

استجابة المكلفين بضريبة الدخل للخدمات الضريبية في الحكومة الإلكترونية الأردنية وفقا لنموذج قبول التكنولوجيا

قدري سليمان الشكري
جامعة عجلون الوطنية

علي عبدالله الزعي
جامعة عجلون الوطنية

خالد محمد الذيابات
جامعة عجلون الوطنية

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على استجابة المكلفين بضريبة الدخل للخدمات الضريبية التي تتضمنها الحكومة الإلكترونية الأردنية وفقا لنموذج تقبل التكنولوجيا، وذلك من خلال أربعة جوانب وهي: الفائدة المتوقعة والموقف من تبني الاستخدام وسهولة الاستخدام والنية السلوكية للاستخدام. وذلك من خلال دراسة ميدانية تمت على عينة مكونة من (292) مكلف بضريبة الدخل دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في محافظة إربد. استخدمت الدراسة التكرارات والمتوسط الحسابي من أجل وصف عينة الدراسة، والارتباط الخطي من أجل اختبار فرضياتها. وقد بينت نتائج الدراسة وجود علاقات طردية بين الفائدة المتوقعة والموقف من تبني الاستخدام، وبين سهولة الاستخدام المتوقعة والموقف من تبني الاستخدام، وبين سهولة الاستخدام المتوقعة والفائدة المتوقعة، وبين الفائدة المتوقعة والنية السلوكية للاستخدام، وعدم وجود علاقة بين الموقف من الاستخدام والنية السلوكية للاستخدام. ومن أهم ما أوصت به الدراسة هو ضرورة تفعيل الدور الإعلامي للتوعية بالخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية الأردنية؛ وإجراء مزيد من الدراسات في مجال الحكومة الإلكترونية.

الكلمات المفتاح: الحكومة الإلكترونية، نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، ضريبة الدخل، المكلف الضريبي.

Abstract:

The study aimed at identifying the factors influencing the response of taxpayers to the tax services provided by the Jordanian e-government according to the acceptance model of technology, through four aspects: the expected benefit and the position of adoption of the use, ease of use and behavioral intent of use. Through a field study conducted on a sample of (292) income tax department income and sales tax department in the province of Irbid.

Frequency and mean arithmetic were used to describe the sample of the study, and the linear correlation to test the hypotheses of the study. The results of the study

showed that there are positive relationships between the expected benefit and the position of adoption of the use, the expected ease of use and the position of adoption of the use, the expected ease of use and the expected benefit, the expected benefit and the behavioral intent of the use, The most important recommendation of the study is the need to activate the role of media to raise awareness of the services provided by the Jordanian e-government; and to conduct further studies in the field of e-government.

Key words: e-government, technology acceptance model (TAM), income tax, taxpayer.

1. مقدمة

نتيجة للمتغيرات العالمية المتلاحقة والتطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات أصبحت الحاجة ملحة إلى تحديث أساليب الإدارة الحكومية بشكل ينعكس على المواطنين بصورة إيجابية ويحسن من الخدمات التي تقدم إليهم، ويزيد من فاعلية الانجاز العام لمؤسسات الدولة، ويساعد في تحقيق الاستغلال الأمثل لمواردها من خلال تفعيل الرقابة وتقليل الهدر، وكذلك المحافظة على الوقت الذي يعد من أهم الموارد على الصعيدين الفردي والجماعي (القدوة، 2010). وقد بات استغلال الحكومات للتطور التكنولوجي والاستفادة منه من أجل تنفيذ مختلف أنشطتها ضرورة ملحة في الوقت الراهن، وذلك لما لهذه التكنولوجيا من دور في إنجاز الأعمال بصورة منظمة ودون تكاليف إضافية أو أوقات مهدورة؛ لذا فقد بات استخدام ما يعرف بالحكومة الإلكترونية واحدة من الدعائم الأساسية والضرورية التي تسهم في دفع الدولة نحو تحقيق أهدافها بكفاءة (الدباس، 2009).

ظهر مصطلح الحكومة الإلكترونية ليعبر عن أسلوب عمل حكومي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تقديم الخدمات؛ أي أن الحكومة الإلكترونية تهدف إلى توفير الخدمات من مبدأ استخدام تكنولوجيا المعلومات بطريقة الخدمات الذاتية، وهذا ما يمنح فرص متكافئة للجميع للاستفادة من المعلومات وإجراء المعاملات الحكومية بيسر وسهولة، كما أنه يسمح بفتح مجالات واسعة لتوفير الخدمات بطرق مناسبة جداً مما يوفر الجهد والمال ويحقق ثقة المستخدم بفاعلية هذا التوجه. وحتى يمكن تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية لا بد من وجود إرادة حقيقية من قبل الدولة وذلك لأن أتمتة الإجراءات يتطلب بنية تحتية وتكنولوجية، وهذا يحتاج إلى موارد بشرية كافية لتحقيقه (المهتدي، 2011).

اجتازت الحكومة الإلكترونية الأردنية من خلال موقعها الإلكتروني خطوات متقدمة إلى الأمام حيث أصبح الموقع يضم مختلف المؤسسات العامة الأردنية والذي أخذت إدارته على عاتقها مسؤولية تحقيق كفاءة في التشغيل وشفافية في الأداء والتخلص من الروتين وتقديم الخدمات بدقة أكثر وبأقل تكلفة ووقت ممكنة (ابو شنب، 2012). وتعد دائرة ضريبة الدخل والمبيعات إحدى أهم الدوائر التي انضمت إلى الحكومة الإلكترونية لتقديم خدماتها إلكترونياً إلى

عموم المكلفين ضريبيا في مختلف مناطقهم بحيث يسهل الرجوع إلى بياناتهم ومتابعة معاملاتهم من أي منطقة جغرافية في الأردن.

لقد قطعت الحكومة الالكترونية الأردنية عموما ودائرة ضريبة الدخل والمبيعات خصوصا مسافة جيدة إلى الأمام في طريقها إلى أتمتة معاملاتها المختلفة، خدمة منها للمواطنين وتسهلا عليهم، متحملة بذلك تكاليف مالية ضخمة وجهود بشرية كبيرة وعدة سنوات من العمل والجهد؛ ولكنها لم تتعرف بعد على مواقف المستفيدين من هذه التكنولوجيا واعتمادهم عليها؛ ويستخدم نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) Technology Acceptance Model من أجل تحقيق هذه الغاية، وذلك لأن عدم استفادة المستخدمين من تكنولوجيا المعلومات يمثل عائقا أمام نجاح استخدام وتطبيق النظام. وعليه فقد جاءت هذه الدراسة لتتساءل حول مدى تقبل المكلفين بضريبة الدخل للخدمات التكنولوجية التي تقدمها الحكومة الالكترونية الأردنية.

2. مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

لضمان تطوير الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية عموما ودائرة ضريبة الدخل خصوصا كان لا بد من التعرف على رأي المستفيدين من هذه الخدمات ومدى قبولهم لها، واعتمادا على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) يمكن إثارة التساؤلات الآتية:

- 1) هل توجد علاقة بين الفائدة المتوقعة لخدمات ضريبة الدخل مع الموقف من تبني استخدام خدمات الضريبة في الحكومة الإلكترونية الأردنية؟
- 2) هل توجد علاقة بين سهولة الاستخدام المتوقعة لخدمات ضريبة الدخل مع الموقف من تبني استخدام خدمات الضريبة في الحكومة الإلكترونية الأردنية؟
- 3) هل توجد علاقة بين سهولة الاستخدام المتوقعة لخدمات ضريبة الدخل مع الفائدة المتوقعة لخدمات الضريبة في الحكومة الإلكترونية الأردنية؟
- 4) هل توجد علاقة بين الفائدة المتوقعة لخدمات ضريبة الدخل والنية السلوكية لاستخدام خدمات الضريبة في الحكومة الإلكترونية الأردنية؟
- 5) هل توجد علاقة بين الموقف من تبني استخدام خدمات ضريبة الدخل والنية السلوكية لاستخدام خدمات الضريبة في الحكومة الإلكترونية الأردنية؟

3. أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من كونها تعد استكمالا للعديد من الدراسات التي استخدمت نموذج قبول التكنولوجيا من قبل مستخدمي الحكومات الالكترونية وذلك من خلال تناولها لفئة المكلفين بضريبة الدخل في الأردن للتعرف على

مدى الاستفادة من تكنولوجيا الحكومة الالكترونية المطورة وهذا ما قد يمثل إضافة علمية في هذا الجانب؛ كما وتعد هذه الدراسة مهمة أيضا للمكلفين بالضريبة من أجل لفت نظرهم إلى أهمية زيادة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية؛ وكذلك أهمية نتائج الدراسة للحكومة أو الدولة كونها تمثل تغذية راجعه لها حول درجة الاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية للمواطنين.

4. الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات موضوع الحكومات الالكترونية وتقبلها من قبل المستخدمين المستهدفين لها، ويمكن تصنيف هذه الدراسات إلى مجموعتين وهما دراسات أجريت على المستوى المحلي الأردني ومجموعة أخرى على المستوى الخارجي وذلك كما يلي:

أ. دراسات تتعلق بالحكومة الالكترونية الأردنية وقبولها من قبل المستخدمين، وهي

دراسة (العلاونة وآخرون، 2013) والتي هدفت إلى قياس درجة رضا المستخدمين عن خدمات الحكومة الإلكترونية الأردنية، وذلك من خلال دراسة ميدانية على عينة من المواطنين، وتشير نتائج الدراسة إلى فائدة وأهمية الكشف عن الدوافع الرئيسية للرضا الإلكتروني من أجل توفير التغذية المرتدة التي من شأنها تمكين إنشاء بوابات الحكومة الإلكترونية التي تتوافق مع احتياجات المواطنين والرغبات والتوقعات، والتي أيضا توفر رؤى لكل من الممارسين وصانعي السياسات الحكومية لتعزيز بوابات الحكومة الإلكترونية عن طريق التركيز على مجموعة من الجوانب الفنية والسلوكية والإدارية، والتحفيز.

دراسة (الذنيبات وآخرون، 2014) والتي تناولت قبول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في الأردن من قبل عينة من المواطنين، وقد بينت نتائج الدراسة أنه وعلى الرغم من وجود وعي مرتفع بالخدمات الحكومية الإلكترونية، إلا أن عددا قليلا فقط من المواطنين يستفيدون فعلا من هذه الخدمات الحكومية. ويقر المواطنون بأن الخدمات الحكومية الإلكترونية مفيدة وسهلة الاستخدام ومريحة.

دراسة (أبو شنب، 2017) والتي اهتمت بالتعرف على إلمام وتصورات الأردنيين حول الحكومة الإلكترونية من خلال دراسة ميدانية احتوت على مجموعة من المفاهيم ذات الصلة بالحكومة الإلكترونية للتعرف على مدى إدراك المستجيبين لها وللتعرف على سهولة الاستخدام المتصورة، والخصوصية، والأمن، والثقة في الحكومة الإلكترونية. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستويات عالية من الوعي فيما يتعلق بتوفير الخدمات والوقت والمكان وضرورة المعلومات المطلوبة. ووجود إلمام بالحكومة الإلكترونية بدرجة كبيرة، وأن الفائدة والخصوصية المتصورة والضمان الأمني هما مؤشران هامان على الثقة في الحكومة الإلكترونية. وبينت الدراسة أن الحكومات تحتاج إلى زيادة الوعي بمبادرات الحكومة الإلكترونية وإلى تحسين معرفة المواطنين بصورة أكبر.

دراسة (الرفاعي والرماضنة، 2017) تناولت موضوع حواجز اعتماد الحكومة الإلكترونية في المنظمات الأردنية من وجهة نظر المستخدمين والموظفين حيث تم تناول آثار خمسة أنواع من الحواجز وهي؛ التكنولوجيا، والتنظيم، والإستراتيجية، والسياسات، والحواجز الخاصة بالمستخدمين النهائيين. وقد تمت دراسة آثارها على اعتماد الحكومة الإلكترونية في الأردن باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية. وكانت الحواجز التكنولوجية هي العقبة الرئيسية أمام نجاح اعتماد الحكومة الإلكترونية في جميع المنظمات. وتباينت آثار الحواجز الأربعة الأخرى بين المنظمات.

دراسة (Alhawawsha & Andrii, 2017) وهدفت إلى مقارنة الحكومة الإلكترونية الأردنية بالحكومة الذكية في الولايات المتحدة الأمريكية من أجل التعرف على الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية، وخلصت الدراسة إلى أن مجال الحكومة الإلكترونية يتضمن المبادرات التي تتناول تحسين العمل الداخلي في القطاع العام. وعلاوة على ذلك، فقد وجد العديد من الاختلافات والتشابه بين نموذج الحكومة الإلكترونية في الأردن والولايات المتحدة. وقد وجدت الدراسة أن أمريكا لديها تاريخ أطول في استخدام النظم الرقمية من أجل تقديم الخدمات العامة. كما تنتقل الولايات المتحدة بالفعل من الحكومة الإلكترونية إلى نظام الحكومة الذكية.

ب. دراسات تتعلق بالحكومة الالكترونية خارجيا، وهي على النحو الآتي:

دراسة (نصري، 2015) وهدفت إلى التعرف على العوامل المؤثرة على نية المستهلكين تجاه استخدام الإنترنت في الخدمات المصرفية في تونس، باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) ونظرية السلوك المخطط. وتوصلت الدراسة إلى أن الاتجاه نحو الاستخدام، والصعوبة المدركة، والمعايير الموضوعية، والفائدة المدركة لها تأثير مباشر على نية استخدام الإنترنت في الخدمات المصرفية. وأن هناك تأثير لسهولة الاستخدام على المنفعة المدركة والاتجاه نحو الاستخدام.

دراسة (مصطفى وعمر، 2016) تناولت أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تبني الموبايل المصرفي، وقد تمت الدراسة على عينة من عملاء البنوك السودانية. وقد بينت النتائج وجود موافقة من قبل المستجيبين على استخدام الموبايل المصرفي في جميع معاملاتهم، ووجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة وجودة الخدمة المدركة في تبني الموبايل المصرفي.

