

نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وأثرها على فاعلية الدائرة في الأردن

د. إبراهيم جودة، الاردن

د. حسن توفيق، الاردن

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظم و تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وأثرها على زيادة فاعلية الدائرة في الأردن من خلال أثر تطور نظم و تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الدائرة، ومدى اهتمام إدارة الدائرة بتوفير الكفاءات البشرية والإمكانيات المادية لمديرية المعلومات، وتطور الحاسب الآلي والبرمجيات المستخدمة في نظم و تكنولوجيا المعلومات في الدائرة، ودور الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة في توفير المعلومات الحاسوبية المفيدة كمّاً ونوعاً للدائرة.

قام الباحثان بصياغة مجموعة من الفرضيات لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وتم تصميم استبانة موجهة إلى المدراء ورؤساء الأقسام والمشرفين والعاملين في مديرية المعلومات في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الرئيسية ومديريات ضريبة الدخل في مدينة عمان، وقد تم توزيع (150) استبانة، أخضع منها (141) استبانة للتحليل الإحصائي - أي ما نسبته (94%)، وقد أجرى الباحثان دراسة وصفية تحليلية للوصول إلى النتائج وتحقيق أهداف الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة أن زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات تتأثر بجميع المتغيرات المستقلة محل الدراسة، وكان أكثر المتغيرات تأثيراً مساهمة الحاسب الآلي والبرمجيات المستخدمة في نظم و تكنولوجيا المعلومات بنسبة تأثير 75.74%، ومن ثم تطوير نظم المعلومات الحاسوبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بنسبة تأثير 74.55%، ومن ثم أثر إجراءات تفعيل دور الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة في توفير المعلومات الحاسوبية الدقيقة

للدائرة وبنسبة تأثير 70.74%، وأخيراً توفير الكفاءات البشرية والإمكانات المادية لمديرية المعلومات وبنسبة تأثير 69.96%.

مقدمة:

تطور مفهوم المحاسبة من مجرد مسك للدفاتر الى نظام للمعلومات، حيث عرفت جمعية المحاسبين الامريكية المحاسبة بأنها "عمليات تحديد وقياس وتوصيل المعلومات الاقتصادية ذات الطبيعة المالية بقصد تمكين مستخدمي هذه المعلومات من الحكم على الامور المالية للمنشأة واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها "

إن المحاسبة كنظام معلومات تعمل على جمع وايصال المعلومات الاقتصادية الخاصة بأنشطة المنشأة الى مجموعة واسعة من المستخدمين حيث يوفر هذا النظام المعلومات لثلاثة اغراض هي :
الاغراض الروتينية من تخطيط ورقابة من خلال التقارير الداخلية للدائرة، والاغراض غير الروتينية لصياغة الخطط والسياسات الرئيسية من خلال التقارير الداخلية، ولاغراض خدمة جهات خارجية مختلفة كالمساهمين، الحكومة، الدائنين... من خلال التقارير الخارجية.

إن دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الاردن من ابرز الدوائر والمؤسسات الحكومية التي تعتمد على تقارير نظم المحاسبة للشركات والوحدات الاقتصادية الخاضعة للضريبة، حيث يتم الاعتماد على مخرجات هذه النظم كنقطة اساس للتقدير على الشركات والافراد العملاء والموردين لهذه الشركات والوحدات مما يعمل على زيادة اعداد المكلفين الخاضعين للضريبة وزيادة الموضوعية في قرارات المقدرين ويؤدي بالتالي الى خفض ظاهرة التهرب الضريبي وزيادة تحصيلات دائرة الضريبة وفاعلية الدائرة وتحقيقها لأهدافها الاقتصادية والمالية والاجتماعية.

أهمية الدراسة :

مع التطور الهائل في التكنولوجيا الحديثة وخاصة في الكمبيوتر والاتصالات والانتقال من عصر الادارة الى عصر المعلوماتية، زادت أهمية تطوير نظم المعلومات الحاسبية لمواكبة هذه التطورات والاهتمام بتوفير الكفاءات البشرية والامكانيات المادية وتفعيل استخدام الحاسب والبرمجيات المستخدمة.

بحثت هذه الدراسة دور واهمية تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات الحاسوبية المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في تحقيق اهداف الدائرة في توسيع قاعدة المكلفين وزيادة التحصيلات الضريبية من خلال بيان جميع مصادر الدخل وتقليل محاولات تخفيضه والحد من امكانية التهرب الضريبي، مما يعمل على مساعدة المقدرين في اتخاذ قرارات اكثر دقة وموضوعية، وزيادة قرارات قبول الكشف وزيادة قرارات تعديل الكشف بالموافقة ، مما يعمل على بناء الثقة بين الدائرة من جهة والمكلفين من جهة اخرى.

تعمل دائرة ضريبة الدخل والمبيعات ضمن بيئة فيها العديد من المؤسسات العامة والخاصة ودور هذه المؤسسات بتوفير المدخلات لنظم المعلومات الحاسوبية في الدائرة بصورة اكثر شمولية ودقة باستخدام وسائل تكنولوجيا في جمعها ومن ثم معالجتها في انظمة معلومات الدائرة، وبينت هذه الدراسة كيفية تفعيل دور القطاعين العام والخاص في توفير المعلومات الحاسوبية الضرورية وأهمية بناء جسور الثقة معهم من قبل دائرة ضريبة الدخل والمبيعات لزيادة فاعلية انظمة المعلومات في الدائرة لتحقيق اهدافها.

ولقلة الدراسات المتخصصة في هذا الموضوع ولأهميته والحاجة إليه جاءت هذه الدراسة.

أهداف الدراسة :

- التعرف على نظم المعلومات الحاسوبية المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل ومراحل تطورها.
- التعرف على اثر نظم المعلومات الحاسوبية المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل على فاعلية الدائرة.
- التعرف على مدى اهتمام إدارة الدائرة بتوفير الكفاءات البشرية والإمكانيات المادية الحالية والمستقبلية لمديرية المعلومات واثر ذلك على فاعلية الدائرة.
- اثر مساهمة الحاسب الالى وبرمجيات نظم المعلومات الحاسوبية المستخدمة في الدائرة على فاعليتها.
- تفعيل دور الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة في توفير المعلومات الحاسوبية المفيدة كماً ونوعاً للدائرة.
- التوصل إلى نتائج وتوصيات تساعد في زيادة فاعلية نظم المعلومات الحاسوبية المستخدمة في الدائرة بما يحقق اهدافها.

