

معوقات الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الجبائية

- دراسة ميدانية في عينة من الإدارات الجبائية الجزائرية -

The Obstacles of the Electronic Administration and its Impact on tax Services' Quality

- A Field Study on a Sample of Algerian Tax Administrations -

رمزي حموش

بوضياف سامية

(مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية في الجزائر) (مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية)

جامعة البليدة 02، الجزائر

جامعة البليدة 02، الجزائر

r.hammouche@univ-blida2.dz

s.boudiaf@univ-blida2.dz

تاريخ الاستلام: 2021/02/21 : تاريخ القبول: 2021/04/19

مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان أثر معوقات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية، ولمعرفة هذا تم إجراء دراسة ميدانية في عينة من الإدارات الجبائية الجزائرية التي تم تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، حيث شارك في هذه الدراسة 102 موظفاً وموظفة في الإدارات الجبائية، وتوصلت هذه الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعوقات الإدارة الإلكترونية المتمثلة في (المعوقات الإدارية، التقنية البشرية والمالية) على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: المعوقات؛ الإدارة الجبائية؛ الخدمات الإلكترونية؛ الإدارة الإلكترونية؛ جودة الخدمات.

تصنيف JEL: L63؛ L86؛ M15

Abstract:

This study tends to determine the impact of the electronic administration's obstacles on the quality of tax services. In order to accomplish that, a field study has been carried out on a sample of Algerian tax administrations on which an electronic administration was applied. Furthermore, there were 102 male and female employees who have participated in this study. The survey has eventually shown that there is a statistically significant effect of the electronic administration's obstacles. This latter is mainly represented in a collection of administrative, technical, human and financial obstacles that have a practical effect on the quality of electronic tax services.

Keywords: obstacles; tax administration; electronic services; electronic administration; quality of services.

Jel Classification Codes: L63 ; L86 ; M15

مقدمة:

يشهد العالم في عصرنا الحالي تطوراً غير مسبوق في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أحدثت تغيرات كبيرة في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. إن مجال الإدارة وكغيره من المجالات سعى إلى مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستفادة من المزايا التي تقدمها، وهذا من أجل الوصول إلى إدارة لا تتأثر بعامل الزمان والمكان وترضي الأطراف التي تتعامل معها، وذلك من خلال مختلف الخدمات الإلكترونية التي تقدمها لمعاملها. إشكالية الدراسة: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظومة الضريبية الجزائرية لا يختلف عن تطبيق أي نظام تكنولوجي جديد تواجهه العديد من المعوقات التي تقف أمام الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها وتحد من فعاليتها، وسنحاول في هذا البحث التطرق إلى معوقات الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الجبائية، وهذا من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر معوقات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية؟ فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات الإدارية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.
H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات الإدارية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.
- الفرضية الثانية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات التقنية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.
H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات التقنية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.

- الفرضية الثالثة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات البشرية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات البشرية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.

- الفرضية الرابعة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات المالية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات المالية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.

أهمية الدراسة: تنبثق الأهمية العلمية للدراسة من أنها ستقدم – إن شاء الله تعالى – للمسؤولين في الإدارة العليا للضرائب، وللمهتمين بهذا المجال من الدراسات نتائج علمية وموضوعية للاطلاع على المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الجبائية. أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية؛

- التعرف على مختلف الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة الجبائية الجزائرية؛

- التعرف على أثر معوقات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية.

منهج الدراسة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث أُنعمِد في الجانب التطبيقي على المنهج الوصفي وهذا للإحاطة بالإطار النظري للإدارة الإلكترونية والخدمات الجبائية الإلكترونية، بينما أُنعمِد على المنهج التحليلي في دراسة الحالة، وهذا لتحليل الاستبانة التي تم اعتمادها بواسطة أدوات التحليل الإحصائي، ومن ثم الإجابة على فرضيات الدراسة.

1. الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية:

1.1 مفهوم الإدارة الإلكترونية: للإدارة الإلكترونية مجموعة كبيرة من التعاريف، ولهذا سوف نقوم بعرض أهم وأشمل التعاريف التي صيغت في هذا الموضوع، ونذكر منها:

هي إدارة الأمور بطريقة إلكترونية سواءً على المستوى الحكومي أو الأهلي، وتقوم المصالح الحكومية بقضاء وظائفها ومهامها فيما يتصل بتقديم الخدمات لجمهور المتعاملين من خلال استخدام تقنية المعلومات. (الزبيدي، 2014، ص: 76)

أيضا تعرف بأنها عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تُنفذ بسرعة ودقة متناهية وبدون استخدام الورق. (الأسناوي، 2020، ص: 33)

كما تعرف بأنها تبادل الأعمال والمعلومات بين مختلف الأطراف من خلال استخدام الوسائل المادية الأخرى، كوسائل الاتصال المباشر. (العنزي، 2017، ص: 40)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية هي نسخة افتراضية للإدارة التقليدية، تعمل على تقديم خدماتها بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل يزيل حدود الزمان والمكان ويسهل عملية التواصل بينها وبين متعاملها.

2.1 خصائص الإدارة الإلكترونية: تتميز الإدارة الإلكترونية بالعديد من الخصائص والتي نوجزها فيما يلي: (رضوان، 2012، ص: 20)

- إدارة بلا ورق: تعتبر الإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق حيث تعتمد على الأرشيف الإلكتروني؛
- إدارة بلا مكان: حيث تتواجد الإدارة الإلكترونية في الفضاء الافتراضي، وتقوم بالاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، كما تقوم بالعمل عن بعد؛
- إدارة بلا زمان: تعمل الإدارة الإلكترونية على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية، وهذا عكس الإدارة التقليدية؛
- الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها أساس لتنفيذ المعلومات؛

3.1 معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية: تعتبر التكنولوجيا أهم النقاط التي يركز عليها عمل الإدارات في العصر الحالي، ونظراً لسرعة تطور التكنولوجيا وعدم ثباتها فإن الإدارات تواجه العديد من المعوقات قبل وأثناء وبعد تطبيق الإدارة الإلكترونية ومن بين هذه المعوقات نجد:

1.3.1 معوقات داخلية: وتتمثل فيما يلي:

- أ- معوقات إدارية وبشرية :
- ضعف بعض الإطارات العليا في تكنولوجيا المعلومات؛
- عدم إعادة صياغة الهياكل التنظيمية في الإدارات لتتماشى مع التطورات في العصر الرقمي والاكتفاء بالهياكل التقليدية؛ (الأسناوي، 2020، ص: 71)
- ضعف التخطيط والمتابعة من قبل الإدارة العليا، إضافة إلى ضعف التنسيق بين أقسام الإدارة يعتبر عاملاً لفشل عملية التنفيذ؛ (بن عبيد، 2019، ص: 40)
- مقاومة كبيرة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية؛ (كافي، 2011، ص: 87)

ب- معوقات مالية وتقنية :

- صعوبة توفير الموارد المالية التي تغطي التكاليف المرتفعة لتطبيق الإدارة الالكترونية؛
- المخاطر الأمنية التي تتعرض لها الشبكات مثل الاختراق، والقرصنة؛ (بن عبيد، 2019، ص: 42)
- صعوبة تغطية التكاليف الكبيرة لعملية الصيانة والتحديثات المستمرة للبرامج الالكترونية.

2.3.1 معوقات خارجية: ويمكن إيجازها فيما يلي:

- أ- معوقات سياسية وقانونية: تتمثل هذه المعوقات فيما يلي: (عبان، 2016، ص: 79)
- غياب الإرادة السياسية الداعمة للتحويل نحو الإدارات الالكترونية؛
- عدم وجود بيئة تشريعية تحمي العمل الإلكتروني؛
- صعوبة الإثبات القانوني لحجية المراسلات الالكترونية في ظلّ عدم اعتماد التوقيع الإلكتروني.
- ب- معوقات تكنولوجية: وتتمثل في: (بن داود، العشاب، 2017، ص: 612)
- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدول مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- صعوبة مسايرة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي؛
- عدم قدرة تكنولوجيا المعلومات على مجابهة التطور المستمر في أساليب القرصنة.

ج- معوقات اجتماعية:

- تقف الأمية الالكترونية كعائق في وجه التحويل الإلكتروني للإدارات خصوصا في الدول النامية التي تعاني برامجها التعليمية من القصور في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية والاتصال السريع خصوصا إذا كانت هذه العملية مكلفة ماديا. (وصيف فائزة، 2021، ص: 38)

2. الإدارة الجبائية الإلكترونية في الجزائر: يشهد القطاع الجبائي في الجزائر تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة، وهذا نتيجة الإصلاحات المستمرة والمتكررة لمواكبة آخر التطورات التكنولوجية العالمية، بالإضافة إلى رغبة الإدارة العليا في الاستفادة من المزايا العديدة التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في مجال الإدارة، ولما لها من أهمية بالغة في الجبائية.

