



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم المالية والمحاسبية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم مالية ومحاسبة

تخصص: محاسبة

أثر عصرنة الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي في الجزائر

- دراسة ميدانية لعينة من المهنيين بالإدارة الجبائية والمحاسبين جوان 2024 -

إشراف الاستاذ :

د. يوسف زيدان

إعداد الطلبة:

☞ مسعي محمد البشير

☞ قسومة سليم

☞ باسي سعد

☞ لبرة محمد

☞ أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
رياض زلاسي	أستاذ محاضر - أ -	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيسا
زيدان يوسف	أستاذ مؤقت	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
ميسي سارة	أستاذ مساعد - ب -	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم مالية ومحاسبة

تخصص: محاسبة

أثر عصرنة الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي في الجزائر

- دراسة ميدانية لعينة من المهنيين بالإدارة الجبائية والمحاسبين جوان 2024 -

إشراف الاستاذ:

د. زيدان يوسف

إعداد الطلبة:

مسعي محمد البشير

قسومة سليم

باسي سعد

لبزة محمد

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
رياض زلاسي	أستاذ محاضر - أ -	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيسا
زيدان يوسف	أستاذ مؤقت	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
ميسي سارة	أستاذ مساعد - ب -	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ  
دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

صدق الله العظيم

سورة المجادلة الآية رقم (11)

# إهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله أهدي هذا العمل المتواضع  
إلى من مرياني صغيراً وشملاني بعظيم عطفهما كبيراً ومن جعل مشواري العلمي ممكناً  
رمزاً العطاء والاهتمام

والذي الكريمين أطال الله في عمرهما وأمدهما الله بالصحة والعافية والهناء  
إلى زوجتي: سندي في هذه الحياة جازها الله كل الخير على عونها لي إلى قرّة عيناي إبتني مريئال  
إلى إخوتي الأعزاء حفظهم الله إلى كل الأهل والأصدقاء والأحباب  
إلى كل زملائي في العمل  
إلى أصحاب الفضل من أهل العلم، إلى جميع معلمي وأساتذتي في كل مراحل تعليمي، عرفانا  
بما بذلوه من جهد،

إلى كل طاقم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حم لحض بالوادي  
إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل.

مسعي محمد البشير



# إهداء

أجمل ما أنعم به الله سبحانه وتعالى علينا العلم وأجمل ما في العلم أن

يختتم بثمرة لذا أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

إلى روحه الطاهرة أبي رحمه الله...

إلى الصدر الدافئ والقلب النابض بالحب والحنان إلى من علمتني أولى الخطوات

أمي الكريمة ...

أطال الله سبحانه وتعالى في عمرها وأمدّها بالصحة والعافية والهناء

إلى زوجتي: سندي في هذه الحياة جازها الله كل الخير على عونها لي

إلى كل أخوتي وأبنائي الأعزاء حفظهم الله سبحانه وتعالى ووفقهم لما فيه خير في

الدنيا والآخرة

إلى كل أصدقائي الذين ساندوني في مشوار حياتي.

إلى كل أساتذتي في مشوار الماستر أهديهم هذا العمل راجيا من الله عز وجل

التوفيق فيه.



قسومه سليم

# إهداء

أجمل ما أنعم به الله سبحانه وتعالى علينا العلم وأجمل ما في العلم أن يختتم بثمرة لذا أهدي  
هذا العمل المتواضع إلى:

إلى الصدر الدافئ والقلب النابض بالحب والحنان إلى من علمتني أولى الخطوات أمي الكريمة ...  
إلى من عمل بكبد في سبيلي وعلمني أن العلم سلاح والحياة عقيدة وجهاد وشجعني على طلب  
العلم والمعرفة أبي العزيز ...

إلى زوجتي: سندي في هذه الحياة جازها الله كل الخير على عونها لي  
إلى كل أخوتي وجميع أفراد عائلتي الأعزاء حفظهم الله سبحانه وتعالى ووفقهم لما فيه خير في الدنيا  
والآخرة

إلى كل أصدقائي الذين ساندوني في مشوار حياتي.  
إلى كل من يعرفني أهديه هذا العمل راجيا من الله عز وجل التوفيق فيه.



باسمي سعد

# إهداء

أجمل ما أنعم به الله سبحانه وتعالى علينا العلم وأجمل ما في العلم أن يحتتم بثمرة لذا أهدي  
هذا العمل المتواضع إلى إلى روحه الطاهرة أبي رحمه الله...

إلى الصدر الدافئ والقلب النابض بالحب والحنان إلى من علمتني أولى الخطوات أمي الكريمة...  
إلى من عمل بكبد في سبيلي وعلمني أن العلم سلاح والحياة عقيدة وجهاد وشجعني على طلب  
العلم والمعرفة

إلى كل أخوتي وجميع أفراد عائلتي الأعزاء حفظهم الله سبحانه وتعالى ووفقهم لما فيه خير في الدنيا  
والآخرة

إلى كل أصدقائي الذين ساندوني في مشوار حياتي.  
إلى كل من يعرفني أهديه هذا العمل راجيا من الله عز وجل التوفيق فيه.



لبزة محمد

# شكر وعرفان

اللهم علمنا ما ينفعنا، وانفعنا بما علمتنا

الشكر أولا لله عز وجل قبل كل شيء الذي أثار لنا الدرب وفتح لنا أبواب العلم وأمرنا بالصبر والإرادة والذي وفقنا لهذا وهدانا لسلوك طريق البحث وطلب العلم والحمد لله حمدا تتم به الصالحات على توفيقه لنا وإمدادنا بالعون وتيسير سبيل أداء هذا العمل المتواضع.

والصلاة والسلام على سيدنا محمد المختار، تجسيدا لمبدأ نسبة الفضل لأصحابه، استجابة لقول النبي صلى الله عليه وسلم: «من لم يشكر الناس لم يشكر الله». وكما قيل: علامة شكر المرء إعلان حمده فمن كتم المعروف منهم فما شكر وبعد: يسرنا في مستهل هذا البحث المتواضع أن نتوجه بعبارات الشكر والاحترام وفائق التقدير إلى الأستاذ المشرف الدكتور زيدان يوسف، فقد كان حريصا على مساعدتنا والأخذ بيدنا إلى بر التوفيق في هذا العمل بكل عزيمة شكرا له على توجيهنا وإرشادنا في كل الأوقات، فله منا وافر الثناء وخالص الدعاء.

كما نتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرفان أيضا إلى كل الأستاذة الذين ساهموا في تدريسنا وكل من قدم لنا يد المساعدة وحرصانا باهتمامه وشجعنا ووقف بجانبنا طيلة إعداد هذه المذكرة، فإلى كل من خصنا وقتا، أو أسد نصحا، أو أبد رأيا، أو قدم مشورة، فقلوبنا مجودة لكم بالعرفان.

ولكم منا جزيل الشكر وعظيم الامتنان، وجزاكم الله عنا كل خير.

# ملخص الدارسة

## الملخص

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر عصرنة الإدارة الضريبية بمختلف مكوناتها على الامتثال الضريبي في الجزائر، من حيث نوعية الخدمة المقدمة بعد تبني الجزائر عصرنة الادارة الجبائية، ولهذا الغرض تم اختيار إطارات الإدارة الضريبية ومكاتب المحاسبة كمجتمع للدراسة ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهجين الوصفي والتحليلي حيث تم جمع المعطيات باستعمال الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على عينة من مجتمع الدراسة بولاية الوادي، تم تحليل العلاقة بين المتغيرات والتوصل إلى ما يلي: هناك تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية بين المكلف بالضريبة وتقديم الخدمة على مستوى الإدارة الضريبية خاصة فيما يتعلق بجانب الرقمنة، وهناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عصرنة الإدارة الجبائية وتحسين مستوى امتثال المكلفين بالضريبة على مستوى ولاية الوادي.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة جبائية، عصرنة الإدارة، إمتثال ضريبي.

**Abstract** The study aimed to determine the impact of modernizing tax administration with its various components on tax compliance in Algeria, focusing on the quality of service provided after Algeria adopted the modernization of its tax administration. For this purpose, tax administration executives and accounting offices were chosen as the study population. The descriptive and analytical methods were used, with data collected through a questionnaire presented to a sample from the study population in the Wilaya of El Oued. The relationship between variables was analyzed, leading to the following findings: There is a positive and statistically significant impact between the taxpayer and the service provided at the tax administration level, particularly concerning digitization. Additionally, there is a positive and statistically significant relationship between the modernization of the tax administration and the improvement of taxpayer compliance in the Wilaya of El Oued.

**Keywords:** Tax Administration, Modernization of Administration, Tax Compliance

# قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
II	الأهداء
VI	شكر و عرفان
VIII	ملخص الدراسة
X	قائمة المحتويات
XII	قائمة الجداول والاشكال
XIV	قائمة الملاحق
أ-ج	المقدمة
5	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لأثر عصرنة الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي
6	المبحث الأول: ماهية عصرنة الادرة الجبائية وتأثيرها على الامتثال الضريبي
6	المطلب الأول: ماهية الإدارة الجبائية وآليات عصرنتها
16	المطلب الثاني: مفاهيم عامة للامتثال الضريبي
18	المطلب الثالث: علاقة وأثر الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي
22	المبحث الثاني: الدراسات البحثية السابقة
22	المطلب الأول: الدراسات البحثية باللغة العربية
24	المطلب الثاني: الدراسات البحثية باللغة الاجنبية
26	المطلب الثالث: مقارنة موضوع البحث مع الدراسات السابقة
27	ملخص الفصل الأول
29	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
30	المبحث الأول: الطرق والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية
31	المطلب الاول: طرق الدراسة الميدانية
36	المطلب الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية
40	المبحث الثاني: تحليل الاستبيان وعرض النتائج
40	المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص العينة
42	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
57	ملخص الفصل الثاني
59	خاتمة
62	قائمة المراجع
65	الملاحق

قائمة

الجداول والاشكال

26	الجدول رقم (01-01): مقارنة موضوع البحث بالدراسات السابقة
34	الجدول رقم (02-01): الإحصائية الخاصة بتوزيع الاستبيان
35	الجدول رقم (02-02): متغيرات الدراسة وتوزيع فقراتها
36	الجدول رقم (02-03): مقياس ليكارت الخماسي
36	الجدول رقم (02-04): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح
39	الجدول رقم (02-05): معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)
40	الجدول رقم (02-06): معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل محور ودرجات فقراته الخاصة به
41	الجدول رقم (02-07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية
45-43	الجدول رقم (02-08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية الفقرات لإجابات أفراد العينة عن عبارات المحور الأول
48-47	الجدول رقم (02-09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية الفقرات لإجابات أفراد العينة عن عبارات المحور الثاني
52-51	الجدول رقم (02-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية الفقرات لإجابات أفراد العينة عن عبارات المحور الثالث
55	الجدول رقم (02-11): نتائج اختبار (One-Sample Statistics T-test) للمحور الأول
56	الجدول رقم (02-12): نتائج اختبار (One-Sample Statistics T-test) للمحور الثاني

37	الشكل رقم (01-02): متغيرات الدراسة
42	الشكل رقم (02-02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس
42	الشكل رقم (02-03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر
42	الشكل رقم (02-04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي
42	الشكل رقم (02-05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية

الصفحة

قائمة الملاحق

66	الملحق رقم (01): إستمارة الاستبيان
72	الملحق رقم (02): مخرجات SPSS

# مقدمتہ

## 1- توظفة

تسعى مختلف دول العالم إلى البحث عن أحسن السبل لسد النفقات العمومية من خلال خلق موارد مالية وصبتها في الخزينة العمومية، بشكل يضمن على الأقل إشباع الحاجات الضرورية للمواطن، لاسيما بالنسبة لدول العالم الثالث التي تعاني دائما من صعوبات مالية أثرت سلبا على معيشة المواطن.

مما لا شك فيه أن أغلب الدول تتفق على جعل المورد الضريبي من أهم موارد الخزينة العمومية، وتولي أهمية خاصة لعملية فرض الضريبة وتحصيلها بشكل تضمن من خلاله الحفاظ على هذا المورد الأساس للخزينة العمومية. وفي هذا السياق فإن الجزائر تسعى لتحسين مواردها الجبائية حيث تعتبر الضريبة إحدى أسس قيام الدولة ومن بين أهم مصادر الخزينة العمومية التي تعتمد عليها الحكومات من أجل الإنفاق العمومي الذي يوجه أساسا نحو التنمية التي تخدم المجتمع، ولعل هذا الهدف العام للضريبة غير مستصاغ من طرف المكلفين بها باعتبارهم يرون فيها نوعا من الإجحاف وعدم العدالة، لذلك تعمل الحكومات دائما على نشر الوعي الضريبي بين أوساط المكلفين بالضريبة من أجل خلق نوع من الثقة و الرضى الذين يساهمان في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي التي تعد ردة الفعل الصريحة على عدم الرضى لدى الكثير من المكلفين. لذلك تحاول الحكومات تطوير طرق تسييرها للضريبة باستمرار بشكل يحقق الرضى العام بين أوساط المكلفين ويحسن من الإيرادات الجبائية التي تضمن تدفق الخدمة العمومية للمواطن بشكل مستمر. وتعد الجزائر من بين تلك الحكومات التي تحاول تحسين علاقة المكلف بالإدارة الضريبية في محاولة كسب رضاهم من خلال تبنيها لعصرنة الإدارة الضريبية، كما تهدف عصرنة الإدارة الضريبية إلى تطوير طرق تسيير الضريبة بشكل يسمح بتقديم أفضل خدمة للمكلف من خلال تطوير ثلاثة مجالات أساسية الهيكل التنظيمي والعنصر البشري ونظم المعلومات بالإدارة الضريبية التي تمس كل من النظام الضريبي.

## 2- إشكالية الدراسة:

على ضوء ماذكرناه نطرح الإشكالية الأساسية لبحثنا هذا كالتالي:

كيف تؤثر عصرنة الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة؟

ومن أجل الإجابة على هذا التساؤل العام نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف تؤثر الخدمات الضريبية على الامتثال الضريبي على مستوى الإدارة الجبائية؟

- هل ساهمت عصرنة الإدارة الضريبية في تحسين مستوى الامتثال لدى المكلفين بالضريبة؟



## 3- الفرضيات:

- للإجابة عن الأسئلة المطروحة السابقة ومن ثم الإجابة على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:
- يجد المكلف بالضريبة اليوم تغيرا محسوسا فيما يخص تقديم الخدمة على مستوى الإدارة الضريبية خاصة فيما يتعلق بجانب الرقمنة
  - هناك تأثير إيجابي لعصرنة الإدارة الجبائية في تحسين مستوى الامتثال للمكلفين بالضريبة.

## 4- أسباب إختيار الموضوع:

دفعتنا لاختيار هذا الموضوع أسباب ذاتية وأخرى موضوعية، أما عن الأسباب الذاتية التي دفعتنا إلى تناول هذا الموضوع فهي الفضول العلمي الذي يدفعنا إلى التعرف على مدى تأثير العصرنة على الإدارة الضريبية بالجزائر، وكذا رغبة البحث في مواضيع الجباية والمحاسبة بهدف اثراء مكتسباتنا.

أما عن الأسباب الموضوعية فتتمثل حساسية الموضوع وتأثير الرأي العام فيه خصوصا مع الوضع الراهن للاقتصاد وتوجه اهتمام الدولة للجباية العادية بصورة أكثر من الجباية البترولية، الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا الموضوع كما أنه يساهم في تقديم قيمة مضافة لتخصصنا محاسبة، التعرف على برنامج عصرنة الإدارة الضريبية في الجزائر، مكوناته ومدى تقدم الإدارة العامة للضرائب في تجسيده.

## 5- أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة من التطور الرهيب الذي تعرفه تكنولوجيا الإعلام والاتصال اليوم في العالم والذي أثر ذلك على المجال الجبائي من خلال محاولة معرفة إسهامه في إطار عصرنة الإدارة الجبائية في التأثير على سلوك المكلف تجاه الضريبة.

## 6- أهداف الدراسة:

- من خلال إشكالية الدراسة وفرضياتها تم تسطير الأهداف التالية:
- دراسة الأثر الذي تحدثه عصرنة الإدارة الجبائية بمختلف مكوناتها على الامتثال الضريبي.
  - تحديد مدى جودة الخدمات الجبائية في الإدارة الجزائرية بعد دخول برنامج العصرنة حيز التطبيق.
  - محاولة تقييم مسار الإدارة الجبائية في إطار العصرنة.
  - العمل على معرفة الإطار الجديد الذي أصبحت عليه علاقة الإدارة مع المكلف الضريبي ومحاولة تقييمها

**7- حدود الدراسة الميدانية:** تتمثل حدود هذه الدراسة فيما يلي:

- **الحدود الموضوعية:** اهتمت هذه الدراسة بالمواضيع والمحاور المرتبطة أساساً بموضوع عصنة الإدارة الجبائية وأثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة، وتتوقف جودة الدراسة على نوعية الإجابات المتحصل عليها.
- **الحدود المكانيّة:** تمت هذه الدراسة بولاية الوادي لمعرفة أثر عصنة الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة.
- **الحدود الزمنية:** يرتبط مضمون ونتائج الدراسة الميدانية بالزمن الذي أجريت فيه والمقدر خلال شهر ماي 2024.

- **الحدود البشرية:** تستند هذه الدراسة على آراء وإجابات مجتمع الدراسة المتمثلين في إطارات مصالح إدارة الضرائب ومحاسبي ولاية الوادي والحائزين على شهادة مهينة فما فوق وشهادات أخرى في التخصص.

**8- منهج الدراسة:**

موضوع الدراسة هو الذي يحدد طبيعة **المنهج المتبع**، اعتمدنا في دارستنا على منهجين رئيسيين: الأول **المنهج الوصفي** في كونه أحد المناهج العلمية المناسبة لهذه الدراسة فقد اعتمد عليه في الجانب النظري وذلك من خلال وصف البحث **المنهج التحليلي** والذي استخدم في الجانب التطبيقي وذلك من خلال تحليل الواقع العصنة من جنب المكلفين بالضريبة والإدارة الجبائية في الجزائر وذلك عن طريق الاستبيان الموزع على المكلفين بها.

**9- صعوبات الدراسة:**

عند دارستنا لموضوع البحث واجتهدنا عراقيل أهمها:

- نقص الكتب في هذا المجال خاصة باللغة العربية نظراً لحدثة الموضوع
- عدم وجود عناوين بريدية أو إلكترونية مجمعة لأفراد العينة المعنية بالدراسة، ضمن مواقع إنترنت خاصة حتى يسهل من خلالها على الباحثين التواصل معهم.
- عدم تركز أفراد العينة في مناطق جغرافية قريبة حال دون قيام الباحثين بتوزيع أكبر قدر ممكن من الاستبيانات.

**10- هيكل الدراسة:**

سرنا في بحثنا هذا وفق خطة نحسبها مناسبة للموضوع، حيث قمنا بتقسيم الدراسة إلى جزئين جزء نظري وجزء، تطبيقي، تسبقهم مقدمة عامة تضمنت العناصر المنهجية لدارسة البحث وتعقبهم خاتمة عامة تضمنت تلخيص عام للدراسة وعرض النتائج المتوصل إليها من توصيات وآفاق الدراسة.

تناول الفصل الأول الأدبيات النظرية لأثر عصنة الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي، وتم تقسيم الفصل إلى مبحثين حيث خصص المبحث الأول لماهية عصنة الإدارة الجبائية وتأثيرها على الامتثال الضريبي أما المبحث الثاني فتناول الدراسات البحثية السابقة.