مشكلة الدراسة:

إن فرض ضريبة الدخل بشكل موضوعي يتطلب توفير كم هائل من المعلومات المحاسبية وغير المحاسبية الصحيحة والموثوقة عن نشاط المكلفين الخاضعين للضريبة للمقشرين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الوقت المناسب وهذا سيؤدي إلى توفير الغطاء القانوني لعمل دائرة الضريبة ويعمل على تحقيق أهداف الدائرة. لذلك تقوم الدائرة بين الحين والآخر بإجراء تطوير على نظام العمل في الدائرة بما في ذلك تطوير كفاءة القوى البشرية في الدائرة، وادخال الحاسب الالى لما لذلك من اثر على فاعلية الدائرة.

تواجه دائرة ضريبة الدخل والمبيعات عند سعيها لتحقيق أهدافها مشكلات كثيرة في نواح متعددة مثل: ضبط اعداد المكلفين، والتهرب الضريبي، واختلاف الضريبة المعلنة والمعدلة، سقوط قرارات التقدير في محاكم الاستئناف بسبب قلة الموضوعية في قرارات التقدير، تأخير في التحصيلات الضريبية،... مما يعني استمرار الحاجة الى تطوير نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في الدائرة، لذلك تكمن مشكلة هذه الدراسة في محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

-هل يساهم تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات المحاسبية المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل على زيادة فاعلية الدائرة؟

-إلى أي مدى تهتم إدارة الدائرة بتوفير الكفاءات البشرية والامكانيات المادية لمديرية المعلومات وتطويرها، لزيادة فاعلية الدائرة؟

-هل يساهم الحاسب الآلي وبرمجيات نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في زيادة فاعليتها؟

-هل تساهم اجراءات تفعيل دور الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة في توفير المعلومات المحاسبية الدقيقة للدائرة في زيادة فاعليتها؟

فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وللاجابة على تساؤلاتها.. افترض الباحث الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى:

لا يوجد أثر لتطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات المحاسبية المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل على زيادة فاعليتها.

الفرضية الثانية:

لا يوجد أثر لتوفير الكفاءات البشرية والامكانيات المادية لمديرية المعلومات وتطويرها في زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

الفرضية الثالثة:

لا يوجد أثر لمساهمة الحاسب الالى والبرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات المحاسبية على زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

الفرضية الرابعة:

لا تسهم اجراءات تفعيل دور الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة في توفير المعلومات المحاسبية الدقيقة للدائرة في زيادة فاعلية الدائرة.

أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة :

تناولت الدراسات السابقة أهمية ضريبة الدخل والمشكلات والصعوبات والتحديات التي تواجه دائرة الضريبة والمقدرين أثناء عملية التقدير مما ينعكس على أهداف الضريبة، وأهمية أنظمة وتكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهداف المنظمات في عالم اليوم.

خلصت الدراسات السابقة الى ضرورة رفع كفاءة نظام المعلومات في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وضرورة استخدام الوسائل التكنولوجية في جمع المعلومات. بينما بحثت هذه الدراسة نظام وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات والتعرف على مراحل تطوره واثّر ذلك على زيادة فاعلية الدائرة والتعرف على مدى اهتمام ادارة الدائرة بتوفير الكفاءات البشرية والامكانيات المادية ، واثّر استخدام الحاسب الالى والبرمجيات ، ودور الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة في تفعيل مدخلات ومخرجات أنظمة معلومات المستخدمة في الدائرة ، واثّر ذلك كله على زيادة فاعلية الدائرة.

منهجية الدراسة:

أجرى الباحثان دراسة وصفية تحليلية لأثر نظم وتكنولوجيا المعلومات الحاسوبية المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على فاعلية الدائرة في الأردن، والوصول إلى النتائج والتوصيات من خلال البيانات التالية:

-البيانات الثانوية (المسح المكتبي) :

لتغطية الجانب النظري من هذه الدراسة وتمثل مصادر البيانات من خلال الدراسات النظرية والميدانية المتعلقة بموضوع الدراسة في المراجع والدوريات العربية والأجنبية وكذلك المنشورات والتقارير السنوية التي تصدر عن دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

-البيانات الأولية:

أ - المقابلة:

حيث تم إجراء مقابلات شخصية مع المدراء ورؤساء الأقسام المعنية في موضوع الدراسة حيث تم مقابلة مدير برنامج التطوير في دائرة ضريبة الدخل ومدير مديرية المعلومات وسجل المكلفين ورئيس قسم جمع المعلومات ومساعد مدير مديرية الحاسب الآلي ومساعد مدير مديرية التدريب والتطوير ومدير مديرية التقدير.

وهدف المقابلات الشخصية إلى الإجابة عن أسئلة واستفسارات الباحث عن موضوع الدراسة كلاً حسب اختصاصه.

ب - الملاحظة:

من خلال ممارسة الباحث الأول لعمله كمقدر ومدقق في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات ومما يلمس من أثر لنظم وتكنولوجيا المعلومات الحاسوبية المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على فاعليتها.

ج - الاستبانة:

قام الباحثان بتصميم استبانة وتحكيمها من قبل مجموعة من الأكاديميين والمهنيين ومن ثم توزيعها على عينة الدراسة، حيث تم تصميمها بشكل يتناسب مع ما جاء في الجانب النظري من هذه الدراسة، وذلك لإتمام هذه الدراسة والتوصل إلى النتائج والتوصيات.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المدراء ورؤساء الأقسام والمشرفين والعاملين في مديرية المعلومات في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.

عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة من المدراء ورؤساء الأقسام والمشرفين والعاملين في مديرية المعلومات في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الرئيسية ومديريات ضريبة الدخل والمبيعات في عمان، حيث يمثل نشاط ضريبة الدخل والمبيعات في عمان ما يزيد عن 85% من إجمالي نشاط ضريبة الدخل والمبيعات ككل من حيث التحصيلات وفرض الضرائب فلذلك فهيتعكس صورة جيدة عن مجتمع الدراسة.

التعريفات الإجرائية:

نظام المعلومات :

هو عبارة عن نظام جمع البيانات من مصادر مختلفة وتشغيلها بقصد توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات.