1.2 أهمية التحويل إلى الرقمنة الجبائية: تكمن أهمية التحويل إلى الرقمنة الجبائية في أنها تسمح بالقضاء على الفساد المالي والمحسوبية المنتشرين بكثرة في الإدارات الجبائية، بالإضافة إلى كونها تسمح بتبسيط المعاملات بين المكلف والإدارة الجبائية، وهو ما يسمح بزيادة التحصيل الجبائي.

كما تبرز جليا أهمية التحول إلى الرقمنة الجبائية في وقتنا الحالي في ظل الانتشار الواسع للتجارة الإلكترونية وضرورة تحول الإدارة الجبائية إلى الأساليب الرقمية لكي تتمكن من الاستفادة من المداخل الضريبية التي يُدرها هذا النوع من التجارة.

2.2 عرا قويل الإصلاح الجبائي في الجزائر: يواجه الإصلاح الجبائي في الجزائر العديد من العراقيل، والتي تتمثل في: (وشان، بلعوز، 2017، ص: 73)

- نقص الإمكانيات المادية والبشرية المؤهلة لمواكبة ثورة الاعلام والاتصال.
- عدم استقرار التشريعات الضريبية نتيجة التعديلات المستمرة.
- عدم إلمام غالبية أعوان الإدارة الجبائية بتكنولوجيا الاعلام والاتصال.
- ضعف غياب الوعي الضريبي لدى الكثير من المكلفين.
- غياب الثقافة المعلوماتية لدى غالبية المكلفين بالضريبة.
- ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الرقمية في الجزائر. (وصيف فائزة، 2021، ص: 38)

3.2 الخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية الجزائرية: تقدم الإدارة الجبائية الجزائرية خدمات تقليدية وأخرى بأساليب معاصرة (إلكترونية)، وتتمثل هذه الأخيرة فيما يلي:

1.3.2 الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب: يعتبر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب في الجزائر (<https://www.mfdgi.gov.dz>) بوابة مهمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الجبائية، وذلك من خلال الخدمات العديدة التي ي يقدمها للمكلفين دون عناء تنقلهم.

ومن بين الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب (نشر مختلف التشريعات الجبائية، نشر مختلف الوثائق الجبائية، نشر كل الأخبار الجديدة التي تهم المكلفين إمكانية التواصل مع المديرية العامة للضرائب عن طريق الرسائل الإلكترونية... الخ).

2.3.2 رقم التعريف الجبائي (NIF): يعتبر رقم التعريف الجبائي المحور الرئيسي للدليل الوطني للخاضعين للضرائب، وهذا من أجل مكافحة الغش والتهرب الضريبي، وفي إطار عصرنة الإدارة الجبائية، وتطبيق الإدارة الإلكترونية، عملت المديرية العامة للضرائب على تسهيل عملية الحصول على (NIF) وذلك بتخصيص موقع إلكتروني (<https://nifenligne.mfdgi.gov.dz>) والذي يسمح للأشخاص الطبيعيين والمعنويين بطلب هذا الرقم إلكترونيا دون عناء التنقل.

3.3.2 التصريحات الإلكترونية: يعتبر نظام المعلومات الضريبية الجديد "جبايتك" أول تجربة جزائية تسمح بالتصريحات الضريبية عن بعد، وهذا في إطار عصرنة الإدارة الضريبية واستخدام الوسائل التكنولوجية لتحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة، وكذلك تسهيل عملية تقديم التصريحات الضريبية دون أي ارتباط بالإدارة التقليدية، والتي لها أوقات محددة للعمل (من 08^س إلى 16^س ومن الأحد إلى الخميس)، ويمكن للمكلفين التابعين للإدارات الضريبية التي تم فيها إطلاق مشروع "جبايتك" التصريح بالتزاماتهم الضريبية الشهرية (G-50) عن طريق الموقع الإلكتروني <https://jibayatic.mfdgi.gov.dz>، كما تم استحداث بموجب المادة 16 من قانون المالية لسنة 2021 التصريح الإلكتروني للميزانية الجبائية.

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

3. الإطار التطبيقي للدراسة:

1.3 مجتمع الدراسة: شملت الدراسة الميدانية مراكز الضرائب لثلاثة ولايات تم تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، وهي: قسنطينة، سطيف وبرج بوعريج.

