



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



تخصص: محاسبة وجباية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في تخصص محاسبة وجباية

بعنوان:

أثر الرقمنة الجبائية على تحسين جودة الخدمات الضريبية
دراسة ميدانية بمركز الضرائب لعين تموشنت

د. مناد بولنوار إلياس
زكرياء

✓ محروز إكرام دنيا إيناس
✓ مهاجي خديجة آية الرحمن

نوقشت يوم: 2026/06/21 أمام أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة عين تموشنت	د. بن نونة سامي
مشرفا	جامعة عين تموشنت	د. مناد بولنوار إلياس زكرياء
ممتحنا	جامعة عين تموشنت	د. مسكينى انس

السنة الجامعية: 2025-2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ" يونس: 10

لم تكن الرحلة قصيرة ولم يكن الطريق محفوفا بالتسهيلات، لكنني فغلتها ها أنا قد وصلت إلى نهاية رحلتي الجامعية بعد تعب ومشقة وبعد خمسة سنوات في سبيل العلم والحلم، حملت في طياتها آمنيات ومناكب سعي فكان أمسي ميعاد اليوم.

الحمد لله الذي يستر البدايات وبلغنا النهايات بفضلله وكرمه.

اهدي هذا العمل المتواضع لنفسي أولاً ثم لمن سعى معي لإتمام هذه المسيرة دتم سندا لا عمر له.

إلى من أوصلوني لما أنا عليه الآن وسهروا من أجلى، والديا العزيزان:

لمن جعل الله الجنة حتى أقدامها، لمن كانت دعواتها تحيطني وتسعدني في كل وقت قرّة عيني وسر نجاحي وسندي

- أمي العزيزة -

لمن كلل العرق جبينه، لمن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار للنور الذي أنار دربي

- والدي العزيز -

لضلعي الثابت وأمان أيامي إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع ارتوي منها لخيرة أيامي

-إخواني-

إلى كل من آمن بي ومنحني الدافع لأصنع النجاح إليكم جميعا اهدي هذا الجهد من اجل أن تكون وفاء لا يزول وذكرى لا تنسى.

من قال أنا لها نالها فانا لها وانابت رغما عنها أتيت بها فالحمد لله شكرا وحبا وامتنانا على البدء والختام.

مهاجي خديجة

إهداء

من قال أنا لها نالها وأنا لها إن أبت رغما عنها أتيت بها.

هذه اللحظة لا تورث ولا تشتري، هي لهفة الوصول وفرحة العمر، هذه النهايات السعيدة لبدايات أعظم بإذن الله.

أهدي تخرجي هذا:

إلى من انحنيا لكي أستقيم... إلى أبي وأمي

إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، داعمي الأول في مسيرتي وسندي وقوتي وملاذي بعد الله إلى فخري واعتزازي... أبي

إلي من هي في الحياة حياة إليك ينحني الحرف حبا وامتنان إليك أُمِّي.. وعليك السلام

إلى كنز حياتي إخوتي، أنتم النور الذي يضيء دربي، والسند الذي لا يميل مهما اشتدت الظروف، وبقربكم يهون كل تعب.

إلى من كنّ لي أكثر من خالات، أمهات وصديقات. خالاتي الحبيبات، يا من غمرتني دعواتكن وحبكن الصادق. كل كلمة تشجيع منكن كانت وقوداً لي.

لكل من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق.... للأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين لأصحاب الشدائد والأزمات.....

إلى كل من مدلي يد العون، ووقف بجانبني في كل خطوة، لكم مني كل التقدير والامتنان لولا دعمكم وتشجيعكم لما وصلت إلى ما أنا عليه اليوم

إلى الأستاذ المشرف د.مناد بولنوار إلياس زكرياء، شكرا لتوجيهاتك السديدة، وإرشاداتك القيمة التي أضاءت لنا دربنا في هذه الرحلة. نقدر علمك وصبرك وجهدك المبذول معنا

محرو زدنيا

شكر وعرفان

الحمد والشكر لله الحي القيوم أولا وأخيرا وامتنالا لقوله صلى الله عليه وسلم:

"من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

أتوجه بجزيل الشكر وجميل العرفان للأستاذ "مناد بولنوار إلياس زكرياء" الذي تكرم بقبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى جميع التوجيهات والملاحظات والنصائح.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة المحترمين على عناء قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها.

كذلك نتقدم بخالص الشكر إلى كل من درسنا من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة عين تموشنت وإلى كل موظفي الكلية جزاهم الله كل خير.

وفي الأخير نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد كما ألا ننسى موظفي مركز الضرائب لعين تموشنت ونسأل الله عز وجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم انه قريب مجيب.

الطالبتين: مهاجي ، محروز

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان أثر الرقمنة الجبائية في تحسين جودة الخدمات الضريبية، وذلك بالتطبيق على مركز الضرائب لعين تموشنت. حيث تم بناء إطار نظري يستعرض المفاهيم الأساسية للنظام الجبائي، وآليات التحول الرقمي، ومعايير جودة الخدمة، متبوعا بدراسة ميدانية اعتمدت على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي.

وتم جمع البيانات باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية، حيث وُزعت على عينة قصدية مكونة من 29 موظفا من مركز الضرائب. وتمت معالجة البيانات إحصائيا باستخدام برنامج SPSS، بالاعتماد على اختبارات الصدق والثبات، وتحليل التباين (ANOVA)، ونموذج الانحدار الخطي البسيط.

وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع نسبيا من تطبيق الرقمنة الجبائية داخل المركز، مع تميز البنية التحتية الرقمية، مقابل مستوى مرتفع إضافي جودة الخدمات الضريبية المقدمة. كما أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية للرقمنة الجبائية في تحسين جودة الخدمات الضريبية، حيث يفسر التحول الرقمي ما نسبته 50% من التغيرات في مستوى الجودة.

وتؤكد الدراسة أن عصرنة الإدارة الجبائية عبر حلول الرقمنة، مثل الأنظمة الإلكترونية والتصريحات عن بعد، تمثل رافعة أساسية لتبسيط الإجراءات، وتقليص البيروقراطية، وتعزيز الشفافية، والانتقال نحو إدارة ضريبية أكثر كفاءة وفعالية.

الكلمات المفتاحية: رقمنة جبائية، جودة الخدمات الضريبية، مركز الضرائب لعين تموشنت،

استبيان، انحدار خطي بسيط.

This study aims to examine the impact of tax digitalization on improving the quality of tax services, with an applied focus on the Tax Center of Aïn Témouchent. A theoretical framework was developed to review the fundamental concepts of the tax system, mechanisms of digital transformation, and service quality standards, followed by an empirical study based on both descriptive and analytical approaches.

Data were collected using a questionnaire as the main research instrument, administered to a purposive sample of 29 employees from the Tax Center. The data were statistically analyzed using SPSS software, employing validity and reliability tests, Analysis of Variance (ANOVA), and simple linear regression analysis.

The findings indicate a relatively high level of tax digitalization implementation within the center, with a notably well-developed digital infrastructure, alongside a similarly high level of perceived tax service quality. The results also reveal a strong and statistically significant positive effect of tax digitalization on improving tax service quality, with digital transformation explaining 50% of the variation in service quality levels.

The study concludes that the modernization of tax administration through digital solutions, such as electronic systems and remote filing procedures, represents a key lever for simplifying administrative processes, reducing bureaucracy, enhancing transparency, and moving toward a more efficient and effective tax administration.

Keywords: Tax digitalization, Tax service quality, Tax center of Aïn Témouchent, Questionnaire, Simple linear regression.

	الملخص
II-I	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول: الأسس العلمية والعملية للرقمنة الجبائية وجودة الخدمات الضريبية	
01	تمهيد
02	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الجبائية والجبائية الرقمية
02	المطلب الأول: ماهية الجبائية
02	(1) تعريف الجبائية
03	(2) مفهوم النظام الجبائي
05	المطلب الثاني: ماهية الجبائية الرقمية
05	(1) مفهوم الرقمنة الجبائية
06	(2) أهداف ودوافع رقمنة الجبائية
08	المطلب الثالث: مزايا ومتطلبات الرقمنة الجبائية
08	(1) مزايا رقمنة الإدارة الجبائية
10	(2) متطلبات رقمنة الإدارة الجبائية
11	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات الضريبية
11	المطلب الأول: عموميات حول الجودة
11	(1) تعريف الجودة
12	(2) أبعاد الجودة
12	المطلب الثاني: جودة الخدمات الضريبية
13	(1) تعريف جودة الخدمات الضريبية
13	(2) معايير جودة الخدمات الضريبية
13	المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بجودة الخدمات المقدمة للمكلفين
14	(1) دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الضريبية
15	(2) أهمية تحسين جودة الخدمات الضريبية
15	المبحث الثالث: التأصيل العملي لمتغيرات الدراسة
16	المطلب الأول: عرض الدراسات باللغة العربية
18	المطلب الثاني: عرض الدراسات باللغة الأجنبية
20	المطلب الثالث: مناقشة الدراسات السابقة وتحديد الفجوة العلمية
20	(1) مناقشة الدراسات السابقة
20	(2) عرض الفجوة البحثية
22	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر الرقمنة الجبائية على تحسين جودة الخدمات الضريبية	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: الإطار المنهجي ونموذج الدراسة الميدانية
24	المطلب الأول: حدود الدراسة، العينة، ونموذج الدراسة
24	(1) عينة الدراسة وإجراءات جمع البيانات
25	(2) نموذج الدراسة
26	المطلب الثاني: اختبار صدق أداة الدراسة وفق معامل سبيرمان
28	المطلب الثالث: اختبار ثبات أداة الدراسة
29	المبحث الثاني: الإطار الوصفي للدراسة الميدانية
29	المطلب الأول: الوصف الديموغرافي لعينة الدراسة
30	المطلب الثاني: الوصف العلمي والمهني لعينة الدراسة
31	المطلب الثالث: الوصف الوظيفي والتقني لعينة الدراسة
32	المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
32	المطلب الأول: تقييم مستوى الرقمنة الجبائية
34	المطلب الثاني: تقييم مستوى جودة الخدمة الضريبية
35	المطلب الثالث: تقييم العلاقة بين الرقمنة الجبائية وجودة الخدمة الضريبية
35	(1) تحليل التباين للانحدار للتأكد من صحة النموذج باستخدام ANOVA
36	(2) اختبار الانحدار البسيط بين الرقمنة الجبائية وجودة الخدمة الضريبية
38	خلاصة الفصل الثاني
39	خاتمة
41	قائمة المراجع
43	الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
25	مقياس ليكارت الخماسي	01
25	إجراءات توزيع الاستبيان	02
26	معاملات الارتباط بين العبارات ومحورها (الرقمنة الجبائية)	03
27	معاملات ارتباط العبارات مع المحور الثالث (جودة الخدمات الضريبية)	04
28	نتائج اختبار معامل "ألفا كرونباخ" لمحاور الاستبيان	05
29	توزيع أفراد العينة حسب عامل الجنس	06
29	توزيع أفراد العينة حسب عامل السن	07
30	توزيع أفراد العينة حسب عامل المستوى العلمي	08
30	توزيع أفراد العينة حسب عامل الخبرة المهنية	09
31	توزيع أفراد العينة حسب عامل المسمى الوظيفي	10
32	توزيع أفراد العينة حسب عامل التحكم في استخدام الأنظمة والتطبيقات الجبائية الرقمية	11
32	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء أفراد العينة حول المحور الثاني وأبعاده	12
34	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء أفراد العينة حول عبارات المحور الثالث	13
35	نتائج اختبار تحليل التباين للانحدار ANOVA	14
36	نتائج اختبار الانحدار البسيط	15

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
26	نموذج الدراسة	01

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
43	الاستبيان	01

مقدمة

تمهيد

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبح التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدول لتحسين جودة الخدمات العامة وتعزيز كفاءة الإدارة الحكومية. وتعد الإدارة الضريبية واحدة من أهم القطاعات التي يمكن أن تستفيد من هذا التحول، حيث تسعى الجزائر جاهدة لتطوير نظامها الضريبي من خلال التكنولوجيا الحديثة والرقمنة من أجل تبسيط الإجراءات، تحسين الشفافية، وزيادة فعالية تحصيل الإيرادات الضريبية.

ومع ذلك تواجه الرقمنة الجبائية في الجزائر عدة تحديات من بينها الحاجة إلى تطوير البنية التحتية التكنولوجية، وتحسين مستوى التأهيل والتدريب للمعنيين بتنفيذ هذه الأنظمة الرقمية، بالإضافة إلى التحديات المتعلقة بالأمن السيبراني وحماية البيانات، وقد تؤثر هذه التحديات على جودة الخدمات المقدمة. ومن هنا تبرز أهمية دراسة أثر الرقمنة الجبائية على تحسين جودة الخدمات الضريبية في الجزائر، وذلك لفهم مدى فعالية هذه التحولات في تحقيق الأهداف.

- إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: هل هناك علاقة بين الرقمنة الجبائية وتحسين جودة الخدمات الضريبية؟

- ◆ ما هو مستوى الرقمنة الجبائية بمركز الضرائب محل الدراسة؟
- ◆ ما هو مستوى جودة الخدمات الضريبية بمركز الضرائب محل الدراسة؟
- ◆ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة الجبائية في تحسين جودة الخدمات الضريبية بمركز الضرائب محل الدراسة؟

- فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الرقمنة الجبائية وجودة الخدمات الضريبية بمركز الضرائب لعين تموشنت، وذلك من خلال فرضيات تم صياغتها استناداً إلى الدراسات السابقة. وقد تم تحديد الفرضيات كما يلي:

- ◆ الفرضية الأولى: مستوى الرقمنة الجبائية بمركز الضرائب محل الدراسة مرتفع؛
- ◆ الفرضية الثانية: مستوى جودة الخدمات الضريبية بمركز الضرائب مرتفع؛
- ◆ الفرضية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة الجبائية وجودة الخدمات الضريبية بمركز الضرائب محل الدراسة.

- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تساهم في فهم العلاقة بين الرقمنة الجبائية وجودة الخدمات الضريبية، وتتمثل هذه الأهداف في:

- ✓ التعرف على جودة الخدمات الضريبية؛
- ✓ التعرف على الرقمنة الجبائية؛
- ✓ تحديد طبيعة العلاقة بين الرقمنة الجبائية وجودة الخدمات الجبائية.

- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة نظرا للتحول الرقمي الذي تشهده البلاد حاليا، حيث أنها تركز كل جهودها في تطوير الرقمنة داخل الإدارات العامة والخاصة، ومن بين هذه الإدارات الإدارة الجبائية التي تعتبر من الإدارات المساهمة جدا في تنمية الاقتصاد الوطني، ومن أجل مكافحة الفساد والشفافية في هذا القطاع وكذا التسهيل المتوقع لتحصيل الضرائب.

- مبررات اختيار الموضوع:

- ✓ جاء اختيار موضوع الدراسة نتيجة لكونه يعالج إحدى القضايا الجوهرية الحديثة، وهو ضمن تخصص محاسبة وجبائية؛
- ✓ الاهتمام الشخصي بموضوع رقمنة الإدارة الجبائية ومدى أهميتها ومحاولة معرفة كل ما هو جديد بخصوص الموضوع؛
- ✓ التطورات التي مست الإدارة الجبائية خاصة في مجال الرقمنة في السنوات الأخيرة.

- منهج الدراسة:

- بهدف الإجابة على إشكالية هذه الدراسة واختبار فرضياتها وتحديد مدى مساهمة الرقمنة الجبائية في تحسين جودة الخدمات الضريبية تم الاعتماد على منهجين:
- ✓ **المنهج الوصفي:** من أجل عرض الإطار النظري للدراسة حيث تم التطرق إلى مختلف المفاهيم الخاصة بالموضوع؛
- ✓ **الجانب التطبيقي:** فتم الاعتماد على المنهج التحليلي بشكل كبير من خلال تحليل نتائج ومخرجات البرنامج الإحصائي المعتمد عليه في الدراسة هو برنامج (SPSS) وتم الاعتماد على أداة الاستبيان كأهم أدوات جمع المعلومات.

- حدود الدراسة:

- ✓ **الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على الإدارة الضريبية لولاية عين تموشنت؛
- ✓ **الحدود الزمانية:** امتدت الفترة من 2025/12/21 إلى 2025/12/25.