المتغير التابع :

فاعلية دائرة ضريبة الدخل في الأردن :

هي درجة تحقيق أهداف دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن وتقاس من خلال:

- زيادة أعداد المكلفين الخاضعين للضريبة سنويا.
- زيادة تحصيلات الدائرة سنويا.
- خفض ظاهرة التهرب الضريبي نسبيا.
- زيادة قرارات قبول كشف التقدير الذاتي وتعديل الكشف بالموافقة سنويا.
- خفض قرارات التعديل بعدم الموافقة وقرارات التقدير الأولي سنويا.

المتغيرات المستقلة:

- 1- تطوير نظم المعلومات المحاسبية، وتقاسم من خلال:
- تطور الهيكل التنظيمي لمديرية المعلومات والحاسب الالي في الدائرة.

- لمعيار أو الأساس المتبع لتنفيذ الخطة السنوية لمديرية المعلومات (كمي - نوعي - مختلط).
- عدد قسائم البيانات التي تم الحصول عليها خلال السنة.
- عدد قسائم البيانات التي تم إدخالها خلال السنة.
- عدد قسائم المعلومات التي تم طلبها من قبل المقدرين خلال السنة .
- سرعة وصول قسائم المعلومات الى المقدر عند طلبها .
- سرعة التحقق من قسائم المعلومات ووصولها الى المقدر عند طلبها .
- الاعتماد والاهتمام بكشف التقدير الذاتي كمصدر رئيسي من مصادر المعلومات في الدائرة .

2- توفير الكفاءات البشرية والامكانيات المادية، وتقاسم خلال :

- عدد المقدرين والمبرمجين العاملين في مديرية المعلومات والحاسب الآلي .
- عدد الكتبة والمدخلين العاملين في مديرية المعلومات والحاسب الآلي .
- معدل دوران العاملين في مديرية المعلومات .
- عدد وخبرة المقدرين العاملين في مجال التقدير.
- الدورات الإدارية والتكنولوجية والفنية للمقدرين والإداريين في الدائرة .
- الاهتمام ببيانات الذمم والبيانات النقدية المجمعة من المصادر المختلفة
- أمن المعلومات المجمعة من قبل الدائرة وأنظمة الأرشفة وشعبة المعلومات

3- استخدام الحاسب الآلي وبرمجيات نظم المعلومات المحاسبية، وتقاسم خلال :

- عدد أجهزة الحاسب المستخدمة في الدائرة .
- استخدام البرمجيات والتكنولوجيا الحديثة ذات النظام المفتوح بدلا من النظام المغلق .
- تغيير لغة البرمجة المستخدمة من (COBOL) الى (ORACLE).
- استخدام البرمجيات والتكنولوجيا الحديثة في تسريع وتنظيم وشمولية ودقة أعمال مديرية المعلومات.
- استخدام البرمجيات والتكنولوجيا الحديثة في مهام وأعمال التقدير والرقابة عليها.

4- دور الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة في توفير المعلومات المحاسبية، وتقاس من خلال:

- مواد القانون المساعدة في الحصول على المعلومات من القطاعين العام والخاص، وتقيل هذه المواد.
- مستويات الثقة بين الدوائر والمؤسسات الخاصة من جهة ودائرة ضريبة الدخل من جهة أخرى، لتوفير أكبر قدر من المعلومات عن المكلفين الخاضعين للضريبة.
- زيادة التعاون بين الدوائر والمؤسسات العامة من جهة ودائرة ضريبة الدخل والمبيعات من جهة أخرى، عن طريق استخدام وسائل تكنولوجيا وبرمجيات حديثة وتطبيقا للحكومة الالكترونية.

محددات الدراسة:

- واجه الباحثان أثناء قيامه بهذه الدراسة بعض الصعوبات منها:
- الانتشار الجغرافي الواسع لمديريات ضريبة الدخل والمبيعات في المحافظات، فهي موزعة في كافة المحافظات في المملكة وتفصل بينها مئات الكيلومترات.
 - عدم توفر الوقت الكافي لدى الباحثان لتغطية جميع مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.
 - قلة الأبحاث سابقة التي تتناول هذا الموضوع.
- وعلى ضوء هذه الصعوبات فقد اقتصرَت الدراسة على عينة مكونة من الدائرة الرئيسية ومديريات ضريبة الدخل والمبيعات داخل عمان وهي تشكل كبرى مديريات ضريبة الدخل والمبيعات من حيث التحصيلات وأعداد المكلفين الخاضعين للضريبة.
- كما اقتصرَت الدراسة على عدد محدود من المتغيرات المستقلة لتحليل أثرها على زيادة فاعلية ضريبة الدخل والمبيعات، رغم إدراك الباحثان لوجود متغيرات أخرى تحتاج إلى الدراسة.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

اختبار ثبات أداة الدراسة:

قام الباحثان بتحكيم الاستبانة وعرضها على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية ومجموعة من المهنيين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، حيث قاموا بمراجعة

الاستبانة وإبداء ملاحظاتهم عليها، وقد أخذت هذه الملاحظات بعين الاعتبار عند إعداد الصيغة النهائية لاستبانة الدراسة.

تم اختبار ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) إحصائياً باستخدام اختبار ألفا كرونباخ عن طريق إخضاع أسئلة الاستبانة وفي كل أجزائها لاختبار قوة الثبات، وقد بلغت قيمة ألفا لمغيرات الدراسة مجتمعة حوالي (79.85%)، وبشكل عام فإن النسبة المقبولة للدلالة على ثبات أداة الدراسة هي أكبر من (60%).

عرض نتائج البيانات واختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: لا يوجد أثر لتطوير نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على زيادة فاعليتها.