2.3 عينة الدراسة: لقد تم توزيع (128) استمارة قصد الحصول على أعلى نسبة تمثيل ممكنة ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): مجتمع الدراسة

البيان	التكرار	النسبة %
الاستمارات الموزعة	128	100%
الاستمارات المسترجعة	112	87.5%
الاستمارات غير مسترجعة	16	12.5%
الاستمارات الملغاة	10	8.93%
الاستمارات الصالحة للدراسة	102	91.07%

المصدر: من إعداد الباحثين

الملاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن عدد الاستثمارات التي تم تحصيلها بلغت 112 من أصل 128 استثمارة تم توزيعها، كما نلاحظ كذلك أن نسبة الاستثمارات الصالحة للتحليل تمثل 91.07% من إجمالي الاستثمارات المسترجعة وهي نسبة جيدة للتحليل.

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

- معامل الفاكرونباخ: وذلك للتأكد من ثبات أداة الدراسة والاستقرار في النتائج المتحصل عليها.
 - الصدق الظاهري: الصدق العيني الذي يتطلب قيام الخبراء بالتحكيم على الفقرات وتقدير مدى قياسها كما تبدو ظاهرياً للسمة التي أعدت لقياسها.
 - المتوسطات الحسابية: باعتبار أحد المقاييس النزعة المركزية، تم استعمال المتوسط الحسابي لمعرفة الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة.
 - الانحراف المعياري: كمؤشر لقياس مدى الاتساق المتوفر بين إجابات عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستثمارة.
 - اختبار الانحدار الخطي البسيط: لمعرفة العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
 - اختبار الانحدار الخطي المتعدد: لمعرفة العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.
- 4.3 الخصائص السيكومترية:

1.4.3 الصدق الظاهري: للتأكد من صدق الاستثمارة تم عرضها على خبراء مختصين في مجال الجبائية لإبداء رأيهم في مدى دقة ووضوح العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة، وقد استجبنا لأراء المختصين في ظل التوجيهات التي قدموها لنا، وقمنا بإجراء التعديلات في فقرات ومحاور الاستبيان إلى أن تم التوصل إلى الاستثمارة في صورتها النهائية.

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

الجدول رقم (02): اختبار الثبات للمتغيرات

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات α كرونباخ
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية		
معوقات إدارية	07	0.657
معوقات تقنية	09	0.631
معوقات بشرية	07	0.721
معوقات مالية	06	0.722
جودة الخدمات الإلكترونية على مستوى الإدارة الجبائية الجزائرية	09	0.612
معامل الثبات الإجمالي	38	0.869

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن معاملات ثبات متغيرات الدراسة تراوحت ما بين 0.612 و0.722، بينما بلغ معامل الاستبانة ككل (0.869)، 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.

5.3 تحليل الخصائص الوصفية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (03): وصف أفراد عينة الدراسة

المتغيرات	الفئة	التكرارات	النسبة
الجنس	ذكر	60	58.8
	أنثى	42	41.2
العمر	أقل من 30 سنة	9	8.8
	من 30 إلى 39 سنة	47	46.1
	من 40 إلى 49 سنة	34	33.3
	50 سنة فأكثر	12	11.8
المستوى العلمي	مستوى ثانوي	14	13.7
	مستوى جامعي	60	58.8
	دراسات عليا	28	27.5

المصلحة	المصلحة الرئيسية للتسيير	34	33.3
الوظيفية	المصلحة الرئيسية للرقابة والبحث	33	32.4
	المصلحة الرئيسية للمنازعات	8	7.8
	القباضة	16	15.7
	مصلحة الاستقبال والإعلام	5	4.9
	مصلحة الإعلام الآلي والوسائل	6	5.9
الخبرة	أقل من 5 سنوات	18	17.6
	من 05 إلى 10 سنوات	28	27.5
	من 11 إلى 20 سنة	23	22.5
	أكثر من 20 سنة	33	32.4

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي أن أغلب أفراد العينة جامعيون حيث بلغ عددهم (88) فردا وهو ما يعادل نسبة 86.3% وهي نسبة جيدة، وهذا يدل على قدرة أفراد العينة على فهم أسئلة الاستبانة والإجابة عليها، وهذا ما يعطي كذلك أهمية للبحث من حيث النتائج المتحصل عليها، أما بالنسبة للوظيفة فأغلب أفراد العينة هم موظفين في المصلحة الرئيسية للتسيير حيث بلغ عددهم (34) فردا بنسبة 33.3% وهذا ما يخدم هدف الدراسة، كما يلاحظ من خلال الجدول أن 32.4% من المستجوبين يملكون خبرة أكثر من 20 سنة وهذا ما يعزز الثقة بإجابات العينة.

