓ الأدلة المادية (الملموسة): هي العناصر التي تركز على السلع أو الخدمات، والتي تتعلق بمظهر المرافق المادية، المعدات، الأدوات الشخصية وأدوات الاتصال.



رابعاً: الاجراءات المنهجية للدراسة:

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

1. الإجراءات الأولية:

أ. مجتمع وعينة الدراسة:

يتشكل مجتمع الدراسة من موظفي المركز الضرائب لولاية قسنطينة، ومن أجل القيام بالدراسة الميدانية تم اخذ عينة قصدية عددها 35 موظف، وقد تم توزيع الاستبيان عليهم واسترجاع 35 استبيان صالح للتحليل أي بنسبة 100% من اجمالي الاستبيانات.

ب. أدوات جمع البيانات:

في دراستنا هذه تم الاعتماد على الاستبيان كأداة كمية للإجابة على إشكالية هذه الدراسة واختبار فرضياتها، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين، في قسمه الأول يحتوي على البيانات الديموغرافية الخاصة بعينة الدراسة، في حين يحتوي القسم الثاني منه، آرائهم حول كل متغير من متغيرات الدراسة، ويعد الاستبيان أداة قياس تعتمد على مجموعة من البرامج الإحصائية مثل SPSS و AMOS، وقد تم اختيار فقرات هذه الدراسة من خلال الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، مع الأخذ بعين الاعتبار الجانب النظري لهذه الدراسة، وقد تم عرض الاستبيان على محكمين وذلك لتجنب أي خطأ يمكن أن يآثر على نتيجتها.

✓ صدق أداة القياس والتحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة:

✓ ثبات أداة القياس (معامل ألفا كرونباخ):

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

يلي:

الجدول 1: معامل ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ Alpha de Cronbach
المحور الأول	14	0,900
المحور الثاني	12	0,914
المجموع	26	0,948

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

من خلال الجدول 1: نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحورين كانت على التوالي هي 0,900 و0,914، كما أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان ككل كانت 0,948، وهي قيم تفوق القيمة المعيارية المحددة بـ 0,60 وبالتالي فالاستبيان المستخدم لهذه الدراسة يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات.

وصف خصائص أفراد عينة الدراسة

الجدول 2: الخصائص الوصفية لعينة الدراسة

الجنس	ذكر	أنثى		
التكرار	25	10		
النسبة %	71,4	28,6		
الرتب الوظيفية	أسلاك تقنية	أسلاك مشتركة		
التكرار	15	20		
النسبة %	43	57		
الفئة العمرية	من 21 إلى 30 سنة	من 31 إلى 40 سنة	أكثر من 51 سنة	
التكرار	9	15	11	
النسبة %	25,7	42,9	31,4	
المستوى التعليمي	شهادة مهنية	ليسانس	ماستر	دكتوراه
التكرار	1	6	21	7
النسبة %	2,9	17,1	60	20

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

من خلال الجدول 2: نلاحظ أن استجابة عينة الدراسة من حيث الجنس، الذكور هم أكثر فئة اجابة على الاستبيان بنسبة 71.4%، وهذا يدل على أن أغلب موظفي المركز ذكور، وأن الرتبة الوظيفية للأسلاك التقنية تحصلت على نسبة تقدر بـ 43% أي أن أغلب الموظفين فيها ينتمون إلى هذه الرتبة، في حين تحصلت الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة على أعلى نسبة تقدر بـ 42,9% مما يدل على أن أغلب الموظفين شباب وذوي خبرة متوسطة، بالإضافة إلى أن ما يقدر بـ 60% من العينة لديهم مستوى تعليمي جامعي بدرجة الماستر، وهذا يفسر بأن أكثر موظفي المديرية جامعيين.