- هيكل الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة والإجابة على الإشكالية قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين:

- ✓ **الفصل الأول:** خصص هذا الفصل للإطار النظري للدراسة حيث تطرقنا في المبحث إلى مفاهيم أساسية حول الرقمنة الجبائية، والمبحث الثاني تناول مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات الضريبية، أما في المبحث الثالث خصصناه للدراسات السابقة؛
- ✓ **الفصل الثاني:** هو عبارة عن دراسة تطبيقية تضمن كل ما يتعلق بمكان تطبيق دراستنا والدراسة الإحصائية التحليلية لموضوعنا.

الفصل الأول

الأسس العلمية والعملية للرقمنة الجبائية وجودة الخدمات الضريبية

تمهيد

تمثل إستراتيجية رقمنة الإدارة الجبائية في الجزائر توجهاتموحا يرمي إلى عصرنه الآليات التقليدية المعتمدة في استخلاص الضرائب والرسوم، وذلك عبر دمج التقنيات التكنولوجية المتطورة في صلب العمل الإداري.

إن هذه الديناميكية لا تقتصر فقط على الرفع من وتيرة الأداء ونجاعة التحصيل، بل تمتد آثارها لتشمل تكريس مبادئ الشفافية، والحد من مظاهر الفساد الإداري، فضلاً عن الارتقاء بجودة الخدمات العمومية المقدمة للمرتفقين.

وفي سياق وطني يتسم بتزايد الحاجة الملحة لتعظيم الموارد المالية للخرينة العمومية دون اللجوء إلى إثقال كاهل المكلفين بضررائب إضافية، تبرز الرقمنة كفرصة إستراتيجية سانحة لتحقيق التوازن المالي المنشود بأسلوب يتسم بالاستدامة والفعالية.

إن التحول من النماذج الكلاسيكية في التسيير الجبائي نحو الأنظمة الرقمية المدمجة يتيح قدرة فائقة على معالجة البيانات وتحليلها بدقة متناهية، مما يعزز من آليات الرقابة الحكومية في رصد الثغرات القانونية ومكافحة ظاهرة التهرب الضريبي بصرامة أكبر.

بالمقابل، يستلزم نجاح هذا المسار التحولي في البيئة الجزائرية وضع خارطة طريق متكاملة، ترتكز أساساً على تحديث البنية التحتية المعلوماتية، وتأهيل الموارد البشرية من خلال التكوين المستمر، مع تفعيل قنوات التنسيق البيني بين مختلف الهيئات والمؤسسات الحكومية ذات الصلة. ويتجسد هذا التوجه عملياً في إرساء نظم متطورة لإدارة المعلومات الجبائية، وتعميم البوابات الإلكترونية المخصصة لعمليات الدفع عن بعد، بالإضافة إلى اعتماد أنظمة التصريح الذاتي التي تمنح مرونة أكبر للمكلفين بالضريبة.

ومن المرتقب أن تقضي هذه الإصلاحات الهيكلية إلى نمو مطرد في الإيرادات العامة، وتعزيز جسور الثقة بين المواطن ومؤسسات الدولة من خلال وضوح الإجراءات ونزاهتها.

وفي هذا الإطار، سنتناول المفاهيم النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة، إضافة إلى مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة في هذا المجال، من خلال المباحث التالية:

◆ المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الجبائية والجبائية الرقمية

◆ المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات الضريبية

◆ المبحث الثالث: التأصيل العملي لمتغيرات الدراسة

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الجبائية والجبائية الرقمية

تعد الجبائية من أهم الأدوات التي تعتمد عليها الدولة في تمويل نفقاتها العامة وتحقيق أهدافها الاقتصادية والاجتماعية، إذ تمثل المورد المالي الأساسي للخرينة العمومية. ومع التطورات التكنولوجية المتسارعة، شهدت الإدارة الجبائية تحولات عميقة مست مختلف آليات التسيير والتحصيل، مما أدى إلى ظهور مفهوم الجبائية الرقمية كخيار استراتيجي لعصرنة الإدارة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة. وعليه، سيتم في هذا المبحث التطرق إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بالجبائية والجبائية الرقمية، مع إبراز أهدافها، خصائصها، ومتطلبات تطبيقها.

المطلب الأول: ماهية الجبائية

نسعى من خلال هذا المطلب إلى تسليط الضوء على الإطار المفاهيمي للجبائية، وذلك عبر استعراض جملة من العموميات التي تؤطر هذا المفهوم.

1. تعريف الجبائية:

تتعدد المقاربات النظرية في تعريف الجبائية، ويمكن استخلاص أبرزها فيما يلي:

♦ **التعريف الأول:** تعرف الجبائية بوصفها المنظومة التشريعية والقانونية الموضوعية حيز التنفيذ لضبط آليات استخلاص الإيرادات المالية العامة، وذلك بهدف تغطية النفقات السيادية للدولة بشكل مباشر. وتكتسي هذه المنظومة أهمية بالغة بالنظر إلى طابعها الإلزامي واستقرارها الزمني، مما يجعلها مصدراً مالياً موثوقاً (غواصة، 1998، ص497).

♦ **التعريف الثاني:** تتمثل الجبائية في تلك الأعباء المالية التي يلتزم الفرد بأدائها قسراً لصالح الدولة أو الهيئات العمومية المحلية، وذلك في إطار مساهمته في تحمل الأعباء العامة. ويتميز هذا الدفع بكونه مساهمة تضامنية لا يترتب عنها نفع خاص أو مباشر للمكلف مقابل ما أداه من ضريبة (المجدب، 1971، ص27).

♦ **التعريف الثالث:** تعد الجبائية مفهوماً أكثر شمولية واتساعاً من مفهوم الضريبة بحد ذاته؛ فهي تشمل في طياتها كافة الاقتطاعات المالية التي تباشرها الدولة أو الجماعات الإقليمية، سواء اتخذت شكل ضرائب، أو رسوم جبائية وشبه جبائية، أو غرامات وإتاوات، وصولاً إلى المساهمات الاجتماعية. وبناءً عليه، فإن الجبائية تمثل المظلة الكبرى لجميع الاقتطاعات الإجبارية التي تفرضها السلطة العامة بموجب سيادتها (عبداللطيف، 2012 ص10).

وبناءً على ما سبق، يمكننا بلورة تعريف استشرافي وشامل للجبائية بوصفها الآلية السيادية التي تخول للسلطات العامة فرض واستخلاص الاقتطاعات المالية، سواء كانت ضرائب أو رسوماً، وفق أطر قانونية وتنظيمية محددة.

ولا تقتصر الغاية من الجبائية على كونها مجرد أداة لتمويل المرافق والخدمات العامة وتغطية تكاليف المشاريع الحكومية الكبرى فحسب، بل تتعدى ذلك لتصبح أداة إستراتيجية في يد الدولة لتحقيق

التوازنات الاقتصادية الكلية، وتجسيد العدالة الاجتماعية، وتوجيه السياسات العامة نحو أهداف تنموية محددة.

2. مفهوم النظام الجبائي:

تتفرد كل دولة بمنظومة جبائية متميزة، تعكس خصوصية نسيجها القانوني والتشريعي المنظم لهذا المجال الحيوي.

1.2. تعريف النظام الجبائي:

تتعدد الزوايا التي يمكن من خلالها مقارنة تعريف النظام الجبائي، ومن أبرزها ما يلي:

♦ **التعريف الأول:** يعرف النظام الجبائي بكونه الهيكل المتكامل من القواعد القانونية والآليات الفنية التي توّطر عملية الاقتطاع الضريبي في كافة مراحلها الإجرائية؛ بدءاً من سن التشريعات المنظمة، مروراً بعمليات الربط والتقدير، وصولاً إلى مرحلة التحصيل الفعلي للموارد المالية(البطريق، 2001).

♦ **التعريف الثاني:** يمثل النظام الجبائي توليفة منتقاة من الأنماط والصور الفنية للضرائب، والتي صُممت لتتجانس مع السياقات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية السائدة في المجتمع. وتتشكل هذه الصور في مجموعها لتكون هيكلًا ضريبياً متناغماً يعمل وفق تشريعات وقوانين ولوائح تنفيذية دقيقة، تهدف في مجملها إلى تجسيد غايات السياسة الجبائية للدولة(أمير، 2018).

من هنا نقول النظام الجبائي يرتبط بتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمجتمع؛ حيث تعد السياسة الضريبية جزءاً لا يتجزأ من السياسة الاقتصادية العامة. فهي تمثل مجموعة البرامج المخططة التي تنفذها الدولة باستغلال كافة مواردها الضريبية المتاحة والكامنة، بهدف إحداث تأثيرات إيجابية مرغوبة في البنية الاقتصادية والاجتماعية، مع العمل على تحييد أي آثار سلبية قد تعيق مسار التنمية الشاملة(أمير، 2018).

2.2. خصائص النظام الجبائي:

تتجلى الخصائص الجوهرية التي تمنح النظام الجبائي فاعليته ومبررات وجوده في النقاط المحورية التالية(نابتي، 2014):

- **القدرة الاستهدافية وتنوع الأدوات المساعدة:** يجب أن يتميز النظام الجبائي بكفاءة عالية في صياغة أهدافه الإستراتيجية، مع توفير كافة الآليات والوسائل التقنية التي تضمن بلوغ تلك الغايات. ومن الجدير بالذكر أن فلسفة هذه الأهداف ومراميها تتباين بوضوح تبعاً لطبيعة النظام الاقتصادي المتبنى، سواء كان ذا توجه اشتراكي أو رأسمالي، مما يفرض صياغة أدوات جبائية تتناغم مع تلك التوجهات؛

- **مراعاة المقدرة التكلفة وتجنب الإرهاق الضريبي:** يستلزم التصميم السليم للنظام الجبائي تقدير الاستطاعة المالية للمكلفين، بحيث لا تتحول الضريبة إلى عبء خائق يستنزف مدخراتهم عبر معدلات مرتفعة أو تعدد مفرط في الرسوم. إن إغفال الظروف الشخصية للمكلفين وفرض التزامات تفوق إمكانياتهم الفعلية قد يدفعهم نحو التهرب الضريبي؛ إذ أن الضغط الجبائي المتزايد يؤدي

بالضرورة إلى تآكل رأس المال المنتج، مما قد يفضي في نهاية المطاف إلى تقويض النشاط الاقتصادي ووقف المشاريع، وهو ما يشكل حجر عثرة أمام مسار النمو الوطني؛

- **تكريس مبدأ العدالة الضريبية والشمولية:** يتعين أن يتسم النظام بالعدالة المطلقة من خلال إخضاع كافة أطراف المجتمع للضريبة، كلٌ حسب استطاعته التكاليفية، للمساهمة الجماعية في تمويل الإنفاق العام. وتكمن الغاية الأسمى لهذه الخاصية في اجتثاث الامتيازات الطبقية التي كانت سائدة في الحقب الغابرة، حيث كانت فئات محظوظة تُعفى من الالتزام الضريبي دون مسوغ قانوني؛ إذ أن منح أي استثناء غير مبرر لفئة معينة يترتب عليه تلقائياً مضاعفة العبء الضريبي على باقي الفئات الاجتماعية الأخرى؛

- **المرونة والاستجابة للمتغيرات الظرفية:** من الضروري أن يتمتع النظام الجبائي بمرونة كافية تسمح له باستيعاب أنشطة اقتصادية مستحدثة أو إعفاء قطاعات أخرى بناءً على مقتضيات الحالة الاقتصادية والاجتماعية الراهنة. ويجب أن تتم هذه الملائمة الظرفية دون المساس بالجوهر الهيكلي للنظام الضريبي أو زعزعة ثوابته الأساسية، لضمان استقرار المنظومة التشريعية؛

- **تعزيز الثقة المتبادلة بين المكلف والخزينة العمومية:** يسعى النظام الناجح إلى توطيد أواصر التعاون وبناء جسور الثقة بين المكلفين بالإدارة الجبائية والخزينة العامة. ويهدف هذا التوجه إلى تقليص حدة التوتر والنزاعات القانونية التي قد تنشأ بين الطرفين، وتوجيه العلاقة نحو تغليب المصلحة العامة وتحقيق التوازن بين حقوق الدولة والتزامات الأفراد؛

- **الوضوح المنهجي وسهولة الاستيعاب:** يجب أن تتسم المعالم الكبرى للنظام الجبائي بالوضوح التام، بما يضمن فهمها واستيعابها ليس فقط من قبل الموظفين الجدد داخل الإدارة، بل ومن قبل العموم أيضاً. إن تبسيط الإجراءات ووضوح القواعد القانونية يساهم بشكل مباشر في تخفيف منابع التهرب الضريبي التي قد تنجم عن استغلال الثغرات الغامضة أو التأويلات الخاطئة للنصوص؛

- **اليقين الضريبي والشفافية الإجرائية:** يتوجب تحديد الالتزام الضريبي بصفة قطعية لا تشوبها شائبة من غموض أو إبهام، بحيث يكون المكلف على دراية تامة ومسبقة بحجم التزاماته المالية، ومواعيد أدائها، والمعدلات المطبقة عليها، وكافة الأحكام التقنية المرتبطة بها. إن هذا اليقين القانوني يضمن للمكلف ممارسة حقوقه المشروعة في الدفاع عن مصالحه تجاه الإدارة الجبائية، في حين أن غياب الوضوح يولد حالة من الحذر والريبة، مما يضعف من كفاءة النظام الجبائي ككل.

المطلب الثاني: ماهية الجبائية الرقمية

ساهمت الإصلاحات التي قامت بها المديرية العامة للضرائب في تغيير طريقة تنظيم المصالح الجبائية، حيث تم تطوير برامج جديدة تهدف إلى تحسين المهام الأساسية لهذه الهياكل، وأهمها: استقبال المواطنين (المكلفين بالضريبة)، تسيير ملفاتهم، ومتابعة عمليات تحصيل الضرائب وإدارة الوعاء الضريبي.

أما على المستوى المركزي، فقد ركزت هذه الفترة على إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل تطوير الشبكة الداخلية وتحديث الموقع الإلكتروني للمديرية. كما تم اعتماد نظام مراسلات إلكتروني سهلا لتواصل بشكل كبير بين الإدارة المركزية والمديريات الولائية والجهوية للضرائب. وفي نفس السياق، خضع النظام المعلوماتي للمديرية العامة للضرائب لإصلاح شامل بهدفين أساسيين: الأول هو توفير برنامج معلوماتي متكامل يغطي كافة نشاطات المديرية، والثاني هو بناء بنية تحتية تقنية قوية تسمح بتشغيل واستغلال هذه البرامج بفعالية.

1. مفهوم الرقمنة الجبائية:

2.1. تعريف الرقمنة الجبائية:

تتعدد الزوايا التي يمكن من خلالها مقارنة تعريف الرقمنة الجبائية، ومن أبرزها ما يلي:

♦ **التعريف الأول:** هي عملية تحويل كل الأعمال والخدمات الإدارية القديمة إلى خدمات إلكترونية سريعة ودقيقة جداً، والهدف هو الوصول إلى إدارة "بلا ورق". باختصار، هي استخدام التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات وتسهيل المعاملات وتوفير الوقت والجهد (شيخ، 2023، ص4).

♦ **التعريف الثاني:** تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام الضريبي الجزائري، حيث يتم تحويل البيانات إلى شكل رقمي يعالجه الحاسوب. ويشمل ذلك جعل الوثائق والعقود إلكترونية، واستخدام أنظمة المراجعة الرقمية (الحسين وبشيش، 2023، ص9).

♦ **التعريف الثالث:** هي استخدام الوسائل الإلكترونية والإنترنت كبديل عن الطرق التقليدية في التعامل بين المكلف بالضريبة وبين مصلحة الضرائب، مما يغني عن الحضور الشخصي واستخدام الأوراق (مصطفى وشيحي، 2023، ص4).

