

أثر استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب

The effect of using the dimensions of the balanced scorecard on the application of the electronic tax

د. خالد يوسف أحمد حماد

أستاذ المحاسبة المساعد

جامعة الاسراء بغزة، Khaled.y.hammad@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/01/15 تاريخ القبول: 2020/05/20 تاريخ النشر: 2020/07/14

Abstract :

The study aimed to know its role in the application of the electronic tax collection system. Study the income tax case in the Gaza Strip, where the descriptive analytical approach is studied, and the study concluded the most important results, using the dimensions of the balanced scorecard with assistance in applying the electronic tax collection system in the income tax departments in The Gaza Strip, where it works to reduce costs, the most important tax in achieving social solidarity, One of the most important recommendations of the study is that the General Administration of Income Tax is permanently concerned with developing its employees as well as activating advanced systems of rewards and promotions for the growth of motivation and motivation among workers, to raise the efficiency of internal operations for tax procedures from examination and collection through reducing the time of the necessary internal procedures The process of tax calculation from the moment tax returns are received until the submission of tax clearances.

Keywords: Balanced performance card, VAT, and electronic tax

ملخص:

هدفت الدراسة الى معرفة دور ابعاد بطاقة الأداء المتوازن في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب دراسة حالة ضريبة الدخل في قطاع غزة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها، استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة حيث يعمل على تخفيض أرصدة المتأخرات الضريبية على المكلفين، ، ويساعد في تحقيق الأهداف العامة للدولة في الوصول إلى رفاهية المجتمع تساهم الضريبة من خلال الإعفاءات الضريبية في أنعاش الاقتصاد الفلسطيني تساهم الضريبة في تحقيق التكافل الاجتماعي ، ومن أهم توصيات الدراسة أن تهتم الادارة العامة لضريبة الدخل بشكل دائم بتطوير العاملين لديها وكذلك تفعيل نظم متطورة للمكافآت والترقيات لنمو الدافعية والتحفيز لدى العاملين، أن تقوم برفع كفاءة العمليات الداخلية للإجراءات الضريبية من فحص وتحصيل من خلال تخفيض زمن الإجراءات الداخلية اللازمة لعملية التحاسب الضريبي منذ لحظة استلام الاقرارات الضريبية حتى تقديم المخالصات الضريبية.

الكلمات المفتاحية: بطاقة الاداء المتوازن، الضريبة المضافة، الجباية الالكترونية

مقدمة:

أن البيئة المحيطة بالنظام المحاسبي بشكل عام والمحاسبة الإدارية بشكل خاص تشهد متغيرات سريعة ومتلاحقة تساهم في خلق بيئة تنافسية تقف أمامها الأنظمة التقليدية عاجزة عن تلبية الاحتياجات والمتطلبات الناتجة عن هذا التغير مثل رضا الممول والقدرة على تلبية احتياجاته ورضا العاملين، وبما أن الضريبة جزء مهم من احتياجات ومتطلبات الممول ولما لها من دور مهم في المجتمع إضافة إلى أنها طريقة من طرق الدولة في الحصول على الإيرادات كل ذلك أدى إلى ضرورة البحث عن أطر جديدة تخدم أساليب القياس المتطورة للجباية وذلك بحكم أن المقاييس المالية لوحدها أصبحت غير كافية ولذا كان لابد من البحث عن أساليب غير مالية لتقييم وتوجيه عمل الإدارة الضريبية لأنها تشكل أساساً مهماً في الإيرادات العامة للدولة وذلك على مستوى العالم وعلى اختلاف درجة تقدمها ورقية، على هذا الأساس لابد من السعي لإيجاد السبل والطرق الناجحة لتطوير الأداء الضريبي وطريقة التحصيل بشكل الكتروني إحدى هذه الطرق فهي أيضاً طريقة حديثة ومعاصرة حيث من خلال الحكومة الإلكترونية يتم التحول إلى الأتمتة وإنجاز المعاملات بالاعتماد بشكل أساس على نظم المعلومات والأنترنت مما تساهم في الحد من تدخل العنصر البشري وذلك أثره معروف في الحد من التلاعب المالي والإداري وتساهم أيضاً في تعظيم إيرادات الدولة.

- مشكلة الدراسة: تتمثل مشكلة البحث الرئيسية تطبيق أساليب إدارية تقليدية في جباية ضريبة الدخل وهذه الأساليب لا تلبي احتياجات البيئة المعاصرة مما يتطلب البحث عن أساليب حديثة تواكب البيئة الاقتصادية المتطورة والتي يساعد استخدامها على ترشيد تكلفة الخدمات الضريبية الإلكترونية بالإضافة إلى تقويم تلك الخدمات بصورة تحقق التوازن في الأداء ويمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤلات التالية:

1- ما أثر تطبيق مقرات ودوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة نظام جباية يمكن اعتباره مدخل لتطبيق نظام جباية ضريبة الدخل الكترونياً باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء.

2- هل تتوفر المقومات الأساسية اللازمة لتطبيق نظام جباية ضريبة الدخل الكترونياً في فروع دائرة ضريبة الدخل والأموال في قطاع غزة.

3- هل توجد صعوبات ومعوقات تحول دون تطبيق نظام جباية ضريبة الدخل الكترونياً في فروع دائرة ضريبة الدخل والأموال في قطاع غزة.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة من خلال الدور الذي تلعبه الضرائب باعتبارها أحد مصادر تمويل الإيرادات للدولة وبالتالي يجب مواكبة التطورات التي يشهدها العالم في مجال تحصيل الضرائب وتطبيق مفهوم الخدمة الضريبية الإلكترونية حيث أن تحويل هذا الأسلوب إلى واقع فعلي يمكن أن يحقق نتائج كبيرة على جميع المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية فهو من جهة، فهو أسلوباً يستجيب لتطلعات المستفيدين من أفراد ومؤسسات.

1- الأهمية البالغة التي تحظى بها ضريبة الدخل في موازنة السلطة الوطنية الفلسطينية والتي تلعب دوراً مهماً في رسم السياسة المالية للسلطة.

2- تكمن أهمية هذا الدراسة في تقويم إمكانية تطبيق نظام جباية ضريبة الدخل الكترونياً في القطاع الحكومي، وبما يلاءم طبيعة هذا النشاط والظروف الاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية، السائدة في فلسطين بشكل عام وقطاع غزة بشكل خاص.

3- الأهمية التي يحظى بها اسلون بطاقة القياس المتوازن للأداء حيث يستخدم مقاييس مالية وغير مالية تساهم في قياس مدى تطور تلك الخدمات على النحو الذي يؤدي إلى ترشيد تكلفة الخدمة وبالصورة التي تؤدي إلى تعظيم العائد والمردود الضريبي منها.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى دراسة ما أثر تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة وما هي المعوقات والصعوبات التي تحول دون نجاح تطبيقه ويندرج تحت هذا الهدف أهداف فرعية أخرى وهي: التعرف على دور أبعاد بطاقة الأداء المتوازن الخمسة في قياس وتقييم مساهمتها في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة.

فرضيات الدراسة: لتحقيق اهداف الدراسة قام الباحث باختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الاولى: استخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقويم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة.

الفرضية الثانية: يوجد أثر لاستخدام بعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقويم على تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر لاستخدام بعد العمليات الداخلية (التحاسب الضريبي) لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقويم على تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة.

الفرضية الرابعة: ما أثر استخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقويم على في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة.

الفرضية الخامسة: ما أثر استخدام البعد الاجتماعي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقويم على في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة.

متغيرات الدراسة: هذه الدراسة هدفت إلى معرفة وتوضيح العلاقة بين نوعين من متغيرات الدراسة وهما:

1- المتغير المستقل: ويتمثل بأبعاد بطاقة الاداء المتوازن الخمسة التالية:

أ- البعد المالي، بعد العملاء، ج-بعد العمليات الداخلية، د-بعد التعلم والنمو، هـ-البعد الاجتماعي

2- المتغير التابع: نظام الجباية

حدود الدراسة: تمثلت حدود الدراسة في الحدود الآتية:

1-الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على فروع ضريبة الدخل في الدوائر العاملة في حدود قطاع غزة بسبب عدم القدرة في الوصول إلى الضفة الغربية وذلك لظروف الحصار على سكان قطاع غزة.