حيث تم اختبار الفرضية الأولى بالاعتماد على الأسئلة (1 - 11) في الاستبانة، ويوضح الجدول رقم (1) الإحصاءات الوصفية لآراء العينة حول تأثير المتغير المستقل تطوير نظم المعلومات المحاسبية على المتغير التابع زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، والتي جاءت على النحو التالي:

جدول رقم (1)

الإحصاءات الوصفية لآراء العينة حول تأثير تطوير نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على فاعليتها

الرقم	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	نسبة التأثير %
1	فصل مديرية المعلومات عن مديرية الحاسوب عمل على تحقيق أهداف الدائرة بشكل أفضل	3.6809	1.0373	28.18%	73.62

2	ارتباط مديرية المعلومات برأس الهرم الإداري للدائرة يعمل على تحسين نوعية المعلومات المجمعة	4.0355	0.7784	19.29%	80.71
3	تغيير المعيار أو الأساس المتبع في تنفيذ خطة جمع المعلومات السنوية يعمل على تحقيق أهدافها	3.9433	0.7725	19.59%	78.87
4	إدخال جميع البيانات التي تم تجميعها بشكل فوري يحقق أهداف الدائرة بشكل أفضل	4.5319	0.6923	15.27%	90.64
5	طلب قوائم المعلومات من قبل المقدرين يكون للاعتماد عليها عند اتخاذ القرار أكثر مما هو إجراء داخلي لإجازة الملف.	4.0213	1.0104	25.13%	80.43
6	النظام الحالي للمعلومات يوفر قوائم المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب لتحقيق أهداف التقدير.	3.2908	1.0525	31.98%	65.82
7	المعلومات التي توفرها قوائم المعلومات تكون في الغالب معلومات دقيقة ويعتمد عليها في اتخاذ القرارات	3.2057	1.0387	32.40%	64.11
8	التأخر في إصدار قوائم المعلومات السنوية إلى الشهر التاسع أو العاشر من كل سنة يسبب في تأجيل عملية التقدير للسنة الأخيرة	4.2270	0.7688	18.19%	84.54
9	سرعة الرد على طلب قوائم التحقق دليل على تطور نظم المعلومات في الدائرة.	4.0709	0.9153	22.48%	81.42
10	المعلومات التي توفرها قوائم المعلومات تعتبر معلومات شاملة لإجراء عملية التقدير.	2.9078	1.1396	39.19%	58.16

61.70	%34.97	1.0790	3.0851	يمكن اعتبار كشف التقدير الذاتي مصدراً مهماً من مصادر المعلومات في الدائرة نسبة للمعلومات المتوفرة	11
74.55	%11.21	0.4179	3.7273	الأسئلة مجتمعة	

يلاحظ من الجدول رقم (1) أن السؤال الرابع والذي يشير إلى أن: إدخال جميع البيانات التي تم تجميعها بشكل فوري يحقق أهداف الدائرة بشكل أفضل، حصل على أعلى نسبة تأثير بلغت (90.64%) وهذا يدل على أهمية إدخال جميع البيانات المجمعة في زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وقد حصل السؤال العاشر والذي يشير إلى أن: المعلومات التي توفرها قوائم المعلومات تعتبر معلومات شاملة لإجراء عملية التقدير، على أدنى نسبة تأثير بلغت (58.16%) وهذا يدل على أن المقدر لا يعتمد فقط - حتى الآن - على قوائم المعلومات عند اتخاذ القرار من جهة وضرورة متابعة الاهتمام بقوائم المعلومات للاعتماد عليها أكثر مستقبلاً من جهة أخرى.

ويلاحظ من خلال الجدول رقم (1) أن تطوير نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل تؤثر في زيادة فاعلية الدائرة حيث بلغ الوسط الحسابي للأسئلة مجتمعة (3.7273) وهي أعلى من متوسط أداة القياس (3)، كما بلغت نسبة التأثير للأسئلة مجتمعة (74.55%) وهي أعلى من النسبة المعتمدة في هذه الدراسة وهي (60%)، كما بلغ الانحراف المعياري للأسئلة مجتمعة (0.4179)، وبلغ معامل الاختلاف للأسئلة مجتمعة (11.21%)، وهو أقل من النسبة المعتمدة في هذه الدراسة (50%) وهذا يدل على انسجام واضح وقلة التباين بين إجابات (آراء) أفراد عينة الدراسة.

تم اختبار الفرضية الأولى باستخدام (One Sample T-test)، وكانت نتائج الاختبار كما في الجدول التالي:

جدول رقم (2)

نتائج اختبار الفرضية الأولى

الفرضية	نتيجة العدمية	Sig Level	الجدولية (T)	(T) المحسوبة
---------	------------------	-----------	--------------	--------------

20.666	1.96	صفر	رفض
--------	------	-----	-----

يلاحظ من الجدول رقم (2) أن قيمة (T المحسوبة = 20.666) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي: نقبل الفرضية العدمية إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، ونرفض الفرضية العدمية إذا كانت القيمة المحسوبة أعلى من القيمة الجدولية، مما يدل على وجود دلالة إحصائية للفرق بين متوسط الوسط الحسابي للفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يعني أنه:

يوجد أثر لتطوير نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على زيادة فاعليتها.

الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على: لا يوجد أثر لتوفير الكفاءات البشرية والإمكانات المادية لمديرية المعلومات وتطويرها في زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

حيث تم اختبار الفرضية الثانية بالاعتماد على الأسئلة (12 - 31) في الاستبانة، ويوضح الجدول رقم (3) الإحصاءات الوصفية لآراء العينة حول تأثير المتغير المستقل توفير الكفاءات البشرية والإمكانات المادية لمديرية المعلومات وتطويرها على المتغير التابع زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، والتي جاءت على النحو التالي:

جدول رقم (3)

الإحصاءات الوصفية لآراء العينة حول تأثير توفير الكفاءات البشرية والإمكانات المادية لمديرية المعلومات على زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل

الرقم	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	نسبة التأثير %
12	استقلالية ومركزية مديرية المعلومات تساعد في زيادة حجم ونوعية المعلومات المجمعة.	3.8369	0.9073	23.65%	76.74%
13	نقل قسم	2.9645	1.2785	43.13%	59.29%

				الإدخال وإصدار المعلومات إلى الرصيفة يعمل على تسريع أعمال مديرية المعلومات.	
14	يؤثر زيادة عدد العاملين في قسم جمع المعلومات في تنفيذ الخطة السنوية لجمع المعلومات	3.9929	0.9747	%24.41	%79.86
15	يؤثر ثبات المقدرين العاملين في قسم جمع المعلومات في أماكن عملهم في دقة جمع المعلومات وبالتالي زيادة موضوعية قرارات التقدير	3.7234	1.0219	%27.45	%74.47
16	ارتفاع معدل دوران العاملين في مديرية المعلومات يتسبب في عدم تنفيذ الخطة السنوية كاملة.	3.5887	1.0005	%27.88	%71.77
17	يتمتع العاملون في مديرية المعلومات بمستوى مهني يتناسب والمهام المطلوبة منهم	3.4894	0.9458	%27.10	%69.79