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



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

أ. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة:

يقوم التحليل الوصفي على قياس درجة التوافق بين ردود المستجوبين من العينة محل الدراسة لكل فقرة من الفقرات الموجودة في محاورها، وبما أن الاستبيان تم اعداده بالاعتماد على سلم ليكارت الخماسي فقد تم الاعتماد على خمس مجالات للمتوسط الحسابي لقياس استجابات أفراد عينة الدراسة، التي هي كالاتي:

▪ [1.80-1] : غير موافق بشدة

▪ [2.60-1.80] : غير موافق

▪ [3.40-2.60] : موافق نوعا ما

▪ [4.20-3.40] : موافق

▪ [5-4.20] : موافق بشدة

التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة لخور التحول الرقمي للإدارة الجبائية

الجدول 3: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة لخور التحول الرقمي للإدارة الجبائية

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة
موافق بشدة	0,68	4,31	يسهل التحول الرقمي للإدارة الجبائية على المكلفين بالضريبة الحصول على الخدمات التي يحتاجون اليها.
موافق بشدة	0,64	4,34	التحول الرقمي للإدارة الجبائية يساهم في انجاز مختلف الخدمات بسرعة أكبر.
موافق	0,66	3,97	يساعد التحول الرقمي للإدارة الجبائية على زيادة كفاءة الأعوان الجبائيين.
موافق بشدة	0,59	4,34	يساعد التحول الرقمي للإدارة الجبائية على حفظ وأرشفة ملفات المكلفين بالضريبة.
موافق بشدة	0,84	4,23	يساعد التحول الرقمي في الادارة الجبائية على انشاء منصات تواصل بين مختلف الجهات ذات العلاقة بالإدارة الجبائية.
موافق بشدة	0,63	4,31	يحافظ التحول الرقمي للإدارة الجبائية على سرية معلومات المكلفين بالضريبة.

موافق	0,66	3,82	التحول الرقمي في الإدارة الجبائية ساهم في تحقيق الفعالية فيها.
موافق	0,84	4,00	يخضع الأعوان الجبائيين إلى تكوين حول كيفية تقديم مختلف الخدمات الرقمية.
موافق	0,89	3,97	لدى الإدارة الجبائية الوسائل الضرورية لتقديم الخدمات الرقمية للمكلفين بالضريبة.
موافق	0,88	4,08	توجد شبكات رقمية تربط بين جميع المصالح الجبائية.
موافق	0,88	4,08	التحول الرقمي للإدارة الجبائية يقلل من التكاليف التي تتحملها الإدارة الجبائية في أداء وظائفها.
موافق	1,01	3,83	التحول الرقمي للإدارة الجبائية يساهم في تحسين علاقة الإدارة بالمكلفين بالضريبة.
موافق	0,87	4,00	التحول الرقمي للإدارة الجبائية يقلل من فرص التهرب الضريبي.
موافق	0,82	3,97	التحول الرقمي للإدارة الجبائية تقنية حديثة تساهم في زيادة مستوى التحصيل الجبائي.
موافق	0,52	4,09	المحور الأول: التحول الرقمي للإدارة الجبائية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

نلاحظ من خلال الجدول 3: أن قيمة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يخص المحور الأول تقدر بـ 4.09، مما يدل على أنها كانت ضمن مجال "موافق"، وهذا يعني أن المستجوبين يؤكدون على وجود تحول رقمي للإدارة الجبائية وهذا يوفر للمكلفين بالضريبة التابعين لها إمكانية الحصول على خدمات جبائية إلكترونية بسرعة أكبر وبأقل التكاليف، وكذا تحسين كفاءة وأداء الموظفين من خلال ذلك، مع توفر أمن وسرية المعلومات، وربط مختلف المصالح الجبائية ببعضها البعض، وقد ساهم ذلك بدرجة لا بأس بها في تقليل فرص التهرب الضريبي وتحسين التحصيل الجبائي.

التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات الجبائية

الجدول 4: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول التحول الرقمي للإدارة الجبائية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة
الموافقة			
موافق	0,82	4,09	يحصل المكلف بالضريبة على خدمات جبائية تتوافق مع احتياجاته.