دراسة (جاسم الدين وآخرون، 2017) وتعلق بتحديد العوامل التي تؤثر على قبول التقنيات الرقمية في خدمات الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة من أجل تطوير نموذج نظري باستخدام أسلوب (PLS-SEM)، ويأتي النموذج المطور استجابة للحاجة إلى فهم ما يسبب الاختلاف في نية استخدام التكنولوجيات الرقمية من وجهة نظر إدارة العمليات، واستجابة لاحتياجات الممارس باستخدام بنية مناسبة لضمان فعالية وتشغيل

واستخدام التكنولوجيا الرقمية في خدمات الحكومة الإلكترونية بصورة تؤدي إلى نجاح عمليات الحكومة الإلكترونية.

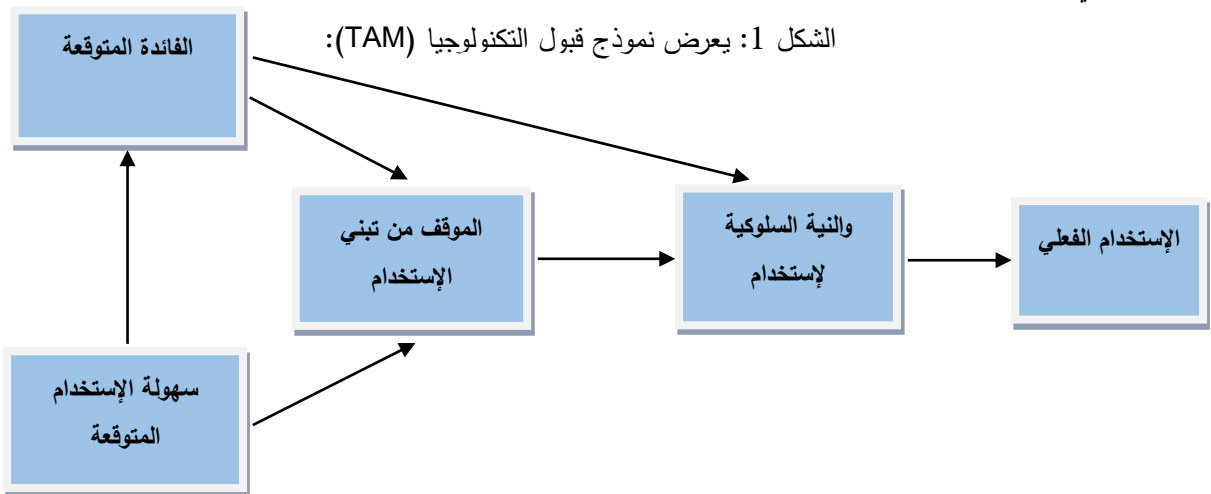
دراسة (Weerakkody, et. al., 2017). وهدفت إلى تحليل العوامل الحاسمة التي تؤثر على الثقة في تبني الحكومة الإلكترونية من منظور المواطنين، وقد بينت الدراسة أن العديد من الدراسات قد أجريت في مجال الثقة في الحكومة الإلكترونية، وقد طورت الدراسة إطار مفاهيمي بتحديث نموذج ديلون وماكلين لقياس الثقة في الاعتماد على الحكومة الإلكترونية.

دراسة (Yudum, et. al., 2017) وتناولت مدى الاعتماد على خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا وذلك خلال استخدام نموذج (UTAUT) والذي تم إثراؤه من خلال إدخال الثقة من الإنترنت والثقة بعوامل الحكومة. وقد وجدت الدراسة أن توقع الأداء، والنفوذ الاجتماعي، وثقة الإنترنت، كان لهم أثر إيجابي على النية السلوكية لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وأن عوامل الثقة لها تأثير إيجابي على الأداء المتوقع من خدمات الحكومة الإلكترونية.

تناولت العديد من الدراسات السابقة المحلية والأجنبية موضوع الحكومة الإلكترونية ومدى التقبل للتقنيات المرتبطة بها وذلك باستخدام عدة نماذج تقنية، إلا أن ما يميز هذه الدراسة على المستوى المحلي الأردني أنها استهدفت عينة من المكلفين بضريبة الدخل الأردنية للتعرف على مدى تقبلهم لتكنولوجيا الحكومة الإلكترونية وفقاً لنموذج تقبل التكنولوجيا (TAM).

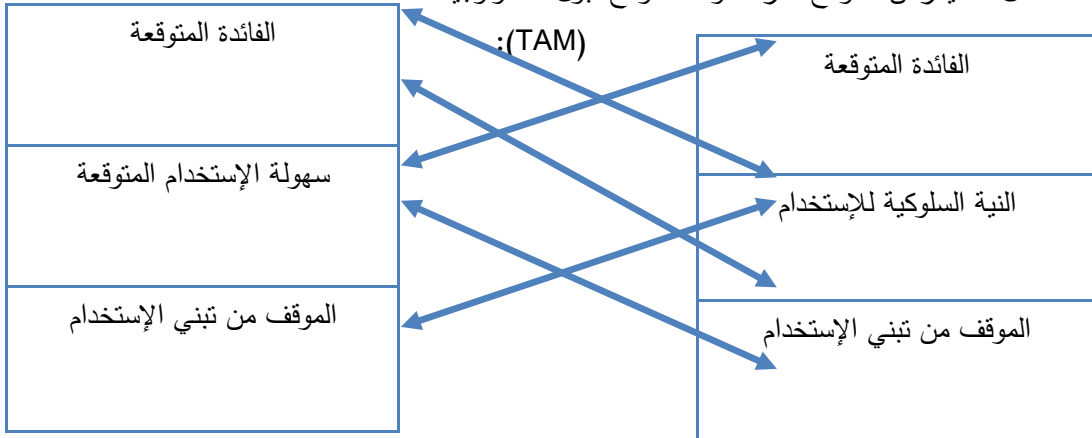
5. أنموذج الدراسة:

نظراً لاستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كخط أساس لبناء أنموذج الدراسة، والذي هو على الشكل الآتي:



بناء على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، الذي يفترض أن الفائدة المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة هما العاملين الرئيسيان في تحديد موقف المستخدم من اعتماد تكنولوجيا جديدة. وهو الفائدة المتوقعة، وسهولة الاستخدام المتوقعة، والاتجاه نحو استخدام، كما أن الفائدة المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة تحدد نية الفرد السلوكية في استخدام نظام. وعليه يمكن صياغة نموذج الدراسة على النحو الآتي:

الشكل 2: يعرض أنموذج الدراسة وفقاً لنموذج قبول التكنولوجيا



6. فرضيات الدراسة

بناء على تساؤلات وأنموذج الدراسة المعد وفقاً لنموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

H11: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفائدة المتوقعة من خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية والموقف من تبني استخدام خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية.

H12: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام المتوقعة لخدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية والموقف من تبني استخدام خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية.

H13: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام المتوقعة من خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية والفائدة المتوقعة لخدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية.

H14: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفائدة المتوقعة من خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية والنية السلوكية لاستخدام خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية.

H15: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموقف من تبني استخدام خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية والنية السلوكية لاستخدام خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية.

7. منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل انجاز الدراسة وذلك من خلال باستخدام المصادر التالية لجمع البيانات كما يلي:

أ) مصادر البيانات الثانوية: وتتمثل بالكتب والدراسات والمصادر العربية والأجنبية والمنشورات واللوائح والتعليمات الصادرة عن الهيئات الأكاديمية والمهنية ذات الصلة في شكل ورقي وإلكتروني.

ب) مصادر البيانات الأولية: يتم جمعها من خلال استبيان يتكون من مجموعتين: الأولى تتعلق بالبيانات الشخصية للمجيبين؛ والثاني يتضمن البنود المتعلقة بأسئلة الدراسة وفق مفاهيم نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) والذي يتضمن الفائدة المتوقعة، سهولة الاستخدام المتوقعة، الموقف من تبني الاستخدام، النية السلوكية للاستخدام.

8. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المكلفين بضريبة الدخل لدى دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في محافظة إربد الأردنية والذين لم يتم التصريح بعددهم بصورة محددة من قبل الدائرة. وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة منهم مكونة من (300) مكلف للإجابة على فقرات الاستبيان أداة الدراسة.

9. الإطار النظري للدراسة

9.1 مفهوم وطبيعة الحكومة الإلكترونية

ازداد الاهتمام في الآونة الأخيرة بالحكومة الإلكترونية على الرغم من أن بداياتها تعود إلى العقد الأخير من القرن الماضي، ويشير مصطلح الحكومة الإلكترونية إلى استخدام القطاع العام للإنترنت والأدوات الرقمية الأخرى لتطبيق واستخدام تقنيات الاتصال والمعلومات وهذا ما انعكس على طريقة تبادل الخدمات المعلوماتية؛ حيث استفادت حكومات الدول من الخدمات التي ولدتها مواقع الويب في تسهيل تقديم الخدمات وإجراء المعاملات المختلفة كالمعلقة بالضرائب أو الرواتب أو البطاقات الشخصية ووثائق السفر والترخيص اللازمة لإنشاء المشاريع أو حتى التقدم للدراسة في الجامعات (عباس، 2004). وعليه، فإن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعبر عن سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فاعل في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر شبكة الاتصالات والمعلومات، وهي بذلك تمثل تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها وتقديم خدماتها مميزة للمستفيدين (قنديلجي، 2015).

وقد عرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية بأنها مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفاعلية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن (ابو شنب، 2010). وعرفت (الأمم المتحدة، 2002) الحكومة الإلكترونية بأنها

استخدام شبكة الإنترنت لتقديم المعلومات والخدمات للمواطنين، من أجل تحقيق الكفاءة والشفافية وتقديم معلومات صحيحة، وتحسين تبادل المعلومات داخل الحكومة، وخارجها وتعزيز قدرة المواطنين في الوصول للمعلومات واستخدامها (الدباس، 2009). أما (منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، 2003) فعرفت الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الإنترنت، للوصول إلى حكومات أفضل (المهتدي، 2011).

تعود أهميه تطبيق استخدام التكنولوجيا في الأعمال الحكومية إلى ما يصحب ذلك من تطوير كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية الحالية وتبسيطها ونقلها نوعيا من الطرق اليدوية البدائية أو النمطية المعتادة إلى الطرق التقنية الإلكترونية المتقدمة، عن طريق استخدام أحدث عناصر التكنولوجيا ونظم شبكات الاتصال والربط الإلكتروني الرقمي الحديث، مما يؤدي إلى الارتقاء بكفاءة العمل الإداري وارتفاع مستوى جوده الأداء الحكومي بتوفير الوقت والجهد من خلال تنفيذ جميع المعاملات الكترونيا (القطيشات، 2102).

9.2 مشروع إدارة برنامج الحكومة الإلكترونية الأردنية :

بدأت مبادرة إنشاء برنامج الحكومة الإلكترونية الأردنية سعيًا إلى إيجاد مجتمع معرفي على أسس تنافسية، من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحسين الأداء الحكومي التقليدي من حيث تقديم الخدمة والدقة وتقليل الوقت وتحقيق كفاءة في الأداء بدرجة عالية من الدقة والرضا لمتلقي الخدمة، وتوفير المعلومات اللازمة لجميع شرائح المجتمع، إضافة إلى تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف الجهات الحكومية، وذلك بالاستفادة من التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد تم إسناد مهمة إيجاد حكومة إلكترونية أردنية لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، واعتبرت هذه الوزارة المنسق بين مختلف الوحدات الحكومية والمعنية بتوفير الكوادر البشرية المؤهلة والأدوات التقنية والوسائل الإدارية الضرورية والتعليمات والأنظمة اللازمة للتحويل والتطبيق. وذلك لان التحويل والتغيير عادة ما يصاحفه مقاومة عنيفة قد تؤدي إلى تراجع وفشل التطوير (الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية الأردنية، 2017).

9.3 نموذج قبول تكنولوجيا خدمات الحكومة الإلكترونية

طور نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) من قبل (Davis & Bagozzi" 1989) وهو أول نموذج يشير إلى العوامل النفسية التي تؤثر على قبول التكنولوجيا، ويصنف هذا النموذج على أنه أحد النظريات الأكثر شيوعا في اعتماد التكنولوجيا، وهو نموذج تنبؤي يحدد نية المستخدمين لقبول أو رفض تقنية خاصة من خلال فحص سلوكهم على أساس سلسلة من المبادلات بين الفوائد المتوقعة للنظام للمستخدم وتعقيد التعلم أو استخدام النظام (Malhotra, et. al., 1999).

ويفترض نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) أن الفائدة المتوقعة وسهولة الاستخدام هما العاملان الرئيسيان في تحديد موقف المستخدم من اعتماد تكنولوجيا جديدة. يتألف من: الفائدة المتوقعة، وسهولة الاستخدام المتوقعة، والاتجاه نحو الاستخدام، والنية السلوكية من الاستخدام. ويرتبط نموذج قبول المستخدم للتكنولوجيا بالرغبة الواضحة للمستخدمين في توظيف تكنولوجيا المعلومات للمهام التي تم تصميمها لدعمها. ويعد هذا القبول مؤشراً على اعتماد المستخدم للتكنولوجيا؛ وهذا القبول هو العامل الحاسم في تحديد نجاح أو فشل أي تكنولوجيا، لذا يتم تصوير القبول على أنه متغير نتائج في عملية نفسية يمر بها المستخدمون في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتكنولوجيا (Venkatesh, et. al., 2008). وعليه، فإن التكنولوجيا تكون ذات قيمة قليلة، إذا لم يتم قبولها واستخدامها؛ وإن فهمها وتحديد سبب قبولها للمستخدمين، يمكنهم من تحسين العمليات المتميزة لتصميم وتقييم وتوقع كيفية تفاعل المستخدمين مع التكنولوجيا الجديدة (Samaradiwakara, et. al., 2014).

9.4 الحكومة الالكترونية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات والخدمات المقدمة

استجابت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات لتوجهات الدولة بتطوير الكتروني للخدمات التي تقوم بتقديمها، ففي عام 2005 أطلقت الدائرة تطبيق الكتروني للخدمات التي تقوم بتقديمها للمواطنين، لتكون بذلك السبابة على مختلف الدوائر والوحدات الحكومية الأخرى. وقد بقي السعي للتطوير مستمرا من أجل توفير مجموعة متكاملة من الخدمات الالكترونية للمستفيدين بطريقه فعالة ومستقرة وآمنة وسريعة واقتصادية، وتركز على إيصال الخدمات الضريبية للمواطنين بشفافية ودقة ووضوح (موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، 2017).