6.3 اختبار التوزيع الطبيعي: قبل البدء في اختبار الفرضيات يجب التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي فقمنا باختبار كمولغروف سمنرنوف، والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول رقم (04): اختبار التوزيع الطبيعي

اسم المتغير	عدد الفقرات	قيمة z	قيمة مستوى الدلالة (sig)
الاستمارة ككل	38	0.077	0.141

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الاختبار الذي يبين نتائج اختبار (saml k_ s) للتوزيع الطبيعي نستنتج أن نتيجة قيمة مستوى الدلالة (sig) المصاحبة لاختبار (k_ s) بلغت 0.141 وهي أكبر من مستوى الدلالة

0.05، مما يدل أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن استخدام الاختبارات المعملية الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة.

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

الجدول رقم (05): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة

		x1	x2	x3	x4
x1 معوقات إدارية	معامل الارتباط بيرسون	1	0,639**	0,417**	0,629**
	مستوى الدلالة		0,000	0,000	0,000
	العينة	102	102	102	102
x2 معوقات تقنية	معامل الارتباط بيرسون	0,639**	1	0,456**	0,736**
	مستوى الدلالة	0,000		0,000	0,000
	العينة	102	102	102	102
x3 معوقات بشرية	معامل الارتباط بيرسون	0,417**	0,456**	1	0,339**
	مستوى الدلالة	0,000	0,000		0,000
	العينة	102	102	102	102
x4 معوقات مالية	معامل الارتباط بيرسون	0,629**	0,736**	0,339**	1
	مستوى الدلالة	0,000	0,000	0,000	
	العينة	102	102	102	102

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن قيم معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة محصورة بين أعلى قيمة (0.736) وأدنى قيمة (0.339)، وهي قيم ليست عالية جداً، وهذه النتائج الإحصائية تدل على أنه لا توجد مشكلة الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة فيما بينها، وهذا ما يدعم استخدام التحليل بالانحدار الخطي من أجل دراسة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

8.3 تحليل الانحدار الخطي المتعدد: بعد معرفة عدم وجود علاقة خطية متدخلة، بقي لنا معرفة أثر تلك المتغيرات على جودة الخدمات الجبائية، وسوف نعتمد في ذلك على أسلوب الانحدار الخطي المتعدد الذي سيوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة، والمتغير التابع.

لتوضيح أثر معوقات الادارة الجبائية الالكترونية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية سيتم تقدير واختبار نموذج الانحدار الخطي المتعدد التالي:

$$y = f(x_i) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 \varepsilon_i$$

Y = القيمة التقديرية لأثر المتغيرات المستقلة على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.

X = المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

β_0 = مستوى جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية في حالة غياب معوقات الإدارة الإلكترونية.

X₁: معوقات إدارية؛

X₂: معوقات تقنية؛

X₃: معوقات بشرية؛

X₄: معوقات مالية.

B₁: الميل الحدي لمعوقات إدارية، والذي يعني أنه كلما كانت هناك معوقات إدارية في تطبيق الادارة الإلكترونية كلما أثر ذلك على مستوى جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية بقيمة B₁.

B₂: الميل الحدي لمعوقات تقنية، والذي يعني أنه كلما كانت هناك معوقات تقنية في تطبيق الادارة الإلكترونية كلما أثر ذلك على مستوى جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية بقيمة B₂.

B₃: الميل الحدي لمعوقات بشرية، والذي يعني أنه كلما كانت هناك معوقات بشرية في تطبيق الادارة الإلكترونية كلما أثر ذلك على مستوى جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية بقيمة B₃.

B₄: الميل الحدي لمعوقات مالية، والذي يعني أنه كلما كانت هناك معوقات مالية في تطبيق الادارة الإلكترونية كلما أثر ذلك على مستوى جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية بقيمة B₄.

ε_i : الخطأ المعياري.