18	تعطي الإدارة اهتماماً خاصاً لمديرية المعلومات في الدائرة.	3.1206	1.0452	%33.49	%62.41
19	تعطي الإدارة اهتماماً خاصاً لمديرية الحاسب الآلي في الدائرة.	3.7234	0.8873	%23.83	%74.47
20	النظرة غير الإيجابية الحالية للمقدر في مديرية المعلومات تؤثر سلباً على تحقيق أهداف المديرية المرسومة.	3.8936	0.8341	%21.42	%77.87
21	استجابة الإدارة عالية في تفهم احتياجات المقدرين من نظام المعلومات.	2.9716	0.9558	%32.16	%59.43
22	نقص عدد المقدرين في مديريات التقدير حالياً يساعد على عدم المتابعة السنوية للملفات العاملة	3.8440	0.9203	%23.94	%76.88
23	تؤثر حيرة المقدرين العملية على نوعية القرارات المتخذة	4.2766	0.6877	%16.08	%85.53
24	ثغورية قسائم المعلومات تعمل على ثبات	3.9433	0.9318	%23.63	%78.87

				قرارات التقدير في مراحل الاعتراض والاستئناف.	
25	تدريب العاملين في مديرية المعلومات يتم بشكل دوري لتطوير مهاراتهم في عمليات جمع المعلومات والتحقق من صحتها.	3.1348	1.0772	%34.36	%62.70
26	عدد المقدرين في مديريات التقدير حالياً مناسب لمتابعة الملفات العامة	2.6879	0.9421	%35.05	%53.76
27	الدورات التدريبية للمقدرين والإداريين في الدائرة تحقق أهدافها المعلنة.	3.1489	1.0686	%33.94	%62.98
28	استجابة المكلفين لتزويد الدائرة بالمعلومات النقدية بنفس الأهمية لتزويدهم بمعلومات الذمم	2.8227	1.0642	%37.70	%56.45
29	الوسائل المتبعة لحماية أمن البيانات والمعلومات الجمعة من قبل	3.3759	1.0793	%31.97	%67.52

				مديرية المعلومات كافية.	
30	3.6383	0.7771	21.36%	72.77%	مركز خدمات الاتصال ومراكز الخدمات الجديدة تعمل على تعزيز الثقة مع المكلفين.
31	3.7801	0.9031	23.89%	75.60%	قسم سجل المكلفين يساعد على زيادة عدد الملفات الجديدة في الدائرة
	3.4979	0.3501	10.01%	69.96%	الأسئلة مجتمعة

يلاحظ من الجدول رقم (3) أن السؤال الثالث والعشرين والذي يشير إلى أنه: تؤثر خبرة المقدرين العملية على نوعية القرارات المتخذة، حصل على أعلى نسبة تأثير وبلغت (85.53%) وهذا يدل على أهمية الخبرة العملية للعاملين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في زيادة فاعلية الدائرة، وقد حصل السؤال السادس والعشرون والذي يشير إلى أن: عدد المقدرين في مديريات التقدير حالياً مناسباً لمتابعة الملفات العاملة، على أدنى نسبة تأثير بلغت (53.76%) وهذا يدل على أن عدد المقدرين غير مناسب ويجب زيادته لمتابعة الملفات العاملة وبالتالي زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

ويلاحظ من الجدول رقم (3) أن توفير الكفاءات البشرية والإمكانات المادية لمديرية المعلومات وتطويرها تؤثر في زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات حيث بلغ الوسط الحسابي للأسئلة مجتمعة (3.4979) وهي أعلى من متوسط أداة القياس (3)، كما بلغت نسبة التأثير للأسئلة مجتمعة (69.96%) وهي أعلى من النسبة المعتمدة في هذه الدراسة وهي (60%)، كما بلغ الانحراف المعياري للأسئلة مجتمعة (0.3501)، وبلغ معامل الاختلاف للأسئلة مجتمعة

(10.01%) وهو أقل من النسبة المعتمدة في هذه الدراسة (50%) وهذا يدل على انسجام واضح وقلة التباين بين إجابات أفراد عينة الدراسة. تم اختبار الفرضية الثانية باستخدام (One Sample T-test) وكانت نتائج الاختبار كما في الجدول التالي:

جدول رقم (4)

نتائج اختبار الفرضية الثانية

(T) المحسوبة	(T) الجدولية	Sig Level	نتيجة الفرضية العدمية
16.887	1.96	صفر	رفض

يلاحظ من الجدول رقم (4) أن قيمة ((T) المحسوبة = 16.887) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، مما يدل على وجود دلالة إحصائية للفرق بين متوسط الوسط الحسابي للفرضية ومتوسط أداة القياس (3). وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يعني أنه: يوجد هناك أثر لتوفير الكفاءات البشرية والإمكانيات المادية لمديرية المعلومات وتطويرها في زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه: لا يوجد هناك أثر لمساهمة الحاسب الآلي والبرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات المحاسبية على زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات. حيث تم اختبار الفرضية الثالثة بالاعتماد على الأسئلة (32 - 41) في الاستبانة، ويوضح الجدول رقم (5) الإحصاءات الوصفية لآراء العينة حول تأثير المتغير المستقل وهو استخدام الحاسب الآلي والبرمجيات في نظم المعلومات المحاسبية على المتغير التابع وهو زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، والتي جاءت على النحو التالي:

جدول رقم (5)

الإحصاءات الوصفية لآراء العينة حول تأثير استخدام الحاسب الآلي والبرمجيات في نظم

المعلومات المحاسبية المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على فاعليتها

الرقم	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	نسبة التأثير %
-------	--------	---------------	-------------------	----------------	----------------