وقد أصبح من المتاح للمكلف الضريبي الاشتراك والحصول على الخدمات الالكترونية الحصول من خلال الموقع الالكتروني لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات. والذي يتسم بالسرية والأمان أيضا، ويحصل المكلف من خلال موقع الدائرة مجموعة من الخدمات الالكترونية وأهمها:

تقديم الإقرارات الضريبية الكترونياً: وتشمل إقرارات ضريبة الدخل (الموظفين والمستخدمين والأفراد والشركات) وإقرارات ضريبة المبيعات واحتساب الضريبة المستحقة بشكل فوري من خلال النظام المحوسب الذي يقلص من الأخطاء المحتملة؛ واستلام الإقرارات وتقديرها وتعديلها؛ وتسليم كشوف الاقطاعات إلكترونياً؛ وتسليم قسائم المعلومات الخاصة بالمكلفين وتسليم كشف المستخدمين.

تسديد الضريبة المستحقة الكترونياً: سداد الضريبة والمبالغ الأخرى المستحقة الكترونياً دون الحاجة إلى مراجعة الدائرة أو البنوك والحصول على إيصال الدفع الكترونياً.

الحصول على بيان ضرائب وشهادة بالرقم الضريبي: الحصول على بيان ضرائب بالسنوات الضريبية المطلوبة والسنوات التي قيد الاعتراض والاستئناف فيها، والأرصدة المستحقة والمدفوعة والمقسطة.

الدخول إلى الحساب الشخصي للمكلف: من أجل تحديث البيانات الشخصية إلكترونياً من خلال الموقع الإلكتروني عند الحاجة كعنوان السكن والعمل والعنوان البريدي وجهات العمل والحالة (موقع وزارة المالية, 2017). إن الحكم على منفعة أي نظام ترتبط بحكم المستفيدين منه عليه، فكلما كان هذا النظام مقبولا عند مستخدميه ومفيدا لهم كلما ساهم ذلك في زيادة تبنيتهم له والتوجه المتواصل إلى استخدامه وبذلك يكون النظام مفيدا. وعليه فإن اقتناع المكلفين بالضريبة بنظام الحكومة الإلكترونية من شأنه أن يقلل من مراجعاتهم للدائرة وينعكس على تخفيض الضغط على الموظفين العاملين في الدائرة، وبالتالي ويزيد من كفاءة العمل ودقته ويقلل من تكاليفه على المدى البعيد. ومن ناحية أخرى، فإن وجود خدمات الكترونية مناسبة يقلل يساعد المكلفين في إنجاز معاملاتهم دون أن يضطروا إلى بذل مزيدا من الوقت من أجل الوصول، ويقلل من أوقات المراجعة والانتظار وبالتالي التأثير إيجابيا على تقليل التكاليف التي يمكن أن يبدلوها من أجل الوصول الشخصي المباشر أو غير المباشر إلى الدائرة. لذا جاءت هذه الدراسة لاستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) من أجل ربط ذلك بفائدة الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة ضريبة الدخل للمكلفين بدفع الضرائب.

10. النتائج الإحصائية للدراسة

يغطي هذا الجزء من الدراسة النتائج الإحصائية التي تم الحصول عليها من البيانات المجمعة باستخدام أداة الدراسة. وقد استخدم برنامج تحليل الحزم الاجتماعية (SPSS) Statistical Packages for Social Sciences من أجل وصف عينة الدراسة وإجاباتها واختبار فرضيات الدراسة. وقد تم إجراء التحليل على (292) استمارة مسترجعة من أصل (300) استمارة موزعة على المكلفين بدفع ضريبة الدخل والمراجعين لمكتب ضريبة دخل ومبيعات محافظة أربيل.

وفيما يلي أهم الأساليب الإحصائية التي تم إتباعها خلال الدراسة:

- معامل (ألفا كرونباخ) للتحقق من درجة مصداقية البيانات وثباتها الداخلي.
- التكرارات والتكرارات النسبية لوصف عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل وصف إجابات عينة الدراسة
- اختبار الارتباط الخطي من أجل اختبار فرضيات الدراسة

10.1 ثبات أداة الدراسة:

يقيس معامل (ألفا كرونباخ) ثبات واتساق أداة الدراسة، وتتراوح قيمة المعامل بين (0-1) وتعد قيمة (0.7) الحد الأدنى للقيمة المقبولة إحصائياً (معوض, 2009). ويعرض الجدول (رقم 1) نتائج الاختبار تبعا لكل متغير من متغيرات الدراسة، ويظهر منه أن جميع القيم أكبر من (0.7).

جدول (1) نتائج معاملات ألفا كرونباخ

المجالات	قيمة معامل ألفا
الفائدة المتوقعة	0.91
الموقف من تبني الاستخدام	0.87
سهولة الاستخدام	0.89
النية السلوكية للاستخدام	0.86
الأداة ككل	0.92

10.2 توزيع عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية:

يظهر الجدول رقم (2) أذناه وصفا لعينة الدراسة باستخدام التكرارات والنسبية، ويظهر منه أن توزيع عينة الدراسة تبعاً لنوع المكلفين كان بالنسبة للمكلفين المستخدمين (223) أي بنسبة (76.4%) وعدد المكلفين الأفراد (69) أي بنسبة (23.6%) وهذا يعني أن النسبة الأكبر من المجيبين كانت للمستخدمين أي الموظفين والعاملين مقارنة بالأفراد أي الذين يمتلكون سجلات تجارية.

وبالنسبة للمكلفين المستخدمين فقد كانت أكثر فئة عمرية تم استجوابها هي (35-50 سنة) حيث بلغت نسبتها (36.3%) وكانت أقل فئة عمرية فئة (25 سنة فأقل) وبنسبة (10.3%). كما وكانت نسبة المجيبين الذكور هي الأعلى حيث بلغت نسبتهم (72.6%). أما المحصل التعليمي للمراجعين فكان الأكبر هم من حملة درجة البكالوريوس وبنسبة (33.2%).

وأما المكلفين الأفراد فكانت النسبة الأكثر منهم ينتمي إلى القطاع الخدمي حيث بلغت نسبتهم (47.8%). وكانت النسبة الأقل منهم تنتمي لقطاع الصناعة وبنسبة (17.4%). وحول عمر المؤسسة فكان للفئة العمرية (10 . 20) سنة النسبة الأكثر وهي (31.9%). وقد كانت النسبة الأكبر للمؤسسات ذات الحجم الصغير حيث بلغت نسبتهم (49.3%).