أما في الفصل الثاني الخاص بالجانب التطبيقي فتعلق بإسقاط الدراسة النظرية على الدراسة الميدانية لاطارات مركز الضرائب بالوادي ومكاتب المحاسبة حيث جاء هذا الفصل في مبحثين، فكان المبحث الأول حول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ثم المبحث الثاني عرض ومناقشة النتائج الدراسة.

## الفصل الأول:

الأدبيات النظرية لأثر عصفت الإدارة الجبائية

على الامتثال الضريبي

يعد هذا الموضوع ذا أهمية بالغة في ظل التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة. تهدف عملية العصرنة إلى تحسين كفاءة الإدارة الضريبية من خلال تبني أحدث التقنيات والأساليب الإدارية، مما يسهم في تعزيز الامتثال الضريبي وتقليل حالات التهرب الضريبي. وستركز هذه الدراسة على تحليل الأثر الفعلي لتلك الإجراءات التحديثية على سلوك دافعي الضرائب ومستوى التزامهم، بالإضافة إلى استعراض الدراسات بحثية السابقة في الموضوع.

حيث قمنا بتخصيص هذا الفصل للأدبيات النظرية لأثر عصرنة الادارة الجبائية وأثرها على الامتثال الضريبي، وهذا من خلال تقديم عموميات عن كل طرف و التطرق إلى العلاقة التي يمكن أن تربط بينهما، حيث سنقوم بتقسيم الفصل إلى مبحثين الأول يتمثل في ماهية عصرنة الإدارة الجبائية وتأثيرها على الامتثال الضريبي ومن خلاله سنحاول تقديم موضوع عصرنة الإدارة الضريبية على أنه جزء من عملية الإصلاح الضريبي والتحقيقه يجب احترام بعض المراحل في تطبيقه كما أن له دواعي استوجبته وأهداف ينتظر منه تحقيقها والمبحث الثاني سنخصصه للدراسات البحثية السابقة التي تناولت هذا الموضوع وسنقارنها مع موضوع دراستنا.

## المبحث الأول

### ماهية عصنة الإدارة الجبائية وتأثيرها على الامتثال الضريبي

باعتبار الإدارة الجبائية أداة تطبيق السياسة الضريبية فإنه —هما كانت هذه الأخيرة موضوعة بإحكام فإن فشل الإدارة الجبائية في تطبيقها سينقص من فعاليتها، لذا توجب إصلاح الإدارة الجبائية من خلال عصنتها، وفي هذا المطلب سنحاول تقديم مفهوم الإدارة الجبائية وآليات عصنتها. ولذلك سنتعرض في هذا المبحث أولاً إلى تحديد عصنة الإدارة الجبائية (مطلب أول)، التي تعد محور هذه الدراسة، ومنه نتطرق إلى الامتثال الضريبي في (مطلب ثاني).

#### المطلب الأول: ماهية الإدارة الجبائية وآليات عصنتها

سنقوم من خلال هذا المطلب بتطرق للإدارة الجبائية واليات عصنتها وتم تقسيم المطلب إلى فرعين حيث تم تطرق في الفرع الأول إلى ماهية الإدارة الجبائية وظائفها وأهدافها والفرع الثاني عصنة الإدارة الجبائية من خلال مفهومها ودواعي العصنة ومضمونها وأهداف العصنة.

#### الفرع الأول: ماهية الإدارة الجبائية

كجزء من الإصلاحات التي قامت بها المديرية العامة للضرائب التي تدخل ضمن إطار عصنة الإدارة الجزائرية تم اتخاذ الإجراءات وتدابير تنظيمية من شأنها ان تحسن أداء هذه الخدمة ومن بين هذه التدابير إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاعمال الإدارية للإدارة الضريبية، مما يعود بالنفع على الخاضع للضريبة من جهة والإدارة الضريبية من جهة أخرى.

#### أولاً: تعريف الإدارة الجبائية

ويمكن تعريف الإدارة الجبائية على النحو التالي:

تعرف إدارة الضرائب على أنها الإدارة التي تعمل على تنفيذ القواعد الضريبية والتحقق من مدى مطابقتها للقانون بهدف حماية حقوق الدولة من جهة، وحقوق الدائنين من جهة أخرى، وتقتزح تغييرات وقواعد ضريبية تشريعية وتنظيمية التي ترفع من كفاءة النظام الضريبي، وهذا ما يؤدي إلى تجسيد الأهداف الضريبية.<sup>1</sup>

كما تعرف وفقاً لطبيعتها ووظائفها على أنها فرع من فروع الإدارة المالية وهي الهيئة التنفيذية المسؤولة عن تنفيذ التشريعات الضريبية من خلال التخطيط، وتطوير المبادئ التوجيهية، ووضع برامج العمل للأعمال الضريبية المختلفة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - حامد عبد المجيد دراز، النظم الضريبية العربية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 1995، ص 93.

<sup>2</sup> - وفاء يحيى أحمد حجازي، المحاسبة الضريبية، كلية التجارة، جامعة بنها، مصر، ص 22، د، ت.

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

وتعرف على أنها " الركن الأساس في نجاح النظام الضريبي في تحقيق أهدافه، كما تعرف أنها " الادارة ذات المهام الصعبة والضرورية في نفس الوقت لكونها أهم الآليات الي تجسيد العدالة الضريبية، وذلك من خلال نصوص التشريعات الضريبية، كما تعمل على تقديم اقتراح أي تعديل ذو طابع جبائي من شأنه تحقيق أهداف السياسة الجبائية.<sup>1</sup>

نستنتج مما سبق ان النظام الضريبي هو انعكاس لسياسة الدولة المالية، فإدارة الضرائب تعتبر السلطة المنفذة لأحكام قانون الضرائب، فهي التي تتولى فرض الضريبة وتحصيلها، ولها أن تصدر التعليمات التنفيذية والتفسيرية وتحسيس المكلف بها بهدف تطبيق القانون، ومن ذلك فأنها تقوم بالربط وتحصيل المقدار المستحق على المكلف من خلال السلطة التي خولها القانون إياها.

### ثانيا: وظائف الإدارة الجبائية:

- **التخطيط:** يسمى أيضا التخطيط الضريبي ويعد أولى الوظائف التي تقع على عاتق الإدارة الضريبية وهو عملية اتخاذ القرارات قبل بدء العمل المطلوب، ويتم التخطيط الضريبي من خلال تحليل الأوضاع القائمة والتنبؤ بالأوضاع المستقبلية لتحديد الأهداف الواجب تحقيقها ورسم السياسات والخطط على ضوءها لتحسين الأداء ورفع الكفاءة وتنسيق الأنشطة.
  - **التنظيم:** وهو عملية حصر للمهام الموكلة للإدارة الضريبية وتشكيل الهيكل التنظيمي مع اختيار أفراد الإدارة ومنحهم السلطات والصلاحيات التي تمكنهم من أداء عملهم على الوجه الأمثل.
  - **التوجيه:** ويتضمن التوجيه إعداد النماذج المتعلقة بكافة عمليات الإدارة الضريبية وإصدار التعليمات المتعلقة بها، ثم إيصال كل هذه التوجيهات للمسؤولين وترغيبهم في العمل بها والإشراف على تطبيقها قصد ضمان تضافر الجهود وتوحيد المعاملة بين فروع الإدارة الضريبية.
  - **الرقابة:** تسمح الرقابة في مجال الإدارة الضريبية بتقييم انجازات الإدارة وتحديد العقبات التي عرقلت تحقيق أهداف التخطيط الضريبي والعمل على تجنبها واكتشاف الأخطاء والانحرافات قصد تحليلها ومعالجتها بشكل يضمن عدم تكرارها في المستقبل.<sup>2</sup>
- كما تقوم الإدارة الجبائية عموما بالمهام التالية:

➤ السهر على دراسة واقتراح وإعداد النصوص التشريعية والتنظيمية،

<sup>1</sup> - خروي هني، انعكاسات عصنة الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردودية الجبائية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث الشعبة العلوم المالية والمحاسبية تخصص محاسبة وجبائية معمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسنية بن بوعلوي الشلف، 2021/2022 ص 24.

<sup>2</sup> - عباد سهام، الإدارة الضريبية في الجزائر بين الواقع ومتطلبات التفعيل، مجلة الحوكمة المسؤولة الاجتماعية والتنمية المستدامة، المجلد 04، العدد 01، 2022، ص 61-62.

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

- ضمان التدابير الضرورية لإعداد الوعاء وتصفية وتحصيل الضرائب والحقوق والرسوم الجبائية، وكذا تحصيل الرسوم والرسوم شبه الجبائية والموارد الأخرى؛
- تعريف وتبسيط الإجراءات الجبائية المتعلقة بتسيير الوعاء وبالرقابة وبالتحصيل وبالمنازعات الضريبية؛
- إنجاز البرامج الاستراتيجية لعصنة، وضمن تنفيذها؛
- تطوير ونشر النظام المعلوماتي وإنشاء واجهات وأدوات الاتصال؛
- ضمان التحكم في المشاريع المرجعية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- الإشراف على تحضير الاتفاقيات الجبائية الدولية والاتفاقات الدولية التي تشتمل على أحكام جبائية والتفاوض بشأنها؛
- تنفيذ الإجراءات اللازمة لمكافحة الغش والتهرب الضريبيين؛
- السهر على التكفل بالمنازعات الإدارية والقضائية المتعلقة بمختلف أنواع الضرائب والحقوق والرسوم؛
- وضع أدوات التحليل ومراقبة التسيير لمردودية ونجاعة المصالح الجبائية؛<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: عصنة الإدارة الجبائية

يعتبر هذا المبحث مدخل مفاهيمي لعصنة الإدارة الجبائية وأهم دوافعها وكذا الإلمام بمختلف جوانبها التنظيمية والهيكلية ونذكر منها:

#### أولاً: مفهوم عصنة الإدارة الجبائية

يعرف بمصطلح **Modernity** بالإنجليزية، والذي يعني العصنة والتحديث عن أي عملية تتضمن التحديث وتحديد ما هو قديم لذلك فهو يستخدم في مجالات عدة، يعني إعادة تنظيم بطريقة عصرية والتأقلم مع الأذواق والاحتياجات العصرية لمواكبة التغييرات العصرية.<sup>2</sup>

وفي تعريف آخر، يقصد بعصنة الإدارة الجبائية تطوير الوسائل الموضوعية تحت تصرف الإدارة الجبائية لتحقيق الأهداف المنتظرة منها ويتضمن ذلك إصلاح تنظيم الإدارة الضريبية تنسيق وتبسيط الإجراءات والممارسات الضريبية والأنظمة المعلوماتية لإدارة الضرائب، وكل هذا من أجل بلوغ نظام إدارة ضرائب فعال وعقلاني يقدم خدمة ذات نوعية للمكلفين بالضريبة وباقي الأطراف، وكذا ضمان تحصيل الضرائب كما يجب أن يشمل تطوير الجانب البشري للإدارة الجبائية من المقررة قانوناً لتمويل الخدمة العمومية خلال تغيير معاملة المكلفين بالضريبة وتعليم الموظفين بأنهم جزء من عملية العصنة<sup>3</sup>

1 - المادة الخامسة من المرسوم التنفيذي رقم 21-252 المؤرخ في 25 شوال عام 1442 الموافق لـ 7 يونيو سنة 2021

2 - شعواوي سفيان، الإصلاحات الجبائية كآلية لعصنة الإدارة الضريبية ورقمنة إجراءات التصريحات الجبائية وتبسيطها، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 07، العدد 2023.02، ص 417.

3 - رانية قطار، فائزة بن مخلوف، عصنة الإدارة الجبائية وأثرها على كسب رضى المكلفين بالضريبة في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص محاسبة وجباية معقمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريش، 2022-2023، ص 11.

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

وبالمعنى الواسع يقصد بالعصنة إجراءات تكيف نشاط السلطة العمومية مستجداً القضايا الاقتصادية، المالية والقانونية الجديدة من خلال فكرة التطوير التي يمكن أن تشمل جوانب مختلفة كالجانب التقني (استغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال)، الهيكلي (إعادة تنظيم المهام الوظيفي) (رسكلة الموظفين) أو الجانب المالي (تكلفة الخدمة العمومية). من خلال المفاهيم المختلفة لعصنة الإدارة الضريبية نستنتج إحداث تغييرات على مستوى الإدارة الضريبية في أحد الجوانب التالية: الهيكل التنظيمي، استعمال تكنولوجيا الإعلام، التأثير على العامل البشري، تحسين الخدمة الضريبية المقدمة للمكلفين، وهذا لتحقيق هدفين أساسيين هما بلوغ إدارة ضريبية ذات كفاءة والرفع من مستوى الامتثال الضريبي لمكلفين بالضريبة.

### ثانياً: دواعي عصنة الإدارة الجبائية

إن عصنة الإدارة الجبائية نحو الإدارة الالكترونية كان حتمية ضرورية لنجاح عملية اصلاح المنظومة الضريبية من الناحية التنظيمية والتشريعية وتجاوز سلبيات التنظيم السابق الذي تميز بتداخل الصلاحيات والسلطات والعلاقات بين مختلف المستويات الإدارية وعليه فهناك عدة دواعي استوجبت عملية عصنة الإدارة الجبائية نذكر أهمها في النقاط التالية:

● **استفحال ظاهرة الغش والتهرب الضريبي واتساع حجم الاقتصاد الموازي:** لقد نتج عن الانفتاح الفوضوي لاقتصاد السوق، بروز ممارسات غير مهنية من طرف الشركات والتجار، كعدم التصريح بأرقام الاعمال والارباح المحققة والتلاعب بالفواتير بغية الغش والتهرب الضريبي، مما سبب خسارة للخزينة العمومية فيما يخص تحصيل الضرائب والرسوم وأمام خطورة هذا الوضع مع تواضع إمكانيات ووسائل الإدارة الجبائية في أداء مهامها الرقابية والقانونية في الحد من ذلك أصبح من الضروري عصنة القطاع من خلال هياكل متخصصة تتولى متابعة الشؤون الضريبية وتسهيل مهمة التصريح والتحصيل الضريبي.<sup>1</sup>

**1- نقص الكفاءة والإمكانيات البشرية:** تعد الإدارة الجبائية من بين أضعف المصالح استقطاباً للكفاءات، وحاملي

الشهادة الجامعية، مما أثر سلباً على أدائها، وهذا ما تحاول وزارة المالية تداركه في إطار برنامج عصنة الإدارة الجبائية.

**2- تضخم عدد الهياكل الإدارية:** من الأشياء التي تعاني منها إدارة الضرائب هو تضخم في عدد الهياكل الإدارية وتمائل مهامها، وهو لا يتماشى مع مقتضيات العصنة والمتمثل في تقديم خدمة في أسرع وقت وبأقل تكلفة، وفي هذا الشأن يرمي برنامج العصنة إلى تقليص في عدد الهياكل الإدارية بمعنى تطبيق استراتيجية الإصلاح الإداري التي تركز على النواحي

<sup>1</sup> - حراش إبراهيم، عصنة الإدارة الضريبية كمتغير من المتغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية ونقود، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2011-2012، ص 167.

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

الهيكلية والتنظيمية، من خلال تجميع الإدارات المتشابهة في إدارة واحدة حسب طبيعة نشاط المكلفين وأرقام أعمالهم المحققة.<sup>1</sup>

**3- تدهور وضعية الهياكل الإدارية:** تعاني الإدارة الجبائية من تدهور حالة مقراتها، وهياكلها حيث أن النصف منها تتراوح حالته بين المتوسط والسيئ، كما أن بعضها لا تعود ملكيته لإدارة الضرائب بل هي مستأجرة لدي الخواص، أو مصالح ديوان الترقية والتسيير العقاري، أو هيئات وإدارات أخرى، وهذا ما يضيف صورة سلبية على إدارة الضرائب، مما يستدعي عملية العسنة والتجديد في الهياكل الإدارية لضمان صورة لائقة تلي حاجات المكلفين والاستجابة لتطلعاتهم.

**4- الفساد الإداري:** إن انخفاض مستوى التكوين الأخلاقي لدى موظفي الإدارات العمومية، والإدارة الجبائية منهم، ينطوي على مخاطر تفوق في أثارها مخاطر انخفاض مستوى تأهيلهم وتكوينهم، فافتقار النزاهة والأمانة لدى هؤلاء الموظفين، وعدم ترفعهم عن الشبهات تجعل من الفساد الإداري عملية سهلة، كما لا نخفي خطورة المشكلات التي يثيرها قيام موظفي الإدارات الجبائية، بإفشاء مما تتضمنه إقرارات ممولي الضرائب من أسرار، تتعلق بأنشطتهم وأرقام أعمالهم ودخولهم.<sup>2</sup>

### ثالثا: أهداف عسنة الإدارة الجبائية في الجزائر

بما أن الهدف الرئيسي للإدارة الجبائية هو تحصيل الضرائب من المكلفين بالضريبة إلى الخزينة العمومية، فإن عسنة الإدارة الضريبية تهدف إلى التأثير على مختلف جوانب التحصيل الضريبي للرفع من مردوديته، وهذا من خلال تطوير تسيير الإدارة الضريبية والتأثير كذلك على سلوك المكلفين بالضريبة، وعلى العموم تهدف عسنة الإدارة الجبائية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها فيما يلي:<sup>3</sup>

**أ- تحسين العلاقة مع المكلفين بالضريبة:** تركز الإدارة الضريبية المعاصرة على تغيير معاملتها للمكلفين بالضريبة باعتبارهم زبائن يجب أن توفر لهم أحسن خدمة ممكنة، وهذا من أجل توطيد العلاقة معهم لإرساء الثقة بين الطرفين مما يسهل ويخفف على المكلفين بالضريبة ثقل الالتزامات الضريبية ويشجعهم على احترام القواعد والإجراءات الضريبية، وكل هذا من خلال الاستقبال الحسن في المراكز الضريبية، الحرص على نشر مستجدات القوانين الضريبية وتوفير خدمات باستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لتمكين المكلفين بالضريبة من الحصول على معلومات حول وضعيات غامضة تخصهم في كل وقت ودون عناء التنقل إلى مصالح الإدارة الضريبية.

<sup>1</sup> - على قنص، التصريحات الجبائية الالكترونية كآلية لتقليل الفجوة الضريبية في الجزائر، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه الطور الثالث، تخصص محاسبة وجباية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمى لخضر، الوادي، 2022-2023، ص 54.

<sup>2</sup> - بوزيان فيصل، حمى الدين محمود عمر، عسنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة، مجلة المعيار، المجلد 12/ العدد 01، جامعة تيسمسيلت 2021، ص 297.

<sup>3</sup> - إيدير مصطفى، أثر عسنة الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة العلوم المالية والمحاسبة، تخصص محاسبة وجباية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة (2020/2021)، ص 26.

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

ب- **الرفع من مستوى الامتثال الضريبي:** تسعى الإدارة الجبائية المعاصرة إلى الوقوف على احترام كل المكلفين بالضريبة للالتزامات الضريبية المترتبة عليهم من خلال تبسيط الإجراءات الضريبية وتوفير خدمات ضريبية ذات نوعية، والحرص على مبدأ الثقة المتبادلة بينها والمكلفين بالضريبة، حيث تكون دائما في الاستماع لانشغالهم وتحاول الإجابة على تساؤلاتهم واستفساراتهم لتسهيل عليهم عملية استكمال الالتزامات الضريبية، وهذا لتحسين مستوى الامتثال الضريبي الطوعي للمكلفين بالضريبة النزيهين من جهة، ومن جهة أخرى يجب على الإدارة الضريبية الأخذ بعين الاعتبار الفئة من المكلفين بالضريبة الذين يحاولون استغلال ثغرات الإدارة للتهرب الضريبي، فيجب عليها تطوير وعصنة عملية الرقابة الضريبية للتصدي لهذا النوع من الممارسات وللضغط على هذه الفئة لاحترام القواعد والإجراءات الضريبية وبالتالي تحسين مستوى ما يسمى "بالامتثال الضريبي القسري".