32	عدد أجهزة الحاسوب الموجودة في مديرية المعلومات كافية لتنفيذ المهام المطلوبة.	2.8014	1.1226	%40.07	56.03 %
33	البرامج الحاسوبية الموجودة حالياً تعطي المطلوب من نظام جمع وتشغيل البيانات المجمعة	3.0567	1.0675	%34.92	61.13 %
34	استخدام البرمجيات ذات النظام المفتوح الجديدة (ORACLE) يخدم عمل المديرات بشكل أفضل.	3.7801	0.8202	%21.70	75.60 %
35	تطوير برامج الحاسوب يعمل على تسهيل وتسريع أعمال قسم التحصيل.	4.2128	0.6072	%14.41	84.26 %
36	البرامج الحديثة (من حيث السعة التخزينية وتغيير البرامج) تساعد على زيادة عدد الملفات الجديدة.	3.7801	0.8202	%21.70	75.60 %
37	الربط الداخلي بين مديريات الدائرة المختلفة يساعد على زيادة عدد الملفات الجديدة	3.7872	0.7635	%20.16	75.74 %
38	استخدام أجهزة الحاسوب الشخصية يساعد في تنظيم وتسهيل أعمال المديرات وتقليل المركزية.	4.0993	0.7300	%17.81	81.99 %
39	تطوير آلية الربط مع المراكز الجمركية يعمل على زيادة عدد الملفات الجديدة.	4.0851	0.7220	%17.67	81.70 %

40	تطوير البرمجيات والربط مع المراكز الجمركية يعمل على تقليل ازدواج الأرقام الضريبية.	4.0142	0.7367	18.35%	80.28%
41	تطوير البرمجيات يساعد مديرية المعلومات على تنفيذ مهامها وتسريع عمليات الإدخال والإصدار.	4.2553	0.6142	14.43%	85.11%
	الأسئلة مجتمعة	3.7872	0.4190	11.06%	75.74%

يلاحظ من الجدول رقم (5) أن السؤال الواحد والأربعين والذي يشير إلى أن: تطوير البرمجيات يساعد مديرية المعلومات على تنفيذ مهامها وتسريع عمليات الإدخال والإصدار، حصل على أعلى نسبة تأثير بلغت (85.11%) وهذا يدل على أهمية تطوير البرمجيات المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات من أجل السرعة في تنفيذ عمليات إدخال وإصدار المعلومات المحاسبية، وقد حصل السؤال الثاني والثلاثون والذي يشير إلى أن: عدد أجهزة الحاسوب الموجودة في مديرية المعلومات كافية لتنفيذ المهام المطلوبة، على أدنى نسبة تأثير بلغت (56.03%) وهذا يدل على أن عدد أجهزة الحاسوب الموجودة في مديرية المعلومات غير كافٍ لتنفيذ المهام المطلوبة ويجب العمل على زيادتها لتحقيق أهداف الدائرة ومن ثم زيادة فاعليتها.

ويلاحظ من الجدول رقم (5) أن هناك أثر لمساهمة الحاسب الآلي والبرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات المحاسبية على زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات حيث بلغ الوسط الحسابي للأسئلة مجتمعة (3.7872) وهي أعلى من متوسط أداة القياس (3)، كما بلغت نسبة التأثير للأسئلة مجتمعة (75.74%) وهي أعلى من النسبة المعتمدة في هذه الدراسة وهي (60%)، كما بلغ الانحراف المعياري للأسئلة مجتمعة (0.4190)، وبلغ معامل الاختلاف للأسئلة مجتمعة (11.06%) وهو أقل من النسبة المعتمدة في هذه الدراسة (50%) وهذا يدل على انسجام واضح وقلة التباين بين إجابات أفراد عينة الدراسة.

تم اختبار الفرضية الثالثة باستخدام (One Sample T-test) وكانت نتائج الاختبار كما في الجدول التالي:

جدول رقم (6)

نتائج اختبار الفرضية الثالثة

(T) المحسوبة	(T) الجدولية	Sig Level	نتيجة الفرضية العدمية
22.311	1.96	صفر	رفض

يلاحظ من الجدول رقم (6) أن قيمة (T) المحسوبة (= 22.311) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، مما يدل على وجود دلالة إحصائية للفرق بين متوسط الوسط الحسابي للفرضية ومتوسط أداة القياس (3) وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يعني أنه: يوجد هناك أثر لمساهمة الحاسب الآلي والبرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات المحاسبية على زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه: لا تسهم إجراءات تفعيل دور الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة في توفير المعلومات المحاسبية الدقيقة للدائرة في زيادة فاعليتها. حيث تم اختبار الفرضية الرابعة بالاعتماد على الأسئلة (42 - 55) في الاستبانة، ويوضح الجدول رقم (7) الإحصاءات الوصفية لآراء العينة حول تأثير المتغير المستقل تفعيل دور الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة في توفير المعلومات المحاسبية الدقيقة للدائرة على المتغير التابع زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات التي جاءت على النحو التالي:

جدول رقم (7)

الإحصاءات الوصفية لآراء العينة حول تأثير تفعيل دور الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة

في توفير المعلومات المحاسبية للدائرة في زيادة فاعليتها

الرقم	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	نسبة التأثير %
42	مواد قانون الضريبة الحالي تساعد المقدر جامع المعلومات في	3.2979	1.1068	33.56 %	65.96 %

				الحصول على المعلومات من الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة.	
43	عدم وجود عقوبات رادعة في القانون يساعد في عدم تعاون بعض الشركات في إعطاء المعلومات.	3.9858	0.8943	22.44 %	79.72 %
44	تقديم الشركات والمؤسسات في القطاع الخاص المعلومات المطلوبة للدائرة بكل شفافية ومصداقية.	2.5035	1.0044	40.12 %	50.07 %
45	تتعمد بعض الشركات والمؤسسات في القطاع الخاص عدم إظهار كافة المعلومات المطلوبة لإرضاء بعض عملائها.	3.8865	0.9863	25.38 %	77.73 %
46	قانون الضريبة الحالي يجعل عبء جمع المعلومات على المقدر جامع المعلومات وليس على المكلف نفسه.	3.6525	0.8365	22.90 %	73.05 %
47	المقدر جامع المعلومات لا يواجه أي صعوبات أثناء ممارسة عمله من مماطلة في المواعيد أو عدم تعاون.	2.2057	0.9675	43.86 %	44.11 %
48	مواد القانون الحالي	2.4823	0.9827	39.59	49.65 %