2-الحدود الزمنية: الدراسة عام 2019م.

3-الحدود العلمية: تتمثل في دراسة مدى إمكانية تطبيق نظام جباية ضريبة الدخل إلكترونياً باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات تناولت دور بطاقة الاداء المتوازن حيث كأن الموضوع ولايزال مجالاً واسعاً للأبحاث وهناك العديد من الدراسات المحلية والعربية والاجنبية التي تناولت دور بطاقة الاداء المتوازن التي يمكن أن تفيد هذه الدراسة من الناحية المنهجية، ومن أهم تلك الدراسات التي توصل اليها الباحث ما يلي:

دراسة (العمور، 2007)، بعنوان: "ظاهرة التهرب من ضريبة الدخل-دراسة تحليلية على قطاع غزة".

تناولت الدراسة ظاهرة التهرب من ضريبة الدخل في قطاع غزة من خلال التعرف على أسباب واقترح الحلول المناسبة للتغلب عليها وكان من اهم النتائج التي توصلت اليها: يلعب عدم الاستقرار السياسي والأمني في قطاع غزة دور رئيس في زيادة التهرب الضريبي، عدم وجود سيادة كاملة للسلطة الوطنية الفلسطينية على أراضيها يزيد من ظاهرة التهرب الضريبي، عدم احترام القانون يشجع على التهرب من ضريبة الدخل، غياب الشفافية في الانفاق العام يؤدي الي زيادة التهرب الضريبي، وجود نقص كبير في الوعي الضريبي لدى المكلفين، في حال تطبيق العقوبات الواردة بالقانون يمكن الحد من ظاهرة التهرب الضريبي، وكان من اهم التوصيات: زيادة متابعة المكلفين من قبل ضريبة الدخل وحثهم على دفع ما عليهم من مستحقات، زياد التعاون بين ضريبة الدخل وبين المحاسبين ووضع اليات واضحة للتعامل بينهما، قيام دائرة ضريبة الدخل باستخدام كافة صلاحياتها القانونية الممنوحة لها، تطبيق العقوبات الواردة في قانون ضريبة الدخل في حالة ارتكاب المكلفين اعمال يجرمها القانون.

دراسة (Wiersma، 2009)، "For which purposes do managers use Balanced Scorecards?: An Empirical Study"

تناولت الدراسة بكل دقة الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه بطاقة الأداء المتوازن من خلال دراسة تطبيقية على تقديم الخدمات الإلكترونية لشركات المعلومات والاتصالات، فالدراسة اختبرت مجموعة من الفروض منها، هل يساهم تطوير العمليات الداخلية بناءً على مقترحات العميل في تطوير تقديم الخدمة على النحو الذي يؤثر على زيادة إيراداتها ويدعم الثقة لدى العميل؟ فكانت جميع الإجابات والبالغ عددها

224 إجابة تؤكد على أولوية التطوير، حتى وأن كان يحقق ارتفاعاً في التكلفة في المدى القصير إلا أنه يمكن علاجها برسميتها وعدم تحميلها على نتيجة أعمال الفترة لأنها سوف تنعكس بزيادة في الإيرادات على المدى الطويل، توصلت الدراسة إلى أهمية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن على جميع المنشآت لأنها كالمراة تعكس نتائج أعمال المنشأة أمام الغير باستخدامها للمقاييس المالية وغير المالية، فهي بطاقة رصد ناتج تعاملات المنشأة.

دراسة (نبيل، 2011)، بعنوان: "إطار مقترح لتقويم أداء الخدمات الضريبية الإلكترونية باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء". هدفت هذه الدراسة إلى: وضع إطار لتقويم أداء الخدمات الضريبية الإلكترونية باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء، ترشيد تكلفة الخدمات المقدمة للممولين إلكترونياً، زيادة عوائد الإيرادات من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة للممولين إلكترونياً، توصلت الدراسة هذه الدراسة إلى: لقد حان الوقت لكي يتم استخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء في تقويم أداء الإدارة الضريبية بصفة عامة وفي مجال تقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية بصفة خاصة، وخاصة بعد ما أثبتت الدراسة أهميتها في تقويم الأداء بهدف تعظيم العائد من وراء تكاليف تلك الخدمة، تقديم برامج تدريب تتفاعل مع البيئة الإلكترونية للإدارة الضريبية لمواجهة التنافسية العالمية والتي اوشكت على استخدام أجهزة المحمول في جميع التعاملات الحكومية، الاهتمام الدائم بتطوير العاملين بالإدارة الضريبية وتفعيل نظم متطورة للمكافآت والترقيات لنمو الدافعية والتحفيز لدى العاملين، وزيادة درجة الانتماء الوظيفي لهم على النحو الذي يتطلب قياسه بصفة دائمة وتنمية هذا الدافع بتقديم برامج سيكولوجية بالجامعات والمعاهد التعليمية وإعداد دراسات من خلال المعهد القومي للدراسات الاجتماعية.

دراسة (ديالا، 2012)، "الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة والوقوف على مدى تطبيق مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة لنظام الحكومة الإلكترونية، والتعرف على الصعوبات التي تحد من تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وطرق علاجها، إتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في مؤسسات السلطة الفلسطينية، ثم تحليل بياناتها مع العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، كان من نتائج الدراسة وجود بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الإلكترونية وعدم وجود بعضها بنسب مختلفة، أن المؤسسات الحكومية لا تتوفر لديها بنية تحتية والاستراتيجية اللازمة لبناء الحكومة الإلكترونية، أن الواقع في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة ما زال يعتمد على البيروقراطية وأن نسبة المؤسسات التي يحل المشاكل القائمة قبل أنتقالها إلكترونياً هي نسبة قليلة، من توصيات الدراسة العمل على توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الإلكترونية قوية الأركان من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات من وإلى المؤسسات الحكومية والأفراد والمجتمع بأكمله، لابد من وجود الحاسب الآلي حيث يعتبر الأساس الذي تعتمد عليه الحكومة الإلكترونية، ضرورة انتشار شبكات الأنترنت، ترشيد السياسة العامة والتشريعات.

دراسة (قاسم، 2013)، "إطار مقترح لتقييم مدى إمكانية تطبيق نظام جباية ضريبة الدخل إلكترونياً باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء-دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب -الديوانية"

هدفت هذه الدراسة إلى: تقييم أداء الإدارة الضريبية باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء، تفعيل كفاءة الإجراءات وترشيد تكلفة الخدمات المقدمة للمكلفين إلكترونياً لزيادة عوائد الإيرادات الضريبية من خلال تحسين جودة العمل الإداري وتأسيس قاعدة بيانات تناسب والتوجه الحديث للنظام الضريبي عبر بوابة الحكومة الإلكترونية، توصلت هذه الدراسة إلى: أن تسعى إدارة الضرائب إلى تبني باقة القياس المتوازن للأداء في تطوير نظام الجباية إلكترونياً، ضرورة تطوير التحاسب الضريبي إلكترونياً من خلال تخفيض الإجراءات المتبعة من خلال الإدارة الضريبية، تفعيل خدمة التخاطب المباشر إلكترونياً مع المكلفين عبر شبكة الأنترنت لما يعنيه ذلك من زيادة للحصيلة الضريبية والاختصار في الوقت والجهد.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم بطاقة الأداء المتوازن:

عرف كل من Kaplan & Norton بطاقة الأداء المتوازن: بأنه نظام يقدم مجموعة متماسكة من الأفكار والمبادئ وخارطة مسار شمولي للشركات لتتبع ترجمة الرسالة في مجموعة مترابطة لمقاييس الأداء، تساهم هذه المقاييس في إنجاز الأعمال ووضع استراتيجية الأعمال واتصال الاستراتيجية بالأعمال والمساعدة في التنسيق بين الأداء الفردي والتنظيمي ووصولاً إلى أهداف الإدارة، وبالتالي يمكن تطبيقها على الإدارة الضريبية (Pedro Simoes, Bernardo Guimaraes, 2010). وتعرف بطاقة الأداء المتوازن بأنها نظام إداري يهدف إلى مساعدة المنظمة على ترجمة رؤيتها واستراتيجياتها إلى مجموعة من الأهداف والقياسات الاستراتيجية المترابطة، وذلك من خلال الاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن، حيث لم يعد التقرير المالي يمثل الطريقة الوحيدة التي تستطيع المنظمات من خلالها تقييم أنشطتها ورسم تحركاتها المستقبلية المتوازن، ومن التعريفات السابقة يمكن تعريف بطاقة الأداء المتوازن على أنها نظام لتقويم أنشطة وأداء المؤسسة في ضوء رؤيتها واستراتيجيتها ويوازن بين المناظير الخمسة للبطاقة (المنظور المالي ومنظر العملاء ومنظور العمليات الداخلية والنمو والتعليم والمنظور الاجتماعي).