1.2. خصائص الرقمنة الجبائية:

تتميز الرقمنة في المجال الجبائي بعدة خصائص تجعلها تتفوق على النظام التقليدي، وهي كالتالي (مصطفى وشيحي، 2023؛ ريموش وفاتح، 2023، ص5؛ منصور وجالبة، 2023، ص8):

- **الحماية والحفظ:** تعتبر الوسائل الرقمية أكثر أماناً وأقل عرضة للتلف والضياع مقارنة بالأوراق التي قد تتعرض لمخاطر كثيرة مع مرور الوقت؛
- **المشاركة والوصول المتعدد:** تتيح الرقمنة لعدة أشخاص الاطلاع على نفس الوثيقة في وقت واحد عبر شبكة الإنترنت، مما يسهل العمل الجماعي؛
- **سهولة التخزين والاسترجاع:** توفر القدرة على حفظ الوثائق الضريبية إلكترونياً واستخراجها بسرعة وسهولة عند الحاجة إليها؛
- **التدقيق الآلي للبيانات:** تعتمد على أنظمة ذكية تراجع البيانات تلقائياً، مما يساعد في تقليل الأخطاء البشرية وضمان دقة المعلومات؛
- **السرية والخصوصية:** تضمن حماية المعلومات الجبائية الحساسة من خلال برامج متطورة تمنع وصول الأشخاص غير المصرح لهم إلى البيانات؛

- التحرر من قيود الزمان والمكان: تسمح بإنجاز المعاملات في أي وقت ومن أي مكان دون الحاجة للتنقل أو الالتزام بساعات العمل الرسمية فقط؛
 - الإدارة بلا ورق: تهدف إلى التخلص التدريجي من استخدام الأوراق في المعاملات، مما يجعل الإدارة أكثر حداثة وصدقية للبيئة.
2. أهداف ودوافع رقمنة الجبائية:

إن التوجه نحو رقمنة الجبائية لم يعد مجرد خيار إداري حديث، بل أصبح ضرورة تفرضها التحولات التكنولوجية والاقتصادية المتسارعة. فقد سعت الإدارات الجبائية إلى تبني الأنظمة الرقمية بهدف تحسين كفاءة الأداء، وتبسيط الإجراءات، وتعزيز الشفافية في التعامل مع المكلفين بالضريبة. كما أن نجاح هذا التحول يرتبط بجملة من الأهداف والدوافع التي تعكس رغبة الدولة في عصنة الإدارة الجبائية، وتحسين جودة الخدمات، ورفع فعالية التحصيل الضريبي، وهو ما سيتم توضيحه فيما يلي:

1.2. أهداف رقمنة الجبائية:

تهدف عملية رقمنة الإدارة الجبائية إلى ما يلي (شيخ، 2023، الصفحات 5-6؛ ريموش وفتح، 2023، ص6):

- تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيلها للجميع؛
 - زيادة الدقة في العمل وتحقيق الشفافية والوضوح؛
 - تعريف المكلفين بالضريبة بحقوقهم والتزاماتهم القانونية؛
 - تحسين النصوص القانونية وتوفير المعلومات عبر البوابة الإلكترونية؛
 - إحصاء المجتمع الضريبي ومتابعة ملفات المكلفين بدقة؛
 - المساهمة في تقليل التهرب الضريبي من خلال تبادل المعلومات بين المصالح المختلفة محليا ودوليا؛
 - التبادل السريع للمعلومات بين إدارة الضرائب والجهات الأخرى ذات الصلة؛
 - محاربة الاقتصاد الموازي ومكافحة كل أنواع الغش الضريبي؛
 - تقليل التكاليف والمصاريف الناتجة عن استخدام الأوراق؛
 - تسهيل دخول المكلفين إلى حساباتهم الضريبية ومراقبة وضعيتهم عن بعد؛
 - بناء نظام جبائي دقيق خال من الأخطاء ومن مشكلة الازدواج الضريبي؛
 - رفع مستوى الكفاءة في أداء العمليات الضريبية بشكل أسرع وأفضل؛
 - تعزيز أمن وحماية البيانات الضريبية من أي تلاعب؛
 - إمكانية استرداد الأموال الضريبية بسرعة وسهولة عبر النظام الإلكتروني؛
 - زيادة الشفافية في النظام الضريبي وتفعيل مبدأ المساءلة والمحاسبة.
- 2.2. دوافع رقمنة الجبائية:

توجد عدة أسباب وعوامل جوهرية تدفع الدول نحو تبني الرقمنة في المجال الضريبي وتطوير أنظمتها بشكل معمق، وهي (شيخ، 2023، ص7؛ حنة وعمر، 2023، ص4؛ بختة، 2023، ص12-13):

- الرغبة القوية في تحديث وتطوير الأداء الإداري الشامل، حيث تسعى الإدارة الجبائية من خلال هذا التحول الرقمي إلى رفع مستوى كفاءتها في التعامل مع كميات ضخمة من البيانات والمعلومات الجبائية التي يصعب معالجتها بالطرق التقليدية، مما يضمن سرعة أكبر ودقة متناهية في تسيير الملفات؛
- الضرورة الملحة لمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم، لضمان عدم بقاء الإدارة في معزل عن التحولات الرقمية العالمية، وهو ما يدفع نحو تبني أنظمة معلوماتية متطورة تساهم في عصrone قطاع المالية بشكل كامل؛
- السعي الجاد والفعال لتقليل التكاليف والمصاريف المادية الباهظة الناتجة عن الاستهلاك المفرط للأوراق والمطبوعات الإدارية وعمليات الأرشفة التقليدية، بالإضافة إلى توفير المساحات الكبيرة التي كانت تخصص لحفظ الملفات الورقية؛
- العمل على توفير الوقت والجهد الكبيرين للموظفين من جهة، وللمكلفين بالضريبة من جهة أخرى، من خلال تبسيط الإجراءات اليومية والقضاء على البيروقراطية التي كانت تعيق العمل الإداري في السابق؛
- الرغبة في تقديم خدمات إلكترونية متطورة ومرنة تسمح للمواطنين والشركات بإتمام كافة التزاماتهم الضريبية عن بعد وبكل سهولة، دون الحاجة للتنقل إلى مكاتب الضرائب أو الانتظار في طوابير طويلة؛
- السعي لتحقيق العدالة الضريبية الحقيقية من خلال فرض رقابة دقيقة وشاملة على جميع الأنشطة الاقتصادية، مما يتيح للإدارة حصر المجتمع الضريبي بدقة ومنع أي محاولات للتهرب أو الغش الضريبي التي تضر بموارد الدولة؛
- الحاجة الماسة إلى تحسين وتطوير آليات جمع وتحصيل الضرائب والرسوم بطريقة آلية، مما يساهم بشكل مباشر وفعال في زيادة الإيرادات المالية الموجهة للخزينة العمومية وتفاذي ضياع حقوق الدولة؛
- الرغبة في تقليل الأخطاء البشرية والحسابية التي كانت تقع بكثرة في المعاملات الورقية اليدوية، وضمان دقة النتائج والمخرجات الضريبية والتقارير المالية النهائية؛
- السعي لتعزيز مبدأ الشفافية والوضوح التام في كافة الإجراءات الجبائية، مما يساهم في بناء جسور متينة من الثقة المتبادلة بين الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة ويقلل من النزاعات القانونية؛

- الرغبة في بناء قاعدة بيانات رقمية موحدة وشاملة ومنظمة، تسمح للإدارة بالوصول إلى أي معلومة جبائية واسترجاعها في أسرع وقت ممكن وبدقة عالية عند الحاجة إليها في عمليات الرقابة أو التخطيط.

المطلب الثالث: مزايا ومتطلبات الرقمنة الجبائية

أفرز التحول الرقمي في الإدارة الجبائية العديد من المزايا التي ساهمت في تطوير الأداء الإداري وتحسين جودة الخدمات، من خلال تسريع الإجراءات، وتبسيط المعاملات، وتعزيز الشفافية والرقابة. غير أن نجاح هذا التحول يبقى مرهوناً بتوفير مجموعة من المتطلبات التقنية، البشرية، التنظيمية، والقانونية التي تضمن التطبيق الفعال للرقمنة داخل الإدارة الجبائية. وعليه، سيتم من خلال هذا المطلب عرض أهم مزايا الرقمنة الجبائية ومتطلبات تجسيدها على أرض الواقع.

1. مزايا رقمنة الإدارة الجبائية:

إن انتقال الإدارة الجبائية من الأساليب التقليدية إلى الأنظمة الرقمية الحديثة يمثل تحولا جذريا ينعكس على جودة الخدمات المقدمة وعلى كفاءة الإدارة في أداء مهامها، وتتمثل أهم هذه المزايا في النقاط التالية (عروس، 2022، الصفحات 142-143):

- **تخفيف الضغط المهني على أعوان الإدارة:** تساهم الرقمنة بشكل فعال في تقليل حجم المهام اليدوية والروتينية الملقة على عاتق الموظفين، حيث يتم آلياً تتبع كافة الإجراءات المتعلقة بدراسة البيانات، وفرض الضرائب، وعمليات التحصيل، والرقابة، وحتى معالجة المنازعات. هذا التحول نحو "الإدارة اللامادية" يبدأ من لحظة استقبال المكلف بالضريبة، مروراً بتأسيس الوعاء الضريبي، وصولاً إلى تسيير الملف الجبائي بالكامل إلكترونياً، مما يمنح الموظفين وقتاً أكبر للتركيز على المهام التحليلية والرقابية الأكثر أهمية، ويسمح بتبادل سريع ومعقد للمعلومات بين مختلف المصالح عبر منصات تفاعلية متطورة؛

- **المساعدة في تحليل البيانات الضخمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية:** يوفر النظام الرقمي القدرة على استخراج جداول بيانية وتقارير إحصائية دقيقة في وقت قياسي، مما يسمح للمسؤولين بتقييم نجاعة المصالح الضريبية من كافة الجوانب ومتابعة مستويات التحصيل بدقة حسب كل قطاع نشاط. هذه البيانات الموجزة والموثوقة تمكن الإدارة من إنجاز دراسات استشرافية وتحليلات معمقة تساعد في اتخاذ قرارات مالية صائبة، كما تمنح المحققين والمراقبين إمكانية الوصول الفوري إلى السجلات المحاسبية والبطاقات الوطنية والدولية، مما يسهل مهامهم الرقابية الميدانية؛

- **التحكم الأمثل في الموارد الجبائية ومحاربة الفساد الاقتصادي:** تلعب الرقمنة دوراً محورياً في محاربة الاقتصاد الموازي وغير القانوني، حيث تساهم في كشف ومكافحة كل مظاهر الغش والتهرب الضريبي مهما كان نوعها من خلال الربط الإلكتروني بين مختلف الهيئات. بالإضافة إلى ذلك، تنجح الإدارة من خلال هذا النظام في خفض التكاليف المادية الكبيرة الناتجة عن طلب

المطبوعات الورقية وتخزينها وتوزيعها، مما يوجه ميزانية الإدارة نحو مجالات تطويرية أخرى أكثر فائدة؛

- **تقديم خدمات ذات جودة عالية وسرعة فائقة للمتعاملين:** تهدف الرقمنة إلى تحسين تجربة المكلف بالضريبة من خلال تقليص المدة الزمنية اللازمة لمعالجة الشكاوى والنزاعات الجبائية، وتسهيل عملية ولوجه إلى حسابه الجبائي الخاص لمتابعة وضعيته في أي وقت. كما أن إدراج إجراءات التصريح والدفع عن بُعد يمثل قفزة نوعية في جودة الخدمة، حيث يوفر على المواطنين والشركات عناء التنقل والانتظار، ويجعل العلاقة مع الإدارة أكثر سلاسة واحترافية؛

- **تحقيق حياد الإدارة الضريبية وضمان المساواة بين الجميع:** إن تقديم الخدمات الضريبية بشكل إلكتروني يضمن عدم وجود أي تمييز بين الأفراد أو الشركات في الحصول على الخدمة، فكل من يملك المهارات الأساسية للتعامل مع الحاسوب والإنترنت يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة بنفس الجودة والسرعة. هذا النظام يساهم بشكل مباشر في القضاء على حالات الرشوة والفساد، نظراً لانعدام المواجهة المباشرة بين الموظف والمكلف بالضريبة، مما يغلق الباب أمام أي محاولات للتأثير الشخصي أو استغلال المنصب العام؛

- **القضاء على المحسوبية والوساطة وتعزيز النزاهة الإدارية:** يساعد الحياض الإلكترونية للمرفق العام في التغلب تدريجياً على مشكلات المحسوبية والوساطة التي قد تواجه الإدارة الضريبية باستمرار. ومن خلال هذا النظام، تصبح الإجراءات موحدة ومبرمجة آلياً، مما يمنع التمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام، ويؤكد على شفافية الإدارة وقابليتها للتغيير والتطوير المستمر لتحسين أدائها ورفع مستوى رضا المكلفين بالضريبة.

2. متطلبات رقمنة الإدارة الجبائية:

تعد عملية التحول الرقمي في المجال الجبائي مشروعاً ضخماً يتطلب تضافر جهود أطراف متعددة وتوفير مجموعة من الشروط الأساسية لضمان نجاحه واستمراره. ويمكن تفصيل هذه المتطلبات في النقاط التالية (محمد، 2022، ص 239):

- **توفير البنية الأساسية المتكاملة للرقمنة:** يتطلب الأمر في المقام الأول بناء قاعدة صلبة تشمل كافة الوسائل التقنية والمادية الضرورية للانتقال من النظام الورقي إلى النظام الرقمي، مع ضمان ترابط هذه الوسائل لتعمل كمنظومة واحدة متكاملة تخدم الأهداف الجبائية للدولة؛

- **تأهيل العنصر البشري المتخصص:** يمثل العامل البشري الركيزة الأساسية لنجاح الرقمنة، حيث يتطلب الأمر وجود كفاءات مؤهلة ومدربة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قادرة على إدارة الأنظمة الجديدة وتطويرها، بالإضافة إلى تدريب الموظفين الإداريين في مختلف القطاعات ذات الصلة لتمكينهم من التعامل مع الأدوات الرقمية بكفاءة عالية؛

- **توفير الدعم المالي اللازم:** تتطلب عملية الرقمنة رصد ميزانيات معتبرة لتغطية تكاليف شراء الأجهزة المتطورة، وبناء شبكات الاتصال، وتطوير البرمجيات، بالإضافة إلى تكاليف الصيانة المستمرة وتحديث الأنظمة لمواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة؛

- إرساء الإطار القانوني والتشريعي الملزم: لا يمكن للرقمنة أن تنجح دون وجود ترسانة قانونية تحمي المعاملات الإلكترونية وتمنحها الصبغة الرسمية. ويشمل ذلك إقرار قوانين جديدة تنظم التوقيع الإلكتروني، وحماية البيانات الشخصية، وضمان أمن المعلومات، وتحديد المسؤوليات القانونية في البيئة الرقمية؛
- المتطلبات التنظيمية والإدارية الشاملة: يستوجب التحول الرقمي إجراء تعديلات جذرية على البنى التنظيمية والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة، بهدف تبسيط الإجراءات البيروقراطية وزيادة مرونتها، مما يساهم في رفع فاعلية الأداء الإداري وجعله أكثر استجابة لمتطلبات العصر الرقمي؛
- تطوير البنية التحتية لشبكات الاتصال والإنترنت: يمثل توفر شبكة إنترنت قوية وسريعة وواسعة التغطية شرطا أساسيا لضمان تواصل دائم ومستمر بين مختلف المصالح الجبائية والمكلفين بالضريبة، مما يضمن تدفق المعلومات والبيانات دون انقطاع أو تأخير؛
- بناء بنية تحتية معلوماتية فعالة: يتطلب الأمر وجود أنظمة معلوماتية متطورة قادرة على تجميع البيانات الضخمة من مصادرها المختلفة بدقة عالية، مع ضمان جودة هذه البيانات وتنظيمها في قواعد بيانات موحدة تسهل عملية الرجوع إليها واستغلالها في الرقابة والتحصيل؛
- توفير الأدوات البرمجية والحلول التقنية المبتكرة: يشمل ذلك تطوير برمجيات متخصصة تلبي احتياجات الإدارة الجبائية الجزائية، مع التأكيد على ضرورة وجود أطر بشرية مؤهلة قادرة على التعامل مع هذه البرمجيات وتطويرها باستمرار لمواجهة أي تحديات تقنية قد تظهر مستقبلا.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات الضريبية

أصبحت جودة الخدمات من المفاهيم الحديثة التي تحظى باهتمام متزايد من طرف المؤسسات العمومية والخاصة، باعتبارها مؤشرا أساسيا لقياس كفاءة الأداء وتحقيق رضا المستفيدين. وفي المجال الجبائي، تكتسي جودة الخدمات الضريبية أهمية خاصة، نظرا لدورها في تعزيز الثقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة، وتحسين مستوى الالتزام الضريبي. ومن هذا المنطلق، سيتم في هذا المبحث تناول المفاهيم المرتبطة بجودة الخدمات الضريبية، ومعايير قياسها، إضافة إلى إبراز العلاقة بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة.