ت- **تحسين مستوى فعالية الإدارة الضريبية:** يتم في الغالب قياس أداء الإدارة الضريبية عن طريق مستوى التحصيل الضريبي، لكن الإدارة الضريبية المعاصرة تسعى إلى تحقيق الفعالية في التحصيل الضريبي أي الاستغلال الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة للإدارة الضريبية لتحقيق أعلى مستوى للتحصيل الضريبي بأقل تكاليف ممكنة، حيث أن زيادة مستوى الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة سيخفض من جهد وتكلفة عملية الرقابة الضريبية، كما أن استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في عملية التحصيل الضريبي سترفع من أداء العامل البشري الذي سينجز عملا أكثر في نفس المدة الزمنية التي كان يشتغل فيها يدويا.

ث- **خدمة لكل مكلف بالضريبة وخدمة لكل المكلفين بالضريبة:** بعدما أن كانت الإدارة الضريبية التقليدية تقتصر

مهمتها على التطبيق الصارم للقوانين الضريبية أصبحت الإدارة الضريبية المعاصرة تقدم خدمة لكل المكلفين بالضريبة عن طريق توفير آليات التصريح الملائمة للمكلفين وإعلامهم بكل جديد يخص الإجراءات والالتزامات الضريبية، كما تسعى الإدارة الضريبية المعاصرة إلى توفير خدمات ضريبية لكل مكلف بالضريبة على حدى حسب احتياجاته فتقوم بالإجابة على استفساراته الشخصية بخصوص وضعية ضريبية ما، كما أن اختلاف المكلفين بالضريبة من حيث الحجم ومن حيث الاحتياجات، قامت معظم الإدارات الضريبية المعاصرة بتقسيم مصالحها حسب حجم المكلفين بالضريبة، لغرض تركيز الموارد المادية والبشرية المؤهلة للفئة التي تعتبر الأكثر مساهمة في التحصيل الضريبي لتوفير أحسن خدمة ضريبية لهم وزيادة فعالية الإدارة الضريبية<sup>1</sup>.

ج- **تحقيق المردودية من خلال بيئة عمل ذات نوعية:** من بين أحد الجوانب المتداخلة في عملية التحصيل الضريبي والتي تهدف الإدارة الضريبية إلى تحسينها نجد بيئة العمل، حيث يتوجب على الإدارة توفير بيئة عمل ملائمة

<sup>1</sup> - إيدير مصطفى، مرجع سابق، ص 26

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

للموظفين وهذا يتضمن: مكاتب لائقة، وسائل تكنولوجية متطورة، التكوين اللازم، تسيير فعال والالتزام الفعلي للإدارة الضريبية في تحقيق أهداف المنظمة، وكل هذا حتى يتسنى للموظفين تقديم أحسن خدمة ممكنة للمكلفين بالضريبة، كما يجب على الإدارة الضريبية التركيز على الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع المكلفين بالضريبة لتغرس فيهم أهداف المنظمة وتدعمهم بكل ما يحتاجون إليه لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين.<sup>1</sup>

### رابعاً: مضمون عصنة الإدارة الجبائية في الجزائر

سعت الإدارة الجبائية في الجزائر باعتبارها طرف هام وفعال إلى تحسين خدماتها العمومية من أجل الوصول إلى مستويات تحصيل ممكنة، وفي هذا الصدد قامت بوضع استراتيجية لعصنة هيكلها التنظيمية والتشريعات الجبائية لها، إذ ارتكز برنامج العصنة على محورين أساسيين هما:<sup>2</sup>

#### أ- إصلاح هيكل الإدارة الجبائية

عرفت الادارة الضريبية إصلاح شامل لهيكلها الجبائية توجت بأحداث هيكل جديدة على مستوى المصالح الخارجية وهي مديرية كبريات المؤسسات، المراكز الضريبية والمراكز الضريبية الجوارية في إطار تعميم مفهوم الشباك الجبائي بهدف توحيد الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في شباك وحيد.<sup>3</sup>

**1-مديريات كبريات المؤسسات DGE:** يندرج مسار مديرية كبريات المؤسسات المحدثه بموجب قانون المالية لسنة 2002 في إطار البرنامج الشامل لتحديث الادارة الجبائية، وتقوم مديريات كبريات المؤسسة التنظيمية والعملية بتسيير الملفات الجبائية للمؤسسات التابعة للقانون الجزائري والخاضعة لضريبة أرباح الشركات وتكفل جبائياً بالتسيير والفحص والتحصيل بالنسبة للشركات الأجنبية والشركات العاملة في ميدان المحروقات والشركات الخاضعة لضريبة أرباح الشركات التي يفوق رقم أعمالها 100 مليون دج وتتكفل هذه المديرية بـ:

- تقوية الضمانات للمكلفين بالضريبة المعترف بها، وتوسيع طرق الطعن؛
- تحديث وتبسيط الإجراءات ووضع جهاز متكامل للتسيير المعلوماتي للضريبة؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمؤسسات بواسطة المحدث الجبائي الوحيد؛

### 2-مراكز الضرائب CDI: تعتبر مراكز الضرائب نتيجة إصلاحات الجيل الثالث للإدارة الجبائية تم إنشاؤها بموجب

المرسوم التنفيذي رقم 06-327 المؤرخ في 18 ديسمبر من سنة 2006، فهي تتبع لمخطط مصالح المديرية العامة للضرائب، بحيث تختص بتسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة من طرف المكلفين التابعين للنظام الحقيقي

<sup>1</sup> - إيدر مصطفى، مرجع سابق، ص 27.

<sup>2</sup> - بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر، مرجع سابق، ص 297.

<sup>3</sup> - وشان أحمد، بلعوزين علي، الإصلاحات الضريبية كأداة لعصنة وتطوير الإدارة الضريبية بالإشارة إلى حالة الجزائر، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 17 جانفي 2017، ص 69.

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

ونخص بالذكر الشركات مهما كان شكلها باستثناء المؤسسات والهيئات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري غير المسيرة من طرف مديرية كبريات المؤسسات، وكذلك المؤسسات الفردية التي يفوق رقم أعمالها 8.000.000 دج، بالإضافة للمؤسسات التابعة للنظام الجزائي والتي اختارت الخضوع للضريبة حسب النظام الحقيقي.<sup>1</sup>

**3-المراكز الجوارية للضرائب CPI:** تم انشاء المراكز الجوارية في إطار برنامج دعم الإدارة العامة للضرائب، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-327 المؤرخ في 18 سبتمبر 2006، بحيث يمثل إطلاق هذه المراكز مرحلة الانتهاء من برنامج عصنة هياكل الإدارة الجبائية وإجراءات تسييرها.

وهي مخصصة بتسيير ملفات صغار المكلفين الخاضعين للضريبة الجرافية الوحيدة غير الخاضعين لمركز الضرائب والتي لا يتجاوز رقم أعمالهم 8.000.000 دج، ماعدا تلك المؤسسات التي اختارت نظام فرض الضريبة حسب الربح الحقيقي. ويهدف إنشائها إلى ضمان تقديم أحسن خدمة نوعية للمكلفين وذلك بتبسيط وتنسيق وعصنة الإجراءات، من خلال هيكل وحيد مختص يتولى جمع المهام الجبائية الممارسة من قبل المفتشيات والقباضات لتمكينهم من أداء جميع واجباتهم الجبائية.<sup>2</sup>

**ب-إستغلال تكنولوجيات الاعلام والاتصال:** يتمثل استغلال تكنولوجيات الاعلام والاتصال في المديرية العامة للضرائب فيمايلي:<sup>3</sup>

**1- نظام معلومات المديرية العامة للضرائب:** اتجه المديرية العامة لضرائب لرقمنة الإجراءات الضريبية يدخل ضمن سياق مشروع العصنة الرقمية للحكومة الجزائر الالكترونية 2013 ونظرا لحساسية هذا القطاع وتعقيد عملية وضع نظام المعلومات، قامت المديرية العامة للضرائب بالتعاقد مع الشركة الاسبانية للإدماج إندار INDRA، ونجاح استغلال نظام المعلومات مرهون بثقة المستخدمين وخاصة المكلفين بالضريبة، لذلك قامت المديرية العامة للضرائب بإدخاله حيز التطبيق تدريجيا وبصفة إرادية في البداية قبل الشروع في التعميم والالزامية لكل المكلفين بالضريبة.

**2- الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب:** الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب يعتبر موقع الانترنت وسيلة لا يمكن الاستغناء عنها في مجال الإعلام والاتصال، حيث يسمح بثمين نشاط المديرية العامة للضرائب ويسهل العلاقة مع الأطراف الفاعلة في ميدان الضرائب. تم إنشاء موقع المديرية العامة للضرائب في سنة 2001 وتم تحديثه عدة مرات للتمكن من الاستجابة لكل احتياجات الأطراف ذات مصلحة، وفي هذا الصدد ونظرا لتزايد احتياجاتهم من حيث الخدمات قامت المديرية العامة للضرائب بإطلاق الموقع في شكل جديد سنة 2014 لغرض توسيع الأطراف المستهدفة وكذا خلق فضاء

1 -على قناص، مرجع سابق ص, 66.

2 - نفس المرجع، ص, 66.

3- فارس بن يدير، مصطفى إيدير وآخرون، عصنة الإدارة الضريبية وأثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر -دراسة ميدانية لعينة من الشركات البتولية - (2020/2021)، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد: 08، العدد: 01 (2022)، ص 122.

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

تفاعلي في الموقع ومما سبق يمكننا القول إن الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب في الجزائر ([www.mfdgi.gov.dz](http://www.mfdgi.gov.dz)) يعتبر بوابة مهمة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة الضريبية، وذلك من خلال الخدمات العديدة التي يقدمها للمكلفين، ومن بين هذه الخدمات نذكر :

- ✓ نشر كل الإعلانات والاحبار الجديدة في مجال الضرائب؛
- ✓ نشر مختلف الوثائق والتشريعات الجبائية التي يحتاجها المكلفون بالضريبة؛
- ✓ تحميل الوثائق الجبائية القابلة للتعبئة، حيث توفر هذه الخدمة للمكلفين سلسلة من المطبوعات والوثائق الجبائية قابلة للتعبئة
- ✓ البيانات مع إمكانية تنزيلها وطباعتها؛
- ✓ التواصل بين الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة عن طريق الرسائل الالكترونية

ج- الخدمات الضريبية: لهدف بلوغ جودة الخدمات الضريبية اعتمدت المديرية العامة للضرائب على الجوانب التالية:<sup>1</sup>

1- وظيفة الاستقبال والتوجيه: اتخذت المديرية العامة للضرائب مجموعة من الإجراءات لتحسين وظيفة الاستقبال،

وتتكفل مديرية العلاقات العمومية والاتصال بالسهر على حسن تطبيقها وتمثل في:

- ✓ تعديل الإجراء التنظيمي المحدد لعلاقة الإدارة الضريبية مع المستخدمين بإدخال معايير جودة الاستقبال؛
- ✓ توفير مرافق مخصصة للاستقبال في التنظيم الجديد للإدارة: مديرية كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب والمراكز الجوية للضرائب؛
- ✓ تحسين الممارسات الإدارية لدى الموظفين يعتبر شرط مسبق لتنفيذ نهج النوعية، وهذا من خلال الملتقيات لشرح أخلاقيات المهنة؛
- ✓ تحسين إمكانية وصول الجمهور للمعلومة الضريبية من خلال تسليم المكلفين بالضريبة الوثائق الأساسية (مطبوعات وميثاق المكلف بالضريبة) وإعلام المكلفين بالضريبة بجميع التزاماتهم الضريبية؛
- ✓ ترقية الاتصال عن بعد من خلال موقع انترنيت متميز؛
- ✓ تنظيم لقاءات مع الجمعيات والاتحادات المهنية لتوسيع نطاق الحوار وتقريب الإدارة من مستعمليها؛
- ✓ تكثيف العمليات الرقابية لمعالجة اختلالات التسيير والوقوف على حسن استقبال المكلفين بالضريبة وتقصير مدة معالجة انشغالهم والإجابة عليها.

<sup>1</sup> - فارس بن يدير، مصطفى إيدير وآخرون، مرجع سابق، ص 123

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

2- مرجع نوعية الخدمة: تم إقراره بموجب التعليمه العامة رقم 01 المؤرخة في 07 جوان 2012 للسيد المدير العام

للضرائب، وتمثل وسيلة الترقية ثقافة الاستقبال وجودة الخدمة، مرجع نوعية الخدمة يجسد نية الإدارة في إرساء علاقة جديدة مع المكلفين بالضريبة مبنية على توفير خدمة ذات فعالية وضمنان جودة الاستقبال بكل أنواعه

وتهدف من ورائه المديرية العامة للضرائب تحقيق الأهداف التالية:<sup>1</sup>

✓ جعل نوعية الخدمة أولوية استراتيجية للإدارة الضريبية؛

✓ تسهيل وصول المكلفين بالضريبة للخدمات الضريبية المختلفة؛

✓ تطوير وترقية مهام الاستقبال المختلفة؛

✓ تبسيط الإجراءات الضريبية على المكلفين بالضريبة؛

✓ جمع انشغالات واحتياجات المكلفين بالضريبة؛

3- **المحرر الجبائي le rescrit fiscal**: يعتبر إدراج المحرر الجبائي واحد من أهم التدابير المتضمنة في قانون المالية

لسنة 2012 الذي يستجيب لهذا الانشغال والذي أصبح ثابتا للإدارة الجبائية بغية دعم الحماية القانونية للمكلف

بالضريبة، ولقد عرف المشرع الجبائي الجزائري المحرر الجبائي كما يلي " يعتبر المحرر الجبائي قرارا قطعيا اتخذته الإدارة الجبائية

التي لجأ إليها المكلف بالضريبة حسن النية التابع الاختصاص مديرية كبريات المؤسسات إذ يشكل هذا المحرر ردا واضحا

ونهايا على طلب المكلف بالضريبة الذي يريد معرفة الأحكام الجبائية المطبقة على وضعه ما بالنظر إلى التشريع الجبائي

المعمول به.<sup>2</sup>

د-رقمنة الإدارة الجبائية: ان وضع حيز التطبيق ادارة الكترونية مؤسسة على استخدام تقنيات الاعلام الالي والاتصال

تسمح بتكليف جميع أساليب العمل مع الممارسات العالمية لاستراتيجية المؤسسات لمواجهة وكذلك تلبية للمخطط

التنظيمي الجديد لإدارة العولمة الضريبية الذي عرف إحداث هياكل جديدة كمديرية كبريات المؤسسات والمراكز الضريبية

وزيادة واتساع رقعة نسيج المكلفين بالضريبة مما يتطلب إمكانيات مادية وعصرية. وفي هذا الإطار باشرت الادارة الضريبية

اصلاحات جوهرية ترمي إلى التحول من أسلوب التسيير التقليدي إلى أسلوب التسيير الالكتروني وتمثلت الاجراءات المتبعة

للوصل إلى إدارة الكترونية على وجه الخصوص فيمايلي:<sup>3</sup>

- تعميم تقنية الربط عن بعد بالانترنيت بين مصالح الإدارة الجبائية لتعزيز التعاون والتنسيق بين هذه المصالح وسهولة

الوصول إلى المعلومات الضرورية من طرف مصالح الإدارة الجبائية كل حسب اختصاصه.

<sup>1</sup> - فارس بن يدير، مصطفى إيدير وآخرون، مرجع سابق، ص 123

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص 123

<sup>3</sup> - وشان أحمد، بلعوزين علي، مرجع سابق، ص 70

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

- اعتماد تقنية جديدة للحصول على التعريف الجبائي عن طريق إرسال طلب التقييم من طرف المكلف بالضريبة عبر البريد الإلكتروني للإدارة الضريبية مما يسهل على المكلف بالضريبة سرعة التعرف والحصول على هذا الرقم عن طريق الموقع الإلكتروني.

- وضع نظام التصريح عن بعد في سياق الإدارة الرقمية لخدمة المكلفين بالضريبة كخطوة تجريبية بالنسبة للمؤسسات والشركات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات حيث سمحت للمكلفين بالضريبة امكانية اكتتاب تصريحاتهم الجبائية عن طريق الانترنت عبر موقع "جبايتك".

- اضعاف الصفة غير المادية على الملف الجبائي للمكلف بالضريبة للقضاء على النظام التقليدي القائم على المستندات الورقية لتسهيل تسيير الملف الجبائي للمكلف في جميع مراحل الإخضاع الضريبي من تأسيس للضريبة إلى الفحص إلى التحصيل الضريبي.

- اعتماد طريقة الحصول على المستخرج الضريبي باستعمال تقنية الانترنت أو ما يعرف بالمستخرج الضريبي الإلكتروني، فيكفي أن يقوم المكلف بالضريبة بإدخال المعلومات والبيانات الخاصة به على الموقع الإلكتروني للإدارة الضريبية للحصول على المستخرج الضريبي الخاص به، ويهدف المشرع من وراء ذلك الى اضعاف الطابع غير المادي لمستخرج الجدول الضريبي.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: مفاهيم عامة للامتثال الضريبي

تسعى الادارة الضريبية إلى تخفيف الثقل والتكاليف الضريبية ودفع المكلفين إلى الاقبال عليها، وهذا كله من أجل تخفيف النزاع والصراع القائم بين الطرفين إدارة الضرائب من جهة والمكلفين من جهة أخرى ومن أجل تحقيق أعلى درجات الامتثال الضريبي تقوم المديرية العامة للضرائب بمجهودات كبيرة سعيا منها إلى ترغيب المكلفين وتشجيعهم على الالتزام بكل ما يلزم من أجل تحسين وضعهم المالي من خلال امتثالهم الضريبي وهذا ما سنتطرق له في هذا المطلب:

### الفرع الأول: تعريف الامتثال الضريبي

لقد تم تعريف الامتثال الضريبي من طرف عدة باحثين وبشكل مختلف، لذا سنقوم بسرد أهمها لتوضيح مفهوم هذا المصطلح من خلال عدة جوانب:

-عرف (Andreoni Erard, and Feinstein (1998) الالتزام الضريبي هو رغبة دافعي الضرائب للامتثال للقوانين الضريبية من أجل التوازن الاقتصادي في بلد ما، وكما عرفوه أيضا بأنه النتيجة المرجوة نتيجة إطاعة القوانين الضريبية، وبذلك يمكن اعتبار الالتزام الضريبي بأنه ذلك العمل التطوعي دون الحاجة إلى الانتظار لإجراءات المتابعة من طرف الادارة الضريبية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - وشان أحمد، بلعوزين علي، مرجع سابق، ص 71.

<sup>2</sup> - روبة محمد، أثر المتغيرات الشخصية على خلق الالتزام الضريبي -دراسة حالة الجزائر - مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد الثالث، العدد الثاني، سبتمبر 2019، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت - الجزائر، ص 15.

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

- كما عرفه (2007) Kirchler على أنه استعداد الأفراد والكيانات الخاضعة للضريبة للامتثال للقانون الضريبي، وأيضا تم تعريفه بأنه قدرة ورغبة دافعي الضرائب على الامتثال لقوانين الضريبة من خلال التصريح بالدخل الصحيح ودفع المستحقات الضريبية في الوقت المحدد<sup>1</sup>

- كما يعتبر الامتثال الضريبي أيضا بأنه استعداد وقدرة المكلفين بالضريبة للامتثال بالقوانين الضريبية والتي تحدد من خلال الاخلاق، البيئة القانونية في أوقات وأماكن محددة<sup>2</sup>.