ثانياً: خصائص بطاقة الأداء المتوازن:

قدم (Robert.S. Kaplan et David.P. Norton) مقياس الأداء المتوازن كأداة متكاملة ومركبة لقياس وإدارة الأداء الاستراتيجي، انطلاقاً من تزايد الضغوط التنافسية على تنظيمات الأعمال، وكذا نتيجة لقصور النظام التقليدي لقياس الأداء من الوفاء بالمعلومات اللازمة لإدارة الأداء الاستراتيجي، ويمكن تجميع السمات الأساسية التي تميز مقياس الأداء المتوازن في مجموعة الملامح الأساسية التالية (زغلول، 2010: ص 13).

- 1- يعد مقياس الأداء المتوازن نموذج رباعي الأبعاد انطلاقاً من المنظورات الأربعة التي يقوم عليها وهي منظور الأداء المالي ومنظور العلاقات مع العملاء ومنظور عمليات التشغيل الداخلية ومنظور عمليات التعلم والنمو.
- 2- تقسم بطاقة الأداء المتوازن كل منظور إلى خمس مكونات راسية هي: الهدف الاستراتيجي الفرعي، المؤشرات، القيم المستهدفة، الخطوات الإجرائية والمبادرات، القيم الفعلية.
- 3- يقوم مقياس الأداء المتوازن على أساس مزج المؤشرات المالية بالمؤشرات غير المالية بهدف التعرف على مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية كمياً ومالياً.
- 4- يربط مقياس الأداء المتوازن مؤشرات الأداء الأساسية المالية وغير المالية الخاصة بكل منظور مع الأهداف الاستراتيجية الفرعية المستمدة أساساً من استراتيجية تنظيم الأعمال.
- 5- يتسم مقياس الأداء المتوازن بمحدودية عدد مؤشرات الأداء الأساسية، انطلاقاً من خاصية الرشد المحدود، وخاصية عدم إتاحة معلومات أكثر من الطاقة التحليلية لمتخذ القرار.
- 6- يقوم مقياس الأداء المتوازن على أساس مجموعة من الروابط الراسية السببية بين الأهداف الاستراتيجية الفرعية وبعضها البعض وبين مؤشرات الأداء الأساسية وبعضها البعض، وذلك من خلال ما يعرف بعلاقات السبب والنتيجة التي تتضمنها الخريطة الاستراتيجية.
- 7- يتطلب مقياس الأداء المتوازن توافر نظام معلومات راق وبنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات، تتيح استخدام نظم التقرير البرمجية، لتدفق المعلومات راسياً وأفقياً في الوقت المحدد.
- 8- يتطلب مقياس الأداء المتوازن وجود وحدة إدارية مستقلة في الهيكل التنظيمي، تتبع مباشرة مجلس الإدارة، وتتولى الإشراف على إدارة الأداء الاستراتيجي وربطه مع الأداء التشغيلي.

ثالثاً: أبعاد تطبيق بطاقة الاداء المتوازن:

تتكون بطاقة الاداء المتوازن من اربعة ابعاد يشكل كل بعد بطاقة منفصلة، وتحتوي كل بطاقة أهدافاً لبعدها واحد بحيث تحقق الاربعة بطاقات التوازن بين الاهداف القصيرة والطويلة الاجل وكذلك بين الاهداف المادية وبين الاهداف الخاصة بتطوير العمل (السكرارونة، 2010: ص 332).

ويعرف البعد على أنه أحد الركائز التي يقوم عليها أسلوب بطاقة الاداء المتوازن وتمثل تلك الركائز بين البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، وبعد التعلم والنمو ويحوي كل بعد على مجموعة من الاهداف التي تصب في اتجاه معين والمؤشرات والمعايير والمبادرات (المغربي: 296)، فبطاقة قياس الأداء المتوازن بثلاثة قطاعات من الأطراف ذات المصلحة بالمنظمة وهم المساهمون والعملاء والعاملين، ويجب أن تتلاءم المقاييس التي يتم اختيارها في كل جانب من هذه الجوانب مع استراتيجية المنظمة، بحيث يتم تحقيق التوازن بين الأهداف في الأجل القصير والأجل الطويل وبين المخرجات المرغوب فيها ومحركات الأداء لهذه المخرجات من خلال الأبعاد الأربعة للبطاقة (غو، 2005: ص 129).

ولبطاقة الأداء المتوازن خمسة جوانب هي بمثابة تقويم شامل استراتيجية الإدارة الضريبية أي يتطلب بناء نموذج لبطاقة الأداء المتوازن لتحديد دقيق للأهداف والمقاييس والغايات الخاصة بأبعاد البطاقة الخمسة لتحقيق أهدافها وغاياتها الاستراتيجية (البعاج، 2013: ص 270):

1- المنظور المالي (Fahrettin Okcabol، 2007): يعد المنظور المالي اهم مقاييس تقويم الأداء وتعد نتائج هذا المنظور موجهة لتحقيق الأهداف والوقوف على مستوى عوائد الإيرادات الضريبية المحصلة نقدا والمحققة لاستراتيجية الإدارة الضريبية بالعمل على تعظيم العائد من الإيرادات الضريبية مع تخفيض النفقات بالمقارنة مع السنوات السابقة. أن الأهداف للإدارة الضريبية في مرحلة تحقيق ربط الموازنة على المقاييس التقليدية أن هذا المنظور يحقق تكلفة للإيرادات الضريبية الكترونيا مقارنة بالطريقة التقليدية لكي يتم تخفيض تكلفة تقديم الخدمة الضريبية إلكترونياً وتعظيم الإيرادات.

2- منظور المكلفين: تقع اهتمامات المكلف في أربع مجالات أولهما الوقت وثانيهما النوعية والثالثة الأداء والخدمة وأخيرا التكلفة فالوقت القياسي بقياس الوقت المطلوب من قبل الإدارة الضريبية في تقديم الخدمة الضريبية للمكلف. وتقيس تشكيلة الأداء والخدمة لتلبية كافة احتياجات المكلف سواء كان شخص طبيعي او اعتباري فضلا عن قياس الوقت والنوعية والأداء والخدمة لذلك يجب أن تبقي الإدارة الضريبية حساسة لتكلفة منتجاتها بالنسبة لتكلفة المصلحة التي تقدم عبر الوسائط الإلكترونية.

3- منظور العمليات الداخلية (التحاسب الضريبي): يقصد به جميع الأنشطة والعمليات الداخلة التي تتميز بها الإدارة الضريبية وبقيم هذا المنظور درجة نجاح الإدارة الضريبية. لقد بدأت الإدارة الضريبية في العراق بتطبيق الية التقدير الذاتي اعتبرت الأصل في تقدير الدخل للمكلف ما تظهره نتائج حساباته إلا أنها لاحظت أن أسس الثقة بين الأطراف العمل الضريبي (السلطة المالية، المكلف، مراقب الحسابات).

إضافة إلى امتلاك الإدارة الضريبية الكوادر المؤهلة للقيام بفحص البيانات المالية. كما أن نظام المعلومات يساعد الإدارة الضريبية في تقييم الخدمات الضريبية الإلكترونية لتحقيق الدقة والسرعة المطلوبة.

4- منظور التعلم والنمو (البعاج، 2014: ص 271): يعد منظور التعلم والنمو المنظور الرابع في بطاقة القياس المتوازن للإداء وهو يعبر عن الأسس التي تتبناها الإدارة الضريبية لخلق النمو وتحقيق الأهداف طويلة الاجل وتطوير تقنيات الإيرادات من خلال تطوير إنتاج المعلومات عن المكلفين باستخدام الكمبيوتر لذلك. ستزيد مقاييس التحصيل الضريبية إلى عدد العاملين وإدخال المخمين في دورات علمية لتطوير قدراتهم.