المطلب الأول: عموميات حول الجودة

سنتناول في هذا المطلب عموميات حول جودة الخدمات كما يلي:

1. تعريف الجودة:

للجودة عدة تعاريف، فمن الناحية الاصطلاحية، يرجع مفهوم الجودة *Qualité* إلى الكلمة اللاتينية *Qualia* التي تعني طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وهي مجموعة من الصفات والخصائص للخدمة التي تؤدي إلى تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة. كما تبني الجودة في جوهرها على محورية العميل، فهي تعبر عن الكفاءة في تلبية احتياجاته وتجسيد تطلعاته بدقة، من خلال تقديم سلع أو خدمات

تتوافق تماماً مع المواصفات والمتطلبات المنشودة، بما يضمن تحقيق الرضا الكامل والنهائي لديه(الطائي وقداة، 2008، ص29).

وللخدمة عدة تعاريف أهمها(المساعد، 2003، ص34):

- أنها قدرة المنتج وأصدق على تلبية حاجات المستعملين وبأقل تكلفة ومدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم أفضل صفات؛
- أنها مجموعة من الأنشطة أو المزايا التي تُقدم كمنتج مستقل بغرض البيع، أو يتم توفيرها كقيمة مضافة مرتبطة بسلعة مادية معينة لتلبية احتياجات المستهلك.
- أنها منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك والمستعمل الصناعي وتحقق له منفعة بحيث لا تقتصر هذه الخدمات بيع منتجات أخرى.

2. أبعاد الجودة:

- **التعاطف وفهم العميل:** يتمثل هذا البعد في قدرة مقدم الخدمة على منح العميل الاهتمام والوقت الكافي للتعبير عن رأيه واحتياجاته، وبذل جهد حقيقي لفهم متطلباته الخاصة؛
- **الموثوقية:** وهي السمعة الطيبة والثقة التي بناها مقدم الخدمة، والتي تجعل العميل مطمئناً لجودة وأداء الخدمة التي سيحصل عليها؛
- **الاستمرارية:** يعني هذا المبدأ الحفاظ على نفس المستوى العالي من الجودة والكفاءة في كل مرة يتم فيها تقديم الخدمة، دون تذبذب؛
- **الكفاءة المهنية:** وتشمل المهارات الفنية والشخصية لمقدم الخدمة، وقدرته على عرض الخدمة بأسلوب مقنع وجذاب، مما يعكس خبرته واحترافيته؛
- **التوافق والملائمة:** هو مدى تطابق الخدمة المقدمة فعلياً مع توقعات العميل ورغباته، وتحقيق الغرض الذي يسعى إليه العميل من خلالها؛
- **الجوانب المادية (الأدوات):** تتطلب بعض الخدمات استخدام أدوات أو معدات مادية (مثل أجهزة الطبيب). في هذه الحالة، يتوقع العميل أن تكون هذه الأدوات حديثة، فعالة، ومتوفرة، مما يعزز لديه الإحساس بجودة الخدمة؛
- **التوقيت:** يتعلق هذا الجانب بمدى سرعة تقديم الخدمة للعميل في الوقت الذي يناسبه، وتقليل فترة الانتظار قدر الإمكان؛
- **التواصل الفعال:** ويشمل إبقاء العملاء على اطلاع دائم بالمعلومات التي تهمهم، والاستماع بإنصات لملاحظاتهم، وتكييف لغة التواصل لتناسب مختلف شرائح العملاء.

المطلب الثاني: جودة الخدمات الضريبية

تشكل جودة الخدمات الضريبية أحد المحاور الأساسية التي تسعى الإدارات الجبائية الحديثة إلى تطويرها، لما لها من أثر مباشر على رضا المكلفين بالضريبة وتعزيز الامتثال الجبائي الطوعي. فكلما ارتفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، زادت ثقة المواطنين بالإدارة الجبائية وتحسنت فعالية

النظام الضريبي. ومن هذا المنطلق، سيتم في هذا المطلب التطرق إلى مفهوم جودة الخدمات الضريبية، ومعايير تقييمها، وأهميتها في تحسين الأداء الجبائي وتحقيق أهداف الإدارة الضريبية.

1. تعريف جودة الخدمات الضريبية:

تمثل جودة الخدمة معيارا للتمييز يمكن تقييمه من خلال مؤشرات موضوعية وأخرى ذاتية. وفي إطار الإدارة الضريبية، تكتسب جودة الخدمات المقدمة للمكلفين، سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أم اعتباريين، أهمية محورية، حيث تعتبر متغيرا جوهريا في تعزيز كفاءة التحصيل الضريبي وتحقيق الامتثال الطوعي.

وعليه، يمكن تعريف جودة الخدمات الجبائية إجرائيا بأنها الدرجة التي تعكس مستوى رضا المكلفين عن أداء الإدارات الضريبية، وتقاس من خلال تقييمهم للخدمات المقدمة، مما يؤثر بدوره على سلوكهم تجاه الالتزام بواجباتهم الضريبية (adekoya & folagimi, 2020, p. 65).

2. معايير جودة الخدمات الضريبية:

إن تقييم أداء الخدمات العمومية بشكل عام، والخدمات الجبائية على وجه الخصوص، يستند إلى مجموعة من المعايير المحددة وهي كالتالي:

- **الاعتمادية:** تلتزم المصالح الجبائية بتقديم خدمات فورية ومرضية، مع ضمان أعلى مستويات الدقة، وذلك تماشيا مع التعهدات المعلنة؛
- **الاستجابة:** تعكس مدى استعداد ورغبة مقدمي الخدمة في مساعدة العملاء وتقديم خدمة سريعة؛
- **الأمان والثقة:** تتعلق بمعرفة الموظفين قدرتهم على إلهام الثقة والطمأنينة لدى العملاء؛
- **التعاطف:** يعني توفير الرعاية والاهتمام الشخصي للمستفيدين وفهم احتياجاتهم الخاصة؛
- **الملموسية:** هي العناصر التي تركز على السلع والخدمات، وتتمثل في المعدات، الأدوات الشخصية وأدوات الاتصال.

المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بجودة الخدمات المقدمة للمكلفين

أدى التطور التكنولوجي واعتماد الأنظمة الرقمية الحديثة إلى إحداث تغييرات جوهريّة في طريقة تقديم الخدمات الجبائية، حيث أصبحت الرقمنة أداة فعالة لتحسين جودة الخدمات وتسهيل تعامل المكلفين مع الإدارة الضريبية. وقد ساهم هذا التحول في تقليص الإجراءات التقليدية، ورفع مستوى الشفافية، وتسريع معالجة الملفات، مما انعكس إيجابا على مستوى رضا المكلفين بالضريبة. وعليه، سيتم في هذا المطلب إبراز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الضريبية، مع توضيح أهميتها وانعكاساتها على فعالية الإدارة الجبائية.

1. دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الضريبية:

تعتبر الرقمنة عنصرا أساسيا في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين، حيث يجسد هذا التوجيه العصري في إدارة الضرائب اعتماد التكنولوجيا الحديثة والممارسات المتطورة بهدف رفع كفاءة وفعالية تقديم الخدمات الجبائية. وتعتمد فعالية هذه العصرية على مجموعة من العوامل، من

أبرزها تبسيط الإجراءات الضريبية وجعلها أكثر وضوحاً وشفافية، إلى جانب توظيف التكنولوجيا لتحسن سرعة وجودة تقديم الخدمات.

كما تلعب الشفافية دوراً محورياً في بناء الثقة بين مختلف الأطراف المعنية، مما يقلل من المخاوف المرتبطة بالالتزام الضريبي، ومن خلال تطوير الكفاءات البشرية داخل الإدارة الضريبية لكن تقديم خدمات ذات جودة أعلى وبشكل أسرع، مما يساهم في تعزيز رضا المكلفين وثقتهم بالنظام الضريبي، وتكمن الغاية في تحقيق توازن فعال بين الابتكار التكنولوجي والآليات التقليدية لضمان تقديم خدمات ضريبية ذات كفاءة وجودة تلبي تطلعات المتعاملين وعليه لكن من خلال هذا النهج الحديث تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية مستدامة، عرب ترسيخ الثقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين، وتحسين مستوى الخدمات الضريبية المقدمة لهم بشكل مستمر ومن بينها (سليمان، 2023):

- **سهولة الوصول والتوفر:** تمكن الرقمنة مكلف الضرائب من الوصول إلى الخدمات الضريبية كالإقرار والدفع الإلكتروني في أي وقت ومن أي مكان، مما يزيل العراقيل الزمنية والمكانية التي كانت تفرضها المراجعات المكتبية. هذا التغيير يقلل من تكاليف مكلف بالضرائب، سواء كانت مادية أو غي مادية؛

- **دقة البيانات:** تساهم الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء الناتجة عن التدخل البشري في عمليات إدخال البيانات أو حساب الضرائب المستحقة عن طريق الربط بين الإدارات والمؤسسات المتنوعة، كالجمارك والبنوك والسجل التجاري، يمكن توفير قاعدة بيانات موحدة ودقيقة. هذا يساعد في التأكد من صحة المعلومات، ويقلل من فرص الخلافات الضريبية.

- **سرعة الإنجاز:** تساهم الأنظمة الرقمية في تسريع عمليات معالجة الملفات والطلبات. حيث العمليات التي كانت تستغرق أسابيع في النظام الورقي أصبحت تتم في غضون ثوان أو دقائق، ما يزيد من رضا العملاء عن الإدارة؛

- **الشفافية والحد من الفساد:** تساهم الرقمنة في خلق سجلات رقمية غير قابلة للتلاعب، مما يسهل عملية الرقابة والمتابعة. كما أن تقليل الاحتكاك المباشر بين الموظف والمكلف يقلل من فرص المحاباة أو الابتزاز، مما يعزز من عدالة النظام الضريبي ومصادقته؛

- **الرقابة:** تسمح أساليب الذكاء الاصطناعي للإدارة الضريبية بتحليل سلوك المكلف واكتشاف حالات التهرب الضريبي. هذا لا يحسن جودة الخدمة فحسب، بل يضمن أيضاً استدامة الموارد المالية للدولة من خلال رفع كفاء التحصيل.

2. أهمية تحسين جودة الخدمات الضريبية:

تعد جودة الخدمات الضريبية أمراً بالغ الأهمية في مجال الإدارة المالية المعاصر. لم تعد العلاقة بين دافعي الضرائب والإدارة الضريبية مسألة تحصيل الرسوم فقط، بل أصبحت شراكة تهدف إلى تحقيق تنمية قابلة للاستمرار. تتضح أهمية تحسين هذه الخدمات في الجوانب الآتية:

- **تعزيز الثقة:** العلاقة القائمة على الثقة بين مكلف الضرائب والسلطات الضريبية أمر بالغ الأهمية، ويرتبط بشكل عام بالثقة بين الدولة ومواطنيها. عندما يرى الناس أن الحكومة تنفق الأموال

بحكمة وعدالة وشفافية، فإنهم يميلون أكثر إلى الوفاء بالتزاماتهم، وأهمها دفع الضرائب. في البلدان النامية، غالبًا ما تتأثر هذه الثقة سلبًا بسبب قوانين الضرائب القديمة التي لا تتناسب مع الظروف الاقتصادية والاجتماعية للناس، وأيضًا بسبب قلة الوعي الضريبي. ومن خلال هذا يمكن القول أن تحسين الخدمات التي تقدمها السلطات الضريبية تساعد في تعزيز ثقافة التزام الضريبي بين الناس (بوزيان وعمر، 2021، ص21).

- **جذب الاستثمار:** يتطلب تحسين مناخ الاستثمار اتخاذ خطوات عملية لخلق بيئة مشجعة لنمو ريادة الأعمال والاقتصاد الوطني. يندرج ضمن هذه الرؤية الشاملة والمستقرة عدد من الإجراءات التي تهدف إلى تأكيد مبادئ حرية الاستثمار والشفافية والعدالة. جذب الاستثمارات الأجنبية والمحلية من خلال نظام ضريبي واضح وفعال، مما يدعم النمو الاقتصادي ويوفر فرص عمل جديدة (زهية، 2022، ص160)؛

- **التوزيع العادل للموارد والأعباء:** ويتحقق عبر نظم الأجور، وسياسات التحويلات والدعم، خاصة في الخدمات العامة كالرعاية الصحية. ويتم ذلك من خلال آليات متنوعة لتوزيع الدخل وإعادة توزيعه داخل المجتمع. يعتبر تحقيق العدالة في توزيع الدخل والثروة هدفًا أساسيًا للمواطنين، بحيث يقلل من الفوارق بين طبقات المجتمع ويحقق عدالة اجتماعية (مختار بن الحاج وجلول ياسين، 2023، ص131)؛

المبحث الثالث: التأصيل العملي لمتغيرات الدراسة

بعد التطرق في الجانب النظري إلى مختلف المفاهيم المرتبطة بمتغيرات الدراسة، سيتم في هذا المبحث عرض أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الرقمنة وتحسين جودة الخدمات، سواء باللغة العربية أو الأجنبية، وذلك بهدف الاستفادة من نتائجها ومنهجياتها، وإبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها.

المطلب الأول: عرض الدراسات باللغة العربية

حظي موضوع الرقمنة والتحول الرقمي باهتمام متزايد في الدراسات العربية، خاصة في ظل التوجه نحو تحديث الإدارات العمومية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. وقد تناولت هذه الدراسات أثر الرقمنة في عدة قطاعات، كالصحة، والضرائب، والضمان الاجتماعي، والخدمات العمومية، مع التركيز على دورها في رفع الكفاءة وتحسين جودة الخدمات وتعزيز الشفافية.

♦ **الدراسة الأولى:** دراسة عامر إيمان وشويرفات عبد القادر بعنوان: "أثر استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية".

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز ودراسة مدى تأثير استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية. ولتحقيق هذا الهدف، تطرق الباحثان في الجانب النظري إلى مجموعة من المفاهيم المرتبطة بالرقمنة وجودة الخدمات العمومية، بينما تم في الجانب التطبيقي تسليط الضوء على تجربة الرقمنة في الجزائر وأثرها على جودة الخدمة العمومية، من خلال دراسة ميدانية ببلدية البيض. وقد طبقت الدراسة على عينة شملت 55 موظفاً. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن توظيف الرقمنة ساهم في تحسين جودة الخدمات العمومية، كما أن تطبيق الرقمنة يعزز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ويساهم في عصنة القطاع العمومي.

♦ الدراسة الثانية: دراسة ساري سهام بعنوان: "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية من منظور موظفي المؤسسة".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية، حيث تم إجراء دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن عبيد بولاية برج بوعريريج سنة 2025. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام أداة الاستبيان، ومعالجة البيانات بواسطة برنامج SPSS، إضافة إلى الملاحظات الميدانية. وتمثلت أبعاد الرقمنة في المتطلبات الإدارية، والمالية، والبشرية، والتقنية. وأظهرت نتائج الدراسة أن موظفي المستشفى أجمعوا على أن الرقمنة أسهمت بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات الصحية، شريطة توفير المتطلبات الأساسية لنجاحها، مثل التجهيزات الحديثة، وكفاءة العنصر البشري، ووجود نظام معلومات فعال، مما ينعكس إيجاباً على رضا المرضى، وتقليل التكاليف، ورفع المعايير الطبية والإدارية بالمؤسسات الصحية.

♦ الدراسة الثالثة: دراسة قدوج فوزي بعنوان: "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالقلعة - برج بوعريريج".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور استخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالقلعة، ولاية برج بوعريريج. وتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي المؤسسة (السلك الطبي، وشبه الطبي، والإداريين)، وقد شملت الدراسة عينة مكونة من 58 مفردة. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتحليل المفاهيم المرتبطة بالدراسة، كما تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى استخدام الرقمنة كان متوسطاً، في حين كان مستوى جودة الخدمات الصحية مرتفعاً، كما أثبتت وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين استخدام الرقمنة وجودة الخدمات الصحية بالمؤسسة.

♦ الدراسة الرابعة: دراسة شادي نور الدين ومحادي عثمان بعنوان: "مساهمة رقمنة صندوق الضمان الاجتماعي في تحسين الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة وكالة CASNOS بالمسيلة".

تناولت هذه الدراسة أهمية رقمنة الخدمات الاجتماعية باعتبارها من الركائز الأساسية لتحسين جودة حياة الأفراد والمجتمعات، خاصة مع التطور التكنولوجي الذي جعل رقمنة الخدمات ضرورة ملحة لتعزيز الكفاءة والفعالية. وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة رقمنة خدمات صندوق الضمان الاجتماعي في تحسين الخدمات الإلكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي. واعتمدت الدراسة على عينة من المنخرطين في وكالة المسيلة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS). وقد توصلت النتائج إلى أن الرقمنة ساهمت بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمنخرطين، كما أظهرت وجود مستوى رضا مقبول عن مختلف الخدمات الإلكترونية. إضافة إلى ذلك، بينت الدراسة أن القطاع يواجه بعض الصعوبات والتحديات التي تحول دون بلوغ الأهداف المرجوة بشكل كامل.