### الفرع الثاني: أنواع الامتثال الضريبي

ينقسم الامتثال الضريبي إلى نوعين هما:

**أولا: الامتثال الطوعي:** هو الامتثال الذي يلتزم فيه المكلف بإعداد ودفع التصريحات الجبائية ودون أي ضغط أو اكراه من طرف الإدارة الضريبية، ويعتبر من أنواع الاحترام للقوانين والتشريعات الجبائية من طرف المكلفين بالضريبة، ويتحكم فيه ثقة المكلف في الحكومة وفي شفافيتها في خدمة الدولة والمواطنين<sup>3</sup>

**ثانيا: الامتثال القسري:** الامتثال الضريبي القسري للمكلفين بالضريبة ناتج عن السلطة التي تفرضها الإدارة الضريبية، والتي تدفع المكلفين بالضريبة إلى قرار الالتزام بالقواعد الضريبية ودفع الضرائب المستحقة بكل صدق نظرا لارتفاع احتمال الخضوع للرقابة الضريبية والتدقيق وبالتالي تحمل عقوبات وغرامات في حالة اكتشاف ممارسات غير شرعية أدت إلى تهرب ضريبي.

بالإضافة إلى التطبيق الصارم للقوانين الضريبية، فإن احتمال اكتشاف وتحديد المخالفات يعكس قدرة الإدارة الضريبية على البحث عن التهرب الضريبي للمكلفين، وقدرة تحديد مخاطر التهرب الخاصة بالمكلفين يساعد الإدارة الضريبية على رفع مستوى الكشف عن التهرب الضريبي، وبالتالي ارتفاع مستوى الكشف عن حالات التهرب الضريبي يعكس بأن الإدارة الضريبية قادرة على تحديد وكشف الممارسات الضريبية غير الشرعية، وزيادة احتمال الكشف يحسن من مستوى وفعالية الرقابة الضريبية، وعليه فإن المكلفين بالضريبة يستوعبون بأن احتمال تحديد الإدارة الضريبية للمخالفات مرتفع، يعرف احتمال الكشف على أنه فرصة الإدارة الضريبية لردع المكلفين بالضريبة غير الممتثلين والقضاء على التهرب الضريبي، وعليه كلما زاد احتمال الكشف عن المخالفات لدى الإدارة الضريبية ازداد احترام المكلفين بالضريبة للقوانين الضريبية مخافة

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص 15.

<sup>2</sup> - أسامة فرحات حميدة، الامتثال الضريبي ودوره في تحسين الوضع المالي للمؤسسة مذكرة ماستر أكاديمي، قسم العلوم المالية والمحاسبية، تخصص محاسبة وتدقيق، جامعة الوادي، 2023/2022، ص32.

<sup>3</sup> - سعيدة سليمان، ملاك قارة، مساهمة رقمنة الادارة الضريبية في زيادة الوعي والامتثال الجبائي للمكلفين بالضريبة دراسة لعينة من المكلفين بالضريبة بمدينة قسنطينة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 16، العدد ديسمبر 2023، ص 368.

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

كشفت الممارسات غير الشرعية، وكلما انخفض احتمال الكشف عن التهرب الضريبي ارتفع مستوى الممارسات الضريبية غير الشرعية للمكلفين بالضريبة التي تهدف إلى خفض قيمة الضرائب المستحقة.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: علاقة وأثر الادارة الضريبية على الامتثال الضريبي

سنقوم من خلال هذا المطلب بتحليل العلاقة بين جوانب عصنة الإدارة الضريبية والامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة، وجوانب عصنة الإدارة الضريبية التي سنركز عليها في هذه الدراسة والمتمثلة في الفرع الأول علاقة عصنة الإدارة الضريبية بالامتثال الضريبي من خلال إعادة تنظيم الإدارة الضريبية أولاً، ثم استغلال وإدخال مختلف تكنولوجيات الإعلام والاتصال في عمل الإدارة الضريبية وأخيراً الخدمة الضريبية التي تعتبر نتاج تغيير الإدارة الضريبية نظراً وعلاقتها اتجاه المكلفين بالضريبة، ومن ثم الفرع الثاني أثر عصنة الادارة الضريبية بالامتثال الضريبي.

### الفرع الأول: علاقة عصنة الإدارة الضريبية بالامتثال الضريبي

لتحليل العلاقة الموجودة بين المكونات الثلاثة لبرنامج عصنة الإدارة الضريبية والامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة سنقوم باستعراض الجوانب الايجابية التي جاء بها برنامج العصنة في المديرية العامة للضرائب.

#### 1- علاقة إعادة تنظيم الإدارة الضريبية بالامتثال الضريبي:

رغبة المجتمعات للامتثال الضريبي مرهون بإدراك الأفراد لفاعلية كفاءة وعدالة الإدارة الضريبية، كما أن الأفراد والمؤسسات يتخذون قرار عقلائي في اختيار تسديد أو عدم تسديد الضرائب وهذا يتوقف على عدة عوامل مرتبطة بالإدارة الضريبية والمتمثلة في : تطبيق القوانين الضريبية، احتمال اكتشاف المخالفات في حالة التهرب، العقوبات المرتبطة بجريمة التهرب وجودة الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين بالضريبة، وبالتالي تقسيم المصالح حسب حجم المكلفين بالضريبة يساهم في توفير مصالح متخصصة لكل فئة، مع الحرص على توفير الكفاءات البشرية المتميزة التي تساهم بالقسط الأكبر في الإيرادات الضريبية.<sup>2</sup>

#### 2- علاقة استغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة:

نظام التصريح والدفع عن بعد "جبايتك" يوفر عدة مزايا للمكلفين بالضريبة من شأنها تقليل أخطاء التصريح وكذا تقليص تكاليف الامتثال، حيث يمكن للمكلف الاستفادة من : إجراء العمليات من مقره الاجتماعي مع المديرية العامة للضرائب وتجنب التنقلات من أجل إيداع التصريحات، الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 ساعة خلال أيام الأسبوع، تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحينة مع التزاماته الضريبية، الولوج إلى استماراته التصريحية المودعة

<sup>1</sup> - إيدير مصطفى، مرجع سابق، ص 32.

<sup>2</sup> - فارس بن يدير، مصطفى إيدير وآخرون، مرجع سابق، ص 124.

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

والاطلاع عليها، الدفع عن طريق الانترنت لضرائبه ورسومه، وكذا الاطلاع على دينه الجبائي الكلي، ويمكنه أيضا طلب الشهادات الجبائية، وتقديم مختلف الطعون وكذا طلب الامتيازات الجبائية، كما أن موقع إنترنت المديرية العامة للضرائب يساعد على تحسين مستوى المعرفة الضريبية للمكلفين بالضريبة ويضمن فضاء تفاعلي دائم مع الإدارة كما أنه وسيلة لتقييم فعالية أداء الإدارة وبالتالي تحسينه<sup>1</sup>.

### 3- علاقة الخدمات الضريبية بالامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة:

تعتبر الخدمات الضريبية أحد العوامل الأساسية التي تؤثر على الامتثال الضريبي للمكلفين. ولتحقيق تحسينات في هذه الخدمات، بدأت المديرية العامة للضرائب بتقديم وظيفة الاستقبال والتوجيه، التي تمثل نقطة الاتصال الأولى وربما الوحيدة بين الإدارة والمكلفين. يُعدُّ هذا الاستقبال عاملاً حاسماً في تشكيل صورة الإدارة لدى المكلفين بالضريبة، لذا يتعين على الإدارة تحسين عملية استقبال الجمهور لتعزيز الثقة المتبادلة. يتجاوز الاستقبال الجانب الشخصي ليشمل الاستقبال عبر الهاتف والبريد العادي والإلكتروني. بالإضافة إلى ذلك، تبنت المديرية مرجع نوعية الخدمة، الذي يمثل تعهداً منها بتحسين جودة الخدمات الضريبية عبر عشرين التزاماً يهدف إلى تلبية احتياجات المكلفين بشكل أفضل. من خلال هذا التكفل الأمثل بانشغالات المكلفين، يمكن أن يتم تحفيزهم على الامتثال الضريبي بشكل أكبر.

### الفرع الثاني: أثر عصنة الادارة الضريبية بالامتثال الضريبي

التأثير الذي يمكن أن تحدثه عملية إعادة تنظيم الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة لا يتم بطريقة مباشرة، لكن بالتأثير على الجوانب التالية: فعالية وكفاءة الإدارة الضريبية، تحسين العلاقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة وإرساء جو من الثقة بين الطرفين، وكذلك زيادة احتمال اكتشاف ممارسات عدم الامتثال الضريبي، وهذه الجوانب بدورها تؤثر مباشرة على قرار المكلفين بالضريبة للامتثال للقوانين والتنظيمات الضريبية.

### 1- أثر تقسيم المصالح الضريبية على الامتثال الضريبي:

يعتمد امتثال الأفراد والمجتمعات للضريبة على مدى إدراكهم لفعالية وكفاءة وعدالة الإدارة الضريبية. يتخذ الأفراد والمؤسسات قرارات عقلانية بشأن دفع الضرائب أو التهرب منها بناءً على عوامل عديدة، منها تطبيق القوانين الضريبية، واحتمال اكتشاف المخالفات في حالة التهرب، والعقوبات المرتبطة بجريمة التهرب، وجودة الخدمات الضريبية المقدمة.

<sup>1</sup> - فارس بن يدير، مصطفى إيدير وآخرون، مرجع سابق، ص 124.

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

إعادة تنظيم المصالح الضريبية يمكن أن تؤثر إيجاباً على الامتثال الضريبي من خلال زيادة فعالية الإدارة الضريبية. هذا التحسين يتم من خلال الاستغلال الأمثل للموارد البشرية بعد تقسيم المصالح وفقاً للفئات المختلفة للمكلفين بالضريبة. على الرغم من أن هذا التأثير قد يكون محدوداً على جزء من المكلفين، فإن إعادة تنظيم الإدارة الضريبية تُعدُّ جزءاً من جهود عصنة الإدارة، إلى جانب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقديم الخدمات الضريبية<sup>1</sup>.

### 2- أثر خلق مصالح الإعلام والاتصال على الامتثال الضريبي:

الجانِب الثاني وكجزء من برنامج عصنة الإدارة الضريبية، تم إنشاء مصالح مكلفة بالإعلام والاتصال لضمان تواصل دائم بين الإدارة الضريبية والمحيط الخارجي، وبخاصة المكلفين بالضريبة. يهدف هذا الإجراء إلى بناء مناخ من الثقة بين المكلفين والإدارة الضريبية، حيث يُتوقع أن تؤدي هذه الثقة إلى تحسين مستوى الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة<sup>2</sup>.

### 3- أثر خلق مصالح تسيير مخاطر الامتثال على الامتثال الضريبي:

جزء من إعادة تنظيم الإدارة الضريبية التي تؤثر بشكل مباشر على الامتثال الضريبي هو إنشاء وحدات متخصصة في إدارة مخاطر الامتثال الضريبي. تهدف هذه الوحدات إلى مكافحة عدم الامتثال الضريبي من خلال تحديد دوافعه، وتقسيم المكلفين بالضريبة إلى أربعة مستويات من الامتثال، مما يسمح باتباع مقاربات مناسبة لكل فئة. بالإضافة إلى ذلك، تسعى هذه الوحدات إلى تحسين مستوى الامتثال الضريبي عبر تحديد العوامل المؤثرة عليه ومعالجتها بشكل فعال<sup>3</sup>. وعلى ضوء ما ذكرناه في علاقة إعادة تنظيم الإدارة الضريبية بالامتثال الضريبي للمكلفين، وللتمكن من تحسين مستواهم يجب الالتزام بالنقاط التالية<sup>4</sup>:

- ✓ إعادة تنظيم الإدارة الضريبية جزء من برنامج عصنة الإدارة إلى جانب باقي مكونات البرنامج فهي متكاملة، ويجب توفرها كاملة لتحقيق الامتثال الضريبي للمكلفين؛
- ✓ تقسيم المصالح الضريبية حسب الفئات المختلفة للمكلفين بالضريبة الموزعين على أساس أنظمة الإخضاع المختلفة ضروري لزيادة فعالية الإدارة وتحسين جودة الامتثال الضريبي للمكلفين؛
- ✓ توفير مصالح جديدة لتغطية المهام التي أفرزها برنامج عصنة الإدارة على غرار تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- ✓ الاهتمام بالامتثال الضريبي من خلال خلق وحدات مكلفة بإدارة مخاطر الامتثال على جميع مستويات الإدارة

الضريبية

1 - إيدير مصطفى، مرجع سابق، ص 58.

2- إيدير مصطفى، مرجع سابق، ص 59.

3- نفس المرجع، ص 60.

4- نفس المرجع، ص 60.

### المبحث الثاني

#### الدراسات السابقة

بعد تطرقنا لأهم الجوانب النظرية التي تناولت موضوع عصرنة الإدارة الجبائية تم التطرق في هذا المبحث لبعض الدراسات التي تناولت موضوع المذكرة أو كانت لها علاقة به، إضافة إلى محاولة إجراء مقارنة بين هذه الدراسات والدراسة التي قمنا بها من حيث أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها وكيفية الاستفادة منها.

#### المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

أولا -دراسة بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر «عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة» جامعة تيسمسيلت (الجزائر).

وكانت اشكاليتهما حول : ما مدى مساهمة عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين العلاقة مع المكلفين من خلال التطورات التي شهدتها الجزائر ابتداء من مطلع التسعينات إلى ضرورة تبني إصلاحات في معظم القطاعات الاقتصادية، وباعتبار الإدارة الجبائية طرف معني فقط باشرت في ورشة العصرنة على نطاق واسع تهدف إلى إعادة هيكلة مصالحها والتشريعات المنظمة لها و تبسيط إجراءاتها وتحسين أدائها حيث تسعى من خلال هذا المشروع إلى إنشاء إدارة إلكترونية تركز أساسا على رقمنة العمليات الجبائية بغية تحسين وتطوير طرق التسيير وكذا تسهيل التعاملات الجبائية مع المواطن, ومنه توصلت إلى النتيجة التالية:

- الإدارة الجبائية ومن خلال عصرنة هيكلها تهدف إلى تحسين الخدمة للمكلفين والتقليل من معاناتهم ما يؤدي الى تعزيز العلاقة بينهم وبين الادارة الجبائية.

- لقد كانت تسعى الحكومة من وراء عصرنة الإدارة الجبائية إلى توسيع الوعاء الضريبي عن طريق تخفيض ظاهري الغش والتهرب الضريبي الذي سيؤدي إلى تعظيم عائدات الخزينة العمومية.<sup>1</sup>

ثانيا-دراسة سعيدة سليمان، ملاك قارة جامعة قسنطينة «مساهمة رقمنة الإدارة الضريبة في زيادة الوعي والامتثال الجبائي للمكلفين بالضريبة».

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى مساهمة رقمنة الإدارة الضريبة في زيادة مستوى الوعي والامتثال الجبائي للمكلفين بالضريبة، وقد تم إجرائها بالاعتماد على منهجين: الأول وصفي استخدام في اعداد الإطار النظري للدراسة والمنهج الوصفي التحليلي تم الاعتماد عليه في القيام بالدراسة الميدانية وتحليل النتائج المستخرجة منها.

وتم طرح الإشكالية التالية: هل تساهم رقمنة الإدارة الضريبة في زيادة مستوى وعي الامتثال الجبائي للمكلفين بالضريبة؟

<sup>1</sup> - بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر، مرجع سابق، ص304

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصرنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

وقد توصلت الى نتيجة تدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين رقمنة الإدارة الضريبية والوعي الجبائي وعلاقة ارتباط طردية ضعيفة نسبيا بين رقمنة الإدارة الضريبية والامتثال الجبائي مما يدل على تأثير رقمنة الإدارة الضريبية على كل من الوعي والامتثال الجبائي للمكلفين بالضريبة سيكون أكبر مستقبلا خصوصا أن الرقمنة مازالت في بدايتها وتأثيرها محتشم لما فيها من غموض لكونها تعتمد على تقنيات جديدة مختلف على مستخدميها.<sup>1</sup>

ثالثا -إيدير مصطفى «أثر عصرنة الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر» أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه 2021/2020.

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر عصرنة الإدارة الضريبية بمختلف مكوناتها (إعادة تنظيم الإدارة الضريبية، استغلال تكنولوجيات الاعلام والاتصال، الخدمات الضريبية) على الامتثال الضريبي للشركات البترولية في الجزائر، وتم وضع الإشكالية الرئيسية للأطروحة والمتمثلة في: "ما مدى تأثير عصرنة الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي للشركات البترولية محل الدراسة في الجزائر؟"

وبعد اختبار فرضيات الدراسة توصلت إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي<sup>2</sup>:

- هناك تكامل بين مختلف جوانب عصرنة الإدارة الضريبية الثلاث المتمثلة في: إعادة تنظيم الإدارة الضريبية، استغلال تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الإدارة الضريبية والخدمات الضريبية، حيث نسبة تأثير الجوانب الثلاثة مجتمعة على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة أعلى من نسبة تأثير كل جانب على حدة.
- برنامج عصرنة الإدارة الضريبي مبني على خلق علاقة جديدة مع المكلفين بالضريبة من خلال الاقبال عليها وتوفير المعلومات ومستجدات القوانين الضريبية.
- عصرنة الإدارة الضريبية يرفع من فعالية أداء الإدارة في عملية الرقابة الضريبية وبالتالي الحد من ظاهري التهرب والغش الضريبي.

### المطلب الثاني: الدراسات باللغة الاجنبية

أولا-دراسة **Harrison Mwangi و Nahashon Kiarie (2015)** المجلة الدولية للاقتصاد والتجارة والإدارة، المجلد الثالث، العدد 12، ديسمبر 2015

من خلال هذه الدراسة المتمثلة في مقال كان الهدف من منه هو تحديد آثار النظام الضريبي عبر الإنترنت على الامتثال الضريبي بين صغار دافعي الضرائب في مقاطعة ميرو، كينيا. تمت الإجابة على هذا الهدف باستخدام ثلاث

1 - سعيدة سليمان، ملاك قارة، مرجع سابق، ص 377.

2 - إيدير مصطفى، مرجع سابق، ص 154.