5- البعد الاجتماعي: يعد الدور الاجتماعي للضرائب في قدرتها على تصحيح اثار التضخم الاجتماعية من خلال إعادة توزيع الدخل بمعنى أن الضرائب تمارس اثارها في اعاده التوزيع عن طريق تأثيرها في الدخول النقدية أو في الدخول الحقيقية، أن هذه التأثيرات لا يمكن تحديدها الا من خلال معرفة من يتحمل عبء الضريبة في النهاية، أن المساهمة في دعم المجتمع يعتبر واجب وطني على منظمات الاعمال وإن جميع ما قدمته المنظمات للمجتمع ما هو إلا جزء يسير من واجباتها اتجاه المجتمع التي ترعرت فيه. (أبو قمر، 2009: ص 48).

وفي ضوء ما سبق من ابعاد بطاقة القياس المتوازن يتبين إن لكل منشأة اهداف ورؤية استراتيجية تسعى إلى تحقيقها وحتى بتحقيق لا بد من ترجمه هذه الأهداف الي مقاييس تشمل جميع المستويات الإدارية من خلال وضع الخطوات الإجرائية تنفيذها ثم مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف للوصول إلى نتائج يمكن الحكم على مدى نجاح هذه المنظمات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وفيما يلي عرض لهذه الاستراتيجيات:

1-الاستراتيجية المالية: لتحقيق الاستراتيجية المالية تعتمد هيئة الضرائب استراتيجيتين هما:

أ-استراتيجية تحصيل الإيرادات الضريبية التي تتحقق عن طريق التوسع الأفقي في حصر المكلفين الجدد من اجل الوصول للمكلفين غير المسجلين في هيئة الضرائب وفروعها لذلك ستزداد الإيرادات الحقيقية للضرائب.

ب-استراتيجية الإنتاجية وذلك من خلال تحسين هيكل التكاليف التي تهدف الي كسب الإدارة الضريبية ميزة عن طريق خفض التكاليف التحصيل وتصبح الإدارة الضريبية بالشكل الذي يؤدي الي زيادة كفاءتها في أنجاز هذه الاستراتيجية.

2-استراتيجية المكلفين: تعامل الهيئة العامة للضرائب مع المكلفين لتقويم العلاقة معهم لزيادة عدد المكلفين وتساعد هذه الاستراتيجية الإدارة في عملية التحاسب الضريبي للمكلفين سواء كانوا اشخاص طبيعيين او معنويين كذلك تطوير كفاءة وخبرات الإدارة الضريبية باعتماد أساليب إدارية حديثة.

3-استراتيجية التحاسب الضريبي: تقوم هذه الاستراتيجية على الحلول المقترحة لتنظيم المعاملات التي تنطوي على الانتقال الالكتروني للبيانات وحصر المكلفين من خلال عمليات إدارة خدمات المكلفين التي تتضمن تعميق العلاقة مع المكلفين.

4-استراتيجية التعلم والنمو (التنمية البشرية): بعد منظور التعلم والنمو من أدوات قياس مراقبة الأداء الحالي للإدارة الضريبية سواء من خلال البرامج الإدارة الضريبية (استراتيجية التعلم) للموظفين من خلال اشراكهم في دورات تدريبية تعتبر حجر الأساس لزيادة الخبرة والمهارة التنظيمية بالشكل الذي يؤدي الي أنجاز العمليات الداخلية بفعالية وتلبية متطلبات المكلفين ومن ثم تحقيق الأهداف المالية.

5-البعد الاجتماعي: يهتم هذا البعد على أن تصبح الإدارة الضريبية عضوا جديدا في المجتمع من خلال توطيد العلاقة الحقيقية والمؤثرة مع أصحاب المصالح الخارجين (المسؤولية الاجتماعية).

من خلال الابعاد الخمسة لبطاقة الأداء المتوازن (المنظور المالي، المكلف، التحاسب الضريبي، استراتيجية التعلم والنمو، البعد الاجتماعي) داخل الإدارة الضريبية تعتبر بطاقة الأداء المتوازن منهجية رقابية استراتيجية تخدم اطارا متعددة للأبعاد لوصف وتنفيذ وإدارة الاستراتيجية في جميع وحدات الإدارة الضريبية وبعبارة اخري هي عبارة عن اداة إدارية تقدم مقياس شامل عن كيفية تقويم وحدات الإدارة الضريبية نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتحتوي هذه البطاقة عن معلومات موجزة وكافية عن مؤشرات الأداء رابعاً: تعريف الجباية للإلكترونية للضرائب:

تعريف الجباية الإلكترونية هي تلك التي تعني بفرض الضرائب على التعاملات التي تتم على شبكة الأنترنت (الأمين، ص 4)، ومن خلال هذا التعريف يمكن تعريف الجباية الإلكترونية بأنها هي عملية تحصيل الضريبة عبر الأنترنت سواء من تجارة داخلية او خارجية وفق فوانين وضوابط محددة.

خامساً: فوائد ومزايا استخدام نظام الجباية الإلكترونية للضرائب:

لقد امتدت آفاق استخدام خدمات وسائل الحاسبات الإلكترونية إلى كل المجالات المختلفة وتطوير نطاق تطبيقها حتى أصبح لديها من الإمكانيات والقدرات ما يمكن من تحليل البيانات تحليلاً دقيقاً باستخدام الاساليب الرياضية والاحصائية المتقدمة بذلك انتقلت من نطاق اجراء مجموعة من العمليات الحسابية إلى نطاق التحليل العملي المتطور واخراج المعلومات التي تساعد على تصميم السياسات البديلة واتخاذ القرارات الرشيدة، ولقد ترتب على هذا التطور أن أطلق عليه البعض بالعقول الإلكترونية اعتقاداً منهم بأنه يستطيع اتخاذ القرارات ولكن هذا الاعتقاد خطأ لأنه فقط يقدم معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ القرارات وأن الذي يتخذ القرارات هو العنصر البشري الذي كرمه الله بالعقل، وللحاسبات الإلكترونية إمكانيات كثيرة يمكن الاستفادة منها في مجال تطوير الادارة الضريبية في مصر على النحو التالي (<http://www.darelmashora.com>):

1- تساعد الوسائل الآلية والإلكترونية في اجراء العمليات الحسابية بدقة وبسرعة حيث يحتوى الحاسبات الإلكترونية على وحدة عمليات حسابية تتمكن من تنفيذ عمليات الجمع والطرح والقسمة واستخراج الجذور بسرعة فائقة، فعلى سبيل المثال يستطيع الحاسبات الإلكترونية من تنفيذ مجموعة من العمليات الحسابية التي تستغرق سنة من العمل اليدوي في عدة ثوان وتتكلف حوالى سبعين قرشا وأن استخدام تلك الوسائل في مجال الضرائب في مصر سوف يوفر للمأمور وللمدير وقتاً كبيراً ليخصصه للعمليات الفنية، وخصوصاً ونحن نعانى من مشكلة الاعمال الروتينية وضيق الوقت المتاح للعمل وكثرة المعلومات المطلوبة.

2- يحتوى الحاسبات الإلكترونية على مخزن للبيانات أو قد تكون ملحق به مركز للمعلومات، فيمكن أن يكون لكل ممول بطاقة أو شريط يتضمن البيانات والمعلومات وهذا يساعد المأمور من اضافة أي بيانات واستخراج أي معلومات في وقت قصير بدلا من استخدام نظام الملفات التقليدي هذا وبدون شك تعاني مصلحة الضرائب من مشكلة حفظ هذه الملفات وتداولها واستخراج المعلومات منها بسرعة ويسر، هذا من ناحية آخر تساعد عملية تخزين البيانات في مركز المعلومات الآلي على تحقيق مبدأ سرية البيانات الذي يعتبر من أهم مقومات العمل الضريبي.

3- تعتبر وسائل الحاسبات الإلكترونية من أهم مقومات نظم المعلومات ففي حالة وجود نظام المعلومات فرعى على مستوى المأمورية وآخر مركز على مستوى المصلحة على النحو الذي سوف نشرحه فيما بعد بالتفصيل، فأن هذا يمكن من تشغيل البيانات واخراج المعلومات آليا وهذا دور يساعد في موافاة المسؤولين بالمصلحة بالمعلومات الدقيقة في الوقت المناسب، وفي هذا الخصوص يجب أن ننوه إلى أنه ليس من الضروري تشغيل نظم المعلومات الكترونيا بل يمكن أن يكون بدورها اذا كان ذلك اقتصاديا وأن اختيار طريقة التشغيل تتوقف تماما على الظروف المحيطة بالنظام وطبيعته وأهدافه، وفي مجال يجب الاخذ في الحسبان مبدأ اقتصادية المعلومات.