♦ **الدراسة الخامسة: دراسة سليمان سعيدي بعنوان: "مساهمة التحول الرقمي للإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات الضريبية: دراسة ميدانية لعينة من موظفي المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مساهمة التحول الرقمي للإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات الجبائية على مستوى المديرية الجهوية للضرائب بقسنطينة. ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن إشكالياتها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي لإعداد الإطار النظري، والمنهج الوصفي التحليلي لإنجاز الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من موظفي المديرية. وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي الذي شهدته الإدارة الضريبية ساهم بنسبة 78% في تحسين جودة الخدمات الجبائية المقدمة على مستوى المديرية.

♦ **الدراسة السادسة: دراسة مضوي كوثر، زغود شهيناز، رتمة بهجة، وعياد السعدي بعنوان: "دور الرقمنة الجبائية في تحسين جودة التصريحات الجبائية: دراسة استقصائية بمركز الضرائب سطيف".**

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري لمفاهيم الرقمنة الجبائية والتصريحات الجبائية الإلكترونية، مع التركيز على علاقتها بالرقابة الجبائية. كما سعت إلى استطلاع آراء وتوقعات موظفي ومديري مركز الضرائب بولاية سطيف حول دور الرقمنة الجبائية في تحسين التصريحات الجبائية، وذلك باستخدام الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة، بعد تحليل نتائج الدراسة الاستقصائية، إلى أن للرقمنة دورا مهما في تحسين التصريحات الجبائية من خلال تطبيق نظام التصريح الإلكتروني.

♦ **الدراسة السابعة: دراسة زرقون محمد، جريبة رشيد، وأولاد سالم نذير بعنوان: "مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة التصريحات الضريبية: دراسة ميدانية".**

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية التحول الرقمي في الإدارة الجبائية باعتباره خطوة حاسمة نحو تحقيق الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمات، إضافة إلى دوره في إنشاء هياكل إدارية حديثة مزودة

بتكنولوجيات متقدمة لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة. كما يساهم التحول الرقمي في تجميع المصالح ضمن مراكز ضريبية موحدة تسهل عمليات التصريح والدفع وتقديم الطعون، مما يبسط ويسرّع المعاملات الجبائية. واعتمدت الدراسة على دراسة ميدانية شملت عينة من موظفي الإدارة الجبائية، والمكلفين بالضريبة، والمحاسبين. وتوصلت النتائج إلى أن التحول الرقمي يساهم في تعزيز الكفاءة والشفافية، ويضمن تقديم خدمات سريعة وآمنة، مما يعزز الثقة بين المواطنين والإدارة، ويساعد على تحقيق أهداف تحديث الإدارة الجبائية.

المطلب الثاني: عرض الدراسات باللغة الأجنبية

إلى جانب الدراسات العربية، حظي موضوع الرقمنة والتحول الرقمي باهتمام واسع في الدراسات الأجنبية، نظرًا لأهميته في تعزيز كفاءة المؤسسات وتحسين جودة الخدمات. وقد ركزت هذه الدراسات على فعالية الإدارة الإلكترونية، ودور التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في تطوير الأنظمة الإدارية والجبائية، إضافة إلى قياس مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الرقمية.

♦ **الدراسة الأولى: دراسة Hamouch Ramzi بعنوان: "The Effectiveness of Electronic Tax Administration Components and Their Role in Improving Tax Services: From the Perspective of Algerian Tax Administration Employees".**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات الجبائية. ولتحقيق ذلك، تم إجراء دراسة ميدانية على مجموعة من الإدارات الجبائية الجزائرية التي طبقت بها الإدارة الإلكترونية، حيث شارك في الدراسة 162 موظفًا وموظفة من العاملين بالإدارات الجبائية. وأظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة الجبائية الجزائرية تتوفر على مقومات تقنية وموارد بشرية فعالة تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الجبائية.

♦ **الدراسة الثانية: دراسة Nacira Salmi, Noujoud Hamri & Leila Hamri بعنوان: "The Role of Digital Transformation in Improving the Quality of Services in University Services from the Perspective of Msila University Students".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الرقمية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية مسيلة الوسط ومديرية الخدمات الجامعية مسيلة القطب، وذلك من خلال دراسة مدى رضا الطلبة عن جودة هذه الخدمات الرقمية. ولمعالجة إشكالية الدراسة، تم توزيع استبيان إلكتروني على 78 طالبًا بجامعة المسيلة، وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS V26. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من رضا الطلبة عن جودة الخدمات الرقمية المقدمة

من طرف مديرية الخدمات الجامعية بولاية المسيلة عند مستوى معنوية 0.05، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الرقمية تعزى إلى متغير جهة الإقامة، دون باقي المتغيرات الأخرى كالجنس والإقامة الجامعية. وأوصت الدراسة بضرورة تركيز مصالح الخدمات الجامعية على التحسين المستمر لجودة الخدمات الرقمية في مختلف الجوانب، مع العمل على تحيين المعلومات والبيانات دورياً، وتفعيل خدمة الشكاوى الإلكترونية.

♦ الدراسة الثالثة: دراسة Foudil Lahcen & Khanousa Adila بعنوان: "The Role of "

"Digitization and Artificial Intelligence in Developing the Tax System in Algeria".

تناولت هذه الدراسة دور الرقمنة والذكاء الاصطناعي في تطوير النظام الضريبي في الجزائر، وذلك بالاعتماد على المنهج الاستنتاجي. وهدفت إلى إبراز أهمية الرقمنة والذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الإدارة الضريبية وتطوير خدماتها. وتوصلت الدراسة إلى أن نجاح الإدارة الإلكترونية في النظام الضريبي يعتمد بدرجة كبيرة على وعي دافعي الضرائب بالمعلومات والخدمات الرقمية. كما بينت أنه رغم الإصلاحات والنتائج الإيجابية التي ساهمت في تحسين الإدارة الضريبية، إلا أن هذه الأخيرة ما تزال تواجه عدة تحديات مرتبطة بالتطور السريع للتمويل والاقتصاد العالمي والتقنيات الحديثة العابرة للحدود. وأكدت الدراسة أن الرقمنة والذكاء الاصطناعي يمثلان آليتين أساسيتين لمواجهة هذه التحديات، حيث يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات التحصيل الضريبي، وتقديم خدمات ضريبية رقمية أكثر كفاءة وشفافية، بما يدعم تحديث النظام الضريبي في الجزائر.

المطلب الثالث: مناقشة الدراسات السابقة وتحديد الفجوة العلمية

بعد استعراض أهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة، أصبح من الضروري تحليل ومناقشة هذه الدراسات من خلال إبراز أهم أوجه التشابه والاختلاف بينها، مع توضيح مدى استفادة الدراسة الحالية منها، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة.

1. مناقشة الدراسات السابقة:

أظهرت الدراسات السابقة اهتماماً متزايداً بموضوع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات بمختلف القطاعات، خاصة القطاعات الصحية، الجبائية، والخدمات العمومية. وقد اتفقت أغلب الدراسات على وجود أثر إيجابي للرقمنة في تحسين جودة الخدمات، من خلال تسريع الإجراءات، تقليل التكاليف، تعزيز الشفافية، ورفع مستوى رضا المستفيدين. كما اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي والمنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع الاستعانة ببرامج إحصائية مثل SPSS لتحليل النتائج. كذلك ركزت العديد من الدراسات على دراسة واقع تطبيق الرقمنة داخل المؤسسات العمومية الجزائرية، مع إبراز التحديات التي تواجه التحول الرقمي، مثل ضعف البنية التحتية، ونقص الكفاءات البشرية، وصعوبة التكيف مع الأنظمة الرقمية الحديثة. ورغم تشابه الدراسات في إبراز أهمية الرقمنة، إلا أنها اختلفت من حيث طبيعة القطاع

المدرّوس، وحجم العينات، وأبعاد الدراسة، حيث ركزت بعض الدراسات على جودة الخدمات الصحية، بينما اهتمت أخرى بالخدمات الجبائية أو الإلكترونية أو الجامعية.

2. عرض الفجوة البحثية:

بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرقمنة وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات، إلا أن أغلبها ركز على قطاعات محددة كالصحة أو الخدمات الجامعية أو الضمان الاجتماعي، في حين لا تزال الدراسات المتعلقة بالرقمنة في الإدارة الجبائية وتحسين جودة الخدمات الضريبية بحاجة إلى مزيد من البحث والتعمق، خاصة في البيئة الجزائرية. كما أن بعض الدراسات ركزت على الجانب النظري للرقمنة دون التوسع في الجوانب التطبيقية وقياس أثرها الفعلي على جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة. إضافة إلى ذلك، فإن التطورات الحديثة المرتبطة بالتحول الرقمي والذكاء الاصطناعي تفرض ضرورة تحديث الدراسات السابقة وربطها بالتحويلات الرقمية الراهنة. وعليه، تتميز الدراسة الحالية بمحاولة معالجة هذه الفجوة من خلال التركيز على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجبائية داخل الإدارة الضريبية الجزائرية، مع دراسة واقع التطبيق والتحديات التي تواجهها، بما يساهم في تقديم نتائج وتوصيات تدعم جهود تحديث الإدارة الجبائية وتحسين أدائها.

خلاصة الفصل الأول:

تناول هذا الفصل الإطار النظري لموضوع الرقمنة الجبائية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات الضريبية، إضافة إلى عرض للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، حيث تم في البداية التطرق إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بالجبائية والنظام الجبائي، مع إبراز خصائصه وأهدافه باعتباره أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها الدولة في تمويل نفقاتها وتحقيق التوازنات الاقتصادية والاجتماعية. كما تم تسليط الضوء على مفهوم الرقمنة الجبائية، وأهدافها، ودافعها، إضافة إلى أهم المزايا التي توفرها للإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة، فضلا عن المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيقها.

كما تناول الفصل مفهوم جودة الخدمات الضريبية ومعايير تقييمها، مع توضيح أهمية تحسين هذه الخدمات في تعزيز الثقة بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة، وتحقيق الامتثال الجبائي ورفع كفاءة الأداء الإداري. وتم كذلك إبراز العلاقة الوثيقة بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمات الجبائية، من خلال بيان دور التكنولوجيا الحديثة في تبسيط الإجراءات، وتسريع المعاملات، وتقليل الأخطاء، وتعزيز الشفافية والرقابة.

وفي الجانب العملي، تم عرض ومناقشة مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، حيث أظهرت معظمها وجود أثر إيجابي للرقمنة في تحسين جودة الخدمات بمختلف القطاعات، خاصة القطاع الجبائي. كما مكنت هذه الدراسات من تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، والمتمثلة في دراسة واقع الرقمنة الجبائية وأثرها على تحسين جودة الخدمات الضريبية في البيئة الجزائرية، بما يساهم في دعم جهود تحديث الإدارة الجبائية وتحسين أدائها.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية لأثر الرقمنة الجبائية على تحسين جودة الخدمات الضريبية
دراسة ميدانية بمركز الضرائب لعين تموشنت

تمهيد

شهدت الإدارة الجبائية في السنوات الأخيرة تحولا ملحوظا نحو تبني التكنولوجيا الرقمية، بهدف عصرنة أساليب العمل وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة. وقد ساهمت الرقمنة في تسهيل مختلف المعاملات الجبائية، من خلال توفير خدمات إلكترونية تسمح بالتصريح والدفع ومتابعة الملفات عن بعد، بما يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة ويعزز فعالية التحصيل الضريبي.

وانطلاقا من أهمية هذا التحول، تهتم الدراسة الحالية بالتعرف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجبائية داخل الإدارة الضريبية الجزائرية، وذلك من خلال دراسة ميدانية تستهدف موظفي الإدارة الجبائية. وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، إضافة إلى الاستعانة ببرنامج SPSS لتحليل المعطيات واختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وفي ضوء أهمية الجانب التطبيقي في الدراسات العلمية، يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية بطريقة منهجية، بما يسمح بفهم واقع تطبيق الرقمنة بالإدارة الجبائية وقياس أثرها على جودة الخدمات الضريبية. حيث سيتم في البداية توضيح الإطار المنهجي للدراسة، من خلال عرض مجتمع وعينة الدراسة، وأدوات جمع البيانات، ونموذج الدراسة المعتمد، ثم التطرق إلى اختبار صدق وثبات أداة الدراسة.

كما يتضمن الفصل تحليلا وصفيا لخصائص عينة الدراسة، إضافة إلى تحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها واختبار الفرضيات، بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، وصولا إلى استخلاص أهم النتائج والتوصيات المرتبطة بموضوع الدراسة. وعليه، سيتم تناول هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

- ✓ المبحث الأول: الإطار المنهجي وأداة الدراسة الميدانية
- ✓ المبحث الثاني: الإطار الوصفي للدراسة الميدانية
- ✓ المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المبحث الأول: الإطار المنهجي ونموذج الدراسة الميدانية

يمثل هذا الجزء من الدراسة محورا أساسيا لضمان مصداقيتها العلمية، وتقديم تصور شامل عن تنفيذ الدراسة الميدانية، حيث يشمل الإطار المنهجي اختيار العينة، وأداة وإجراءات جمع البيانات، وبناء النموذج. بالإضافة إلى اختبائي صدق وثبات الأداة.

المطلب الأول: حدود الدراسة، العينة، ونموذج الدراسة

يتناول الإطار المنهجي في هذه الدراسة الخطوات المعتمدة لجمع البيانات وتحليلها لضمان دقة النتائج وصدقها. ويشمل هذا الإطار تحديد طبيعة وحجم العينة، وأداة جمع البيانات، بالإضافة إلى عرض نموذج الدراسة الذي يوضح العلاقة بين المتغيرات ويساعد في اختبار الفرضيات.

1. عينة الدراسة وإجراءات جمع البيانات:

• مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين بمديريات الضرائب لولاية عين تموشنت. أما عينة الدراسة، ونظرا لقيود ميدانية تتعلق بصعوبة تغطية جميع مديريات الضرائب على مستوى الولاية، فقد تم اختيار عينة قصدية تضم الموظفين العاملين بمركز الضرائب لعين تموشنت.

• حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

- **الحدود الزمنية:** تمت الدراسة الميدانية في فترة التربص الممتدة من 2025/12/21 إلى 2025/12/25.

- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة الميدانية بمركز الضرائب لعين تموشنت.

• أداة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، حيث تم تصميمه بما يتلاءم مع أهداف الدراسة. وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة محاور رئيسية:

- **المحور الأول:** يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين، والمتمثلة في (الجنس، السن، المستوى العلمي، الخبرة المهنية، المسمى الوظيفي، ومستوى التحكم في استخدام الأنظمة والتطبيقات الجبائية الرقمية).

- **المحور الثاني:** يتعلق بالرقمنة الجبائية، حيث اشتمل على (24) عبارة موزعة على أربعة أبعاد أساسية، وهي: البنية التكنولوجية والأنظمة الجبائية الرقمية، رقمنة الإجراءات والخدمات الجبائية، الكفاءة الرقمية للموارد البشرية، والشفافية والرقابة الجبائية الرقمية، وذلك بهدف قياس مستوى تبني وتطبيق الرقمنة داخل الإدارة الجبائية.

- **المحور الثالث:** يتناول جودة الخدمات الضريبية، حيث تضمن (10) عبارات تهدف إلى تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف الإدارة الجبائية ومدى رضا المكلفين بالضريبة عنها.

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي في قياس استجابات أفراد العينة، حيث تتدرج الإجابات من (1) غير موافق بشدة إلى (5) موافق بشدة، كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول رقم (01): مقياس ليكارت الخماسي.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر الرقمنة الجبائية على تحسين جودة الخدمات الضريبية

الفئات	الاستجابة	مستوى كل فئة
غير موافق بشدة	1	1.00 - 1.80
غير موافق	2	1.81 - 2.60
محايد	3	2.61 - 3.40
موافق	4	3.41 - 4.20
موافق بشدة	5	4.21 - 5.00

المصدر: من إعداد الطالبتين.

كما جاءت إحصائيات إجراءات توزيع الاستبيانات كما يلي:

الجدول رقم (02): إجراءات توزيع الاستبيان.

الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستردة	نسبة الاستجابة
30	29	96.67%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

2. نموذج الدراسة:

يشمل نموذج الدراسة متغيرين رئيسيين، حيث يتمثل المتغير المستقل في "الرقمنة الجبائية" وهي بدورها تنقسم إلى أربعة أبعاد (بعد البنية التكنولوجية والأنظمة الجبائية الرقمية، بعد رقمنة الإجراءات والخدمات الجبائية، بعد الكفاءة الرقمية للموارد البشرية وبعد الشفافية والرقابة الجبائية الرقمية). أما فيما يخص المتغير التابع: فهو يتمثل في "جودة الخدمات الضريبية" بالمركز محل الدراسة. والشكل الموالي يوضح نموذج الدراسة:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبين.

المطلب الثاني: اختبار صدق أداة الدراسة وفق معامل سبيرمان:

يركز هذا المطلب على التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال قياس اتساقها الداخلي "معامل سبيرمان". ويقاس الصدق الداخلي مدى اتساق عبارات الاستبيان من خلال حساب معامل ارتباط "سبيرمان" (Spearman) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه. وقد وقع الاختيار على هذا المعامل كونه البديل الأنسب لطبيعة البيانات وحجم العينة الحالي، مما يضمن دقة أعلى في قياس قوة العلاقة الرتيبة بين المتغيرات. وفيما يلي عرض لنتائج اختبار الاتساق الداخلي لمحوري الدراسة الثاني والثالث.

• الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الرقمنة الجبائية):

كما نوهنا سابقاً، سنقوم باختبار الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني من أجل معرفة مدى صدقها، بحيث يمكن الحكم على ذلك من خلال قوة معامل سبيرمان ومستوى الدلالة. والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03): معاملات الارتباط بين العبارات ومحورها (الرقمنة الجبائية).

الرقم	العبارات	معامل الارتباط (سبيرمان)	درجة المعنوية
01	البنية التكنولوجية والأنظمة الجبائية الرقمية	0.413	0.026
02	رقمنة الإجراءات والخدمات الضريبية	0.530	0.003
03	الكفاءة الرقمية للموارد البشرية	0.914	0.000
04	الشفافية والرقابة الجبائية الرقمية	0.914	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS-V.26.

يظهر الجدول رقم (03) نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني، حيث تم حساب معامل ارتباط "سبيرمان" لقياس العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور. ومن خلال القراءة الإحصائية للنتائج، يتضح أن قيم معاملات الارتباط تراوحت بين (0.413) كحد أدنى و (0.914) كحد أقصى. كما يلاحظ أن البعدين رقم (03) و (04) سجلا أعلى قيم ارتباط، مما يشير إلى ارتباط

قوي جدا وطردي بين هذه العبارات والمحور الذي تنتمي إليه، يليهما البعد رقم (02) بارتباط متوسط، ثم البعد رقم (01) بارتباط أقل من المتوسط.

كما تشير جميع قيم درجة المعنوية إلى أنها أقل من مستوى الدلالة المتعارف عليه (0.05). حيث سجلت الأبعاد قيم دلالة تتراوح بين (0.000 و 0.026)، وهذا يؤكد وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمحور.

وعليه، تثبت النتائج، أن المحور الثاني (الرقمنة الجبائية) يتمتع بصدق داخلي مرتفع واتساق إحصائي قوي، مما يؤكد صلاحية جميع عباراته وقدرتها على قياس ما وضعت لأجله في هذه الدراسة، وهو ما يسمح بالاعتماد عليها في التحليلات اللاحقة.

• الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث (جودة الخدمات الضريبية):

على منوال ما فعلنا سابقا، قمنا في هذا الجانب باختبار الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث من أجل معرفة مدى صدقها. والجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط (سبيرمان) بين العبارات ودرجة المحور الثالث المنتمية إليه:

الجدول رقم (04): معاملات ارتباط العبارات مع المحور الثالث (جودة الخدمات الضريبية).

الرقم	العبارات	معامل الارتباط (سبيرمان)	درجة المعنوية
01	نلتزم بتقديم الخدمات الضريبية في آجال مناسبة للمكلفين بالضريبة.	0.531	0.003
02	نحرص على الدقة في معالجة الملفات والمعاملات الجبائية	0.500	0.006
03	تتم معالجة طلبات المكلفين بالضريبة بكفاءة وفعالية داخل مصالحنا	0.446	0.015
04	نعمل على تبسيط الإجراءات الضريبية لتكون واضحة وسهلة الفهم	0.461	0.012
05	نوفر للمكلفين بالضريبة معلومات ضريبية كافية ودقيقة عند الحاجة	0.766	0.000
06	يتم التعامل مع شكاوى المكلفين بالضريبة بجدية واحترافية	0.449	0.014
07	نلاحظ أن تحسين جودة الخدمات يساهم في رفع رضا المكلفين بالضريبة	0.537	0.000
08	تعكس الخدمات الضريبية التي نقدمها صورة إيجابية عن الإدارة الجبائية	0.565	0.001
09	نرى أن جودة الخدمات المقدمة تشجع المكلفين بالضريبة على الامتثال الجبائي	0.595	0.001
10	نسعى إلى أن تلبي الخدمات الضريبية احتياجات وتوقعات المكلفين بالضريبة	0.505	0.005

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS-V.26.

يستعرض الجدول رقم (04) قيم معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور، وذلك باستخدام معامل ارتباط "سبيرمان".

ومن خلال القراءة التحليلية للنتائج، يمكن استخلاص أن جميع قيم معاملات الارتباط جاءت موجبة، مما يعني وجود علاقة طردية بين كل عبارة والمحور المنتمية إليه. وقد تراوحت هذه القيم ما بين (0.446) كحد أدنى و (0.766) كحد أقصى. وتعتبر العبارة رقم (05) المتعلقة بـ "توفير معلومات ضريبية كافية ودقيقة" هي الأكثر ارتباطاً بالمحور بقيمة بلغت (0.766)، تليها العبارة رقم (09) بقيمة (0.595)، بينما كانت بقية العبارات ذات ارتباط متوسط ومقبول إحصائياً.

كما تظهر النتائج أن جميع قيم درجة المعنوية كانت أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، حيث انحصرت بين (0.000) و (0.015). هذا يشير إلى أن جميع الارتباطات المحسوبة ذات دلالة إحصائية قوية، مما يعكس تماسكاً عالياً بين عبارات المحور.

وبناءً على ذلك، تؤكد هذه النتائج تمتع المحور الثالث (جودة الخدمات الضريبية) بصدق داخلي مرتفع، حيث أظهرت جميع العبارات قدرة ارتباطية دالة ومعنوية مع المحور العام، مما يثبت تجانس الأداة وصلاحياتها الإحصائية لجمع البيانات والاعتماد على نتائجها في مراحل الدراسة الميدانية اللاحقة.

المطلب الثالث: اختبار ثبات أداة الدراسة:

يعد اختبار الثبات خطوة أساسية للتأكد من مدى استقرار أداة الدراسة واتساقها عند إعادة تطبيقها. وقد تم الاعتماد على معامل "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha) للتحقق من ذلك، حيث تشير القواعد الإحصائية إلى أن القيمة إذا بلغت (0.60) فأكثر، فإن الأداة تتمتع بدرجة ثبات مقبولة وتصلح للأغراض البحثية. ويوضح الجدول الموالي نتائج الاختبار لمحاور الاستبيان:

الجدول رقم (05): نتائج اختبار معامل "ألفا كرونباخ" لمحاور الاستبيان.

محاور الاستبيان	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الرقمنة الجبائية	24	0.898
جودة الخدمات الضريبية	10	0.730
الاستبيان ككل	34	0.915

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS-V.26.

تظهر النتائج الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية وموثوقية مرتفعة، ويمكن تفصيل ذلك كما يلي:

- **محور الرقمنة الجبائية:** سجل معامل ثبات قدره (0.898)، وهي قيمة مرتفعة جداً تعكس اتساقاً داخلياً قوياً بين عباراته، مما يؤكد قدرة المحور على قياس أبعاد الرقمنة الجبائية بدقة.
- **محور جودة الخدمات الضريبية:** بلغت قيمة المعامل لهذا المحور (0.730)، وهي درجة ثبات جيدة وتتجاوز الحد الأدنى المقبول إحصائياً، مما يشير إلى تماسك العبارات المكونة له.
- **الاستبيان ككل:** حققت الأداة في مجموعها معامل ثبات عام بلغ (0.915)، وهي قيمة ممتازة، مما يؤكد أن الاستبيان يتمتع باعتمادية عالية، وأن النتائج التي سيتم الحصول عليها من خلاله تتميز بالاستقرار والصدق، مما يؤهلها بجدارة للتحليل والتفسير العلمي.

المبحث الثاني: الإطار الوصفي للدراسة الميدانية

يهدف هذا المبحث إلى تقديم وصف دقيق لخصائص أفراد عينة الدراسة، بما يساعد على فهم طبيعة العينة وتفسير النتائج المتوصل إليها بصورة أكثر دقة وموضوعية. وقد تم الاعتماد على مجموعة من المتغيرات الديموغرافية، المهنية والتقنية التي تعكس الخصائص العامة للمبحوثين، والمتمثلة في الجنس، السن، المستوى العلمي، الخبرة المهنية، المسمى الوظيفي ومستوى التحكم في استخدام الأنظمة والتطبيقات الجبائية الرقمية.

المطلب الأول: الوصف الديموغرافي لعينة الدراسة

يتناول هذا المطلب الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، من خلال عرض توزيعهم حسب الجنس والسن، لما لهذه المتغيرات من أهمية في تفسير اتجاهات وآراء أفراد العينة تجاه موضوع الدراسة.

- **وصف العينة من حيث عامل الجنس:** يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد العينة حسب عامل الجنس:

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب عامل الجنس.

الفئة	التكرار	النسبة
ذكر	11	37.9%
أنثى	18	62.1%
المجموع	29	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS-V.27.

تشير نتائج الجدول إلى غالبية واضحة لفئة الإناث ضمن عينة الدراسة، حيث بلغت نسبتهن (62.1%) بتكرار قدره (18)، مقابل (37.9%) للذكور بتكرار (11). ويعكس هذا التوزيع ارتفاع مشاركة العنصر النسوي في المناصب المرتبطة بالإدارة الجبائية محل الدراسة. ومن شأن هذا التنوع أن يثري نتائج الدراسة ويمنحها درجة أكبر من الموضوعية في تمثيل آراء العاملين.

- **وصف عينة الدراسة من حيث عامل السن:** يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد العينة حسب عامل السن:

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب عامل السن.

الفئة	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	4	13.8%
بين 30 و 40 سنة	6	20.7%
أكثر من 40 سنة	19	65.5%
المجموع	29	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS-V.27.

توضح النتائج أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى فئة "أكثر من 40 سنة" بنسبة مرتفعة بلغت (65.5%) وبتكرار (19)، تليها فئة "بين 30 و 40 سنة" بنسبة (20.7%)، ثم فئة "أقل من 30 سنة" بنسبة (13.8%). ويعكس هذا التوزيع هيمنة الفئة العمرية ذات الخبرة الطويلة والنضج المهني داخل الإدارة الجبائية، الأمر الذي يعزز من موثوقية الإجابات المقدمة، نظراً لاحتكاك هذه الفئة بمختلف مراحل التحول الرقمي والتغيرات التي عرفها القطاع الجبائي.

المطلب الثاني: الوصف العلمي والمهني لعينة الدراسة

يتضمن هذا المطلب عرض الخصائص المرتبطة بالمستوى العلمي والخبرة المهنية لأفراد العينة، لما لها من دور مهم في فهم مدى استيعابهم لمتغيرات الدراسة وقدرتهم على تقييم واقع الرقمنة وجودة الخدمات الجبائية.

- **وصف العينة من حيث المستوى العلمي:** يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد العينة حسب عامل المستوى العلمي:

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب عامل المستوى العلمي.

النسبة	التكرار	الفئة
20.7%	6	ثانوي أو أقل
69%	20	ليسانس أو ماستر
10.3%	3	ماجستير أو دكتوراه
100%	29	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS-V.27.

تظهر النتائج أن فئة "ليسانس أو ماستر" تستحوذ على النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة (69%) وبتكرار (20)، وهو ما يعكس ارتفاع المستوى الأكاديمي للعاملين بالإدارة محل الدراسة. كما سجلت فئة "ثانوي أو أقل" نسبة (20.7%)، في حين بلغت نسبة حاملي الشهادات العليا (10.3%). ويشير هذا التوزيع إلى توفر قاعدة علمية جيدة لدى أغلب أفراد العينة، الأمر الذي يساعدهم على التعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة وفهم متطلبات التحول الرقمي داخل الإدارة الجبائية.

• وصف العينة من حيث عامل الخبرة المهنية: يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد العينة حسب عامل الخبرة المهنية:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب عامل الخبرة المهنية.

النسبة	التكرار	الفئة
6.9%	2	أقل من 5 سنوات
24.1%	7	بين 5 و 10 سنوات
20.7%	6	بين 11 و 15 سنة
48.3%	14	أكثر من 15 سنة
100%	29	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS-V.27.

تشير النتائج إلى أن ما يقارب نصف أفراد العينة يمتلكون خبرة مهنية تفوق 15 سنة، بنسبة (48.3%) وبتكرار (14)، وهو ما يدل على أن الدراسة اعتمدت على فئة ذات تجربة مهنية معتبرة في المجال الجبائي. كما سجلت فئة "بين 5 و 10 سنوات" نسبة (24.1%)، تليها فئة "بين 11 و 15 سنة" بنسبة (20.7%)، في حين جاءت فئة "أقل من 5 سنوات" بأدنى نسبة. وتعكس هذه المعطيات أن غالبية أفراد العينة راكموا خبرات عملية تؤهلهم لتقييم أثر الرقمنة على جودة الخدمات الجبائية بصورة أكثر دقة وواقعية.

المطلب الثالث: الوصف الوظيفي والتقني لعينة الدراسة

يخصص هذا المطلب لدراسة الخصائص الوظيفية والتقنية لأفراد العينة، من خلال التعرف على مناصبهم الوظيفية ومستوى تحكمهم في استخدام الأنظمة والتطبيقات الجبائية الرقمية.

• وصف العينة من حيث عامل المسمى الوظيفي: يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد العينة حسب عامل المسمى الوظيفي:

النسبة	التكرار	الفئة
--------	---------	-------

-	-	مدير أو نائب مدير
24.1%	7	رئيس مصلحة
48.3%	14	مفتش ضرائب
10.3%	3	مراقب الضرائب
-	-	محقق جبائي
-	-	عون إدارة
17.2%	5	أخرى
100%	29	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS-V.27.

توضح النتائج أن فئة "مفتش ضرائب" تمثل النسبة الأكبر ضمن العينة بنسبة (48.3%)، تليها فئة "رئيس مصلحة" بنسبة (24.1%)، ثم فئة "أخرى" بنسبة (17.2%)، في حين سجلت فئة "مراقب الضرائب" نسبة (10.3%). كما يلاحظ غياب بعض المناصب "كمدير أو نائب مدير" و"محقق جبائي" و"عون إدارة". ويعكس هذا التوزيع تركيز العينة في الوظائف التنفيذية والميدانية المرتبطة مباشرة بالعمل الجبائي، وهو ما يمنح الدراسة تصورات عملية مرتبطة بواقع استخدام الأنظمة الرقمية داخل الإدارة الضريبية.

• وصف العينة من حيث مستوى التحكم في استخدام الأنظمة والتطبيقات الجبائية الرقمية: يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد العينة حسب مستوى التحكم في استخدام الأنظمة والتطبيقات الجبائية الرقمية:

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب عامل التحكم في استخدام الأنظمة والتطبيقات الجبائية الرقمية.

الفئة	التكرار	النسبة
ضعيف	2	6.9%
متوسط	18	62.1%
مرتفع	9	31%
المجموع	29	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS-V.27.

تشير النتائج إلى أن أغلبية أفراد العينة يمتلكون مستوى متوسطاً في التحكم في استخدام الأنظمة والتطبيقات الجبائية الرقمية، بنسبة (62.1%) وبتكرار (18)، بينما بلغت نسبة ذوي المستوى المرتفع (31%)، في حين سجل المستوى الضعيف أدنى نسبة (6.9%). وتعكس هذه النتائج أن أغلب الموظفين لديهم قدرة مقبولة على التعامل مع الوسائل الرقمية، مما يدل على وجود حد أدنى من التأهيل الرقمي داخل الإدارة الجبائية، غير أن الأمر لا يزال يتطلب تعزيز برامج التكوين والتدريب من أجل رفع كفاءة استخدام الأنظمة الرقمية وتحقيق الاستفادة القصوى منها في تحسين جودة الخدمات الجبائية.

المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى تقديم تحليل دقيق لنتائج البحث المستخلصة من البيانات التي تم جمعها، مع اختبار الفرضيات المطروحة. ويبدأ بتقييم مستوى الرقمنة الجبائية بمركز الضرائب لعين تموشنت، ثم تحليل جودة الخدمة الضريبية بالمركز. وأخيراً، سيتم تقييم العلاقة بين المتغيرين، واختبار الفرضيات المتعلقة بذلك.

المطلب الأول: تقييم مستوى الرقمنة الجبائية

لتقييم مستوى الرقمنة الجبائية بمركز الضرائب لعين تموشنت، والوقوف على واقعه، قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين العاملين بالمركز محل الدراسة للمحور الثاني "الرقمنة الجبائية" وأبعاده، وجاءت نتائجه كمايلي:

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء أفراد العينة حول المحور الثاني وأبعاده.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه أفراد العينة
البعد الأول: البنية التحتية والأنظمة الجبائية الرقمية				
01	تتوفر الإدارة الجبائية على بنية تكنولوجية رقمية ملائمة	3.6897	0.8905	موافق
02	تساهم الأنظمة الرقمية في تسهيل معالجة الملفات الجبائية	4.0690	0.5298	موافق
03	تتميز الأنظمة الجبائية الرقمية بالمرونة وسهولة الاستخدام	4.0690	0.8836	موافق
04	يتم تحديث وصيانة الأنظمة الجبائية الرقمية بانتظام	3.6552	1.1108	موافق
05	تساعد الأنظمة الجبائية الرقمية على تسريع تبادل المعلومات بين	3.9655	0.7784	موافق

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر الرقمنة الجبائية على تحسين جودة الخدمات الضريبية

			المصالح الجبائية	
06	تقلل الأنظمة الرقمية من الاعتماد على الوثائق الورقية	3.9310	0.8836	موافق
البعد الثاني: رقمنة الإجراءات والخدمات الجبائية				
07	تساهم رقمنة الإجراءات الجبائية في تبسيط المعاملات الإدارية	4.0345	0.1857	موافق
08	تقلل الخدمات الجبائية الرقمية من الوقت المستغرق في تقديم الخدمة	4.2069	0.4122	موافق بشدة
09	تساهم الرقمنة في تقليل الأخطاء المرتبطة بالإجراءات الجبائية	4.0690	0.6508	موافق
10	تساعد رقمنة الإجراءات على تحسين تنظيم العمل داخل الإدارة الجبائية	4.000	0.4629	موافق
11	تتيح الرقمنة الجبائية إنجاز المعاملات عن بعد وفي أي وقت دون التقيد بساعات العمل الرسمية	3.3103	1.0036	محايد
12	تمكن رقمنة الإجراءات من تقليل التكاليف الإدارية المرتبطة بالخدمات الجبائية	3.5172	1.0219	موافق
البعد الثالث: الكفاءة الرقمية للموارد البشرية				
13	يملك موظفو الإدارة الجبائية مهارات رقمية كافية لاستخدام الأنظمة الرقمية	3.0690	1.0667	محايد
14	يتلقى الموظفون بشكل دوري تكوينا مناسباً لاستخدام الخدمات الجبائية الرقمية	3.1724	0.9661	محايد
15	يساهم التكوين الرقمي في تحسين أداء الموظفين الجبائيين	4.1724	0.6584	موافق
16	يتمكن الموظفون من التكيف مع التحديثات الرقمية الجديدة بسهولة	3.2759	1.0315	محايد
17	يتوفر دعم تقني لمساعدة الموظفين عند مواجهة صعوبات رقمية	3.4138	1.1185	موافق
18	يحرص الموظفون على تطوير مهاراتهم الرقمية بشكل مستمر	3.3448	0.9364	محايد
البعد الرابع: الشفافية والرقابة الجبائية الرقمية				
19	تساهم الرقمنة الجبائية في تعزيز شفافية المعاملات الضريبية	4.0690	0.7036	موافق
20	تمكن الأنظمة الرقمية من تتبع العمليات الجبائية بسهولة	4.1034	0.7243	موافق
21	تساعد الرقمنة الجبائية على الحد من التلاعب والأخطاء الجبائية	4.1379	0.5157	موافق
22	تعزز الرقمنة الجبائية مبدأ العدالة الجبائية بين المكلفين بالضريبة	3.8276	0.8480	موافق
23	تمكن الأنظمة الرقمية من الكشف المبكر عن المخالفات الجبائية	4.000	0.6546	موافق
24	تساهم الرقمنة الجبائية في تعزيز الثقة بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة	4.000	0.5345	موافق
المحور الثاني: الرقمنة الجبائية				
		3.6408	0.5281	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS-V.27.

تظهر نتائج الجدول رقم (12) أن مستوى الرقمنة الجبائية بمركز الضرائب محل الدراسة يتسم بصفة عامة بالارتفاع النسبي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور الثاني ككل (3.6408) مع اتجاه عام نحو "موافق"، وهو ما يعكس إدراك أفراد العينة لوجود مستوى معتبر من تبني الرقمنة داخل

الإدارة الجبائية. كما يتبين أن بعد "البنية التحتية والأنظمة الجبائية الرقمية" حقق متوسطاً مرتفعاً (3.8966)، ما يدل على توفر أساس تقني مقبول يساهم في دعم التحول الرقمي، خاصة من خلال تسهيل معالجة الملفات وتبادل المعلومات وتقليل الاعتماد على الوثائق الورقية.

كذلك سجل بعد "رقمنة الإجراءات والخدمات الجبائية" متوسطاً قريباً من الارتفاع (3.8506)، وهو ما يعكس تحسناً واضحاً في تبسيط الإجراءات وتسريع الخدمات، رغم وجود تباين نسبي في بعض العبارات المتعلقة بإمكانية إنجاز المعاملات عن بعد.

في المقابل، يظهر أن بعدي "الكفاءة الرقمية للموارد البشرية" (3.4080) و"الشفافية والرقابة الرقمية" (3.4120) جاءا بمستوى متوسط إلى جيد، ما يشير إلى أن الجانب البشري والتكويني ما يزال يحتاج إلى تعزيز أكبر مقارنة بالبنية التقنية.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن الفرضية الأولى القائلة بأن مستوى الرقمنة الجبائية مرتفع قد تحققت جزئياً، إذ أن المستوى العام مرتفع نسبياً لكنه غير متوازن بين الأبعاد المختلفة، مع تفوق واضح للبنية التقنية على الكفاءة البشرية.

المطلب الثاني: تقييم مستوى جودة الخدمة الضريبية

لتقييم مستوى جودة الخدمة الضريبية بمركز الضرائب لعين تموشنت، والوقوف على واقعه، قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد تجاه هذا المتغير. والجدول الموالي، يمثل ذلك:

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة حول عبارات المحور الثالث.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه أفراد العينة
01	نلتزم بتقديم الخدمات الضريبية في آجال مناسبة للمكلفين بالضريبة	3.9310	0.5934	موافق
02	نحرص على الدقة في معالجة الملفات والمعاملات الجبائية	4.1724	0.4682	موافق
03	تتم معالجة طلبات المكلفين بالضريبة بكفاءة وفعالية داخل مصالحنا	3.9655	0.6258	موافق
04	نعمل على تبسيط الإجراءات الضريبية لتكون واضحة وسهلة الفهم	4.1379	0.5808	موافق
05	نوفر للمكلفين بالضريبة معلومات ضريبية كافية ودقيقة عند الحاجة	3.8276	0.8891	موافق
06	يتم التعامل مع شكاوى المكلفين بالضريبة بجدية واحترافية	4.1034	0.3099	موافق
07	نلاحظ أن تحسين جودة الخدمات يساهم في رفع رضا المكلفين بالضريبة	4.000	0.7071	موافق
08	تعكس الخدمات الضريبية التي نقدمها صورة إيجابية عن الإدارة الجبائية	4.2759	0.6489	موافق بشدة
09	نرى أن جودة الخدمات المقدمة تشجع المكلفين بالضريبة على الامتثال الجبائي	4.0690	0.5934	موافق
10	نسعى إلى أن تلبي الخدمات الضريبية احتياجات وتوقعات المكلفين بالضريبة	4.4138	0.5012	موافق بشدة
	جودة الخدمة الضريبية	4.0897	0.3287	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS-V.27.

توضح نتائج الجدول رقم (13) أن مستوى جودة الخدمة الضريبية بمركز الضرائب محل الدراسة مرتفع بصفة عامة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.0897)، وهو ما يعكس اتجاهها إيجابيا قويا لدى أفراد العينة نحو جودة الخدمات المقدمة. ويظهر ذلك بوضوح في ارتفاع المتوسطات الخاصة بمعظم العبارات، خاصة تلك المتعلقة بالدقة في معالجة الملفات (4.1724)، وتبسيط الإجراءات (4.1379)، والاستجابة الجيدة للشكاوى (4.1034)، مما يدل على تحسن فعلي في فعالية الأداء الإداري وجودة المعالجة الجبائية.

كما سجلت بعض العبارات مستويات مرتفعة جدا مثل "تعكس الخدمات صورة إيجابية عن الإدارة الجبائية" (4.2759) و"تلبي الخدمات احتياجات وتوقعات المكلفين" (4.4138)، وهو ما يعزز البعد الإدراكي الإيجابي لجودة الخدمة لدى المستفيدين.

وعليه، فإن هذه النتائج تؤكد تحقق الفرضية الثانية، إذ إن مستوى جودة الخدمات الضريبية مرتفع بشكل واضح، ويعكس درجة جيدة من الرضا والفعالية داخل مركز الضرائب محل الدراسة، رغم إمكانية تطوير بعض الجوانب المرتبطة بالإعلام الجبائي وتعزيز الاستمرارية في التحسين.

المطلب الثالث: تقييم العلاقة بين الرقمنة الجبائية وجودة الخدمة الضريبية

من أجل تقييم العلاقة بين الرقمنة الجبائية وجودة الخدمة الضريبية بالمركز محل الدراسة، سنقوم بإجراء اختبار تحليل التباين للانحدار للتأكد من صحة النموذج ومدى صلاحيته لعملية التقدير، ومن ثم استخدام اختبار الانحدار.

1. تحليل التباين للانحدار للتأكد من صحة النموذج باستخدام ANOVA:

من أجل التأكد من صحة النموذج المدروس ومدى صلاحيته وجودته، نقوم باستخدام اختبار تحليل التباين للانحدار "ANOVA". والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (14): نتائج اختبار تحليل التباين للانحدار ANOVA.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معامل F	Sig
الانحدار	1.513	1	1.513	26.998	0.000
البواقي	1.513	27	0.56		
المجموع	3.027	28	-		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS-V.27.

تشير نتائج تحليل التباين إلى أن النموذج الإحصائي الذي يتضمن الرقمنة الجبائية يفسر جزءا من التباين في جودة الخدمة الضريبية، حيث بلغت قيمة F (26.998) وكانت الدلالة الإحصائية المصاحبة (Sig = 0.000) أقل من 0.05، مما يدل على وجود تأثير معنوي مشترك بينهما، ويعني ذلك أن الرقمنة الجبائية تساهم بشكل دال إحصائيا في تفسير فروق جودة الخدمة الضريبية بالمركز محل الدراسة، ويعتبر النموذج صالحا لتفسير العلاقة بين هذه المتغيرات.

2. اختبار الانحدار البسيط بين الرقمنة الجبائية وجودة الخدمة الضريبية:

بعد أن تأكدنا من صحة وصلاحيّة نموذج الدراسة لتفسير العلاقة بين الرقمنة الجبائية وجودة الخدمة الضريبية بالمركز محل الدراسة، سنقوم في المرحلة الموالية باستخدام اختبار الانحدار البسيط

والمتمدد للكشف عن أثر الرقمنة الجبائية في تحسين جودة الخدمة الضريبية بمركز الضرائب لعين تموشنت، وجاءت نتائج هذه الاختبار كما يلي:

الجدول رقم (15): نتائج اختبار الانحدار البسيط.

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل التأثير	sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
جودة الخدمة الضريبية	الرقمنة الجبائية	0.481	0.000	0.707	0.500

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS-V.27.

تشير النتائج الإحصائية إلى وجود علاقة ارتباطية وتأثيرية قوية بين المتغير المستقل (الرقمنة الجبائية) والمتغير التابع (جودة الخدمة الضريبية)، ويظهر معامل الارتباط ($R = 0.707$) وجود علاقة طردية (إيجابية) قوية بين الرقمنة الجبائية وجودة الخدمة الضريبية. وهذا يعني أنه كلما ارتفع مستوى تطبيق الرقمنة الجبائية وتحديث آلياتها داخل مركز الضرائب، كلما ارتفع مستوى جودة الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين، وهو ما يعكس الدور الإيجابي المباشر للتحويل الرقمي في تحسين الأداء الإداري والجبائي.

كما تشير قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.500$) إلى أن الرقمنة الجبائية تفسر ما نسبته 50% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة الضريبية بمركز الضرائب لعين تموشنت. أما النسبة المتبقية (50%) فتعود إلى عوامل أخرى خارج النموذج مثل كفاءة العنصر البشري، نظم الحوافز، البنية التنظيمية، والتشريعات الجبائية. وتعد هذه النسبة ذات دلالة قوية في الدراسات الاقتصادية والاجتماعية، إذ تؤكد الأهمية المحورية للرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية.

في حين يبين معامل التأثير أن زيادة مستوى الرقمنة الجبائية بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى تحسين جودة الخدمة الضريبية بمقدار 0.481 وحدة. ويعكس هذا الأثر الإيجابي أهمية الرقمنة في تسريع الإجراءات الإدارية، تقليل الأخطاء البشرية وتحسين كفاءة تقديم الخدمات للمكلفين بالضريبة.

وبما أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، فإن ذلك يدل على أن العلاقة التأثيرية بين المتغيرين علاقة ذات دلالة إحصائية قوية، وليست ناتجة عن الصدفة، مما يعزز موثوقية النتائج وصحة النموذج الإحصائي المستخدم.

وعليه، بناءً على النتائج المتحصل عليها، فإنه يتم قبول الفرضية الثالثة التي تنص على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الرقمنة الجبائية وجودة الخدمات الضريبية بمركز الضرائب محل الدراسة. وقبولها يعني أن اعتماد مركز الضرائب لعين تموشنت على آليات الرقمنة الجبائية (مثل التصريحات الإلكترونية، الدفع الإلكتروني، والأنظمة المعلوماتية الحديثة) قد ساهم بشكل فعال ومباشر في تحسين جودة الخدمات الضريبية، وذلك من خلال رفع سرعة الإنجاز، تعزيز دقة المعلومات، تقليص الطوابير والإجراءات البيروقراطية وتحسين رضا المكلفين بالضريبة بشكل عام.

خلاصة الفصل الثاني:

تناول هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة من خلال تشخيص واقع الرقمنة الجبائية وقياس أثرها على جودة الخدمات الضريبية بمركز الضرائب لعين تموشنت خلال الفترة الميدانية الممتدة في ديسمبر 2025.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لتوصيف الخصائص الديموغرافية والمهنية لعينة الدراسة المكونة من 29 موظفاً، مع استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، والاعتماد على برنامج SPSS لمعالجتها واختبار فرضيات الدراسة باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي واختبارات الصدق والثبات (سبيرمان وألفا كرونباخ)، وصولاً إلى تحليل التباين (ANOVA) ونموذج الانحدار البسيط.

وقد أظهرت النتائج الميدانية وجود مستوى مرتفع نسبياً في تطبيق الرقمنة الجبائية بالمركز محل الدراسة، مع تفوق واضح لبُعدي البنية التحتية ورقمنة الإجراءات مقارنة ببُعد الكفاءة الرقمية للموارد البشرية الذي جاء بمستوى متوسط. كما بينت الدراسة الميدانية تمتع الخدمات الضريبية بالمركز بجودة عالية تعكس رغبة الإدارة في تلبية توقعات المكلفين بالضريبة.

كما كشفت نتائج الانحدار البسيط عن وجود أثر طردي (إيجابي) قوي وذو دلالة إحصائية عالية للرقمنة الجبائية في تحسين جودة الخدمات الضريبية؛ حيث تفسر آليات التحول الرقمي ما نسبته 50% من التغيرات الحاصلة في مستوى جودة الخدمة، وهو ما يثبت علمياً أن الاستثمار في الرقمنة وعصرنة القطاع (كالأنظمة الرقمية والتصريحات الإلكترونية) يعد شرطاً أساسياً لتبسيط المعاملات الإدارية، تقليص البيروقراطية، وتعزيز الثقة والشفافية مع المكلفين بالضريبة.