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصرنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

فرضيات بحثية تدور حول التسجيل الضريبي عبر الإنترنت والإيداع الضريبي عبر الإنترنت والتحويلات الضريبية عبر الإنترنت. تم إجراء مراجعة للدراسات البحثية السابقة. اعتمدت الدراسة تصميم البحث الاستكشافي والوصفي. تم جمع البيانات باستخدام استبيان منظم، والذي غطى جميع متغيرات الدراسة من 60 عينة من دافعي الضرائب من مقاطعة ميرو الضريبية. تم إخضاع البيانات التي تم الحصول عليها لطرق كمية لتحليل البيانات باستخدام SPSS بالإضافة إلى الإحصائيات الوصفية، تم إجراء كل من تحليلات الارتباط والانحدار وعرض الملخصات. كانت نتائج الدراسة أن النظام الضريبي عبر الإنترنت يؤثر على مستوى الامتثال الضريبي بين صغار دافعي الضرائب في مقاطعة ميرو. توصي الدراسة بإجراء دراسة أخرى لتحديد العوامل الأخرى التي تؤثر على الامتثال الضريبي بين صغار دافعي الضرائب.<sup>1</sup>

### ثانيا-دراسة OndaraThomas Gwara,Kimani Maina and Josphat Kwasira

Thomas (2016) مجلة IOSR للأعمال والإدارة، المجلد 18، العدد 10، النسخة الثانية (أكتوبر 2016)،

تتمثل الدراسة في مقال حاول من خلاله الباحثون تحديد أثر النظام الالكتروني للضرائب في كينيا على الامتثال الضريبي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمقاطعة ناكورو.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى الوعي فيما يتعلق بتقديم الإقرارات الضريبية عبر الإنترنت في سياق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ناكورو، تم اختيار الشركات الصغيرة والمتوسطة في منطقة الأعمال المركزية في ناكورو نظراً لحقيقة أن مدينة ناكورو هي المدينة الأسرع نمواً في شرق ووسط إفريقيا نظراً للعدد الكبير من الشركات الصغيرة والمتوسطة في المدينة. تضمنت الأهداف المحددة للدراسة فحص تأثير محو الأمية الحاسوبية على الامتثال الضريبي بين الشركات الصغيرة والمتوسطة في ناكورو، وفحص تأثير الإيداع الضريبي عبر الإنترنت على الامتثال الضريبي بين الشركات الصغيرة والمتوسطة وفحص الأمن المتصور على الامتثال الضريبي. تستند الدراسة إلى أربع نظريات كجزء من الإطار النظري، أي نظرية نموذج القبول التكنولوجي، والنظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا واستخدامها، ونظرية العمل المنطقي ونشر نظرية الابتكار. تتناول هذه النظريات العوامل التي تؤثر على اعتماد أنظمة معلومات جديدة مثل الإيداع عبر الإنترنت. استخدمت الدراسة تصميم البحث الوصفي للمسح الذي تم فيه جمع البيانات الكمية من خلال استخدام تقنيات جمع البيانات الأولية. تم جمع البيانات الأولية باستخدام الاستبيانات. تم استخدام حجم عينة من 100 مجيب من الشركات الصغيرة والمتوسطة في ناكورو، حيث توصلوا إلى النتائج التالية:

- هناك علاقة تأثير بين مستوى التحكم في الاعلام الآلي في المؤسسات والامتثال الضريبي؛
- ليس هناك علاقة تأثير بين استقرار النظام الضريبي عبر الانترنت والامتثال الضريبي؛

<sup>1</sup>-Harrison Mwangi Muturi ET Nahashon Kiarie. Effect of online tax system on tax compliance among small taxpayer in Meru County, Kenya. International Journal of Economics, Commerce and Management. Vol. III, Issue 12, December 2015-

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

- لا توجد هناك علاقة تأثير بين المخاطر المتعلقة بأمن المعلومات في نظام الإيداع الالكتروني والامتثال الضريبي؛<sup>1</sup>

ثالثا-دراسة **Ratna Hindria و Dian Indri Purnamasari (2018)** (المجلة الدولية لأمن

شبكات الحاسوب والاتصالات، المجلد 6، العدد 3، مارس 2018،

من خلال هذه الدراسة والمتمثلة في مقال حاول عبرها الباحثان من تحديد أثر الإدارة الضريبية التي تنتهجها المديرية العامة للضرائب في إندونيسيا لتحسين سمعتها كمؤسسة مهيمنة وتغيير ذهنيات موظفيها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في اندونيسيا، والتي توصلنا إلى أن عصنة الادارة الضريبية متمثلة في أربعة متغيرات وهي: الهيكل التنظيمي، الإجراءات التنظيمية، الاستراتيجية التنظيمية، الثقافة التنظيمية.

أما بالنسبة للامتثال الضريبي فيتم اعتبار المكلف بالضريبة ممثل ضريبيا إذا قام بالتصريح الصحيح لكل مداخيله وقام بدفع الضريبة المستحقة في وقتها، كما قام الباحثان بتقديم الشروط المذكورة قانونا لاعتبار المكلفين ممثلين ضريبيا، مجتمع الدراسة تمثل في جميع المكلفين بالضريبة في يوقيا كارتا وجافا، وتم اختيار العينة باستعمال تقنية أخذ العينات الملائمة لتمكين الباحثان من الحصول على المعطيات بسهولة، بعد اختبار الفرضيات استنتج الباحثان ما يلي:

- الهيكل التنظيمي لا يؤثر على مستوى الامتثال الضريبي للمكلفين؛
- الاستراتيجية التنظيمية، الاجراءات التنظيمية والثقافة التنظيمية تؤثر على مستوى الامتثال الضريبي للمكلفين؛
- عصنة الادارة الضريبية في الجانب التنظيمي ذات الصلة المباشرة بالمكلفين بالضريبة يؤثر على امتثالهم الضريبي؛<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- Ondara Thomas Gwaro, Kimani Maina and Josphat Kwasira. Influence of Online Tax Filing on Tax Compliance among Small and Medium Enterprises in Nakuru Town, Kenya. IOSR Journal of Business and Management (IOSRJBM). Volume 18, Issue 10. Ver. II (October. 2016), PP 82-92.  
<sup>2</sup>-Dian Indri Purnamasari and Ratna Hindria DPS. The Effect of Modernization of Indonesia's Tax Administration System on Tax Compliance: A Study of Small Medium Enterprises (SMEs) Taxpayers. International Journal of Computer Networks and Communications Security. VOL. 6, NO, 3, MARCH 2018, 61-65.

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصرنه الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

### المطلب الثالث: مقارنة موضوع البحث بالدراسات السابقة

بعد أن تطرقنا سابقا للدراسات السابقة سيتم في هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة التي اخترناها وهذا من خلال تقديم أوجه الاختلاف وأوجه التشابه بين دراستنا والدراسات السابقة وذلك لغرض توضيح هدف الدراسة التي قمنا بها.

الجدول (01-01): مقارنة موضوع البحث بالدراسات السابقة

أوجه التشابه		أوجه الاختلاف		الدراسة
الهدف	متغيرات الدراسة	الهدف	متغيرات الدراسة	
كلتا الدراستين قامت بتحديد أثر العوامل على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة.	المتغير التابع تمثل في الامتثال الضريبي.	اقتصار دراستهم على دور برنامج إصلاح وعصرنه الإدارة الضريبية في تحسين نوعية الخدمات، بينما دراستنا هدفت إلى تحديد أثر عصرنه الادارة الضريبية والخدمة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة.	تمثلت المتغيرات المستقلة في عصرنه الادارة الضريبية بينما كانت المتغيرات المستقلة لدراستنا هي عصرنه الإدارة الضريبية ورقمنة الخدمة الضريبية.	دراسة بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر 2021
كلتا الدراستين قامت بتحديد أثر العوامل على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة.	المتغير التابع تمثل في الامتثال الضريبي.	اقتصار دراستهم على دور رقمنة الإدارة الضريبية كاستراتيجية لتحسين مستوى الوعي الجبائي، بينما دراستنا هدفت إلى تحديد أثر عصرنه الادارة الضريبية والخدمة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة.	تمثلت المتغيرات المستقلة في التحول الرقمي الادارة الضريبية بينما كانت المتغيرات المستقلة لدراستنا هي عصرنه الإدارة الضريبية ورقمنة الخدمة الضريبية.	دراسة سعيدة سليمان، ملاك قارة 2023
كلتا الدراستين قامت بتحديد أثر العوامل على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة.	المتغير التابع تمثل في الامتثال الضريبي.	اقتصار دراسته على تحديد أثر إعادة تنظيم الإدارة الضريبية والخدمة الضريبية واستعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة بينما دراستنا على تحديد أثر عصرنه الادارة الضريبية والخدمة الضريبية على	تمثلت المتغيرات المستقلة في إعادة تنظيم الادارة الضريبية واستغلال تكنولوجيا الاعلام والاتصال والخدمات الضريبية أما دراستنا فكانت المتغيرات المستقلة هي عصرنه الإدارة الضريبية ورقمنة الخدمة الضريبية .	أطروحة دكتوراه إيدير مصطفى 2021/2020

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية لأثر عصنة الادارة الجبائية على الامتثال الضريبي

		الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة.		
كلتا الدراستين قامت بتحديد أثر العوامل على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة.	المتغير التابع تمثل في الامتثال الضريبي.	اقتصار دراستهم على تحديد أثر النظام الضريبي عبر الانترنت على الامتثال الضريبي، بينما دراستنا هدفت إلى تحديد أثر عصنة الإدارة الضريبية والخدمة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة.	تمثلت المتغيرات المستقلة في النظام الضريبي عبر الانترنت بينما كانت المتغيرات المستقلة لدراستنا هي عصنة الإدارة الضريبية ورقمنة الخدمة الضريبية.	<b>Harrison, Mwangi Nahashon Kiarie (2015)</b>
كلتا الدراستين قامت بتحديد أثر العوامل على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة.	المتغير التابع تمثل في الامتثال الضريبي.	اقتصار دراستهم على تحديد أثر تنظيم الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي، بينما دراستنا هدفت إلى تحديد أثر عصنة الإدارة الضريبية والخدمة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة.	تمثلت المتغيرات المستقلة في الهيكل التنظيمي والإجراءات التنظيمية الاستراتيجية التنظيمية والثقافة التنظيمية بينما كانت المتغيرات المستقلة لدراستنا هي عصنة الإدارة الضريبية ورقمنة الخدمة الضريبية.	<b>Dian Indri Purnamas, ari Ratna Hindria (2018)</b>
تحديد أثر أحد الجوانب العصنة على الامتثال الضريبي.	المتغير التابع تمثل في الامتثال الضريبي.	اقتصار دراستهم على تحديد أثر النظام الالكتروني للضرائب على الامتثال الضريبي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بينما دراستنا هدفت إلى تحديد أثر عصنة الإدارة الضريبية والخدمة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة.	تمثلت المتغيرات المستقلة في مستوى التحكم في الاعلام الالي، التصريح بالمداخيل عبر الانترنت والمخاطر المتعلقة بأمن المعلومات في النظام بينما كانت المتغيرات المستقلة لدراستنا هي عصنة الإدارة الضريبية ورقمنة الخدمة الضريبية.	<b>Ondara Thomas Gwaro, Kimani Maina and Josphat Kwasira (2016)</b>

المصدر: من إعداد الطلبة

### خلاصة الفصل الأول:

بعد التطرق إلى الإطار النظري لكل من الإدارة الضريبية و آليات عصرنتها وأثرها على الامتثال الضريبي يمكننا أن نستخلص بأن عصرنه الإدارة الضريبية جزء جد مهم من الإصلاح الضريبي ليس اختيارا لكنه أمر حتمي على الإدارة الضريبية حتى تتماشى مع التطورات الحاصلة في المجتمع الحديث، حيث أن استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال التي باتت متوفرة في جميع القطاعات الاقتصادية ونظرا لما يمكن أن توفره من جهد ووقت، وكذا تغيير العلاقة مع المكلفين بالضريبة من التطبيق الصارم للقوانين الضريبية دون مراعاة وضعيتهم كما هو الحال في الأنظمة القديمة لكن في الوقت الحاضر يجب على الإدارة توفير خدمات ضريبية للمكلفين حتى تضمن تسهيل عملية التحصيل الضريبي على الطرفين، كما أن تباين المكلفين بالضريبة من حيث الحجم والاحتياجات فرض على الإدارة إعادة تنظيم مصالحها من أجل مسايرة هذه الاختلافات. أما فيما يخص الامتثال الضريبي الذي يتمثل في درجة احترام المكلفين بالضريبة للقوانين والتنظيمات الضريبية، لكن يختلف دافع الامتثال من مكلف لآخر، فهناك من يمثل للقوانين الضريبية طوعا وعن قناعة بضرورة وأهمية الضرائب في تحقيق الصالح العام، وهناك فئة أخرى من المكلفين تمثل للقوانين الضريبية سواء لغياب فرصة التهرب الضريبي أو خوفا من السياسة الردعية التي تطبقها الإدارة الضريبية على المخالفين، ومن خلال استعراض أنواع الامتثال الضريبي نجد بأنه يمكن لعصرنه الإدارة الضريبية أن تؤثر على مستوى الامتثال الضريبي للمكلفين، وهذا ما سنحاول اكتشافه نظريا في الفصل الثاني من خلال تحديد العلاقة بين مختلف جوانب عصرنه الإدارة الضريبية والامتثال الضريبي للمكلفين.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

### تمهيد

وبغية اسقاط الجانب التطبيقي فيما يخص موضوع عصرنة الإدارة الجبائية وأثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة، كان لابد من إجراء دراسة ميدانية متمثلة في استبيان، كونه الأنسب لطبيعة هذه الدراسة وطبيعة مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع استبيان على أساتذة مختصين بغية تحكيمه، وبعد التحكيم وزعت على من هم بميدان البحث، وبعد إجاباتهم والتي هي مندرجة تحت محاور محددة للإجابة على الإشكالية المطروحة، وتم تحليل نتائج الاستبيان باستخدام أساليب التحليل الإحصائي ثم تم الاستعانة بالبرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS-22)، وتم محاولة إثبات أو نفي الفرضيات، وقد تم عرض هذا الفصل في مبحثين على الشكل الموالي:

- المبحث الأول: الطرق والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية.

- المبحث الثاني: تحليل الاستبيان وعرض النتائج.

## المبحث الأول

### الطرق والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية

تمثلت الدراسة الميدانية بشكل أساسي في دراسة وتحليل أثر عصرنة الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة، حيث يشمل هذا المبحث على تحديد الطريقة والأدوات المستعملة في جمع بيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية.

#### المطلب الأول: طرق الدراسة الميدانية

##### أولاً- منهجية الدراسة:

يعتبر المنهج الوصفي التحليلي والاستدلالي الأنسب لقياس تصورات أفراد الدراسة، لكونه يمكن الباحث من جمع المعلومات من عدد معتبر من الأفراد أين يمكن بعد ذلك تعميم تلك المعلومات المحصل عليها من مجموع أفراد المجتمع، وعادة ما يكون البحث الوصفي طريقة كمية تتطلب معلومات موحدة من أجل تحديد أو وصف المتغيرات لدراسة العلاقات الكائنة بين تلك المتغيرات، وغالبا ما تنقسم الدراسات وفق هذا المنهج الى وصفية مسحية ووصفية علائقية، أين تصمم تلك المسحية منها لتقديم لمحة عن الحالة الراهنة وذلك من خلال وجهات نظر لعدد كبير من الأفراد.

في حين أن الدراسات العلائقية أو ما يطلق عليها أحيانا ارتباطية وهو نفس المنهج المتبع الذي تبنته الدراسة الحالية، فهي تهتم بالبحث عن العلاقات القائمة بين المتغيرات وذلك بطريقة استكشافية أو تأكيدية، وبذلك تسعى الى الكشف عن حجم البيانات والمعلومات والعلاقات بين المتغيرات المبحوث فيها ومعاملتها احصائيا مستخدمة تلك الطريقة لإيجاد وصف إلى أي حد ترتبط متغيرات الدراسة فيما بينها ومن ثم يمكن للباحث الاستفادة من ذلك في دراسة الأسباب والأثر أو الأدوار وتفسير العلاقات القائمة بين المتغيرات بتحليل منطقي رقمي ظاهر.<sup>1</sup>

##### ثانياً-بيانات الدراسة:

تستلزم هذه الدراسة نوعين من البيانات تتمثل فيما يلي:

#### 1-البيانات الثانوية

حيث تم مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بدراسة العلاقة بين عصرنة الإدارة الجبائية والامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة، وتم اللجوء للمصادر الثانوية في

<sup>1</sup> - محبوب، وجيه، أصول البحث العلمي ومناهجه، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 262.

الدراسة، والتعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال الدراسة.

## 2- البيانات الأولية

تمثل بيانات الجانب الميداني من الدراسة، والتي يتم تجميعها لاختبار فرضيات الدراسة، ويتم ذلك من خلال عرض أقسام ومحاور الاستبيان والتي تشمل مجموعة من الفقرات اللازمة لجمع البيانات المطلوبة والتي يعكسها نموذج الدراسة المقترح لمعرفة أثر عصنة الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة.

**ثالثاً-أداة الدراسة:** تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات الميدانية، باعتبارها من أنسب أدوات البحث العلمي التي تحقق أهداف الدراسة، حيث أنها ترمي الى استقصاء آراء أفراد العينة حول نوع وقوة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع، وقد انطلق فريق البحث لتحقيق ذلك مستفيداً من الإطار النظري والتعريفات الإجرائية التي تم تحديدها من البداية.

**رابعاً- مجتمع الدراسة وتوزيع الاستبيان:** ذكرنا سابقاً في جزء الحدود البشرية للدراسة أن المجتمع الذي غطته الدراسة هو من إدارات مصالح إدارة الضرائب ومحاسبي ولاية الوادي والحائزين على شهادة ليسانس فما فوق وشهادات أخرى في التخصص كعينة مطلعة مباشرة على هذا المجال، واعتمدنا على الاستثمارات المسترجعة كعينة يمكن قبولها نسبياً، وقد تم اعتماد طرق التسليم المباشر لبعض أفراد العينة، أما البعض الآخر فقد تم التواصل معهم عبر البريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي، حيث تم توزيع 70 استبياناً وتم استرجاع 60 من الموزعة والحصول على 05 إجابات من خلال الاستبيان المنشأ في قواعد قوقل والذي تم نشره في مواقع التواصل، وتم استبعاد 05 إجابات من مجموع ما تحصلنا عليه لعدم اكتمال اجاباتهم، وعليه فان عدد الاستبيانات التي تم استرجاعها والقابلة للتحليل تمثل ما نسبته 85% من مجتمع الدراسة، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (01-02): الإحصائية الخاصة بتوزيع الاستبيان

النسب %	المجموع	عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي	عن طريق الاتصال المباشر	توزيع الاستبيان البيان
100	70	0	70	عدد الاستبيانات الموزعة
14	10	0	10	عدد الاستبيانات غير المسترجعة
92	65	05	60	عدد الاستبيانات المسترجعة
07	05	02	03	عدد الاستبيانات الملغاة
85	60	03	57	عدد الاستبيانات الصالحة

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على استمارات الاستبيان

خامسا-هيكل أداة الدراسة الميدانية: حيث اشتمل الاستبيان على قسمين:

**القسم الأول:** يشمل البيانات الشخصية للعيينة المدروسة وتضمنت أربعة فقرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة العملية)، وقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لعرض المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

**القسم الثاني:** ويتعلق بمحاور الاستبيان، حيث تكون من 30 فقرة، وهو الجزء الذي اهتم بالاستفسار عن متغيرات الدراسة ويجب عن الإشكاليات الجزئية، وتمثل المحاور فيما يلي:

- **المحور الأول (إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في إطار العصرية):** وهو عبارة عن استطلاع عام حول السؤال الفرعي الأول " هل يجد اليوم المكلف بالضريبة تغيرا محسوسا فيما يخص تقديم الخدمة على مستوى الإدارة الجبائية؟ " وتم ترميز فقراته بالحرف (A).

- **المحور الثاني (الامتثال الضريبي):** ويجب عن السؤال الفرعي الثاني " هل ساهمت عصرية الإدارة الضريبية في تحسين مستوى الرضى لدى المكلفين بالضريبة على مستوى ولاية الوادي؟ " وقد تم ترميز فقراته بالحرف (B).

- **المحور الثالث (تكنولوجيا المعلومات واستغلالها من أجل الامتثال الضريبي):** ويجب عن السؤال الفرعي الثالث للدراسة " ما مدى تأثير مكونات برنامج عصرية الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي عن تحديات ومعوقات استخدام الميزة التنافسية"، وتم ترميزه بالرمز (C).