4- وعلى مستوى الادارات المركزية في المصلحة، يساعد التشغيل الالكتروني للبيانات ونظام المعلومات الآلية على استخدام أساليب بحوث العمليات في تصميم السياسات الضريبية البديلة تحت ظروف مختلفة، وهذا من أهم المشاكل التي تواجه المسؤولين عن وضع التشريعات الضريبية وفي تعديل المطبق منها وفقا للظروف المختلفة المحيطة بالمصلحة.

5- بإضافة إلى الفوائد السابقة، يساعد استخدام الحاسبات الإلكترونية ونظم المعلومات الآلية في الاطمئنان إلى صحة المعلومات المستقلة إلى المسؤولين بالدولة للاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، كما يساعد أعضاء المنظمات والهيئات الدولية في الحصول على المعلومات السليمة عن قيامهم بدراسة الاوضاع المالية.

6- يعتبر الحاسبات الإلكترونية ونظم المعلومات الآلية المقومات الاساسية لتطبيق نظام الضريبة الموحدة.

الإطار العملي للبحث (الدراسة الميدانية): حيث تناول هذا الجانب الإجراءات التالية:

أولاً: منهجية البحث: يمكن اعتبار منهج البحث بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث خطاها، ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وهو الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعني بكيفية إجراء البحوث العلمية، يسعى الباحث للوصول إلى دراسة دور بطاقة الأداء المتوازن في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب- دراسة حالة على دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة وهذا يتوافق مع المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق للمشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، وحيث أن المنهج الوصفي التحليلي يتم من خلال الرجوع للوثائق المختلفة كالكتب والصحف والمجلات وغيرها من المواد التي تثبت صدقها بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف البحث، فأن الباحث ستعتمد على هذا المنهج للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضع الدراسة، كما أنه سيستخدم أسلوب اختيار العينة العشوائية، وسيستخدم الاستبانة في جمع البيانات الأولية.

ثانياً: مجتمع وعينة البحث: يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين (المحاسبين) في فروع ضريبة الدخل الموزعة على مناطق القطاع العاملين وعدد من المراجعين وأكاديميين، وتم اختيار عينة عشوائية حجمها 160 موظف، وتم توزيع الاستبانة على افراد العينة وتم استرجاع 149 استبانة، وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد 4 استبانات نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة 145 استبانة. (هذه البيانات والأرقام غير مذكورة بالملخص)

ثالثاً: أداة البحث:

القسم الأول: يتكون من القسم الأول: يتكون من المعلومات العامة لعينة الدراسة ويتكون من 9 فقرات البيانات الشخصية و3 فقرات من بيانات عن دائرة الضريبة.

القسم الثاني تتناول دور بطاقة الأداء المتوازن في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب وتم تقسيمه إلى ثمانية محاور كما يلي:

✖ المحور الاول: استخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم ويتكون من 10 فقرات.

✖ المحور الثاني: استخدام بعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم ويتكون من 11 فقرة.

✗ المحور الثالث: استخدام بعد العمليات الداخلية (التحاسب الضريبي) لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم ويتكون من 11 فقرة.

✗ المحور الرابع: استخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم ويتكون من 11 فقرة.

✗ المحور الخامس: استخدام البعد الاجتماعي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم ويتكون من 11 فقرة.

وقد كانت الإجابات على حسب مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول (1/3)

الجدول (1/3)

مقياس الاجابات

الدرجة	5	4	3	2	1
التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

المصدر: اعداد الباحث من خلال نتائج الاستبانة سنة 2019

رابعاً: تحليل صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

سيتم من خلال الجداول التالية من الجدول (2/3) ولغاية الجدول (3/3) حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 30 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له وتبين الجداول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه، وبالتالي يمكن الاعتماد على فقرات الاستبانة في تحليل اختبار فرضيات الدراسة، من خلال توزيعها على عينة الدراسة المذكورة لاحقاً.

الجدول (2/3)

المحور	البيان	عدد الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
الاول	استخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	10	6.465	0.005
الثاني	استخدام بعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	11	5.68	0.101
الثالث	استخدام بعد العمليات الداخلية (التحاسب الضريبي) لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	11	8.275	0
الرابع	استخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	11	7.016	0.029
الخامس	استخدام البعد الاجتماعي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	11	7.327	0.004

المصدر: اعداد الباحث من خلال نتائج الاستبانة سنة 2019

خامساً: تحليل بيانات الاستبيان

الجدول (4/3)

معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

المحور	عنوان المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
الاول	استخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	0.783	0.000
الثاني	استخدام بعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	0.768	0.000
الثالث	استخدام بعد العمليات الداخلية (التحاسب الضريبي) لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	0.828	0.000
الرابع	استخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	0.905	0.000
الخامس	استخدام البعد الاجتماعي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	0.896	0.000

المصدر: اعداد الباحث من خلال نتائج الاستبانة سنة 2019

صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة: جدول (21/3/3) يبين معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361.

ثبات فقرات الاستبانة Reliability: أما ثبات أداة الدراسة فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات (عساف، مرجع سابق). وقد أجرى الباحث خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1-طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient: تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل محور وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{r^2}{r+1}$ حيث r معامل الارتباط وقد بين جدول (22/3/3) يبين أن هناك معامل ثبات كبير نسبيا لجميع فقرات الاستبيان

حيث بلغ 0.8603 مما يطمئن الباحث على استخدام الاستبانة كمصدر للمعلومات وإثبات الفرضيات من خلال التحليل الاحصائي.

جدول (5/3)

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

المحور	عنوان المحور	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح
الاول	استخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	0.7895	0.8824
الثاني	استخدام بعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	0.7725	0.8717
الثالث	استخدام بعد العمليات الداخلية (التحاسب الضريبي) لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	0.7758	0.8737
الرابع	استخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	0.8015	0.8898
الخامس	استخدام البعد الاجتماعي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	0.7354	0.8475
	جميع الفقرات	0.7396	0.8603

المصدر: اعداد الباحث من خلال نتائج الاستبانة سنة 2019

2-طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد يبين الجدول (23/3/4) أن معاملات الثبات لجميع محاور الاستبانة مرتفعة حيث بلغت 0.8935 مما يطمئن الباحث على استخدام الاستبانة كمصدر للمعلومات وإثبات الفرضيات من خلال التحليل الاحصائي.

جدول (6/3)

معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الاول	استخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	10	0.9157
الثاني	استخدام بعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	11	0.8924
الثالث	استخدام بعد العمليات الداخلية (التحاسب الضريبي) لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	11	0.8957
الرابع	استخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	11	0.8475
الخامس	استخدام البعد الاجتماعي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	11	0.8607
	جميع الفقرات	86	0.8935

المصدر: اعداد الباحث من خلال نتائج الاستبانة سنة 2019

1- المعالجات الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Science وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

1- تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حسب مقياس ليكرت الخماسي، ولتحديد طول فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفقرة أي (0.8=5/4)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا وجدول (24/3/3) يوضح أطوال الفترات كما يلي:

جدول (7/3)

مقياس ليكرت الخماسي

الفترة (متوسط الفقرة)	1.80-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5.0-4.20
التقدير	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

المصدر: اعداد الباحث من خلال نتائج الاستبانة سنة 2019

2- تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة

3- المتوسط الحسابي Mean وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي (كشك، 1996) علماً بأن تفسير مدى الاستخدام أو مدى الموافقة على العبارة.

4- تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وأنخفض تشتتها بين المقياس (إذا كان الانحراف المعياري واحد صحيحاً فأعلى فيعني عدم تركيز الاستجابات وتشتتها)

أ- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة

ب- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات

ج- معادلة سبيرمان براون للثبات

د- اختبار كولومجروف-سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (Sample K-S1-)

هـ- اختبار t متوسط عينة واحدة One sample T test لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي "3"

و- تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق بين ثلاث متوسطات فأكثر

ز- اختبار شففيه للفروق المتعددة بين متوسطات العينات.