جدول (2) وصف عينة الدراسة

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية %
نوع المكلف	مستخدمين (أشخاص)	223	76.4
العمر	25 سنة فأقل	23	10.3
	من 25-35 سنة	47	21.1
	من 35-50 سنة	81	36.3
	فوق 50 سنة	72	32.3

72.6	162	ذكر	الجنس
27.4	61	أنثى	المستوى التعليمي
12.6	28	ثانوية عامة فأقل	
16.6	37	دبلوم	
33.2	74	بكالوريوس	نوع المكلف
13.0	29	ماجستير	
24.7	55	دكتوراه	
23.6	69	أفراد (مؤسسات)	طبيعة النشاط
17.4	12	القطاع الصناعي	
34.8	24	القطاع المالي	
47.8	33	القطاع الخدمي	عمر المؤسسة
17.4	12	1-5 سنوات	
27.5	19	5-10 سنوات	
31.9	22	10-20 سنة	حجم المؤسسة
23.2	16	أكثر من 20 سنة	
17.4	12	كبيرة	
33.3	23	متوسطة	
49.3	34	صغيرة	
100.0	292	المجموع	

10.3 وصف إجابات عينة الدراسة

استخدمت أداة الدراسة مقياس "ليكرت" الخماسي للتعرف على آراء عينة الدراسة حول فقرات الدراسة، وقد تم تدرج المقياس للتعامل مع البيانات بحيث يعبر عن الموافقات بشدة برقم (5)، وموافق برقم (4)، ومحايد برقم (3) وغير موافق برقم (2)، وغير موافق بشدة (1). ويتم تصحيح المقياس بهدف تقييم النتائج على النحو الآتي: أقل من (2.5) تكون الموافقة بدرجة منخفضة، وبين (2.5-3.5) تكون درجة الموافقة متوسطة، وإذا كانت تزيد (3.5) تكون درجة الموافقة كبيرة. وعليه يمكن عرض وصف إجابات عينة الدراسة في الجداول (3. 6) على النحو الآتي (البلداوي، 2003):

. وصف إجابات العينة عن فقرات الفائدة المتوقعة، حيث يبين الجدول رقم (3) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.11-3.94)، وجاءت بدرجة موافقة كبيرة ومتوسطة، وقد جاءت الفقرة رقم (4) وتنص " تلبي خدمات الحكومة الالكترونية التي تقدمها دائرة ضريبة الدخل جميع احتياجات المكلفين " في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.94) وانحراف معياري (0.48)، بينما جاء الفقرة رقم (5) وتنص " هناك إطلاع ومعرفة لدى المكلفين على كافة الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة ضريبة الدخل " بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.11) وانحراف معياري (0.92). وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي لتطبيق الفائدة المتوقعة ككل (3.50) وجاءت بدرجة كبيرة.

جدول (3) وصف إجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مجال "الفائدة المتوقعة"

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	تقدم دائرة ضريبة الدخل خدمات الكترونية ذات جودة عالية تسهم في توفير الوقت على المكلف.	3.56	0.75	كبيرة
2	تمتاز الخدمات الالكترونية التي تقدمها دائرة ضريبة الدخل بالجودة عالية من حيث توفيرها للجهد على المكلف.	3.25	0.86	متوسطة
3	يتميز برنامج الخدمات الحكومية الالكترونية لدائرة ضريبة الدخل في سهولة الاستخدام وسرعته في التنفيذ.	3.66	0.69	كبيرة
4	تلبي خدمات الحكومة الالكترونية التي تقدمها دائرة ضريبة الدخل جميع احتياجات المكلفين.	3.94	0.48	كبيرة
5	هناك إطلاع ومعرفة لدى المكلفين على كافة الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة ضريبة الدخل	3.11	0.92	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.50		كبيرة

. وصف إجابات العينة عن فقرات الموقف من تبني الاستخدام، وبينها الجدول (4) والذي يظهر أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.28-3.99)، وجاءت بدرجة موافقة كبيرة ومتوسطة، وقد حصلت الفقرة رقم (6) والتي تنص على " يتم الاعتماد على خدمات الحكومة الالكترونية التي تزود بها دائرة ضريبة الدخل المكلفين لتسديد الضريبة والمبالغ المستحقة الكترونياً. " على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.99) وانحراف معياري (0.73)، في جاءت الفقرة رقم (3) ونصها " هناك ارتياح من قبل المكلفين عند استخدام خدمات الحكومة

الالكترونية المقدمة من دائرة ضريبة الدخل" في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.28) وبانحراف معياري (0.89). كما وبلغ المتوسط الحسابي لتطبيق الفائدة المتوقعة ككل (3.61) حيث جاءت بدرجة كبيرة.

جدول (4) وصف إجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات الموقف من تبني الاستخدام

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	إن خدمات الحكومة الالكترونية التي تقدمها دائرة ضريبة الدخل تتصف بالأمن وسرية المعلومات.	3.79	0.77	كبيرة
2	تنفذ المهام الرئيسية المطلوبة بواسطة خدمات الحكومة الالكترونية التي تقدمها دائرة ضريبة الدخل بصورة صحيحة وبمستوى دقة عالية.	3.65	0.79	كبيرة
3	هناك ارتباط من قبل المكلفين عند استخدام خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة من دائرة ضريبة الدخل.	3.28	0.89	متوسطة
4	توجد ثقة من قبل المكلفين ببرنامج خدمات الحكومة الالكترونية المقدم من قبل دائرة ضريبة الدخل بقدرته على ضمان تشفير بيانات البطاقة الائتمانية.	3.45	0.84	متوسطة
5	يتم الاعتماد على خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة من دائرة ضريبة الدخل في تقديم الإقرار الضريبي.	3.54	0.82	كبيرة
6	يتم الاعتماد على خدمات الحكومة الالكترونية التي تزود بها دائرة ضريبة الدخل المكلفين لتسديد الضريبة والمبالغ المستحقة الكترونياً.	3.99	0.73	كبيرة
	المتوسط الحسابي	3.61		كبيرة

. وصف إجابات عينة الدراسة تبعا لفقرات سهولة الاستخدام، حيث يبين الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.95-3.84)، وجاءت بدرجة موافقة كبيرة ومتوسطة، وقد جاءت الفقرة رقم (5) والذي ينص على " يتميز برنامج خدمات الحكومة الالكترونية في دائرة ضريبة الدخل بسهولة الاستخدام" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.84) وبانحراف معياري (0.61) ، بينما جاءت الفقرة رقم (2) ونصها " تتيح الصفحة الالكترونية لدائرة ضريبة الدخل إمكانية التنقل في داخل الحساب الشخصي للمكلف بكل سهولة " بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.95) وبانحراف معياري (0.93). وبلغ المتوسط الحسابي لتطبيق الفائدة المتوقعة ككل (3.45) حيث جاءت بدرجة متوسطة.