ويمكن توضيح محاور الدراسة في الجدول رقم (02-02) أدناه:

الجدول رقم (02-02): متغيرات الدراسة وتوزيع فقراتها

المحور	ترميز الفقرات	عدد الفقرات	نسبة فقرات كل متغير من فقرات الدراسة %
A- إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في إطار العصرية	A1+A2+A3+A4+A5+A6+A7+A8+A9+A10	10	33.33
B- الامتثال الضريبي	B1+B2+B3+B4+B5+B6+B7+B8+B9+B10	10	33.33
C- تكنولوجيا المعلومات واستغلالها من أجل الامتثال الضريبي	C1+C2+C3+C4+C5+C6+C7+C8+C9+C10	10	33.33
المجموع		30	100

المصدر: من إعداد الطلبة

## الفصل الثاني..... الدراسة الميدانية

وقد تم إعداد أجوبة الفقرات على أساس "مقياس ليكارت" (Likert Scale) الخماسي الذي يشمل خمس إجابات، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء أفراد العينة حول أهم المواضيع التي تناولها الاستبيان، مما يسهل على الطالب ترميز وتنميط الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-02): مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي.

ولإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان: فإنه تم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، حيث أن المدى لتحديد مجالات لمقياس ليكارت الخماسي المستخدم في استبيان الدراسة حيث تم حساب المدى ويساوي (أعلى درجة في المقياس طرح أقل درجة من المقياس ويساوي  $5-1=4$ ) وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة على النحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس =  $4/5 = 0.8$ ، وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال، مثلاً  $1.8=0.8+1$  فنحصل على مجال  $[1-1.8]$  وهو مجال درجة موافقة منخفضة بشدة، وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

الجدول رقم (04-02): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح

الاتجاه العام	مجال المتوسط المرجح
درجة منخفضة بشدة	من 01 الى 1.80 درجة
درجة منخفضة	من 1.81 الى 2.60 درجة
درجة متوسطة	من 2.61 الى 3.40 درجة
درجة عالية	من 3.41 الى 4.20 درجة
درجة عالية بشدة	من 4.21 الى 5.00 درجة

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي.

وترتيب العبارات أو الفقرات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري بينهما.

8-متغيرات الدراسة:

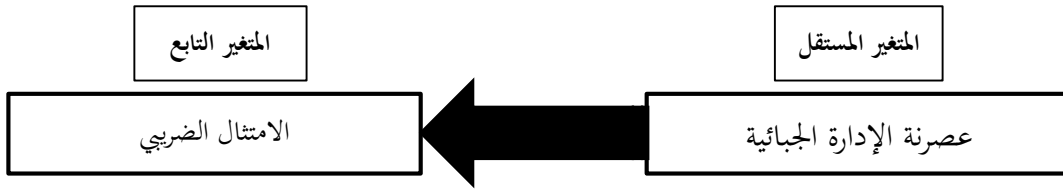
تستند هذه الدراسة على مجموعة من المتغيرات بحيث تفترض أن المتغير المستقل له دور فعال في المتغير التابع، يمكن تقسيمها كما يلي:

✓ المتغير المستقل: يتمثل في عصرنة الإدارة الجبائية.

✓ المتغير التابع: يتمثل في الامتثال الضريبي.

ونوضح ذلك في الشكل رقم (01-02) التالي:

الشكل رقم (01-02): متغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد الطلبة.

المطلب الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

في هذا سنعرض إجراءات الدراسة الميدانية التي استخدمناها في دراستنا

الفرع الأول: الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان

تم استخدام برنامج EXCEL الذي استعملناه في إدخال معلومات الاستبيان التي قمنا بتشفيرها (ترميزها) سلفا لجعل العملية أسهل، ومن ثما حولناه إلى البرنامج المستخدم في هذه الدراسة والذي يسمى ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS version 22) وذلك من خلال مجموعة من الاختبارات الإحصائية الوصفية والاستدلالية نذكرها فيما يلي:

أولا: الأساليب الإحصائية الوصفية

يتم استخدامه عموما للحصول على الملامح والمعالم الرئيسة لمجتمعات الدراسة والمقارنة بينها وبين مجتمعات أخرى وتضمن الأساليب الإحصائية الوصفية ما يلي:

- استخدام النسب المئوية والتكرارات: تم استخدامها بغية التفريق بين فئات العينة بناء على المعلومات الشخصية لأفرادها، ومعرفة توجه إجابات أفراد العينة إلى إجمالي العينة، وتم اعتماد هذين المؤشرين في كافة عبارات الاستبيان.
- المتوسطات الحسابية: تم استعمال المتوسط الحسابي لمعرفة الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة، فتم احتساب المتوسط الحسابي لكل عبارات المحاور الثلاثة والمتوسط الحسابي لكل محور.

- الانحرافات المعيارية: لمعرفة درجة تشتت القيم عن المتوسط الحسابي، تم احتساب الانحراف المعياري لكل عبارة من المحاور الثلاثة والانحراف الإجمالي لكل محور.

ثانيا: الأساليب الإحصائية الاستدلالية

الإحصاء الاستدلالي هو مجموعة من الطرق للتعرف على خصائص المجتمع من خلال عينة إحصائية عشوائية، يتعامل هذا الإحصاء مع التعميم والتقدير والتنبؤ، وعلى هذا الأساس فقد تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام ما يلي:

- اختبار ألفا كرونباخ لاختبار ثبات وصدق فقرات الاستبيان: يستخدم لقياس قوة العلاقة بين فقرات الاستبيان وتناسقها، حيث أن معامل الثبات يأخذ قيمة تكون محصورة بين (0 و 1)، حيث إذا زاد عن (0.6) يعتبر مؤشر جيد ويدل على ثبات الاستبيان.

- معامل الارتباط الداخلي لبيرسون: للتأكد من صدق الاتساق الداخلي بين المحاور وفقراتها.

- اختبار "t" لمتوسط عينة واحدة One sample t-test: حيث يستخدم لاختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بقبولها أو رفضها وتحديد ما إذا كان الفرق ذا دلالة إحصائية عند مستوى Sig أقل أو يساوي (0.05)، ويستعمل هذا الاختبار بغية تعميم النتائج المتوصل إليها على مجتمع الدراسة.

الفرع الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة (صدق وثبات الاستبيان)

يعتبر الثبات والصدق من الخصائص المطلوبة لأداة الدراسة، لذلك تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بالطرق الآتية:

أولاً: صدق تحكيم محتوى الاستبيان

قمنا بعرض الاستبيان على ثلاث أساتذة في الاختصاص من جامعة حمة لخصر بالوادي، وهذا بغية التأكد من سلامة بناء نموذج الاستبيان من مختلف جوانبه، خاصة من حيث دقة الأسئلة ومدى شمولية الاستبيان، بحيث تمت الاستجابة لآراء الدكاترة المحكمين، وإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

ثانيا: اختبار ثبات الاستبيان (اختبار ألفا كرونباخ)

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي الاستبيان نفس النتائج في حالة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد استخدمنا معامل الثبات ألفا كرونباخ،

(Alpha-Cronbach's) لقياس ثبات الاستبيان كما هو موضح في الجدول رقم (02-05) :

الجدول رقم (02-05): معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

المحاور	محتوى المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول	إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في إطار العصرية	10	0.740
المحور الثاني	الامتثال الضريبي	10	0.812
المحور الثالث	تكنولوجيا المعلومات واستغلالها من أجل الامتثال الضريبي	10	0.628
معامل ألفا كرونباخ العام لمجموع فقرات الاستبيان			<b>0.857</b>

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على الاستبيان وبرنامج SPSS-22

يتضح من الجدول رقم (02-05) أن معاملات " ألفا كرونباخ " بالنسبة لمحاور الدراسة تراوحت بين (0.628) و(0.812) وجميعها تطمئن إلى ثبات أداة الدراسة، كما أن معامل " ألفا كرونباخ " لجميع المحاور قيمته (0.857)، وبذلك نكون قد تأكدنا من ثبات استبيان الدراسة مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على فقرات الدراسة واختبار فرضياتها.

نستخلص مما سبق أن أداة الدراسة صادقة في قياس أثر عصرية الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة، كما أنها ثابتة بدرجة كبيرة مما يؤهلها أن تكون أداة قياس لمادة الدراسة.

### ثالثا: معامل الارتباط الداخلي لبيرسون

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي بين المحاور وفقراتها، قمنا بقياس كل محور وفقراته الخاصة به على حدى كما هو موضح في الجدول رقم (02-06) في الأسفل، بحيث بالنسبة لكل المحاور وفقراتها أظهرت أن معاملات ارتباط بيرسون دالة إحصائيا عند مستوى دلالة Sig=0.01 بحيث أن المحور الأول كان الحد الأدنى لمعامل الارتباط الداخلي يساوي (0.492) وأعلى معامل هو (0.751)، أما المحور الثاني أدنى معامل هو (0.358) وأعلىهم (0.814)، والمحور الثالث كان أقل معامل ارتباط داخلي (0.220) والأعلى هو (0.756). وعليه فإن جميع فقرات المحور الأول متسقة داخليا مع المحور التي تنتمي له، مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول، ونفس الشيء بالنسبة للمحور الثاني والثالث.

## الفصل الثاني..... الدراسة الميدانية

والجدول رقم (06-02) أسفله يوضح بالتفصيل معاملات ارتباط بيرسون لكل محور وفقراته:

الجدول رقم (06-02): معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل محور ودرجات فقراته الخاصة به

قيمة الدلالة Sig	معامل الارتباط	فقرات المحور الثالث	قيمة الدلالة Sig	معامل الارتباط	فقرات المحور الثاني	قيمة الدلالة Sig	معامل الارتباط	فقرات المحور الأول
,000	,224	C1	,000	,693	B1	,000	,494	A1
,001	,220	C2	,026	,474	B2	,000	,669	A2
,000	,330	C3	,000	,773	B3	,000	,558	A3
,000	,615	C4	,000	,358	B4	,000	,549	A4
,000	,611	C5	,000	,507	B5	,000	,715	A5
,000	,611	C6	,000	,544	B6	,000	,651	A6
,000	,776	C7	,000	,436	B7	,000	,521	A7
,000	,776	C8	,000	,662	B8	,000	,751	A8
,000	,776	C9	,000	,814	B9	,000	,596	A9
,000	,410	C10	,000	,747	B10	,001	,492	A10

ملاحظة: الإرتباط معنوي عند مستوى دلالة Sig=0.01

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات برنامج SPSS-22

وعليه من خلال نتائج الثبات والاتساق الداخلي في الجداول السابقة يتضح لنا ثبات أداة الدراسة

(الاستبيان) بدرجة مرتفعة وصدق اتساقها الداخلي مما يجعلنا نطبقها على كامل العينة.

## المبحث الثاني

### تحليل الاستبيان وعرض النتائج

سنقوم في هذا الصدد بمعالجة كل المحاور المتضمنة للاستبيان وتحليلها واستقراء واستخلاص النتائج منها باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS النسخة (22) بحيث يعتبر هذا البرنامج مصدرا لكل الجداول المتعلقة بإجابات أفراد عينة الدراسة كذلك الاستعانة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحليل محاور الاستبيان.

#### المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص العينة

سنحاول في هذ المطلب بالتحليل الوصفي لخصائص أفراد العينة حسب المتغيرات التالية: المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي، التخصص العلمي.

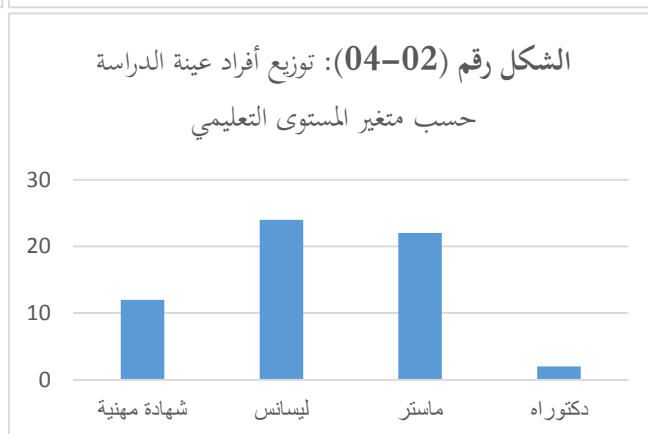
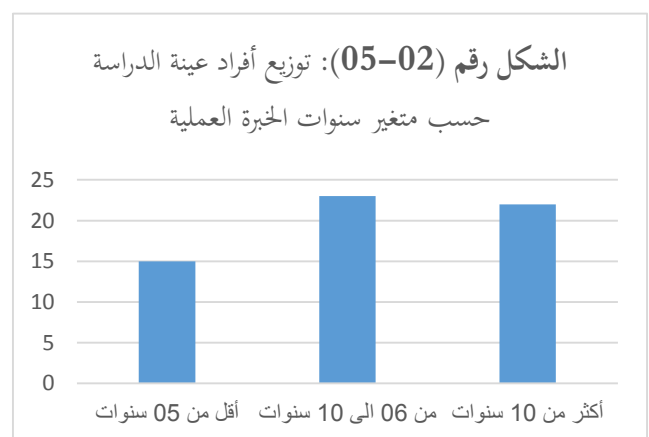
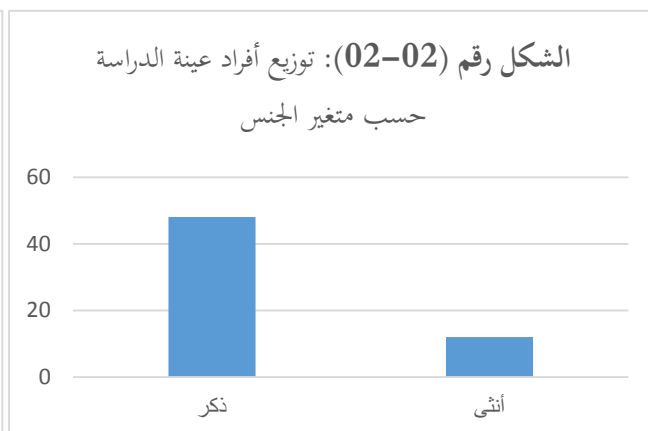
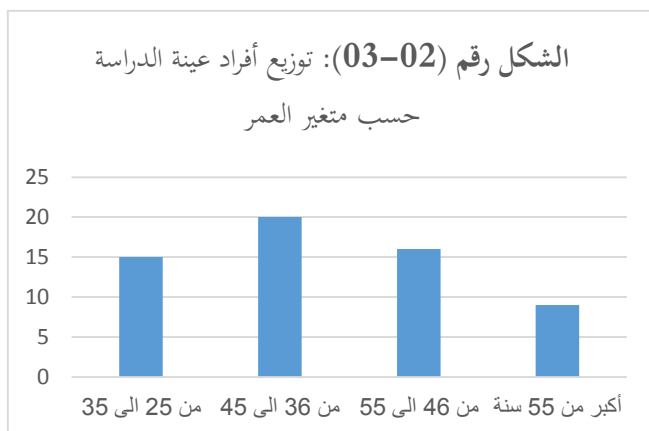
والجدول التالي رقم (07-02) يبين نتائج توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات السابقة الذكر:

الجدول رقم (07-02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	48	80
	أنثى	12	20
	المجموع	60	100
العمر	من 25 الى 35 سنة	15	25
	من 35 الى 45 سنة	20	33.3
	من 46 الى 55 سنة	16	26.7
	أكبر من 55 سنة	09	15
	المجموع	60	100
المستوى التعليمي	شهادة مهنية	12	20
	ليسانس	24	40
	ماستر	22	36.7
	دكتوراه	02	03.3
	المجموع	60	100
سنوات الخبرة العملية	أقل من 05 سنوات	15	25
	من 06 الى 10 سنوات	23	38.3
	أكثر من 10 سنوات	22	36.7
	المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على الاستبيان وبرنامج SPSS-22

ويمكن أيضا توضيح هذه النسب في الأشكال التالية:



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على برنامج التحليل Word

فقد بينت النتائج المعروضة في الجدول السابق رقم (02-07) ومن الشكل البياني رقم (02-02) أن من بين 60 فرد يوجد 38.3% من أفراد عينة الدراسة هم من الاناث، وأن 61.7% من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور. وبالنسبة لمتغير العمر من الجدول نفسه والشكل البياني رقم (02-03) فقد أظهرت النتائج أن 25% من أفراد عينة الدراسة هم ممن تبلغ أعمارهم من 25 الى 35 سنة، وأن 33.3% هم ممن تتراوح أعمارهم ما بين 36 و45 سنة، كما أن ما نسبته 26.7% من أفراد عينة الدراسة هم من 46 الى 55 سنة بينما ما نسبته 15% للعمر الأكثر من 55 سنة.

وبينت النتائج الملخصة في نفس الجدول رقم (02-07) والشكل البياني رقم (02-04) فيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي أن 20% من أفراد عينة الدراسة هم من حملة الشهادة المهنية، وأن 40% هم من حملة شهادة ليسانس، و36.7% لحملة شهادة الماستر، والباقي لحملة شهادة الدكتوراه بنسبة قليلة تقدر بـ 03.3%.

## الفصل الثاني..... الدراسة الميدانية

أما فيما يخص متغير سنوات الخبرة العملية فمن خلال الجدول نفسه فكانت النتائج المعروضة أنه بنسبة 25% كانت لفئة أقل من 05 سنوات، و38.3% لفئة من 06 سنوات الى 10 سنوات و36.7% للفئة الأكثر من 10 سنوات خبرة عملية.

### المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

في هذا المطلب سوف نقوم بدراسة وتحليل الاستبيان المتعلق بموضوع عصنة الإدارة الجبائية وأثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة، وذلك من خلال المحاور الأساسية لل فقرات.