الجدول رقم (06): الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

خطأ قياسي في التقدير	معامل التحديد المعدل R ²	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	نموذج
0,19582	0,830	0,837	0,915	1
أ. المتغيرات المستقلة x ₁ , x ₂ , x ₃ , x ₄ ب. المتغير التابع y				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) وجود علاقة قوية بين المتغيرات المستقلة (معوقات إدارية معوقات تقنية، معوقات مالية، معوقات بشرية) والمتغير التابع (جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية)، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون الخطي (R= 0.915) ونستنتج من هذه النتيجة أنه

كلما كان هناك معوقات تواجه تطبيق الادارة الالكترونية كلما أثر ذلك على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية، كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.837$) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته 83.7% من تباين المتغير التابع، وتدل قيمة R^2 على فعالية النموذج المقترح، حيث أن المتغيرات المستقلة تؤثر على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية بنسبة 83.7% وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى بقيمة 16.3% تؤثر على الخدمات الجبائية الإلكترونية، أما معامل التحديد المصحح فقد بلغ 0.830 وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته 83% من التغير الحقيقي الحاصل في المتغير التابع، أما الخطأ فقدر بـ 0.19 فقط.

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

النموذج		مجموع المربعات	درجة الحرية	المربعات الوسطى	فيشر	مستوى الدلالة
1	تراجع	19,035	4	4,759	124,104	0,000
	المتبقي	3,719	97	0,038		
	المجموع	22,755	101			

أ: المتغير التابع y. ب: المتغيرات المستقلة: X4, X1, X2, X3.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن قيمة فيشر المحسوبة (124.104) وهي أكبر من قيمة فيشر الجدولية (2.70) عند درجة حرية 97 وهذا يدل على أن النموذج دال إحصائياً. كما بلغت قيمة (Sig=0.000) وهي أقل من 0.05 وهذا يعني أن مستويات المعنوية عالية جداً وأن النموذج الكلي صالح ويمكن الاعتماد عليه.

الجدول رقم (08): اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأثر المتغيرات المستقلة على جودة الخدمات الجبائية

النموذج	معاملات		معاملات قياسية	t	مستوى الدلالة
	B	الانحراف المعياري	Bêta		
1	المتغيرات المستقلة	0,99	0,198		0,618
	X ₁	0,292	0,047	6,163	0,000
	X ₂	0,304	0,087	3,497	0,001
	X ₃	0,268	0,050	5,328	0,000
	X ₄	0,191	0,042	4,587	0,000

أ. المتغيرات المستقلة: X₄, X₃, X₂, X₁. المتغير التابع: y

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS.

توضح بيانات الجدول رقم (08) على أن كل المتغيرات المستقلة ذات الدلالة الإحصائية ويمكن تقدير معادلة نموذج الانحدار الخطي المتعدد في الشكل التالي:

$$Y = 0.99 + 0.292X_1 + 0.304X_2 + 0.268X_3 + 0.191X_4$$

β_0 = مستوى جودة الخدمات الجبائية في حالة غياب معوقات الإدارة الجبائية الإلكترونية تساوي 0.99.

B₁: الميل الحدي لمعوقات إدارية، والذي يعني أنه كلما كانت هناك معوقات إدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية كلما أثر ذلك على مستوى جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية بقيمة 0.292.

B₂: الميل الحدي لمعوقات تقنية، والذي يعني أنه كلما كانت هناك معوقات تقنية في تطبيق الإدارة الإلكترونية كلما أثر ذلك على مستوى جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية بقيمة 0.304.

B₃: الميل الحدي لمعوقات بشرية، والذي يعني أنه كلما كانت هناك معوقات بشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية كلما أثر ذلك على مستوى جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية بقيمة 0.268.

B₄: الميل الحدي لمعوقات مالية، والذي يعني أنه كلما كانت هناك معوقات مالية في تطبيق الإدارة الإلكترونية كلما أثر ذلك على مستوى جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية بقيمة 0.191.

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

- اختبار الفرضية الأولى:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات الإدارية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.

الجدول رقم (09): الارتباط بين المعوقات الإدارية وجودة الخدمات الجبائية الإلكترونية

خطأ قياسي في التقدير	معامل التحديد المعدل R^2	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	نموذج
0,29312	0,619	0,622	0,789	1

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (المعوقات الإدارية) والمتغير التابع (جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية)، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون الخطي ($R = 0.789$)، ونستنتج من هذه النتيجة أنه كلما كان هناك معوقات إدارية تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية كلما أثر ذلك على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية. كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.622$) وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 62.2% من تباين المتغير التابع وتدل قيمة R^2 على فعالية النموذج المقترح بحيث أن المتغير المستقل يؤثر على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية بنسبة 62.2% وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى بقيمة 37.8% تؤثر على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية، أما معامل التحديد المصحح فقد بلغ 0.619 وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 61.9% من التغير الحقيقي الحاصل في المتغير التابع أما الخطأ فقدر بـ 0.29 فقط.