	%			الخاصة بجمع المعلومات مناسبة ولا تحتاج إلى أي تعديل.	
49	24.57 %	0.8955	3.6454	المعلومات المجمعة من الدوائر والمؤسسات العامة تساعد على اتخاذ القرارات الموضوعية والكشف عن مصادر الدخل غير المعلن عنها.	72.91 %
50	18.29 %	0.7265	3.9716	التعاون مع الدوائر والمؤسسات العامة يعمل على زيادة أعداد المكلفين الجدد.	79.43 %
51	15.22 %	0.6561	4.3121	دمج ضريبة الدخل مع ضريبة المبيعات سيعمل على توفير المعلومات بدرجة أكبر وأدق.	86.24 %
52	17.00 %	0.7258	4.2695	دمج ضريبة الدخل مع ضريبة المبيعات يؤدي إلى تخفيض التهرب الضريبي وخاصة في المعاملات النقدية.	85.39 %
53	16.26 %	0.6791	4.1773	دمج ضريبة الدخل مع ضريبة المبيعات يوفر على المكلف الوقت والجهد والروتين الضريبي.	83.55 %
54	21.61 %	0.8765	4.0567	تتقبل الدمج مع ضريبة المبيعات للاعتقاد بأن هناك حوافز مادية سوف تحصل عليها من	81.13 %

عملية الدمج.					
دمج ضريبة الدخل مع ضريبة المبيعات يؤدي إلى تشابك العمل الضريبي في الأردن.	55	2.8794	1.2563	43.63 %	57.59 %
الأسئلة مجتمعة		3.5233	0.3300	9.37 %	70.47 %

يلاحظ من الجدول رقم (7) أن السؤال الواحد والخمسون والذي يشير إلى أن: دمج ضريبة الدخل مع ضريبة المبيعات سيعمل على توفير المعلومات بدرجة أكبر وأدق، حصل على أعلى نسبة تأثير بلغت (86.24%) وهذا يدل على أهمية دمج دائرة ضريبة الدخل مع دائرة الضريبة العامة على المبيعات في توفير المعلومات المحاسبية الدقيقة وبالتالي زيادة فاعلية دائرة ضريبة الدخل، وقد حصل السؤال السابع والأربعون والذي يشير إلى أن: المقدّر جامع المعلومات لا يواجه أي صعوبات أثناء ممارسة عمله من ملاحظة في المواعيد أو عدم تعاون، على أدنى نسبة تأثير بلغت (44.11%) وهذا يدل على أن المقدّر جامع المعلومات يواجه صعوبات وعدم تعاون من قبل بعض الشركات والمؤسسات وبالتالي ضرورة وجود عقوبات رادعة في القانون للتغلب على هذه الصعوبات والمعوقات، لتحقيق أهداف الدائرة وبالتالي زيادة فاعليتها.

ويلاحظ من الجدول رقم (7) أن هناك أثر لإجراءات تفعيل دور الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة في توفير المعلومات المحاسبية الدقيقة للدائرة في زيادة فاعليتها حيث بلغ الوسط الحسابي للأسئلة مجتمعة (3.5233) وهي أعلى من متوسط أداة القياس (3)، كما بلغت نسبة التأثير للأسئلة مجتمعة (70.47%) وهي أعلى من النسبة المعتمدة في هذه الدراسة وهي (60%)، كما بلغ الانحراف المعياري للأسئلة مجتمعة (0.3300)، وبلغ معامل الاختلاف للأسئلة مجتمعة (9.37%) وهو أقل من النسبة المعتمدة في هذه الدراسة (50%) وهذا يدل على انسجام واضح وقلة تباين بين إجابات أفراد عينة الدراسة.

تم اختبار الفرضية الرابعة باستخدام (One Sample T-test) وكانت نتائج الاختبار كما في الجدول التالي:

جدول رقم (8) نتائج اختبار الفرضية الرابعة

(T) المحسوبة	(T) الجدولية	Sig Level	نتيجة الفرضية العدمية
18.827	1.96	صفر	رفض

يلاحظ من الجدول رقم (8) أن قيمة (T المحسوبة = 18.827) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، مما يدل على وجود دلالة إحصائية للفرق بين متوسط الوسط الحسابي للفرضية ومتوسط أداة القياس (3)، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يعني أنه: تسهم إجراءات تفعيل دور الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة في توفير المعلومات المحاسبية الدقيقة للدائرة في زيادة فاعليتها.

النتائج والتوصيات

أ - النتائج

لقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وأثرها على زيادة فاعلية الدائرة، من خلال دراسة أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وهو زيادة فاعلية الدائرة، وهذا من خلال مناقشة وتحليل بيانات الدراسة توصل الباحثان إلى النتائج التالية:

- يعتبر إدخال جميع البيانات التي تم تجميعها من قبل قسم جمع المعلومات أكثر العوامل المؤثرة في تطوير نظم المعلومات المحاسبية لزيادة فاعلية الدائرة.
- اعتبر التأخير في إصدار قسائم المعلومات السنوية إلى الشهر التاسع أو العاشر من كل سنة سبباً في تأجيل عملية التقدير للسنة الأخيرة، مما يؤثر على فاعلية الدائرة.
- تعتبر خبرة المقدرين العملية في دائرة ضريبة الدخل عاملاً مساعداً على اتخاذ قرارات نوعية في اتجاه زيادة فاعلية الدائرة.
- إن العمل على تطوير برامج الحاسوب يعمل على تسهيل وتسريع أعمال الدائرة بشكل عام وقسم المعلومات والتحصيل بشكل خاص.
- إن العمل على تطوير البرمجيات يساعد مديرية المعلومات على تنفيذ مهامها وتسريع عمليات الإدخال والإصدار، مما ينعكس إيجاباً على فاعلية الدائرة.

-عدد المقدرين في الدائرة حالياً غير مناسب لمتابعة الملفات العاملة، وبالتالي يؤثر على تحصيلات الدائرة مما يقلل من فاعلية الدائرة.

-لا تقدم الشركات والمؤسسات في القطاع الخاص المعلومات المطلوبة للدائرة بكل شفافية ومصداقية، وبعضها يعتمد إخفاء المعلومات المحاسبية لإرضاء بعض عملائها.

-يمكن ترتيب المتغيرات المستقلة التي تؤثر على المتغير التابع حسب درجة تأثيرها تنازلياً على النحو التالي:

أ - أثر مساهمة الحاسب الآلي والبرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات المحاسبية على زيادة فاعلية الدائرة.

ب - أثر تطوير نظم المعلومات المحاسبية في دائرة ضريبة الدخل على زيادة فاعليتها.