### الفرع الأول: الإحصاء الوصفي والتحليلي

سنحاول في هذا الفرع عرض وتحليل المتوسطات والانحراف المعياري ثم الأهمية النسبية للمحاور الثلاثة:

### أولاً: دراسة تحليلية للمحور الأول لإعادة هيكلة الإدارة الضريبية في إطار العصنة

وفيما يلي سيتم عرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها من إجابات عينة الدراسة على فقرات المحور الأول، وقد

جاءت نتائج هذا المحور كما يوضح الجدول رقم (08-02) التالي:

الجدول رقم (08-02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية الفقرات لإجابات أفراد

العينة عن عبارات المحور الأول

الرقم	العبرة	المقاييس			المؤشرات الإحصائية					
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المؤشر الحسابي المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
01	إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تعزيز ضمانات المكلفين بالضريبة في علاقاتهم بالإدارة.	2	1	3	17	37	4.43	0.927	عالية جدا	4
		3.30	1.70	5.00	28.3	61.7				
02	إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تطبيق مبادئ الحوكمة في الإدارة	0	1	1	26	32	4.48	0.624	عالية جدا	2
		00	1.7	1.7	43.3	53.3				
03	التكرار	4	1	1	28	26	4.18	1.04	و	9

## الفصل الثاني..... الدراسة الميدانية

				43.3	46.7	1.7	1.7	6.7	النسبة %	تقسيم المصالح الضريبية حسب حجم المكلفين بالضريبة ساهم في تحقيق فعالية أكثر في الإدارة عند خدمة كل فئة من المكلفين بالضريبة
10	عالية	1.245	3.90	23	23	4	5	5	التكرار	التنظيم الجديد للإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تعزيز الدور الرقابي للإدارة.
				38.3	38.3	6.7	8.3	8.3	النسبة %	
7	عالية جدا بشدة	0.606	4.35	24	34	1	1	0	التكرار	العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة تحسنت مع التنظيم الجديد للإدارة الضريبية في الجزائر.
				40.0	56.7	1.7	1.7	0	النسبة %	
5	عالية جدا	0.527	4.40	25	34	1	0	0	التكرار	استحداث مديرية كبيريات المؤسسات حسن من مستوى التكفل بمختلف طلباتكم المقدمة للإدارة الضريبية.
				41.7	56.7	1.7	0	0	النسبة %	
1	عالية جدا	0.527	4.60	37	22	1	0	0	التكرار	استحداث مديرية كبيريات المؤسسات ساهم في تحسين قدرتكم على استكمال مختلف التزاماتكم الضريبية.
				61.7	36.7	1.7	0	0	النسبة %	
6	عالية جدا	0.823	4.37	31	24	1	4	0	التكرار	استحداث مصالح مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال ساهمت في تحسين العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة.
				51.7	40	1.7	6.7	0	النسبة %	
8	عالية جدا	0.877	4.33	30	25	1	3	1	التكرار	التكفل بمختلف طلباتكم المقدمة للإدارة الضريبية والاجابة عنها تحسن بعد استحداث مصالح مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال.
				50	41.7	1.7	5.0	1.7	النسبة %	
3	عالية جدا	0.565	4.45	29	29	2	0	0	التكرار	استحداث مصالح مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال ساهم في تقليص اجال استكمال التزاماتكم الضريبية.
				48.3	48.3	3.3	0	0	النسبة %	

عالية	0.444	4.350			المتوسط والانحراف المعياري لمجموع فقرات المحور الاول
-------	-------	-------	--	--	------------------------------------------------------

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-22

تشير نتائج الجدول أعلاه رقم (08-02) الى متوسط حسابي عام يبلغ (4.350) بدرجة قبول عالية بشدة وانحراف معياري عام قدره (0.444)، أما مستوى العبارات فتمت ملاحظة أن إجابات المبحوثين عنها كانت غير متفاوتة ومعظمهم أكدوا موافقتهم لهذه العبارات، حيث تم إيجاد أن العبارة السابعة حسب الجدول أعلاه والمتمثلة في " استحداث مديرية كبريات المؤسسات ساهم في تحسين قدرتكم على استكمال مختلف التزاماتكم الضريبية " قد جاءت بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العينة (4.60) بانحراف معياري قدره (0.527) ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة بشدة، إذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات المبحوثين عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم بشدة لها بنسبة (61.7%) تليها نسبة (36.7%) من العينة اتجهوا نحو خيار الموافقة، تليها نسبة (1.7%) من العينة اتجهوا نحو خيار الحياد، وأخيرا نسبة معدومة (00%) للمعارضة بغير موافق وغير موافق بشدة. كما تم ملاحظة أن العبارة الثانية والمتمثلة في "إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تطبيق مبادئ الحوكمة في الإدارة " قد جاءت بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (4.48) بانحراف معياري قدره (0.624)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة بشدة، إذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات أفراد العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم بشدة لها بنسبة (53.3%)، تليها نسبة (43.3%) من العينة اختارت الموافقة فقط، تليها نسبة (1.7%) من العينة اختارت الحياد ونفس النسبة اختارت عدم الموافقة، ونسبة معدومة (00%) للمعارضة بغير موافق بشدة.

تليها العبارة العاشرة والمتمثلة في " استحداث مصالح مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال ساهم في تقليص اجال استكمال التزاماتكم الضريبية" قد جاءت بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (4.45) بانحراف معياري قدره (0.565)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة بشدة، إذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات أفراد

العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم بشدة لها بنسبة (48.3%)، وبنفس النسبة أكدوا موافقتهم أيضا، بينما (03.3%) من العينة اختارت الحياد، ونسبة معدومة (00%) للمعارضة بغير موافق وغير موافق بشدة. وجاءت العبارات رقم (01-06-08-05) بالترتيب (الرابع، الخامس، السادس، السابع) على التوالي، ثم العبارة التاسعة والمتمثلة في "التكفل بمختلف طلباتكم المقدمة للإدارة الضريبية والاجابة عنها تحسن بعد استحداث مصالح مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال" قد جاءت بالترتيب الثامن من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (4.33) وبانحراف معياري قدره (0.877)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة بشدة، إذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات أفراد العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم بشدة لها بنسبة (50%)، تليها نسبة (48.3%) من العينة اختارت الموافقة، ثم نسبة (03.3%) من العينة اختارت الحياد، ونسبة معدومة (00%) للمعارضة بغير موافق وغير موافق بشدة.

والعبارة الثالثة والمتمثلة في " تقسيم المصالح الضريبية حسب حجم المكلفين بالضريبة ساهم في تحقيق فعالية أكثر في الإدارة عند خدمة كل فئة من المكلفين بالضريبة " قد جاءت بالترتيب التاسع ما قبل الأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (4.18) بانحراف معياري قدره (1.049)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة، إذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات أفراد العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم لها بنسبة (46.7%)، مقابل نسبة (43.3%) من العينة اتجهت نحو خيار الموافقة بشدة، بينما بنسبة متساوية (01.7%) من العينة اتجهوا نحو خيار الحياد وغير الموافقة، بينما اتجه ما نسبته (6.7%) من أفراد العينة نحو المعارضة بغير موافق.

وفي الأخير العبارة الرابعة والمتمثلة في " التنظيم الجديد للإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تعزيز الدور الرقابي للإدارة" جاءت بالترتيب العاشر والأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (3.90) بانحراف معياري قدره (1.245)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان متوسطا باتجاه القبول، إذ أن إجابات أفراد العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم بشدة لها بنسبة (38.3%) وبنفس النسبة من العينة لإجابة الموافقة، بينما اتجه ما نسبته (8.3%) من أفراد العينة نحو خيار معارضة الفقرة بغير موافق وغير موافق بشدة بنفس النسب المتساوية، تليها نسبة (6.7%) من العينة اتجهت نحو خيار الحياد.

## الفصل الثاني..... الدراسة الميدانية

وبهذا نستنتج أن العينة قد أعطت اهتمام أكثر في الترتيب الى استحداث مديرية كبريات المؤسسات حيث أنه تم تخفيف العبء على باقي مصالح الإدارة الجبائية، وأيضاً أظهرت اهتمامهم الى عمليات إعادة الهيكلة للإدارة الجبائية بما يتماشى مع متطلبات العصر، وأيضاً أظهرت اهتمام بالغ لاستحداث مصالح مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال إذ يساهم في تقليص آجال استكمال التزاماتهم الضريبية، وأعطوا أقل أهمية لتقسيم المصالح الضريبية حسب حجم المكلفين بالضريبة حيث أن المكلف يهتم أكثر لنوعية وجودة الخدمة ونتائجها وهذا ما يجعل العبارة الرابعة "التنظيم الجديد للإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تعزيز الدور الرقابي للإدارة" تصدر آخر الترتيب.

### ثانيا: دراسة تحليلية للمحور الثاني للامتثال الضريبي

وفيما يلي سيتم عرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها من إجابات عينة الدراسة على فقرات المحور الثاني، وقد جاءت نتائج هذا المحور كما هو موضح في التالي:

الجدول رقم (09-02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية الفقرات لإجابات أفراد

العينة عن عبارات المحور الثاني

الرقم	العبارة	المقاييس					المؤشرات الإحصائية			
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الحسابي المتوسط	المعياري الانحراف	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
01	قمتم بتسجيل مؤسستكم لدى إدارة الضرائب من خلال التصريح بالوجود في الآجال القانونية.	0	0	1	24	35	4.57	0.533	عالية جدا	1
		0	0	1.7	40	58.3				
02	تقومون بتبليغ الإدارة الضرائب في الآجال المحددة قانونا في حالة التوقف عن النشاط الدائم أو المؤقت.	0	3	1	23	33	4.43	0.767	عالية جدا	4
		0	5	1.7	38.3	55				
03	تقومون بالتصريح لدى إدارة الضرائب عند توسيع النشاط من خلال فتح نشاط فرعي.	6	0	1	10	43	4.40	1.224	عالية جدا	6
		10	0	1.7	16.7	71.7				
04	ملتزمون بإيداع مختلف التصريحات الضريبية في الآجال القانونية.	0	1	3	40	16	4.18	0.596	عالية	9
		0	1.7	5	66.7	26.7				
05	التكرار	0	1	0	26	33	4.52	0.596	عال	3

## الفصل الثاني..... الدراسة الميدانية

				55	43.3	0	1.7	0	النسبة %	تلتزمون بالتسديد الكلي لضرائب الواجبة الدفع في الآجال القانونية طوعا ودون تدخل الإدارة.
7	عالية جدا	0.968	4.25	29	24	1	5	1	التكرار	تلتزمون بالتطبيق الدقيق للقوانين والتنظيمات الضريبية عند تحديد الاوعية الضريبية.
				48.3	40	1.7	8.3	1.7	النسبة %	
2	عالية جدا	0.699	4.55	38	19	1	2	0	التكرار	تقومون بالتسجيل المحاسبي لكل المعاملات التجارية مع الاحتفاظ بالوثائق الثبوتية.
				63.3	31.7	1.7	3.3	0	النسبة %	
5	عالية جدا	0.924	4.40	37	15	3	5	0	التكرار	تقومون بالإجابة على كل إخطارات الإدارة الضريبية المتعلقة بطلب المعلومات والتوضيحات في الآجال المحددة قانونا.
				61.7	25	5	8.3	0	النسبة %	
8	عالية جدا	1.095	4.23	29	26	0	0	5	التكرار	تقومون بملاء تصريحاتكم الضريبية بكل دقة وعناية.
				48.3	43.3	0	0	8.3	النسبة %	
10	عالية	1.179	4.00	25	22	5	4	4	التكرار	لا تقومون بتأخير تسديد الضرائب حتى وإذا كانت الاستفادة من التأخير تفوق العقوبات المفروضة على التأخير.
				41.7	36.7	8.3	6.7	6.7	النسبة %	
عالية بشدة		0.541	4.353	المتوسط والانحراف المعياري لمجموع فقرات المحور الثاني						

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-22

تشير نتائج الجدول أعلاه رقم (09-02) الى متوسط حسابي عام يبلغ (4.353) بدرجة قبول عالية بشدة وانحراف معياري عام قدره (0.541)، أما مستوى العبارات فتمت ملاحظة أن إجابات الباحثين عنها كانت غير متفاوتة ومعظمهم أكدوا موافقتهم لهذه العبارات وبشدة، حيث تم إيجاد أن العبارة الأولى حسب الجدول أعلاه والمتمثلة في " قمتم بتسجيل مؤسستكم لدى إدارة الضرائب من خلال التصريح بالوجود في الآجال القانونية" قد جاءت بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن

هذه العينة (4.57) بانحراف معياري قدره (0.533) ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة بشدة، إذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات المبحوثين عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم بشدة لها بنسبة (58.3%) تليها نسبة (40%) من العينة اتجهوا نحو خيار الموافقة، تليها نسبة (1.7%) من العينة اتجهوا نحو خيار الحياد، وأخيرا نسبة معدومة (00%) للمعارضة بغير موافق وغير موافق بشدة.

كما تم ملاحظة أن العبارة السابعة والمتمثلة في " تقومون بالتسجيل المحاسبي لكل المعاملات التجارية مع الاحتفاظ بالوثائق الثبوتية" قد جاءت بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (4.55) بانحراف معياري قدره (0.699)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة بشدة، إذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات أفراد العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم بشدة لها بنسبة عالية (63.3%)، تليها نسبة (31.7%) من العينة اختارت الموافقة فقط، تليها نسبة (1.7%) من العينة اختارت الحياد وما نسبته (3.3%) اختارت عدم الموافقة، ونسبة معدومة (00%) للمعارضة بغير موافق بشدة.

تليها العبارة الخامسة والمتمثلة في " تلتزمون بالتسديد الكلي لضرائب الواجبة الدفع في الآجال القانونية طوعا ودون تدخل الإدارة" قد جاءت بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (4.52) بانحراف معياري قدره (0.596)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة بشدة، إذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات أفراد العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم بشدة لها بنسبة (55%)، ونسبة (43.3%) أكدوا موافقتهم أيضا، بينما نسبة معدومة للحياد، ونسبة (1.7%) للمعارضة بغير موافق ونسبة معدومة لخيار غير موافق بشدة.

وجاءت العبارات رقم (02-08-03-06) بالترتيب (الرابع، الخامس، السادس، السابع) على التوالي، ثم العبارة التاسعة والمتمثلة في "تقومون بملاء تصريحاتكم الضريبية بكل دقة وعناية" قد جاءت بالترتيب الثامن من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (4.23) وبانحراف معياري كبير قدره (1.095)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة بشدة، إذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات أفراد العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم بشدة لها بنسبة (48.3%)، تليها نسبة (43.3%) من العينة اختارت الموافقة، ثم نسبة معدومة لخيار الحياد وغير موافق، ونسبة (8.3%) من العينة اختارت المعارضة بغير موافق بشدة.

والعبارة الرابعة والمتمثلة في " ملتزمون بإيداع مختلف التصريحات الضريبية في الآجال القانونية" قد جاءت بالترتيب التاسع ما قبل الأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (4.18) بانحراف معياري قدره (0.596)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة، إذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات أفراد العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم لها بنسبة (66.7%)، مقابل نسبة (26.7%) من العينة اتجهت نحو خيار الموافقة بشدة، بينما بنسبة (5%) من العينة اتجهوا نحو خيار الحياد، واتجه ما نسبته (1.7%) من أفراد العينة نحو المعارضة بغير موافق ونسبة معدومة لغير موافق بشدة.

وفي الأخير العبارة العاشرة والمتمثلة في " لا تقومون بتأخير تسديد الضرائب حتى وإذا كانت الاستفادة من التأخير تفوق العقوبات المفروضة على التأخير" جاءت بالترتيب العاشر والأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (4.00) بانحراف معياري كبير قدره (1.179)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه القبول، إذ أن إجابات أفراد العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم بشدة لها بنسبة (41.7%) و (36.7%) من العينة لإجابة الموافقة، بينما اتجه ما نسبته (8.3%) من أفراد العينة نحو خيار الحياد، وبنفس النسب المتساوية (6.7%) من العينة اتجهت نحو خيار المعارضة بغير موافق وبغير موافق بشدة.

ومن خلال هذا التحليل نستنتج أن العينة قد أعطت اهتمام أكثر في الترتيب للتصريح بالوجود في الآجال القانونية، وكذلك أبدت العينة اهتمام كبير للتسجيل المحاسبي للمعاملات التجارية والاحتفاظ بالوثائق الثبوتية، كذلك الالتزام بالتسديد الكلي للضرائب الواجبة الدفع في الآجال القانونية طوعا ودون تدخل الإدارة حيث أن كل تلك الاهتمامات ناتجة عن أن المكلف يعي ويدرك التزاماته الجبائية ومدى جدية الإدارة الجبائية في هذا الشأن، وأعطوا أقل أهمية لقيامهم بملئ تصريحاتهم الضريبية بكل دقة وعناية حيث أن المكلف قد تعترضه بعض الصعوبات في إدراك بعض القوانين أو الإجراءات الضريبية ينتج عنها بعض الأخطاء غير المعتمدة، ورغم كل ذلك الالتزام من طرف المكلف إلا أن العينة أعطت أقل اهتمام لالتزامها بإيداع مختلف التصريحات الضريبية في الآجال القانونية وقد يكون ذلك نتيجة الضغوط وكثرة التصريحات والوثائق التي تقابل أعمال المكلف بالضريبة، وفي آخر اهتمام أظهرته العينة للعبارة " لا تقومون بتأخير تسديد الضرائب حتى وإذا كانت الاستفادة من التأخير تفوق العقوبات المفروضة على التأخير" ولو أن العبارة حصلت على درجة قبول عالية إلا أنها جاءت تتصدر آخر الترتيب.

## الفصل الثاني..... الدراسة الميدانية

### تحليل المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات واستغلالها من أجل الامتثال الضريبي

وفيما يلي سيتم عرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها من إجابات عينة الدراسة على فقرات المحور

الثالث، وقد جاءت نتائج هذا المحور كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (10-02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية الفقرات لإجابات أفراد

العينة عن عبارات المحور الثالث

الرقم	العبرة	المقاييس			المؤشرات الإحصائية						
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الحسابي المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية	
01	نظام التصريح والدفع عن بعد يساعدكم ويرافقكم عند عملية التصريح ويقلل من احتمال ارتكاب الأخطاء	التكرار	0	4	3	26	27	4.27	0.841	عالية جدا	8
		النسبة %	0	6.7	5.0	43.3	45				
02	نظام التصريح والدفع عن بعد سهل الاستعمال ولا يتطلب منكم تكاليف إضافية عند استغلاله	التكرار	0	8	6	17	29	4.12	1.059	عالية	10
		النسبة %	0	13.3	10	28.3	48.3				
03	نظام التصريح والدفع عن بعد ساهم في تحقيق فعالية التسيير الجبائي لمؤسستكم	التكرار	0	5	1	30	24	4.22	0.846	عالية جدا	9
		النسبة %	0	8.3	1.7	50	40				
04	نظام التصريح والدفع عن بعد أدى إلى تقليص تكاليف الامتثال الضريبي من حيث الوقت الجهد والمال	التكرار	0	1	4	32	23	4.28	0.666	عالية جدا	7
		النسبة %	0	1.7	6.7	53.3	38.3				
05	التصريح والدفع عن بعد ساهم في تقليص البيروقراطية والاحتكاك بين الإدارة والمكلفين بالضريبة مما أدى إلى تراجع مخاطر الوقوع في الابتزاز والرشوة	التكرار	0	0	1	27	32	4.52	0.537	عالية جدا	1
		النسبة %	0	0	1.7	45	53.3				
06		التكرار	0	0	1	27	32	4.52	0.5	40	2

## الفصل الثاني..... الدراسة الميدانية

				53.3	45	1.7	0	0	النسبة %	مواقع إنترنت المديرية العامة للضرائب توفر فضاء تفاعلي يسمح لكم بالتواصل مع المصالح الضريبية ويجنبكم عناء التنقل الجسدي
4	عالية جدا	0.591	4.30	21	37	1	1	0	التكرار	خففت الإدارة الضريبية الالكترونية من عبء الالتزامات الضريبية المفروضة عليكم
				35	61.7	1.7	1.7	0	النسبة %	
5	عالية جدا	0.595	4.30	21	37	1	1	0	التكرار	مواقع إنترنت المديرية العامة للضرائب ساهمت في تسهيل الوفاء بالتزاماتكم الضريبية
				35	61.7	1.7	1.7	0	النسبة %	
3	عالية جدا	0.491	4.30	21	37	1	1	0	التكرار	تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى المديرية العامة للضرائب ساهم في تحسين العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة
				35	61.7	1.7	1.7	0	النسبة %	
6	عالية جدا	0.720	4.30	35	30	3	2	0	التكرار	تساهم الإدارة الضريبية الالكترونية في تكريس العدالة في الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين بالضريبة
				41.7	50	5	3.3	0	النسبة %	
	عالية جدا	0.343	4.311							المتوسط والانحراف المعياري لمجموع فقرات المحور الثاني

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-22

تشير نتائج الجدول أعلاه رقم (10-02) الى متوسط حسابي عام يبلغ (4.311) بدرجة قبول عالية جدا وانحراف معياري عام قدره (0.343)، أما مستوى العبارات فتمت ملاحظة أن إجابات الباحثين عنها كانت غير متفاوتة ومعظمهم أكدوا موافقتهم لهذه العبارات حيث تفاوتت بين الموفقة والموافقة بشدة، حيث تم إيجاد أن العبارة الخامسة حسب الجدول أعلاه والمتمثلة في " التصريح والدفع عن بعد ساهم في تقليص البيروقراطية والاحتكاك بين الإدارة والمكلفين بالضريبة مما أدى إلى تراجع مخاطر الوقوع في الابتزاز والرشوة" قد جاءت بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العينة (4.52) بانحراف

معياري قدره (0.537) ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة بشدة، اذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات المبحوثين عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم بشدة لها بنسبة (53.3%) تليها نسبة (45%) من العينة اتجهوا نحو خيار الموافقة، تليها نسبة (1.7%) من العينة اتجهوا نحو خيار الحياد، وأخيرا نسبة معدومة (00%) للمعارضة بغير موافق وغير موافق بشدة.