سادساً: تحليل البيانات وفرضيات الدراسة

1- اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف-سمرنوف (1-Sample K-S))

سنعرض اختبار كولمجروف-سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. ويوضح الجدول (8/3) نتائج الاختبار حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور أكبر من 0.05 ($sig. > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

جدول (8/3)

اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
الاول	استخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	10	0.886	0.412
الثاني	استخدام بعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	11	1.167	0.131
الثالث	استخدام بعد العمليات الداخلية (التحاسب الضريبي) لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	11	0.566	0.906
الرابع	استخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	11	1.255	0.086
الخامس	استخدام البعد الاجتماعي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم	11	1.348	0.053
	جميع الفقرات	54	0.595	0.870

المصدر: اعداد الباحث من خلال نتائج الاستبانة سنة 2019

تحليل فقرات وفرضيات الدراسة: تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 (أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60 % والمتوسط الحسابي أكبر من المتوسط المحايد 3)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي -1.98 (أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60 % والمتوسط الحسابي أكبر من المتوسط المحايد 3)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان القيمة الاحتمالية لها أكبر من 0.05.

ثانياً: اختبار الفرضيات

1- اختبار الفرضية الاولى: استخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول (10/3) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثالث (استخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم)

جدول (10/3)

تحليل فقرات المحور الاول (استخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب يؤدي إلى تخفيض أرصدة المتأخرات الضريبية على المكلفين.	3.92	0.712	78.34	15.512	0.000
2	تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب يؤدي إلى سرعة رد المستحقات الضريبية للمكلفين.	3.44	0.957	68.83	5.556	0.000
3	يؤدي تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب إلى الزيادة في الحصيلة الضريبية مما يساعد في زيادة الخدمات العامة المقدمة للمكلفين إلكترونياً.	4.06	0.685	81.10	18.550	0.000
4	تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب يؤدي إلى القضاء على ظاهرة الشيكات المرجعة وبدون رصيد.	4.12	0.790	82.48	17.145	0.000
5	تتناسب نسبة الإيرادات الضريبية الفعلية مع الإيرادات المعيارية في حال تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب.	3.97	0.671	79.31	17.328	0.000
6	تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب يساهم في زيادة الإيرادات الضريبية بشكل يلي السياسة الضريبية للبلاد.	4.01	0.717	80.28	17.033	0.000
7	تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب يساعد في تخفيض تكلفة التحصيل من خلال تقليل عدد الكوادر البشرية.	4.08	0.746	81.52	17.363	0.000
8	تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب يساعد في معالجة مشاكل التهرب الضريبي في قطاع غزة.	3.97	0.758	79.31	15.330	0.000
9	يؤدي تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب إلى استغلال الموارد المادية والبشرية بشكل يساهم في تطوير الأداء المالي والإداري.	4.09	0.706	81.79	18.578	0.000
10	يؤدي تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب إلى وجود آليات رقابة مالية تساهم في اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة.	4.06	0.797	81.10	15.935	0.000
	جميع الفقرات	3.97	0.413	79.41	28.303	0.000

المصدر: اعداد الباحث من خلال نتائج الاستبانة سنة 2019

النتيجة: قبول الفرضية الاولى القائلة (استخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة).

التعليق والتفسير للنتيجة السابقة: وهنا يرى الباحث بعد استخدام اختبار t (قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "144" تساوي 1.98)، للعينة والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الاول (استخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة) حيث تبين من الجدول (10/3) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة والوزن النسبي يساوي 3.97% مما يدل على أن استخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. وهذا يدل على أن استخدام البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة حيث يعمل على تخفيض أرصدة المتأخرات الضريبية على المكلفين، ويؤدي إلى سرعة رد المستحقات الضريبية للمكلفين، ويؤدي إلى الزيادة في الحصيلة الضريبية مما يساعد في زيادة الخدمات العامة المقدمة للمكلفين إلكترونياً، ويساعد في معالجة مشاكل التهرب الضريبي في قطاع غزة، ويؤدي إلى وجود آليات رقابة مالية تساهم في اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة.

2- اختبار الفرضية الثانية: استخدام بعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول (11/3) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثاني (استخدام بعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم)

جدول (11/3)

تحليل فقرات الرابع (استخدام بعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	يوجد مستوى مقبول من رضا المكلفين عن الخدمات الضريبية المقدمة لهم.	3.33	1.048	66.62	3.804	0.000
2	يساعد تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في تقليل إجراءات التحاسب الضريبي.	3.72	0.770	74.34	11.215	0.000
3	يؤدي تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب إلى تسهيل وتسريع وتيرة تقديم الإقرار الضريبي.	3.77	0.773	75.31	11.926	0.000
4	يؤدي تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب إلى تقليل تكلفة تحصيل الإيرادات الضريبية وبالتالي سوف يقل العبء الضريبي للمكلف.	3.72	0.901	74.48	9.675	0.000
5	يساعد تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب يساعد في حل مشكلات المكلفين ومعالجتها في الوقت المناسب.	3.74	0.780	74.90	11.502	0.000
6	يؤدي تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب إلى التطور المستمر في تقديم الخدمات الضريبية.	3.79	0.709	75.72	13.354	0.000
7	يؤدي تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب إلى زيادة درجة الاهتمام بالمكلف ورعاية مصالحه.	3.72	0.777	74.48	11.221	0.000

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
8	يؤدي تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب إلى خلق ثقافة الالتزام الطوعي لدى المكلفين.	3.83	0.892	76.55	11.166	0.000
9	يساعد تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في إظهار العملاء غير الملتزمين بالسداد أولاً بأول.	4.14	0.745	82.90	18.500	0.000
10	تأخذ الإدارة العامة بشكاوى العملاء بعين الاعتبار ويتم معالجة الخلل في وقت مناسب.	3.77	0.717	75.31	12.857	0.000
11	يؤدي تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب إلى حصر المكلفين في قاعدة بيانات شاملة مما يساعد على الحد من ظاهرة المكلفين غير المسجلين.	3.81	0.773	76.28	12.682	0.000
	جميع الفقرات	3.76	0.549	75.17	16.644	0.000

المصدر: اعداد الباحث من خلال نتائج الاستبانة سنة 2019

النتيجة: قبول الفرضية الثانية القائلة (استخدام بعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة).

التعليق والتفسير للنتيجة السابقة: وهنا يرى الباحث بعد استخدام اختبار t (قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "144" تساوي 1.98)، للعينة والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثاني (استخدام بعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة) حيث تبين من الجدول (12/3) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة والوزن النسبي يساوي 3.76% مما يدل على أن استخدام بعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. وهذا يدل على أن استخدام بعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة، حيث أنه يؤدي يساعد تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في تقليل إجراءات التحاسب الضريبي.