خاتمة

تأتي هذه الدراسة في ظل التحولات العميقة التي تشهدها البيئة الاقتصادية والتنظيمية في الجزائر، والتي فرضت على الإدارة العمومية حتمية الانتقال من أساليب التسيير التقليدية إلى نموذج الإدارة الإلكترونية المعاصرة. ومن هذا المنطلق، سعت هذه الدراسة إلى تقصي وبحث طبيعة العلاقة والتأثير بين الرقمنة الجبائية كاستراتيجية تحديثية، وتحسين جودة الخدمات الضريبية كهدف تنظيمي يسعى لرفع كفاءة الأداء وتوطيد الشفافية مع المكلفين بالضريبة، وتحديداً بمركز الضرائب لولاية عين تموشنت.

وللإحاطة الشاملة بأبعاد هذه الإشكالية، تم بناء مسار الدراسة عبر تكامل متين بين فصلين، حيث خصص الفصل الأول (الإطار النظري) لضبط الخلفية المفاهيمية للمتغيرات، مسلطاً الضوء على ماهية النظام الجبائي وأهداف الرقمنة ودوافعها، مع استعراض معايير جودة الخدمة الضريبية والالتقاء على الأدبيات والدراسات السابقة لتأسيس فرضيات الدراسة وتحديد الفجوة البحثية.

وفي المقابل، جاء الفصل الثاني (الجانب التطبيقي) ليمثل الامتداد العملي والإسقاط الميداني لتلك المقاربات النظرية؛ إذ تم تفعيل الأدوات الإحصائية القياسية واختبارات الصدق والثبات عبر برنامج SPSS-V.27 على عينة من موظفي مركز الضرائب لعين تموشنت بلغت 29 موظفاً، لمعالجة البيانات وتفكيك أبعاد المتغيرات، وصولاً إلى التحقق من معنوية النموذج وصحة الفرضيات المصاغة.

وبناءً على التمازج المنهجي بين التأسيس النظري والتحليل الميداني، تكللت الدراسة بالتوصل إلى جملة من النتائج الجوهرية التي تجيب على إشكالية البحث الرئيسية، ونعرضها وفق الآتي:

- الترابط النظري بين المتغيرات حيث أثبت التأصيل النظري للدراسة وجود علاقة وثيقة وتكاملية بين أدوات التحول الرقمي ومؤشرات جودة الخدمة؛

- واقع تطبيق الرقمنة الجبائية ميدانياً أين كشفت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى تطبيق الرقمنة الجبائية بمركز الضرائب لعين تموشنت مرتفع نسبياً، غير أن هذا التطبيق يتسم بعدم التوازن بين أبعاده، حيث تم تسجيل تفوق واضح وأسبقية لبعدي "البنية التحتية والأنظمة الرقمية" و"رقمنة الإجراءات" في حين جاء بعد "الكفاءة الرقمية للموارد البشرية" بمستوى متوسط، مما يشير إلى وجود فجوة نسبية بين التحديث التقني ومستوى تأهيل العنصر البشري بالمركز.

- واقع جودة الخدمات الضريبية بالمركز وذلك تبين من خلال إجابات أفراد العينة أن الخدمات الضريبية المقدمة بالمركز تتمتع بمستوى جودة مرتفع بصفة عامة وبانحراف معياري منخفض ومستقر؛

- صلاحية وجودة النموذج المقدر، مما يثبت أن الرقمنة الجبائية تمتلك قدرة تفسيرية دالة في توضيح التباين الحاصل في مستوى جودة الخدمات بالمركز؛

- كشفت مخرجات اختبار الانحدار البسيط عن وجود أثر طردي إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية ومعنوية عالية للرقمنة الجبائية في تحسين جودة الخدمات الضريبية بمركز ضرائب عين تموشنت؛

- بينت قيمة معامل التحديد أن آليات الرقمنة والتحول الرقمي تفسر بمفردها ما نسبته 50% من التغيرات الحاصلة في مستوى جودة الخدمة، وهي نتيجة قادت إلى قبول الفرضية الثالثة للدراسة وتأكيد صحتها علميا وميدانياً.

وعليه، تؤكد هذه النتائج مجتمعة أن عصرنة القطاع الضريبي الجزائري عبر الحلول الرقمية لم يعد خيارا تسييريا بل ضرورة استراتيجية تضمن الفعالية والموضوعية والقطيعة مع البيروقراطية التقليدية.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

♦ الكتب ومطبوعات:

1. حسن غواصة، (1998)، المالية العامة، الطبعة الرابعة، دار النهضة العربية، بيروت.
2. رفعت المجدب، (1971)، المالية العامة، الجزء الثاني، دار النهضة، القاهرة.
3. يونس أحمد البطريق، (2001)، النظم الضريبية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
4. حابي عبداللطيف، مطبوعة بيداغوجية، جباية المؤسسة.
5. عبد الله الطائي، عيسى قدارة، (2008)، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

♦ المقالات والمداخلات:

6. جازية أمير، (2018)، المنظومة الجبائية في الجزائر: المشاكل وضرورة الإصلاح، مجلة دراسات جبائية، المجلد 7، العدد 2.
7. فيصل بوزيان، ومحي الدين محمود عمر، (2021)، عصنة الادارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 21، العدد 1.
8. زيدان زهية، (2022)، دور الحوافز الضريبية في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر (قراءة في قانون الاستثمار 2022-18-22)، مجلة دراسات جبائية، المجلد 11، العدد 2.
9. عبد الهادي مختار، بن الحاج جلول ياسين، (2022)، الإصلاحات الجبائية ومراعاة مفاهيم العدالة الاجتماعية (حالة النظام الجبائي الجزائري). مجلة دراسات جبائية، المجلد 11، العدد 1.
10. لطفي بن شيخ، (2023)، مداخله بعنوان: متطلبات تطبيق الرقمنة وتحدياتها في الإدارة الضريبية، ملتقى الوطني حول: تحديث ورقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر في مواجهة الغش والتهرب الضريبي، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر.
11. مشقق الحسين، بشيش عبد المالك، (2023)، مداخله بعنوان: متطلبات التحول الرقمي لإدارة الجبائية في الجزائر لمواجهة مظاهر التهرب الضريبي، ملتقى الوطني حول: تحديث ورقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر في مواجهة الغش والتهرب الضريبي، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر.
12. وادري محمد، (2022)، رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 6، العدد 02.
13. سليمان سعيده، (2023). مساهمة التحول الرقمي للإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات الجبائية- دراسة ميدانية لعينة من موظفي المديرية الجهوية للضرائب قسنطينة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 7، العدد 2.
14. عوادي مصطفى، شحي حسين، (2023)، مداخله بعنوان: الإدارة الضريبية ودورها في مكافحة الغش والتهرب الضريبي في ظل التحول الرقمي الذي يشهده القطاع الضريبي، ملتقى الوطني حول: تحديث ورقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر في مواجهة الغش والتهرب الضريبي، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر.

15. كوثر ريموش، فاتح أحمية، (2023)، مداخلة بعنوان: رقمنة الإدارة الضريبية ودورها في الحد من التهرب الضريبي، تجارب دول عربية وأجنبية، ملتقى الوطني حول: تحديث ورقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر في مواجهة الغش والتهرب الضريبي، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر.
 16. بن عمار منصور، جالبة علي، (2023)، مداخلة بعنوان: آليات الرقمنة المستحدثة بالإدارة الجبائية وأثرها على التحصيل الضريبي في الجزائر -دراسة حالة مركز الضرائب بولاية قالمة-، ملتقى الوطني حول: تحديث ورقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر في مواجهة الغش والتهرب الضريبي، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر.
 17. محمد بن حنة، عمر لقمان، (2023)، مداخلة بعنوان: التحول الرقمي للإدارة الضريبية لمحاولة التهرب الضريبي في الجزائر، ملتقى الوطني حول: تحديث ورقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر في مواجهة الغش والتهرب الضريبي، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر.
 18. بطاهر بختة، (2023)، مداخلة بعنوان: واقع الإدارة الإلكترونية في ظل فرض الضرائب الرقمية، ملتقى الوطني حول: تحديث ورقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر في مواجهة الغش والتهرب الضريبي، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر.
- ♦ الأطروحات، الرسائل والمذكرات:
19. رحمة نابتي (2013/2014)، النظام الضريبي بين الفكر المالي المعاصر والفكر المالي الإسلامي دراسة مقارنة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة.
 20. حمزة بن عروس، (2022)، تطبيق الإدارة الإلكترونية في النظام الضريبي - دراسة حالة بعض الدول مع الإشارة لحالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة المدية، الجزائر.
 21. سميحة بلحسن، (2012)، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون - دراسة حالة مؤسسة موبيليس بورقلة، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة، الجزائر.
- المراجع باللغة الأجنبية:**

22. Augustine, A. A., Samuel, O. A., & Babatunde, L. A. (2020). Informal Sector and Tax Compliance in Nigeria- Challenges and Opportunities. International Journal of Emerging Trends in Social Sciences, 8(2), 57–69. <https://doi.org/10.20448/2001.82.57.69>.

الملاحق



جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة
تخصص: محاسبة وجبابة



استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛

أخي الكريم/أختي الكريمة، تحية طيبة وبعد؛

في إطار قيام الطلبة بإعداد تقرير التربص لنيل شهادة ليسانس تحت عنوان "أثر الرقمنة الجبائية على تحسين جودة الخدمات الضريبية"، يسعدنا اختياركم كعينة الدراسة.
ومع شكرنا المسبق لحسن تعاونكم، نرجو منكم التفضل بالإجابة على جميع فقرات هذا الاستبيان بدقة وموضوعية في الخانة التي تتوافق مع رأيكم، وذلك بوضع العلامة (X)، كما نحيطكم علما بأن جميع الأسئلة المطروحة ضمن هذا الاستبيان، هي لأغراض البحث العلمي فقط، وأن إجاباتكم سوف تعامل بسرية تامة.

تفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

الأستاذ المؤطر:

الطالبة:

- د. مناد بولنوار إلياس زكرياء

- محروزي إكرام دنيا إيناس

- مهاجي خديجة آية الرحمن

المحور الأول: البيانات الشخصية

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات شخصية بوضع إشارة (X).

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. السن:

☐ أقل من 30 سنة ☐ بين 30 و 40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة

3. المستوى العلمي:

☐ ثانوي أو أقل ☐ ليسانس أو ماستر ☐ ماجستير أو دكتوراه

4. الخبرة المهنية:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ بين 5 سنوات و 10 سنوات

☐ بين 11 سنة و 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة

5. المسمى الوظيفي:

☐ مدير أو نائب مدير ☐ رئيس مصلحة ☐ مفتش ضرائب

☐ مراقب ضرائب ☐ محقق جبائي ☐ عون إدارة ☐ أخرى

6. مستوى التحكم في استخدام الأنظمة والتطبيقات الجبائية الرقمية:

☐ ضعيف ☐ متوسط ☐ مرتفع

المحور الثاني: الرقمنة الجبائية

فيما يلي مجموعة من الفقرات المتعلقة بالرقمنة الجبائية، يرجى التكرم باختيار ووضع إشارة (X) على الإجابة التي تراها مناسبة لكل عبارة.

الرقم	الفقرات	1 غير موافق بشدة	2 غير موافق	3 محايد	4 موافق	5 موافق بشدة
1- البنية التكنولوجية والأنظمة الجبائية الرقمية						
الهدف من هذا البعد هو قياس مدى توفر، كفاءة، وملاءمة الأنظمة والتجهيزات الرقمية المعتمدة في الإدارة الجبائية.						
01	توفر الإدارة الجبائية على بنية تكنولوجية رقمية ملائمة.					
02	تساهم الأنظمة الرقمية في تسهيل معالجة الملفات الجبائية.					
03	تتميز الأنظمة الجبائية الرقمية بالمرونة وسهولة الاستخدام.					

04	يتم تحديث وصيانة الأنظمة الجبائية الرقمية بانتظام.				
05	تساعد الأنظمة الجبائية الرقمية على تسريع تبادل المعلومات بين المصالح الجبائية.				
06	تقلل الأنظمة الرقمية من الاعتماد على الوثائق الورقية.				
2- رقمنة الإجراءات والخدمات الجبائية					
الهدف من هذا البعد هو قياس مدى مساهمة رقمنة الإجراءات والخدمات في تبسيط العمل الجبائي وتحسين تفاعل الإدارة مع المكلفين بالضريبة.					
07	تساهم رقمنة الإجراءات الجبائية في تبسيط المعاملات الإدارية.				
08	تقلل الخدمات الجبائية الرقمية من الوقت المستغرق في تقديم الخدمة.				
09	تساهم الرقمنة في تقليل الأخطاء المرتبطة بالإجراءات الجبائية.				
10	تساعد رقمنة الإجراءات على تحسين تنظيم العمل داخل الإدارة الجبائية.				
11	تتيح الرقمنة الجبائية إنجاز المعاملات عن بعد وفي أي وقت دون التقيد بساعات العمل الرسمية.				
12	تمكن رقمنة الإجراءات من تقليل التكاليف الإدارية المرتبطة بالخدمات الجبائية.				
3- الكفاءة الرقمية للموارد البشرية					
الهدف من هذا البعد هو قياس مدى امتلاك الموظفين للمهارات والكفاءات الرقمية اللازمة لاستخدام الأنظمة الجبائية الرقمية بفعالية.					
13	يملك موظفو الإدارة الجبائية مهارات رقمية كافية لاستخدام الأنظمة الرقمية.				
14	يتلقى الموظفون بشكل دوري تكويناً مناسباً لاستخدام الخدمات الجبائية الرقمية.				
15	يساهم التكوين الرقمي في تحسين أداء الموظفين الجبائيين.				
16	يتمكن الموظفون من التكيف مع التحديثات الرقمية الجديدة بسهولة.				
17	يتوفر دعم تقني لمساعدة الموظفين عند مواجهة صعوبات رقمية.				
18	يحرص الموظفون على تطوير مهاراتهم الرقمية بشكل مستمر.				
4- الشفافية والرقابة الجبائية الرقمية					
الهدف من هذا البعد هو قياس دور الأنظمة الجبائية الرقمية في تعزيز الشفافية، التتبع، والرقابة والحد من الممارسات غير السليمة.					
19	تساهم الرقمنة الجبائية في تعزيز شفافية المعاملات الضريبية.				
20	تمكن الأنظمة الرقمية من تتبع العمليات الجبائية بسهولة.				
21	تساعد الرقمنة الجبائية على الحد من التلاعب والأخطاء الجبائية.				
22	تعزز الرقمنة الجبائية مبدأ العدالة الجبائية بين المكلفين بالضريبة.				
23	تمكن الأنظمة الرقمية من الكشف المبكر عن المخالفات الجبائية.				
24	تساهم الرقمنة الجبائية في تعزيز الثقة بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة.				

المحور الثالث: جودة الخدمات الضريبية

فيما يلي مجموعة من الفقرات المتعلقة بجودة الخدمات الضريبية، يرجى التكرم باختيار ووضع إشارة (X) على الإجابة التي تراها مناسبة لكل عبارة.

الرقم	الفقرات	1 غير موافق بشدة	2 غير موافق	3 محايد	4 موافق	5 موافق بشدة
01	نلتزم بتقديم الخدمات الضريبية في آجال مناسبة للمكلفين بالضريبة.					
02	نحرص على الدقة في معالجة الملفات والمعاملات الجبائية.					
03	تم معالجة طلبات المكلفين بالضريبة بكفاءة وفعالية داخل مصالحنا.					
04	نعمل على تبسيط الإجراءات الضريبية لتكون واضحة وسهلة الفهم.					
05	نوفر للمكلفين بالضريبة معلومات ضريبية كافية ودقيقة عند الحاجة.					
06	يتم التعامل مع شكاوى المكلفين بالضريبة بجدية واحترافية.					
07	نلاحظ أن تحسين جودة الخدمات يساهم في رفع رضا المكلفين بالضريبة.					
08	تعكس الخدمات الضريبية التي نقدمها صورة إيجابية عن الإدارة الجبائية.					
09	نرى أن جودة الخدمات المقدمة تشجع المكلفين بالضريبة على الامتثال الجبائي.					
10	نسعى إلى أن تلي الخدمات الضريبية احتياجات وتوقعات المكلفين بالضريبة.					

انتهى...