جدول (5) وصف إجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات "سهولة الاستخدام"

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	يمكن الملفات الخاصة بكل مكلف الكتروني، مع وجود إمكانية للوصول إليها عند الحاجة.	3.53	0.74	كبيرة
2	تتيح الصفحة الالكترونية لدائرة ضريبة الدخل إمكانية التنقل في داخل الحساب الشخصي للمكلف بكل سهولة	2.95	0.89	متوسطة
3	يتميز برنامج خدمات الحكومة الالكترونية في دائرة ضريبة الدخل بسرعة التنفيذ والتشغيل.	3.79	0.93	كبيرة
4	هناك إدراك كافي من قبل المكلفين لآلية العمل بخدمات الحكومة الالكترونية في دائرة ضريبة الدخل	3.16	0.83	متوسطة
5	يتميز برنامج خدمات الحكومة الالكترونية في دائرة ضريبة الدخل بسهولة الاستخدام.	3.84	0.61	كبيرة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.45		كبيرة

. وصف إجابات عينة الدراسة حول فقرات النية السلوكية للاستخدام. ويبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.33-4.32)، وجاءت بدرجة موافقة كبيرة ومتوسطة، حيث جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على " هناك توجه مستقبلي لدى المكلف لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية التي تقدمها دائرة ضريبة الدخل في الأيام القادمة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.32) وانحراف معياري (0.67)، بينما جاءت الفقرة رقم (1) ونصه " يعتمد المكلف على برامج الخدمات الالكترونية لدائرة ضريبة الدخل من أجل الوصول إلى جميع الخدمات المقدمة من أي مكان وفي أي زمان عبر الإنترنت" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.33) وانحراف معياري (0.92). وبلغ المتوسط الحسابي لتطبيق الفائدة المتوقعة ككل (3.71) حيث جاءت بدرجة كبيرة.

جدول (6) وصف إجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات "النية السلوكية للاستخدام"

الرقم	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
-------	---------	-----------------	-------------------	--------

متوسطة	0.92	3.33	1	يعتمد المكلف على برامج الخدمات الالكترونية لدائرة ضريبة الدخل من أجل الوصول إلى جميع الخدمات المقدمة من أي مكان وفي أي زمان عبر الإنترنت.
كبيرة	0.86	3.57	2	يتم استخدام برامج خدمات الحكومة الالكترونية الخاصة بدائرة ضريبة الدخل من قبل المكلف ولأكثر من مرة.
كبيرة	0.67	4.32	3	هناك توجه مستقبلي لدى المكلف لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية التي تقدمها دائرة ضريبة الدخل في الأيام القادمة.
كبيرة	0.81	3.62	4	إن استخدام المكلف لخدمات الحكومة الالكترونية المقدمة من قبل دائرة ضريبة الدخل يُسهل من عملية التواصل مع دائرة الضريبة.
كبيرة	3.71			المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام

10.4 اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار الارتباط الخطي عند مستوى دلالة (0.05) وعند قاعدة قرار مفادها أنه إذا كان مستوى الدلالة أقل من 0.05 ويساوي (0.05) فإن علاقة الارتباط تكون معنوية إحصائياً وتقاس قوة الارتباط من خلال معامل الارتباط. وقد استخدم معامل ارتباط بيرسون لاختبار الفرضيات وعلى النحو الآتي:

اختبار فرضية الدراسة الأولى والتي تنص "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفائدة المتوقعة من خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية والموقف من تبني استخدام خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية"، وبين الجدول (7) أدناه نتيجة الاختبار حيث أن معامل الارتباط موجب ودال إحصائياً، حيث أن قيمة الارتباط المحسوبة تساوي 0.718(**) وأن العلاقة ذات دلالة إحصائية وذلك لأن مستوى الدلالة يساوي (0.021) وهي أقل من (0.05)، مما يدل على وجود علاقة إحصائية معنوية طردية بين الفائدة المتوقعة والموقف من تبني الاستخدام، وهذا يعني قبول فرضية الدراسة الأولى.

جدول رقم (7) اختبار الارتباط بين الفائدة المتوقعة والموقف من تبني الاستخدام

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
الفائدة المتوقعة* والموقف من تبني الاستخدام	0.718(**)	0.021

اختبار فرضية الدراسة الثانية والتي تنص "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام المتوقعة لخدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية والموقف من تبني استخدام خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية"، وبين الجدول (8) أدناه نتيجة الاختبار حيث أن معامل الارتباط موجب ودال

إحصائياً، حيث أن قيمة الارتباط المحسوبة تساوي 0.787 (***) وأن العلاقة ذات دلالة إحصائية وذلك لأن مستوى الدلالة يساوي (0.000) وهي أقل من (0.05)، مما يدل على وجود علاقة إحصائية معنوية طردية بين سهولة الاستخدام المتوقعة والموقف من تبني الاستخدام، وهذا يعني قبول فرضية الدراسة الثانية.

جدول رقم (8) اختبار الارتباط بين سهولة الاستخدام المتوقعة والموقف من تبني استخدام خدمات الضريبة

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
سهولة الاستخدام المتوقعة * الموقف من تبني الاستخدام	0.787 (***)	0.000

. اختبار فرضية الدراسة الثالثة والتي تنص " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام المتوقعة من خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية والفائدة المتوقعة لخدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية"، ويبين الجدول (9) أدناه نتيجة الاختبار حيث أن معامل الارتباط موجب ودال إحصائياً، وأن قيمة الارتباط المحسوبة تساوي 0.647 (***) وأن العلاقة ذات دلالة إحصائية وذلك لأن مستوى الدلالة يساوي (0.032) وهي أقل من (0.05)، مما يدل على وجود علاقة إحصائية معنوية طردية بين سهولة الاستخدام المتوقعة والفائدة المتوقعة، وهذا يعني قبول فرضية الدراسة الثالثة.

جدول رقم (9) معامل الارتباط بين سهولة الاستخدام المتوقعة والفائدة المتوقعة

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
سهولة الاستخدام المتوقعة * الفائدة المتوقعة	0.647 (***)	0.032

. اختبار فرضية الدراسة الرابعة والتي تنص " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفائدة المتوقعة من خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية والنية السلوكية لاستخدام خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية"، ويبين الجدول (10) أدناه نتيجة الاختبار حيث أن معامل الارتباط موجب ودال إحصائياً، وأن قيمة الارتباط المحسوبة تساوي 0.790 (***) وأن العلاقة ذات دلالة إحصائية وذلك لأن مستوى الدلالة يساوي (0.000) وهي أقل من (0.05)، مما يدل على وجود علاقة إحصائية معنوية طردية بين الفائدة المتوقعة والنية السلوكية للاستخدام، وهذا يعني قبول فرضية الدراسة الرابعة.

جدول رقم (10) معامل الارتباط بين الفائدة المتوقعة والنية السلوكية للاستخدام

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
الفائدة المتوقعة * النية السلوكية للاستخدام	0.790 (***)	0.000

. اختبار فرضية الدراسة الخامسة والتي تنص " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموقف من تبني خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية والنية السلوكية لاستخدام خدمات ضريبة الدخل في الحكومة الإلكترونية الأردنية"، ويبين الجدول (11) أدناه نتيجة الاختبار حيث أن معامل الارتباط موجب إلا أنه غير دال إحصائياً،

فقد بلغت قيمة الارتباط المحسوبة تساوي 0.534 (***) وأن مستوى الدلالة يساوي (0.064) وهي أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم وجود علاقة معنوية إحصائية أي عدم وجود علاقة بين الموقف من الاستخدام والنية السلوكية للاستخدام.