3- اختبار الفرضية الثالثة: استخدام بعد العمليات الداخلية (التحاسب الضريبي) لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول (12/3) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثالث (استخدام بعد العمليات الداخلية (التحاسب الضريبي) لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم)

جدول (12/3)

تحليل فقرات المحور الثالث (استخدام بعد العمليات الداخلية (التحاسب الضريبي) لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	تعمل إجراءات التحاسب الضريبي إلكترونياً على سرعة إنجاز المعاملات بشكل أسرع من الطريقة التقليدية.	4.35	0.559	87.03	29.097	0.000
2	يساعد تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في التخطيط السليم لعمليات التحاسب الضريبي.	4.10	0.616	81.93	21.434	0.000
3	يساعد تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في التقليل من السجلات والدفاتر المستخدمة في عملية التحاسب الضريبي.	4.17	0.670	83.45	21.063	0.000
4	إجراءات التحاسب الضريبي في نظام الجباية الإلكترونية للضرائب تتسم بالسهولة والدقة.	4.13	0.738	82.62	18.445	0.000
5	سهولة إجراءات التحاسب الضريبي في نظام الجباية الإلكترونية للضرائب تؤدي إلى توفير الخدمة للمكلف في الوقت المناسب.	4.10	0.621	82.07	21.413	0.000
6	استخدام الأنترنت في عملية التحاسب الضريبي يقلل من النفقات ويزيد من الإيرادات.	3.93	0.714	78.62	15.713	0.000
7	تستخدم الدوائر الضريبية دليلاً إلكترونياً يتيح سلامة في الإجراءات بما يسهل عملية التحاسب الضريبي.	3.94	0.747	78.76	15.111	0.000
8	يؤدي تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب إلى التطوير الدائم لنظم التحاسب الضريبي.	3.99	0.745	79.72	15.935	0.000
9	يؤدي تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب إلى التخلص من الاختلافات والتباين في الآراء بين مأموري الضرائب (التقدير الجزافي).	4.07	0.684	81.38	18.827	0.000
10	إجراءات التحاسب الضريبي في نظام الجباية الإلكترونية تحد من ظاهرة العلاقات الشخصية بين مأموري الضرائب والمكلفين أو مكاتب المحاسبة.	3.99	0.750	79.86	15.945	0.000
11	يؤدي تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب إلى التخلص من ظاهرة فقد الأوراق في عملية التحاسب الضريبي.	4.25	0.629	84.97	23.878	0.000
	جميع الفقرات	4.09	0.431	81.86	30.521	0.000

المصدر: اعداد الباحث من خلال نتائج الاستبانة سنة 2019

النتيجة: قبول الفرضية الثالثة القائلة (استخدام بعد العمليات الداخلية (التحاسب الضريبي) لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة).

التعليق والتفسير للنتيجة السابقة: وهنا يرى الباحث بعد استخدام اختبار t (قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "144" تساوي 1.98)، للعينة والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الخامس (استخدام بعد العمليات الداخلية (التحاسب الضريبي) لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة) حيث تبين من الجدول (12/3) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة والوزن النسبي يساوي 4.09% مما يدل على أن استخدام بعد العمليات الداخلية (التحاسب الضريبي) لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، حيث أن نظام الجباية الإلكترونية للضرائب يعمل على الضريبي الكترونياً على سرعة أنجاز المعاملات بشكل أسرع من الطريقة التقليدية، وإجراءات التحاسب الضريبي في نظام الجباية الإلكترونية تحد من ظاهرة العلاقات الشخصية بين مأموري الضرائب والمكلفين أو مكاتب المحاسبة، وتطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب إلى التخلص من الاختلافات والتباين في الآراء بين مأموري الضرائب (التقدير الجزافي)، ويؤدي إلى التخلص من ظاهرة فقد الأوراق في عملية التحاسب الضريبي.

4- اختبار الفرضية الرابع: استخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة عند مستوى دلالة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول (13/3) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الرابع (استخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم)

جدول (13/3)

تحليل فقرات المحور الرابع (استخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	تأهيل موظفي دوائر ضريبة الدخل من خلال دورات تعليمية لتطوير قدراتهم في التحاسب الإلكتروني يعتبر أمراً مهماً لدى الإدارة العامة لضريبة الدخل.	3.98	0.837	79.59	14.085	0.000
2	تحرص الإدارة العامة لضريبة الدخل على تطوير مهارات الإبداع والابتكار لدى الموظفين في حل المشكلات.	3.46	0.754	69.10	7.265	0.000
3	تقدم الإدارة العامة لضريبة الدخل برامج تدريبية كافية وملئمة للموظفين عن تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب.	3.52	0.755	70.48	8.355	0.000
4	تهتم الإدارة العامة لضريبة الدخل بتقديم المعلومات الحديثة الخاصة بالمهنة لموظفي الدوائر والمتعاملين معها في المجتمع عن طريق عقد ندوات وورشات عمل.	3.40	0.776	68.00	6.204	0.000
5	تحرص الإدارة العامة لضريبة الدخل على تطوير	3.63	0.781	72.55	9.673	0.000

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
	الكفاءة العلمية والمهنية لدى العاملين فيها.					
6	تحرص الإدارة العامة لضريبة الدخل على تطوير أنظمتها وإجراءاتها التنظيمية بشكل دائم.	3.53	0.773	70.62	8.269	0.000
7	تحرص الإدارة العامة لضريبة الدخل على الاحتفاظ بالموظفين ذوي الالتزام العالي وتهتم بهم وتحفزهم.	3.54	0.897	70.90	7.311	0.000
8	تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب يساعد في تطوير نظم الترفقيات والمكافئات بحيث يصبح بشكل أكثر فعالية.	3.59	0.863	71.72	8.182	0.000
9	تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب يزيد من معدلات الأنفاق على برامج التدريب والتعليم المستمر.	3.81	0.850	76.28	11.532	0.000
10	تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب يخفض من فجوة التوقعات لدى الموظفين عن حقيقة إيرادات المكلفين.	3.93	0.684	78.62	16.398	0.000
11	تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب يزيد من مؤشر الرضا التام لدى الموظف.	4.02	0.682	80.41	18.027	0.000
	جميع الفقرات	3.67	0.481	73.48	16.860	0.000

المصدر: اعداد الباحث من خلال نتائج الاستبانة سنة 2019

النتيجة: قبول الفرضية الرابع القائلة (استخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة).

التعليق والتفسير للنتيجة السابقة: وهنا يرى الباحث بعد استخدام اختبار t (قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "144" تساوي 1.98)، للعينة والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثالث (استخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة) حيث تبين من الجدول (13/3) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة والوزن النسبي يساوي 3.67% مما يدل على استخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. وهذا يدل على استخدام بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة لاسيما تأهيل موظفي دوائر ضريبة الدخل من خلال دورات تعليمية لتطوير قدراتهم في التحاسب الإلكتروني يعتبر أمراً مهماً لدى الإدارة العامة لضريبة الدخل.

5- اختبار الفرضية الخامس: استخدام البعد الاجتماعي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول (14/3) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور السابع (استخدام البعد الاجتماعي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم)

جدول (14/3)

تحليل فقرات المحور السادس (استخدام البعد الاجتماعي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	يعد تحقيق أهداف الضريبة تحقيقاً للأهداف العامة للدولة في الوصول إلى رفاهية المجتمع.	4.07	0.969	81.38	13.279	0.000
2	تساهم الضريبة في بناء المجتمع الفلسطيني عن طريق دعم مشاريع البنية التحتية.	3.81	1.080	76.28	9.073	0.000
3	تساهم الضريبة من خلال الإعفاءات الضريبية في أنعاش الاقتصاد الفلسطيني.	3.71	0.920	74.21	9.299	0.000
4	تساهم الضريبة في تحقيق التكافل الاجتماعي من خلال إعادة توزيع الدخل القومي لصالح الفقراء.	3.81	1.000	76.28	9.800	0.000
5	تساهم الضريبة في تشجيع الأنشطة الاجتماعية من خلال تقديم إعفاءات ضريبية على الهيئات التي تقدم خدمات اجتماعية.	4.01	0.943	80.28	12.950	0.000
6	تساهم الضريبة في الحد من الأنشطة غير المرغوب فيها وذلك بفرض ضرائب عالية عليها.	3.97	0.811	79.31	14.327	0.000
7	تساهم الضريبة في حماية المنتج المحلي من خلال فرض الضرائب على البضائع المستوردة.	4.01	0.870	80.14	13.936	0.000
8	تعتبر الضريبة أداة من أدوات الدولة لأغراض حماية البيئة ومكافحة تلوثها.	3.82	0.940	76.41	10.509	0.000
9	تتخذ دوائر ضريبة الدخل إجراءات تتضمن دليل أخلاقيات وتلزم جميع الموظفين به.	3.90	0.831	77.93	12.991	0.000
10	تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب يزيد من درجة الالتزام بسلوكيات وآداب المهنة لدى مأموري الضرائب.	4.00	0.782	80.00	15.404	0.000
11	تقدم الإدارة العامة لضريبة الدخل المعلومات اللازمة لأغراض البحث العلمي لطلبة الدراسات العليا.	3.99	0.773	79.72	15.369	0.000
	جميع الفقرات	3.92	0.598	78.36	18.489	0.000

المصدر: اعداد الباحث من خلال نتائج الاستبانة سنة 2019

النتيجة: قبول الفرضية الخامسة (استخدام البعد الاجتماعي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة).