ج - أثر إجراءات تفعيل دور الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة في توفير المعلومات المحاسبية الدقيقة للدائرة على زيادة فاعلية الدائرة.

د - أثر توفير الكفاءات البشرية والإمكانات المادية لمديرية المعلومات على زيادة فاعلية الدائرة.

ب - التوصيات

على ضوء نتائج الدراسة ولتحقيق أهداف دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وبالتالي زيادة فاعليتها، يوصي الباحثان بما يلي:

1- ضرورة ارتباط مديرية المعلومات برأس الهرم الإداري للدائرة، للعمل على تنفيذ متطلبات تنفيذ خطط جمع المعلومات المحاسبية وتحسين نوعية المعلومات المجمعة بشكل يتناسب وأهمية المعلومات المحاسبية لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات، للعمل على تحقيق أهدافها.

2- العمل على زيادة كادر مديرية المعلومات وسجل المكلفين لإدخال جميع البيانات المجمعة في كل سنة لتصبح المعلومات التي توفرها مديرية المعلومات للمقدرين معلومات شاملة لاتخاذ القرارات النوعية وثبات تلك القرارات في جميع مراحل التقدير.

- 3- قيام الإدارة بتغيير النظرة للمقدرين العاملين في مديريةية المعلومات والعمل على تثبيتهم في المديرية لفترات أطول مما هو عليه الآن والاهتمام بالدورات التدريبية لتطوير مهاراتهم، وعدم الاكتفاء بنقل الخبرات بين المقدرين بعضهم البعض فقط.
- 4- الاهتمام بالدورات التدريبية التي تعقد للمقدرين والإداريين من أجل تحقيق أهدافها، حتى لا يكون الهدف هو عقد دورة تدريبية فقط، وذلك من خلال متابعة المتدرب بعد الدورة، وقياس أثر التدريب على عمله بعد التدريب.
- 5- ضرورة اهتمام الإدارة بالوسائل المتبعة لحماية أمن البيانات والمعلومات المجمعة قبل عملية الإدخال والإصدار وبعد عملية الإصدار من حيث توفير الخزائن والأدراج والمكاتب المستقلة لكل مقدر جامع معلومات، هذا قبل عملية الإدخال والإصدار، أما بعد عملية الإصدار فعن طريق تدريب وإرشاد المقدرين لكيفية التعامل مع المعلومات بشكل فعال، لتكون مفتاحاً لمعلومات أخرى غير متوفرة للدائرة.
- 6- ضرورة الاستمرار في تطوير البرمجيات والبرامج المستخدمة حسب ما يتطلبه العمل، لما لذلك من أثر في عملية جمع المعلومات والتقدير والتحصيل.
- 7- إضافة مادة في قانون ضريبة الدخل تشمل آلية تسجيل المكلفين لحساباتهم آلياً من خلال برامج الحاسوب، وعدم الاكتفاء بإصدار فاتورة أو سند قبض دفع نقدي بدون وجود اسم العميل وعنوانه.
- 8- رفع درجة التعاون مع الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة من أجل توفير المزيد من المعلومات المحاسبية لدائرة ضريبة الدخل.. لما له من أثر على زيادة فاعلية الدائرة.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية

- 1- دائرة ضريبة الدخل، تقارير الانجاز السنوية من 1996 الى 2013.
- 2- دائرة ضريبة الدخل، منشورات مديرية التدريب والتطوير.
- 3- دائرة ضريبة الدخل، منشورات مديرية المعلومات وسجل المكلفين.
- 4- عبد الرزاق قاسم، نظم المعلومات الحاسوبية، الطبعة الأولى، الدار العلمية والدار الثقافية للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2003.
- 5- عبدة إبراهيم أحمد الزعي، مفهوم الحكومة الإلكترونية في الأردن، إمكانيات التطبيق/ ضريبة الدخل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، السودان، 2003.
- 6- عدي حسين إبراهيم عفانة، العوامل المؤثرة على قرار مقدر ضريبة الدخل في حالة مسك حسابات أصولية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن، 2002م.
- 7- قانون ضريبة الدخل، قانون رقم (28) لسنة 2009.
- 8- قانون ضريبة الدخل، قانون رقم (57) لسنة 1985، المعدل بالقانون رقم (14) لسنة 1995.
- 9- قانون ضريبة المبيعات، قانون رقم (29) لسنة 2009.
- 10- محمد الحفناوي، نظم المعلومات الحاسوبية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان-الأردن، 2001.
- 11- محمد الزعي وعباس طلافحة، النظام الإحصائي (SPSS)، مكتبة وائل، عمان، 2000.
- 12- مروان إبراهيم، الإحصاء الوصفي والاستدلالي، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان، 2000.

المراجع الأجنبية:

- 1- Adam, S. and Browne, J. (2006). **A Survey of the UK Tax System**. The Institute for Fiscal Studies, London.
- 2- Adam, S. and Browne, J. (2009). **A Survey of the UK Tax System**. The Institute for Fiscal Studies, London.
- 3- Al-Omari, H. and Al-Omari, A. (2006) Building an e-government e-trust infrastructure. **American Journal of Applied Sciences**, Vol. 11, No. 3, pp. 2122-2130.
- 4- Berntzen, L. and Olsen, M.G. (2009) **Benchmarking e-government**. A comparative review of three international benchmarking studies. The third International conference on digital society (ICDS 2009). Mexico.
- 5- Bird, R.M. and Zolt, E.M. (2007) **Technology and Taxation in Developing Countries: From Hand to Mouse**. Paper presented at Conference on Technology, Privacy and the Future of Taxation. Washington.
- 6- Chatfield, A., T.(2009) Public Service Reform through e-Government: a Case Study of 'e-Tax' in Japan. **Electronic Journal of e-Government**, Vol. 7, No. 2, pp135 -146.

- 7- Relly, J. & Sabharwal, M (2009) Perceptions of transparency of government policymaking: A cross-national study. **Government Information Quarterly Journal**. Vol. 26, No. 1, pp. 148-157.
- 8- Terzis, B. and Economides, A. A. (2007) **Critical Success Factors for Tax Web sites**. [Internet] Available from: <
<http://conta.uom.gr/conta/publications/PDF/critical%20success%20factors%20for%20tax%20websites.pdf> >