موافق	0,86	4,17	تتميز الخدمات التي تقدمها الإدارة الجبائية بالسرعة والدقة.
موافق	0,83	3,89	الخدمات الجبائية التي تقدمها الإدارة الجبائية الحديثة من الحدود الزمانية والمكانية.
موافق	0,91	3,86	يتحصل المكلفين بالضريبة على خدمات جبائية بسيطة ومفهومة.
موافق	1,03	3,60	توفر الإدارة الجبائية خدمات للمكلفين بالضريبة على مدار 24 ساعة يوميا.
موافق بشدة	0,66	4,26	يؤدي لأعوان الإدارة الجبائية ووظائفهم من أي مكان وفي أي زمان.
موافق	0,70	4,08	الخدمات الجبائية المقدمة في ظل التحول الرقمي سهلة مقارنة بالخدمات في الشكل التقليدي.
موافق	0,86	3,97	التحول الرقمي للإدارة الجبائية ساهم في ربط مختلف المصالح الجبائية وتحويل المعلومات بسلاسة وسرعة.
موافق	0,84	3,86	التحول الرقمي للإدارة الجبائية سهل من اجراءات تسجيل المكلفين بالضريبة الجدد عبر منصة مخصصة لذلك.
موافق	0,76	4,11	يقلل التحول الرقمي للرقابة الجبائية من فرص التهرب الضريبي.
موافق	0,87	4,11	التحول الرقمي للتصريح الجبائي سهل من اجراءات متابعة تصريحات المكلفين بمختلف المداخل المحققة من طرفهم.
موافق	0,68	3,94	ساهم نظام مرجعية جودة الخدمة في تحسين ومتابعة جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة.
موافق	0,59	3,99	المحور الثاني: جودة الخدمات الجبائية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

نلاحظ من خلال الجدول 4: أن قيمة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يخص المحور الثاني تقدر بـ 3,99، مما يدل على أن معظم إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المحور تندرج ضمن مجال "موافق"، مما يؤكد أن الخدمات الجبائية المقدمة من الإدارة الجبائية تتمتع بدرجة من الجودة حيث أنها تتوافق مع طلبات المكلفين، وتمتاز بالسرعة، والدقة، والبساطة، والمفهومية وتجاوز الحدود المكانية والزمانية هذا من ناحية، من ناحية أخرى خلق شبكة بين مصالحها الجبائية لنقل وتبادل المعلومات بشكل أسرع وقد وفر العديد من الخدمات الإلكترونية مثل التسجيل الإلكتروني، التصريح الجبائي الإلكتروني، الرقابة الجبائية الإلكترونية، ونظام مرجعية جودة الخدمة.

ب. اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى

H_0 : لا توجد مؤشرات ذات دلالة احصائية على وجود تحول رقمي على مستوى مركز الضرائب بولاية قسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ ؛

H_1 : توجد مؤشرات ذات دلالة احصائية على وجود تحول رقمي على مستوى مركز الضرائب بولاية قسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ ؛

الجدول 5: نتائج اختبار T التحول الرقمي للإدارة الجبائية

المتغير	قيمة T	مستوى المعنوية	التقييم
التحول الرقمي للإدارة الجبائية	46,384	0,000	دال احصائيا

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

من خلال الجدول 5: نلاحظ أن قيمة T لمتغير التحول الرقمي للإدارة الجبائية بلغت 46,384 بمستوى دلالة 0,000 وهي أقل من قيمة الدلالة المعتمدة والمحددة بـ 0,05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "توجد مؤشرات ذات دلالة احصائية على وجود تحول رقمي على مستوى مركز الضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ ".

الفرضية الثانية

H_0 : لا توجد مؤشرات ذات دلالة احصائية على تحسن جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة على مستوى مركز الضرائب بولاية قسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ ؛

H_1 : توجد مؤشرات ذات دلالة احصائية على تحسن جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة على مستوى مركز الضرائب بولاية قسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$.

الجدول 6: نتائج اختبار T لمتغير جودة الخدمات الجبائية

المتغير	قيمة T	مستوى المعنوية	التقييم
جودة الخدمات الجبائية	39,93	0,000	دال احصائيا

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.



من خلال الجدول 6: نلاحظ أن قيمة T لمتغير جودة الخدمات الجبائية بلغت $39,93$ بمستوى دلالة $0,000$ وهي أقل من قيمة الدلالة المعتمدة والمحددة بـ $0,05$ ، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "توجد مؤشرات ذات دلالة احصائية على تحسن جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضرية على مستوى مركز الضرائب بولاية قسنطينة عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$ ".