التعليق والتفسير للنتيجة السابقة: وهنا يرى الباحث بعد استخدام اختبار t (قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية

144" تساوي 1.98)، للعينه والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثالث (استخدام البعد الاجتماعي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة) حيث تبين من الجدول (14/3) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة والوزن النسبي يساوي 3.97% مما يدل على استخدام البعد الاجتماعي لبطاقة الأداء المتوازن كأداة للقياس والتقييم يساهم في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في دوائر ضريبة الدخل في قطاع غزة لاسيما يعد تحقيق أهداف الضريبة وتحقيقاً للأهداف العامة للدولة في الوصول إلى رفاهية المجتمع تساهم الضريبة من خلال الإعفاءات الضريبية في أنعاش الاقتصاد الفلسطيني تساهم الضريبة في تحقيق التكافل الاجتماعي من خلال إعادة توزيع الدخل القومي لصالح الفقراء تساهم الضريبة في تشجيع الأنشطة الاجتماعية .

أولاً: النتائج:

بعد عرض الإطار النظري لأثر استخدام ابعاد بطاقة الأداء المتوازن في تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب، وأجراء الدراسة الميدانية توصل الباحث الى النتائج التالية:

- 1- يساعد تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب في تطوير نظم الترقيات والمكافئات بحيث يصبح بشكل أكثر فعالية، يخفض من فجوة التوقعات لدى الموظفين عن حقيقة إيرادات المكلفين.
- 2- يزيد تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب من مؤشر الرضا التام لدى الموظف، ويخفض من فجوة التوقعات لدى الموظفين عن حقيقة إيرادات المكلفين.
- 3- يعتبر تحقيق أهداف الضريبة تحقيقاً للأهداف العامة للدولة في الوصول إلى رفاهية المجتمع تساهم الضريبة من خلال الإعفاءات الضريبية في إنعاش الاقتصاد الفلسطيني.
- 4- تساهم الضريبة في تحقيق التكافل الاجتماعي من خلال إعادة توزيع الدخل القومي لصالح الفقراء وتساهم الضريبة في تشجيع الأنشطة الاجتماعية من خلال تقديم إعفاءات ضريبية على الهيئات التي تقدم خدمات اجتماعية.
- 5- تقدم الإدارة العامة لضريبة الدخل المعلومات اللازمة لأغراض البحث العلمي لطلبة الدراسات العليا.
- 6- تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب يزيد من درجة الالتزام بسلوكيات وآداب المهنة لدى مأموري الضرائب تساهم الضريبة في حماية المنتج المحلي من خلال فرض الضرائب على البضائع المستوردة.

-7

ثانياً: التوصيات:

في ضوء ما ذكر من نتائج يقترح الباحث مجموعة من التوصيات التي يرى انها ضرورية وهامة على أمل الاستفادة الدائرة العامة لضريبة الدخل في قطاع غزة وكذلك الباحثين والمتخصصين في هذا المجال منها وهي:

- 1- ضرورة التنسيق بين السلطات التشريعية والتنفيذية لوضع القوانين والتعليمات الاجراءات وتفعيل نظم المتابعة وبرامج الارشاد الضريبي، لأنها أحد الادوات التي تقلل حالات التهرب الضريبي وعدم التزام المكلفين بالقانون الضريبي.
- 2- ان تقوم الادارة العامة لضريبة الدخل برفع كفاءة العمليات الداخلية للإجراءات الضريبية من فحص وتحصيل من خلال تخفيض زمن الاجراءات الداخلية اللازمة لعملية التحاسب الضريبي منذ لحظة استلام الاقرارات الضريبية حتى تقديم المخالصات الضريبية
- 3- ان تقوم الادارة العامة لضريبة الدخل اصدار الميثاق المهني لمأمور الضرائب ووثيقة الدفاع عن حقوق الممول للعمل على وجود مرجعية يمكن الاهتداء اليها في حالة نشوب خلافات واعتماد مكاتب محددة للتدقيق.
- 4- ان يتم استقطاب الكوادر الفنية والخبرات المؤهلة القادرة على تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب بشكل فاعل في دوائر الإدارة العامة لضريبة الدخل في قطاع غزة.
- 5- ينبغي قيام الإدارة العامة لضريبة الدخل بتذليل الصعوبات التي من الممكن ان تواجه تطبيق نظام الجباية الإلكترونية للضرائب من خلال تعزيز المعرفة لأهمية النظام ووضع برامج تعليمية وندوات علمية.

6- اجراء المزيد من البحوث والدراسات حول تحصيل الضرائب في قطاع غزة والعمل على تطوير طرق التحصيل باعتبار ان الضرائب من الموارد الهامة للقطاع في ظل الحصار الاسرائيلي.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- بلال السكارونة، التخطيط الاستراتيجي، (عمان: دار المسيرة، 2010).

- ديابا جميل محمد الرزي، "الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، كلية التجارة، المجلد العشرون، غزة (العدد الأول، 2012).

- جودة عبد الرؤوف محمد زغلول، استخدام مقياس الأداء المتوازن في بناء نموذج قياس رباعي المسارات لإدارة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للأصول الفكرية، بحث مقدم إلى برنامج الندوة الثانية عشرة لسبل تطوير المحاسبة في المملكة العربية السعودية، مهنة المحاسبة في المملكة العربية السعودية وتحديات القرن الحادي والعشرين، 19-08 مايو، 2010 (السعودية، برنامج الندوة الثانية عشرة، 2010).

- حسن حسين شحادة، <http://www.daerlmashora.com>

- سالم العمور، "ظاهرة التهرب من ضريبة الدخل-دراسة تحليلية على قطاع غزة"، (رسالة ماجستير في المحاسبة غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2007).

- صالح حمد العساف، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية في العلوم السلوكية، (الرياض: مكتبة العبيكان، 1995).

- عاطف كمال علاونة، شرعية الضرائب في الأراضي الفلسطينية المحتلة، (رام الله، 1992).

- عبد المجيد المغربي ورمضان غريبة، "التخطيط الاستراتيجي بقياس الاداء المتوازن"، (المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2006).

- غادة غوث، أهمية استخدام مقاييس الأداء غير المالية لزيادة فعالية دور المحاسبة الإدارية في ظل بيئة التصنيع الحديثة، دراسة ميدانية على المنشآت الصناعية في مدينة جدة"، (رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية، 2005).

- قاسم محمد عبد الله البعاج، إطار مقترح لتقييم مدى إمكانية تطبيق نظام جباية ضريبة الدخل إلكترونياً باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء-دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب -الدبوانية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد (العدد الخامس والثلاثون، 2013).

- كماسي محمد الأمين، دادن عبد الغني، "معوقات الجباية في ظل التعاملات الرقمية والنقود الالكترونية"، (جامعة ورقلة، دون سنة نشر).

- محمد بهجت كشك، مبادئ الإحصاء واستخداماتها في مجالات الخدمة الاجتماعية، (الإسكندرية: دار الطباعة الحرة، 1996).

- محمد احمد محمد ابو قمر، "تقويم اداء بنك فلسطين المحدود باستخدام بطاقة قياس الاداء المتوازن"، (رسالة ماجستير المحاسبة غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2009).

- نبيل عبد الرؤوف إبراهيم، "إطار مقترح لتقويم أداء الخدمات الضريبية الالكترونية باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء"، دراسة ميدانية، جمهورية مصر العربية، مجلة الشروق للعلوم التجارية، (العدد الخامس، 2011).

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

-Bernardo Guimaraes، Pedro Simoes، and Rui Cunha Marques، "Does performance evaluation help public managers? A Balanced Scorecard approach in urban waste services"، *Journal of Environmental Management*. Vol 91، (Issue 12، December 2010).

-Fahrettin Okcabol. "corporate and government accountability for ststainable environments the balanced scorecard approach " advances in public interest accounting volume، 2007.

- Kaplan , R.S. & Norton , D.P., The Balanced Scorecard — Measures that Drive Performance, Harvard Business Review, (Jan- Feb , 1992).
- Wireman.، For which purposes do managers use Balanced Scorecards?: An Empirical Study” *Management Accounting Research*,vol 20، No. 4، (2009).