الجدول رقم (10): اختبار (T-test) لأثر المعوقات الإدارية على جودة الخدمات الجبائية

الإلكترونية

مستوى الدلالة	t	فيشر	درجة الحرية
0,000	12,839	164,840	1
			100
			101

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن قيمة فيشر المحسوبة (164.840) وهي أكبر من قيمة فيشر الجدولية عند درجة حرية 101 وهذا يدل على أن النموذج دال إحصائياً، كما بلغت قيمة ($\text{Sig} = 0.000$) وهي أقل من 0.05 وهذا يعني أن مستويات المعنوية عالية جداً، وأن النموذج الكلي

صالح ويمكن الاعتماد عليه. كما بلغت قيمة t المحسوبة (12.839)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية (1.995) عند درجة الحرية 101 وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة، وهي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات الادارية على جودة الخدمات الجبائية الالكترونية.

- اختبار الفرضية الثانية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات التقنية على جودة الخدمات الجبائية الالكترونية.

الجدول رقم (11): الارتباط بين المعوقات التقنية وجودة الخدمات الجبائية الإلكترونية

خطأ قياسي في التقدير	معامل التحديد المعدل R^2	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	نموذج
0,29434	0,615	0,619	0,787	2

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (المعوقات التقنية) والمتغير التابع (جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية)، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون الخطي ($R = 0.787$)، ونستنتج من هذه النتيجة أنه كلما كان هناك معوقات تقنية تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية كلما أثر ذلك على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية، كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.619$) وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 61.9% من تباين المتغير التابع وتدل قيمة R^2 على فعالية النموذج المقترح بحيث أن المتغير المستقل يؤثر على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية بنسبة 61.9% وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى بقيمة 38.1% تؤثر على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية، أما معامل التحديد المصحح فقد بلغ 0.615 وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 61.5% من التغير الحقيقي الحاصل في المتغير التابع، أما الخطأ قدر بـ 0.29 فقط.

الجدول رقم (12): اختبار (T-test) لأثر المعوقات التقنية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية

مستوى الدلالة	t	فيشر	درجة الحرية
0,000	12.753	162.639	1
			100
			101

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن قيمة فيشر المحسوبة (162.639) وهي أكبر من قيمة فيشر الجدولية عند درجة حرية 101 وهذا يدل على أن النموذج دال إحصائياً. كما بلغت قيمة (Sig=0.000) وهي أقل من 0.05 وهذا يعني أن مستويات المعنوية عالية جداً وأن النموذج الكلي صالح ويمكن الاعتماد عليه. كما بلغت قيمة t المحسوبة بلغت (12.753)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية (1.995) عند درجة الحرية 101 وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وهي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات التقنية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.

- اختبار الفرضية الثالثة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات البشرية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.

الجدول رقم (13): الارتباط بين المعوقات البشرية وجودة الخدمات الجبائية الإلكترونية

خطأ قياسي في التقدير	معامل التحديد المعدل R^2	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	نموذج
0,38077	0,356	0,363	0,602	3

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) وجود علاقة مقبولة بين المتغير المستقل (المعوقات البشرية) والمتغير التابع (جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية)، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون الخطي ($R = 0.602$) ونستنتج من هذه النتيجة أنه كلما كانت هناك معوقات بشرية تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية كلما أثر ذلك على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية، كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.363$) وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 36.3% من تباين المتغير التابع وتدل قيمة R^2 على فعالية ضعيفة للنموذج المقترح حيث أن المتغير المستقل

يؤثر على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية بنسبة 36.3% وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى بقيمة 63.7% تؤثر على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية، أما معامل التحديد المصحح فقد بلغ 0.356 وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 35.6% من التغير الحقيقي الحاصل في المتغير التابع، أما الخطأ فقدر بـ 0.38 فقط.

الجدول رقم (14): اختبار (T-test) لأثر المعوقات البشرية على جودة الخدمات الجبائية

الإلكترونية

مستوى الدلالة	t	فيشر	درجة الحرية
0,000	7.546	56.940	1
			100
			101

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن قيمة فيشر المحسوبة (56.940) وهي أكبر من قيمة فيشر الجدولية عند درجة حرية 101 وهذا يدل على أن النموذج دال إحصائياً. كما بلغت قيمة (Sig=0.000) وهي أقل من 0.05 وهذا يعني أن مستويات المعنوية عالية جداً، وأن النموذج الكلي صالح ويمكن الاعتماد عليه. كما بلغت قيمة t المحسوبة (7.546)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية (1.995) عند درجة الحرية 101 وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة، وهي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات البشرية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.