جدول رقم (11) معامل الارتباط بين الموقف من الاستخدام والنية السلوكية للاستخدام

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
الموقف من تبني الاستخدام* النية السلوكية للاستخدام	0.534 (***)	0.064

11. الخلاصة

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر استجابة المكلفين بضريبة الدخل لخدمات الضريبة في الحكومة الإلكترونية الأردنية: وفقاً نموذج تقبل التكنولوجيا، والذي بناءً عليه تم إعداد استبيان الدراسة والذي تم توزيعه على عينة مكونة من (292) مكلف يقع ضمن مجتمع الدراسة المكلفين لدى دائرة ضريبة الدخل في مدينة إربد. ومن أجل وصف عينة الدراسة تم استخدام التكرارات واستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري من أجل وصف إجابات عينة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار الارتباط الخطي عند مستوى دلالة (0.05).

ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه يوجد علاقات طردية بين الفائدة المتوقعة والموقف من تبني الاستخدام، وبين سهولة الاستخدام المتوقعة والموقف من تبني الاستخدام، وبين سهولة الاستخدام المتوقعة والفائدة المتوقعة، وبين الفائدة المتوقعة والنية السلوكية للاستخدام. كما وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين الموقف من الاستخدام والنية السلوكية للاستخدام. وتعارض نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الذبيات و آخرون، 2014) والتي بينت النتائج أنه على الرغم من أن الوعي بالخدمات الحكومية هو مرتفع بشكل معقول، فإن عدداً قليلاً فقط من المواطنين يستفيدون فعلاً من الخدمات الحكومية. كما واتفقت نتائج الدراسة مع نتيجة دراسة et. al., (Yudum, 2017)، والتي وجدت أن توقع الأداء، والنفوذ الاجتماعي، وثقة الإنترنت، كانت على علاقة إيجابية مع النية السلوكية لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى ذلك، وجد أن كلاً من عوامل الثقة لها علاقة إيجابية مع توقع الأداء في خدمات الحكومة الإلكترونية. كما وتتوافق هذه الدراسة مع دراسة (أبو شنب، 2017) من حيث إظهار أظهرت مستويات عالية من الوعي فيما يتعلق بتوفير الخدمات والوقت والمكان وضرورة المعلومات المطلوبة.

توصي الدراسة الدولة بمزيد من الخدمات التي يمكن تقديمها للمواطنين والمراجعين في مختلف الوحدات والمؤسسات الحكومية لما لها من فائدة في تقليل الضغط على الموظفين العاملين وبالتالي تقليل ضغط المراجعين وتقديم خدمات

ذات كفاءة وبأقل الأوقات. كما وتوصي الدراسة عموم المواطنين والمكلفين الضريبيين بالتعامل مع تكنولوجيا الحكومة الالكترونية المقدمة من الدولة والتفاعل معها من أجل تطويرها المستمر، وتفعيل الدور الإعلامي المتعلق بخدمات الحكومة الالكترونية. كما وتوصي الدراسة بإجراء مزيد من الدراسات في مجال الحكومة الالكترونية تساهم في إيجاد شراكة إستراتيجية بين الدولة والقطاع الخاص.

المصادر والمراجع

- أبو شنب، عماد، (2012)، الحكومة الإلكترونية : أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- أبو شنب، عماد، (2010)، مشروعات الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- بدران، عباس، (2004)، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، بيروت، المؤسسة العربية للدراسات والنشر.
- البلداوي، عبد الحميد، (2003)، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- الدباس، الريا، (2009)، الحكومة الإلكترونية، عمان، (د.ن).
- العلوي ياسر، الصقري محمد، الحارصي نبهان، قياس مدى تقبل أعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم التطبيقية لمصادر المعلومات الإلكترونية، ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر The SLA-AGC 20، الدوحة- قطر، 25-2014/3/27
- القدوة، محمد، (2010)، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- قنديلجي، عامر، (2015)، الحكومة الإلكترونية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- المعوض، عبدالسلام، (2009)، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام SPSS، الرياض، دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- مصطفى، مضوى موسى، وعمر، أمينة محمد، (2016)، أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تبنى الموبايل المصرفي باستخدام نموذج قبول التقنية (TAM) دراسة عينة لبعض المصارف العاملة بالسودان، مجلة العلوم الاقتصادية، مجلد 17، عدد2.
- المهدي، سوسن، (2011)، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية، تاريخ الإطلاع 25/09/2017، :
[#https://jordan.gov.jo/wps/portal/%5c?lang=ar.](https://jordan.gov.jo/wps/portal/%5c?lang=ar)
- وزارة المالية، موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، خدمات الحكومة الإلكترونية، تاريخ الإطلاع 2/10/2017، <http://www.istd.gov.jo/Arabic/E-Government/E-GovernmentServices.aspx>

- وزارة المالية, موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات, "مطوية الخدمات الإلكترونية", تاريخ الإطلاع: 2017/10/2, <http://www.istd.gov.jo/AttachedArabic/%D9%85%D8%B7%D9%88%D9%8A%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9%202017.pdf>
- نصري، وديع، (2015) نموذج تبني استخدام الإنترنت في الخدمات المصرفية في تونس، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، عدد3، مجلد 11.
- Abu-Shanab, E. (2017). E-government Familiarity Influence on Jordanians' Perceptions. Telematics and Informatics.
- Andrii, G., & Alhawawsha, M. (2017). E-government Versus Smart Government: Jordan Versus The United States. EUREKA: Social and Humanities.
- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring User Satisfaction From E-Government Services: Lessons From Jordan. Government Information Quarterly.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. and Warshaw, P.R., 1989. User Acceptance of Computer Technology: a Comparison of Two Theoretical Models. Management Science, 35(8).
- Jasimuddin, S., Mishra, N., & Saif Almuraqab, N. (2017). Modelling the factors that Influence The Acceptance of Digital Technologies in E-Government Services in The UAE: a PLS-SEM. Production Planning & Control: The Management of Operations.
- Murathan, K., Ali, A., Gul, D., & Yudum, P. (2017). Adoption of E-Government Services in Turkey. Computers in Human Behavior.
- Malhotra, Y. and Galletta, D.F. (1999). Extending The Technology Acceptance Model to Account For Social Influence: Theoretical Bases and Empirical Validation. In Systems sciences, 1999. HICSS-32. Proceedings of the 32nd Annual Hawaii International Conference on (pp. 14-pp). IEEE.
- Qutaishat, F. (2012). Users' Perceptions Towards Website Quality and Its Effect on Intention to Use E-government Services in Jordan. International Business Research.
- Samaradiwakara, G. and Gunawardena, C. (2014), Comparison of Existing Technology Acceptance Theories and Models to Suggest a Well Improved Theory/Model. International Technical Sciences Journal (ITSJ).
- Al-Refaie, A., & Ramadna, M. (2017). Barriers to E-Government Adoption in Jordanian Organizations From Users' and Employees' Perspectives. International Journal of Electronic Government Research.

- Althunibat, A., Alrawashdeh, T., & Muhairat, M. (2014). The Acceptance of Using M-government Services in Jordan. Information Technology: New Generations (ITNG), 2014 11th International Conference on. Conference Location: Las Vegas, NV, USA .Date of Conference: 7-9 April. Publisher: IEEE.
- Venkatesh, V. and Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. Decision Sciences.
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). Analysing the Critical Factors Influencing Trust in E-Government Adoption From Citizens' Perspective: A Systematic Review and a Conceptual Framework. International Business Review.