الفرضية الثالثة

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي للإدارة الجبائية وتحسين جودة الخدمات الجبائية على مستوى مركز الضرائب بولاية قسنطينة عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$ ؛

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي للإدارة الجبائية وتحسين جودة الخدمات الجبائية على مستوى مركز الضرائب بولاية قسنطينة عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$.

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

التقييم	مستوى المعنوية	الارتباط R	جودة الخدمات الجبائية
ارتباط قوي	0,000	**0,833	التحول الرقمي للإدارة الجبائية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

من خلال الجدول 7: نلاحظ وجود علاقة ارتباطية قوية بين التحول الرقمي للإدارة الجبائية وجودة الخدمات الجبائية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R=0,833$ ، عند مستوى معنوية $0,000$ ، وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية المطلوب $0,05$ ، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي للإدارة الجبائية وتحسين جودة الخدمات الجبائية على مستوى مركز الضرائب بولاية قسنطينة عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$.

الجدول 8: تحليل تباين الانحدار

معامل الارتباط R	معامل تحديد R^2	معامل التحديد المعدل R^2	قيمة F	مستوى المعنوية
0,833	0,694	0,685	74,96	0.000

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS 26.

من خلال الجدول 8: نلاحظ أن معامل التحديد $0,694$ مما يعني أن التحول الرقمي للإدارة الجبائية يفسر ما نسبته $69,4\%$ من جودة الخدمات الجبائية، أما النسبة الأخرى فهي متعلقة بعوامل أخرى غير مدروسة، في حين أن قيمة F بلغت $74,96$ عند مستوى معنوية $0,000$ وهي أقل من القيمة المعتمدة $0,05$ مما يعني وجود

علاقة ارتباط طردية قوية بين التحول الرقمي للإدارة الجبائية وتحسين جودة الخدمات الجبائية، ويمكن تشكيل معادلة الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

$$\text{جودة الخدمات الجبائية} = 1,16 + 0,735 \times \text{التحول الرقمي للإدارة الجبائية}$$

الخلاصة

لقد قدم التحول الرقمي القائم على الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة العديد من المزايا للجهات ذات العلاقة بالإدارة الجبائية سواء الأعيان الجبائيين أو المكلفين بالضريبة، فهذا التحول ساهم في تبسيط إجراءات المعتمدة في تقديم الخدمات الجبائية للمكلفين بالضريبة من طرف الأعيان الجبائيين، حيث أصبحت هذه الخدمات تقدم بشكل إلكتروني عبر بوابات رقمية مخصصة لكل خدمة على حدى، فعلى سبيل المثال (التسجيل الإلكتروني، التصريح الإلكتروني وغيرها) ونتيجة لاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال الجبائي، ارتفعت جودة هذه الخدمات التي باتت تمتاز بالسرعة والفاعلية، ويتم تقديمها على مدار اليوم وطيلة الأسبوع، مما أدى إلى تحسين وعي وامتثال المكلفين بالضريبة.

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

◆ نتائج اختبار الفرضيات

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

◀ الفرضية الأولى: اثبت اختبار T الذي توصلنا من خلاله إلى أن مستوى المعنوية $\text{Sig} = 0,000$ والتي تقل عن مستوى المعنوية المعتمد $0,05$ ، مما يعني قبول الفرضية البديلة والتي تنص على "توجد مؤشرات ذات دلالة احصائية على وجود تحول رقمي على مستوى مركز الضرائب بولاية قسنطينة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ ".

◀ الفرضية الثانية: اثبت اختبار T الذي توصلنا من خلاله إلى أن مستوى المعنوية $\text{Sig} = 0,000$ والتي تقل عن مستوى المعنوية المعتمد $0,05$ ، مما يعني قبول الفرضية البديلة والتي تنص "توجد مؤشرات



ذات دلالة احصائية على تحسن جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة على مستوى مركز الضرائب بولاية قسنطينة عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$.