- اختبار الفرضية الرابعة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات المالية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.

الجدول رقم (15): الارتباط بين المعوقات المالية وجودة الخدمات الجبائية الإلكترونية

خطأ قياسي في التقدير	معامل التحديد المعدل R^2	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	نموذج
0,30444	0,589	0,593	0,770	4

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (المعوقات المالية) والمتغير التابع (جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية)، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون الخطي ($R = 0.770$) ونستنتج من هذه النتيجة أنه كلما كانت هناك معوقات مالية تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية كلما أثر ذلك على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية، كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.593$) وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 59.3% من تباين المتغير التابع، وتدل قيمة R^2 على فعالية النموذج المقترح حيث أن المتغير المستقل يؤثر على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية بنسبة 59.3% وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى بقيمة 40.7% تؤثر على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية، أما معامل التحديد المصحح فقد بلغ 0.589 وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 58.9% من التغير الحقيقي الحاصل في المتغير التابع، أما الخطأ فقدّر بـ 0.30 فقط.

الجدول رقم (16): اختبار (T-test) لأثر المعوقات المالية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية

مستوى الدلالة	t	فيشر	درجة الحرية
0,000	12.063	145.515	1
			100
			101

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن قيمة فيشر المحسوبة (145.515) وهي أكبر من قيمة فيشر الجدولية عند درجة حرية 101 وهذا يدل على أن النموذج دال إحصائياً. كما بلغت قيمة ($Sig = 0.000$) وهي أقل من 0.05 وهذا يعني أن مستويات المعنوية عالية جداً وأن النموذج الكلي صالح ويمكن الاعتماد عليه. كما بلغت قيمة t المحسوبة (12.063)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية (1.995) عند درجة الحرية 101 وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات المالية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.

الخاتمة:

أردنا من خلال دراستنا هذه تسليط الضوء على معوقات الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الجبائية، وللحصول على نتائج واقعية لدراستنا تم إجراء دراسة ميدانية على عينة من الإدارات الجبائية الجزائرية التي تم تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.

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

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات الإدارية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات التقنية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات البشرية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لمتغير المعوقات المالية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية.

ومن خلال هذه الدراسة يمكننا تقديم الاقتراحات التالية:

- تفعيل أقسام البحث والدراسات في مجال تكنولوجيا المعلومات على مستوى الإدارات الجبائية.
- توفير الإدارة الجبائية الجزائرية لوسائل تكنولوجية أكثر تطورًا لتحسين جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية المقدمة للمكلفين؛
- تحسين نوعية المواقع الإلكترونية التي تستخدمها الإدارة الجبائية في تقديم خدماتها؛
- توفير دورات تدريبية أكثر ملاءمة للموظفين وهذا لتبسيط الإدارة الجبائية الإلكترونية وتحسين جودة خدماتها؛
- زرع الثقة لدى المكلفين في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارات الجبائية.

قائمة المصادر والمراجع

➤ الكتب:

1. الأسناوي، جلال فاروق أحمد، 2020، الإدارة الإلكترونية، دار الجديد للنشر والتوزيع، الجزائر.
2. الزيبيدي، عبد الباسط علي جاسم، 2014، التطورات المالية الدولية الحديثة وأثرها على التشريع الضريبي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.
3. العنزي، محمد بن هلال بن فزاع الكسار، 2017، تطبيق الإدارة الإلكترونية-المفهوم-المزايا-المعوقات، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية.

4. كافي، مصطفى يوسف، 2011، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا.
5. رضوان، محمود عبد الفتاح، 2012، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر.

➤ المقالات في مجلة علمية

6. بن داود، محمد مختار ياسين، و لعشاب، مريم، إسهامات الإدارة الإلكترونية في التطوير الإداري، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد 02-العدد 05، 607-623، الجزائر.
7. وشان، أحمد، و بلعوز، بن علي، الإصلاحات الضريبية كأداة لعصرنة وتطوير الإدارة الضريبية بالإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 09-العدد 01، 67-74، الجزائر.

➤ الرسائل الجامعية

8. بن عبيد، عبد الباسط، 2019، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
9. وصيف فائزة، خير الدين، 2021، عصرنة الإدارة الجبائية كآلية لدعم فعالية الرقابة الجبائية في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر.
10. عبان، عبد القادر، 2016، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، الجزائر.