◀ الفرضية الثالثة: أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي للإدارة الجبائية

وتحسين جودة الخدمات الجبائية، وقد توصلنا بالاعتماد على اختبار R معامل الارتباط إلى مستوى معنوية $\text{Sig} = 0,000$ والتي تقل عن مستوى المعنوية المعتمد $0,05$ ، مما يعني قبول الفرضية البديلة والتي مضمونها هو "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي للإدارة الجبائية وتحسين جودة الخدمات الجبائية على مستوى مركز الضرائب بقسنطينة عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$ ".

◆ التوصيات

من خلال هذه الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات كالتالي:

✓ ينبغي على الإدارة الجبائية الاستثمار في تطوير البنية التحتية من خلال تحديث الأنظمة والبرامج، تعزيز الأمن

السيبراني بما يمكنها من تقديم خدمات جبائية ذات جودة عالية؛

✓ توفير بوابات الكترونية سهلة وبسيطة الاستخدام من طرف المكلفين بالضريبة تتيح لهم تقديم التصريحات الجبائية

وتسديد الضرائب والحصول على المعلومات بكل يسر وسلاسة؛

✓ يجب على الإدارة الجبائية تقديم توجيهات واضحة حول كيفية استخدام البوابات المتاحة للحصول على مختلف

الخدمات التي يحتاجونها.

الهوامش والمراجع المعتمدة:

ⁱ Akpubi, M., & Igbekoyi, O. (2019). ELECTRONIC TAXATION AND TAX COMPLIANCE AMONG SOME SELECTED FAST-FOOD RESTAURANTS IN LAGOS STATE, NIGERIA (TAX PAYERS PERSPECTIVE). European Journal of Accounting, Auditing and Finance Research, 07(07). p54.

ⁱⁱ Chijioke, N., & Al. (2018). Impact of E-Taxation on Nigeria's Revenue and Economic Growth: A Pre - Post Analysis. International Journal of Finance and Accounting, 07(02). doi:10.5923/j.ijfa.20180702.01.p21.

- ⁱⁱⁱ محمد السعيد سعيداني، عز الدين عوان، نوارا ناصر. (12 نوفمبر، 2022). العراقيل التي تواجه رقمنة الإدارة الجبائية ومقترحات تدليل الصعوبات. المنتدى الوطني الأول حول تحديات توجه الإدارة الجبائية نحو الرقمنة، 06-07. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 01 - الجزائر. ص 06-07.
- ^{iv} <https://www.mfdgi.gov.dz/portailpublic/#> !
- ^v جيلالي بوزكري. (2021). دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية-دراسة ميدانية بمركز الضرائب بتيسمسيلت. مجلة جديد الاقتصاد، 16(01)، ص ص. 479-451.
- ^{vi} <https://nifenligne.mfdgi.gov.dz/>
- ^{vii} المرجع السابق، ص
- ^{viii} هنية تومي، ومنصور بن عمارة. (2019). الإدارة الجبائية الالكترونية ركيزة اساسية لتفعيل الرقابة الجبائية - دراسة حالة الادارة الجبائية الالكترونية. رماح للبحوث والدراسات، ص ص 233-254.
- ^{ix} فاطمة مفتاح، هوارية بن حليلة. (2022). رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية -واقع وآفاق. المجلة الجزائرية للمالية العامة، 12(01)، ص ص، 165-178.
- ^x بن شهرة سعدي، عمر قمان. (2020). عصرنة المنظومة الجبائية الجزائرية كسبيل لتفعيل النظام الجبائي وتطويره. مجلة اقتصاد المال والاعمال، 04(03)، ص ص، 257-273.
- ^{xi} Adekoya, A., & Al. (2020). Informal Sector and Tax Compliance in Nigeria- Challenges and Opportunities. *International Journal of Emerging Trends in Social Sciences*, 08(02), p65.
- ^{xii} فوزي قدوج و آخرون. (2023). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC) في تحسين جودة الخدمة العمومية- دراسة عينة من مكاتب بريد الجزائر في ولاية برج بوعرييج. مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والادارية، 07(01)، ص ص، 231-248.