كما تم ملاحظة أن العبارة السادسة والمتمثلة في " مواقع إنترنت المديرية العامة للضرائب توفر فضاء تفاعلي يسمح لكم بالتواصل مع المصالح الضريبية ويجنبكم عناء التنقل الجسدي" قد جاءت بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (4.52) بانحراف معياري قدره (0.540)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة بشدة، إذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات أفراد العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم بشدة لها بنسبة عالية (53.5%)، تليها نسبة (45%) من العينة اختارت الموافقة فقط، تليها نسبة (1.7%) من العينة اختارت الحياد، ونسبة معدومة (00%) لكلا المعارضتين بغير موافق وغير موافق بشدة.

تليها العبارة التاسعة والمتمثلة في " تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى المديرية العامة للضرائب ساهم في تحسين العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة" قد جاءت بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (4.30) بانحراف معياري قدره (0.491)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة بشدة، إذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات أفراد العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم لها بنسبة عالية تقدر بـ (61.7%)، ونسبة أقل تقدر بـ (35%) أكدوا موافقتهم بشدة، بينما نسبة (1.7%) لخيار الحياد ونفس النسبة للمعارضة بغير موافق، ونسبة معدومة لخيار غير موافق بشدة.

وجاءت العبارات رقم (07-08-10-04) بالترتيب (الرابع، الخامس، السادس، السابع) على التوالي، ثم العبارة الاولى والمتمثلة في " نظام التصريح والدفع عن بعد يساعدكم ويرافقكم عند عملية التصريح ويقلل من احتمال ارتكاب الأخطاء" قد جاءت بالترتيب الثامن من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (4.27) وانحراف معياري (0.841)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة بشدة، إذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات أفراد العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم بشدة لها بنسبة (45%)، ونسبة متقاربة (43.3%) من العينة اختارت الموافقة، ونسبة

(6.7%) من العينة اختارت خيار غير موافق، تليها نسبة (5%) لخيار الحياد ونسبة معدومة لخيار غير موافق بشدة.

والعبارة الثالثة والمتمثلة في " نظام التصريح والدفع عن بعد ساهم في تحقيق فعالية التسيير الجبائي لمؤسستكم " قد جاءت بالترتيب التاسع ما قبل الأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (4.22) بانحراف معياري قدره (0.846)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة بشدة أيضا، إذ تم إيجاد أن أعلى نسبة لإجابات أفراد العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم لها بمقدار نصف عدد العينة بنسبة (50%)، مقابل نسبة (40%) من العينة اتجهت نحو خيار الموافقة بشدة، بينما بنسبة (8.3%) من العينة اتجهوا نحو خيار غير موافق، واتجه ما نسبته (1.7%) من أفراد العينة نحو الحياد، ونسبة معدومة لغير موافق بشدة.

وفي الأخير العبارة الثانية والمتمثلة في " نظام التصريح والدفع عن بعد سهل الاستعمال ولا يتطلب منكم تكاليف إضافية عند استغلاله " جاءت بالترتيب العاشر والأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (4.12) بانحراف معياري كبير قدره (1.059)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه القبول، إذ أن إجابات أفراد العينة عن هذه العبارة جاءت تؤكد موافقتهم بشدة لها بنسبة (48.3%) و (28.3%) من العينة لإجابة الموافقة، بينما اتجه ما نسبته (13.3%) من أفراد العينة نحو خيار غير موافق، تليها نسبة (10%) من العينة اتجهت نحو خيار الحياد، ونسبة معدومة لخيار غير موافق بشدة.

ومن خلال كل ذلك نستنتج أن العينة قد أعطت اهتمام أكثر في الترتيب للتصريح والدفع عن بعد لإدراكها أن ذلك يساهم في تقليص البيروقراطية والاحتكاك بين الإدارة والمكلفين بالضريبة مما يؤدي إلى تراجع مخاطر الوقوع في الابتزاز والرشوة، وكذلك أبدت العينة اهتمام كبير لمواقع الانترنت التي تختص بها المديرية العامة للضرائب حيث توفر فضاء تفاعلي يسمح لهم بالتواصل مع المصالح الضريبية ويجنبهم عناء التنقل الجسدي، كذلك يولون أهمية بالغة لتطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى المديرية العامة للضرائب حيث يدركون أنها تساهم في تحسين العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة.

وأعطوا أقل أهمية لنظام التصريح والدفع عن بعد قد تكون بسبب الاختلالات الحاصلة في هذا النظام ومشاكل التصريح فيه، حيث أنه في آخر اهتمام أظهرته العينة للعبارة " نظام التصريح والدفع عن بعد سهل

الاستعمال ولا يتطلب منكم تكاليف إضافية عند استغلاله " ولو أن العبارة حصلت على درجة قبول إلا أنها جاءت تتصدر آخر الترتيب.

### الفرع الثاني: الإحصاء الاستدلالي واختبار فرضيات الدراسة

لمعرفة القرار أو الحكم المتعلق بكل فرضية من خلال اختبار (t) فإننا نقارن مستوى المعنوية (Sig  $\square$ ) بعبئة المعنوية (هامش الخطأ) والتي تساوي (0.05) الذي يدل على احتمال الخطأ المسموح به يكون في حدود (05%) الأمر الذي يعكس مجال ثقة بنسبة (95%) وهنا نكون أمام حالتين:

- الحالة الأولى: إذا كان  $(\text{Sig } \square) > 0.05$  فإننا نقبل بالفرضية الصفريّة  $H_0$  ونرفض الفرضية البديلة  $H_1$ .

- الحالة الثانية: إذا كان  $(\text{Sig } \square) < 0.05$  فإننا نقبل بالفرضية البديلة  $H_1$  ونرفض الفرضية الصفريّة  $H_0$ .

### أولاً: اختبار الفرضية الأولى

في ضوء نص الفرضية القائلة بأنه " يجد المكلف بالضريبة اليوم تغيراً محسوساً فيما يخص تقديم الخدمة على مستوى الإدارة الضريبية خاصة فيما يتعلق بجانب الرقمنة " نجد:

- الفرضية الصفريّة: لا يجد المكلف بالضريبة اليوم تغيراً محسوساً فيما يخص تقديم الخدمة على مستوى الإدارة الضريبية خاصة فيما يتعلق بجانب الرقمنة.

- الفرضية البديلة: يجد المكلف بالضريبة اليوم تغيراً محسوساً فيما يخص تقديم الخدمة على مستوى الإدارة الضريبية خاصة فيما يتعلق بجانب الرقمنة.

تم استخدام اختبار (t) لاختبار وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المكلف بالضريبة وتقديم الخدمة على مستوى الإدارة الضريبية خاصة فيما يتعلق بجانب الرقمنة، وتظهر لنا نتائج الاختبار في الجدول التالي:

الجدول رقم (11-02): نتائج اختبار (One-Sample Statistics T-test) للمحور الأول

المحور الأول: إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في إطار العصرية	Test Value = 0				
	T-test	الجدولية T	درجة الحرية df	مستوى الدلالة Sig $\alpha$	Mean Difference
	75.828	2.000	59	0,000	4.350

ملاحظة: " t " الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 59 تساوي 2.000

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-22

وتشير النتائج المبينة في الجدول رقم (11-02) أن قيمة مستوى الدلالة تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05)، كما أن قيمة (t) المحسوبة لجميع فقرات المحور الأول هي (75.828) وهي أكبر من (t) الجدولية والتي تساوي (2.000) عند درجة حرية (59)، مما يدل على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يجد المكلف بالضريبة اليوم تغيراً محسوساً فيما يخص تقديم الخدمة على مستوى الإدارة الضريبية خاصة فيما يتعلق بجانب الرقمنة، حيث تسمح لنا هذه النتيجة بتعميم نتائج هذا المحور على مجتمع الدراسة، وتأكد لنا معنوية النتائج المتوصل إليها وقدرتها على تمثيل الواقع.

#### ثانياً: اختبار الفرضية الثانية

في ضوء نص الفرضية القائلة بأنه " هناك تأثير إيجابي لعصرنة الإدارة الجبائية في تحسين مستوى الامتثال الضريبي " نجد:

- الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة بين عصرنة الإدارة الجبائية وتحسين مستوى امتثال المكلفين بالضريبة على مستوى ولاية الوادي.
  - الفرضية البديلة: توجد علاقة بين عصرنة الإدارة الجبائية وتحسين مستوى امتثال المكلفين بالضريبة على مستوى ولاية الوادي.
- بعد اختبارنا للمحور الثاني للدراسة " الامتثال الضريبي " والذي يمثل الفرضية الثانية تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول رقم (12-02):

الجدول رقم (12-02): نتائج اختبار (One-Sample Statistics T-test) للمحور الثاني

المحور الأول: الامتثال الضريبي	Test Value = 0				
	T-test	الجدولية T	درجة الحرية df	مستوى الدلالة Sig a	Mean Difference
	62.328	2.000	59	0,000	4.353

ملاحظة: " t " الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 59 تساوي 2.000

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-22

وتشير النتائج المبينة في الجدول رقم (12-02) أن قيمة مستوى الدلالة تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05)، كما أن قيمة (t) المحسوبة لجميع فقرات المحور الأول هي (62.328) وهي أكبر من (t) الجدولية والتي تساوي

(2.000) عند درجة حرية (59)، مما يدل على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة بين عصنة الإدارة الجبائية وتحسين مستوى امتثال المكلفين بالضريبة على مستوى ولاية الوادي، حيث تسمح لنا هذه النتيجة بتعميم نتائج هذا المحور على مجتمع الدراسة، وتأكد لنا معنوية النتائج المتوصل إليها وقدرتها على تمثيل الواقع.

### خلاصة الفصل الثاني

من خلال هذا الفصل، تم التعرف على مختلف الجوانب الخاصة بالدراسة التطبيقية والميدانية التي تمثلت في استمارة استبيان موجه لفئة إطارات مصالح إدارة الضرائب ومحاسبي ولاية الوادي والحائزين على شهادة ليسانس فما فوق وشهادات أخرى في التخصص كعينة مطلعة مباشرة على هذا المجال، وكان الاستبيان يحتوي على مجموعة من الاستفسارات في شكل عبارات كانت مضامينها حول أثر عصرنة الإدارة الجبائية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة بولاية الوادي، حيث تهدف الدراسة إلى توفير إطار شامل لعصرنة الإدارة الجبائية ودورها في تحقيق الامتثال الضريبي.

كما تم التطرق إلى منهج وإطار الدراسة الميدانية بتبيان لمراحل إعداد الدراسة الميدانية، من تصميم الاستمارة وقياس صدقها وثباتها، وكذا التعريف بمجتمع الدراسة وعينة الدراسة التي وزعت عليها الاستمارة، ثم تم عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة في كل مرحلة، وذلك بتوظيف كل من التكرارات والنسب المئوية، إضافة إلى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

وفي الأخير تم استعمال اختبار (t) للعينة الواحدة (T- One-Sample Statistics) لاختبار صحة الفرضيات التي سبق وضعها في المقدمة، كل هذا بالاستعانة ببرنامج المعالجة الإحصائية SPSS-22، وقد خلصت الدراسة الميدانية لإثبات صحة فرضيات هذه الدراسة، وذلك بعد أخذ آراء أفراد العينة، والذين لم ييخلوا علينا بأرائهم وتوجيهاتهم وكذا اقتراحاتهم.

الخاتمة

من خلال الدراسة التي قمنا بها هو محاولة التطرق إلى أهم المواضيع الراهنة، ألا وهي ضرورة تبني فكرة الإدارة الإلكترونية في الانتشار السريع والكبير الذي عرفه قطاع تكنولوجيا المعلومات والأنظمة الإلكترونية الذي أصبح ضرورة ملحة واجبة التطبيق في كل الميادين، بما في ذلك القطاع الضريبي، والذي يمثل أحد أهم موارد الخزينة العمومية.

حاولنا من خلال هذه الدراسة باستغلال كل معلومة متاحة لتقييم برنامج عصرنه الادارة الجبائية في الجزائر ومدى تأثيره على الامتثال الضريبي، وهذا من خلال تقسيمه إلى فصلين، فصل في الجانب النظري من أجل الامام بحيثيات الموضوع والتعريف بمتغيرات الدراسة وفصل للجانب التطبيقي الذي قمنا بإجراء دراسة ميدانية لموضوعنا والذي تمثل مجتمع الدراسة في عينة من إدارات مصالح الضرائب ومحاسبي ولاية الوادي وباستعمال الاستبيان قمنا بجمع معطيات وحللناها باستغلال مختلف الأدوات الإحصائية لاختبار الفرضيات واستخلاص النتائج.

### نتائج الدراسة

من خلال ماتم عرضه وبعد اختبار فرضيات الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- هناك تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية بين المكلف بالضريبة وتقديم الخدمة على مستوى الإدارة الضريبية خاصة فيما يتعلق بجانب الرقمنة
- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عصرنه الإدارة الجبائية وتحسين مستوى امتثال المكلفين بالضريبة على مستوى ولاية الوادي
- عصرنه الإدارة الضريبية يرفع من فعالية أداء الإدارة في عملية الرقابة الضريبية وبالتالي الحد من ظاهري التهرب والغش الضريبي.
- يسمح برنامج العصرنه بتخفيف عبء الالتزامات على المكلفين بالضريبة من خلال توفير آليات وإجراءات تسهل عليهم استكمال التزاماتهم.
- إن تفعيل نظام دفع التصريجات الجبائية الإلكترونية في إطار العصرنه سيسهل الأمور على المكلف بالضريبة من خلال قيامه بدفع الضرائب في وقتها مما يسمح له بتجنب العقوبات، وكذا تجنب عناء التنقل والانتظار.
- التصريح عن بعد ساهم بشكل كبير في الرفع من فعالية الرقابة الجبائية وكفاءة الأعوان المراقبين وزيادة التحصيل الجبائي وتفاذي وتخفيض عدد المنازعات الجبائية.

- تعميم استخدام رقمنة الادارة الجبائية لتشمل مراكز الضرائب (CDI) والتي كانت مقتصرة على مستوى كبريات المؤسسات (DGE).
- الخدمات الضريبية تحسنت مع برنامج العصرية الذي انتهجته المديرية العامة للضرائب من خلال توفير خدمة جديدة عبر الانترنت على مستوى بوابة التصريح والدفع عن بعد "جبايتك"، وذلك بتمكين المكلفين بالحصول على شهادات الوجود (C20) ومستخرجات الجداول عبر الانترنت
- رغم اعتماد الادارة الجبائية لخدمة التصريحات الجبائية الالكترونية وماتوفره من مزايا، إلا أن استخدامها مازال يعاني من صعوبات للمكلفين خاصة فيما يخص صعوبة الولوج للموقع وأداء التصريح بشكل سليم.

### الاقتراحات والتوصيات:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها يمكننا أن نقدم الاقتراحات والتوصيات التالية:

- ضرورة الاسراع في تعميم رقمنة الادارة الجبائية لتشمل المراكز الجوارية التي لم تفعل فيها الخدمة لحد الآن
- نظر للتحويل الرقمي في مختلف المعاملات وضرورة تفعيله يجب على الدولة توفير الامكانيات اللازمة لاسيما المادية منها باعتبارها أهم عامل لنجاح المعاملات الالكترونية
- ينبغي جعل التعامل الالكتروني إجباري من خلال الاستغناء عن الخدمات التقليدية والتحول الكلي للخدمات الالكترونية، على أساس أن ترك الخيار للمكلف بالضريبة لاختيار طريقة التواصل مع الادارة الضريبية يقلل من مصداقية التعامل الالكتروني ويساهم في عدم اهتمام المكلف بالفضاء الالكتروني.
- مراجعة وتحديث القوانين والتشريعات الجبائية بشكل دوري لتواكب التطورات التقنية والاقتصادية.
- يستوجب على المديرية العامة للضرائب أن تولي إهتمام للعنصر البشري من الموظفين الذين لا تتوفر فيهم الكفاءة اللازمة في مجال الخدمات الالكترونية نظرا لنقص التكوين وعدم مواكبة التطور الحاصل على المستوى العالمي في مجال تقديم الخدمة العمومية بوسائل الكترونية بعيدا عن الإدارة التقليدية البيروقراطية.

### أفاق الدراسة:

وفي الأخير نأمل من خلال هذه الدراسة التي قمنا بها أن تكون منطلقا لمجموعة من المواضيع الأخرى في المستقبل على سبيل المثال:

- تقييم كفاءة البوابات الإلكترونية الضريبية في تعزيز الامتثال الضريبي في الجزائر
- تحليل أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في مكافحة التهرب الضريبي في الجزائر

# قائمة المراجع

1. المراجع باللغة العربية.

أولاً: الكتب

1. حامد عبد المجيد دراز، النظم الضريبية العربية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 1995.
2. محبوب، وجيه، أصول البحث العلمي ومناهجه، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2005
3. وفاء يحيى أحمد حجازي، المحاسبة الضريبية، كلية التجارة، جامعة بنها، مصر، د، ت.

ثانياً: الأطروحات والمذكرات

الأطروحات:

4. إيدير مصطفى، أثر عصنة الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة العلوم المالية والمحاسبة، تخصص محاسبة وجباية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (2020/2021).
5. حراش إبراهيم، عصنة الإدارة الضريبية كمتغير من المتغيرات لإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية ونقود، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2011-2012.
6. خروبي هني، انعكاسات عصنة الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردودية الجبائية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث الشعبة العلوم المالية والمحاسبة تخصص محاسبة وجباية معمقة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلوي الشلف، 2021/2022.
7. على فناصر، التصريحات الجبائية الالكترونية كألية لتقليل الفجوة الضريبية في الجزائر، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه الطور الثالث، تخصص محاسبة وجباية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمى لخضر، الوادي، 2022-2023.

المذكرات:

- 5- أسامة فرحات حميدة، الامتثال الضريبي ودوره في تحسين الوضع المالي للمؤسسة مذكرة ماستر أكاديمي، قسم العلوم المالية والمحاسبة، تخصص محاسبة وتدقيق، جامعة الوادي، 2022/2023.
- 6- رانية قطار، فايزة بن مخلوف، عصنة الإدارة الجبائية وأثرها على كسب رضى المكلفين بالضريبة في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص محاسبة وجباية معمقة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوغريج، 2022-2023.

ثالثاً: المقالات العلمية

8. بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر، عصنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة، مجلة المعيار، المجلد 12/ العدد 01، جامعة تيسمسيلت 2021.
9. روية محمد، أثر المتغيرات الشخصية على خلق الالتزام الضريبي -دراسة حالة الجزائر - مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد الثالث، العدد الثاني /سبتمبر 2019، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت - الجزائر
10. سعيدة سليمان، ملاك قارة، مساهمة رقمنة الإدارة الضريبية في زيادة الوعي والامتثال الجبائي للمكلفين بالضريبة دراسة لعينة من المكلفين بالضريبة بمدينة قسنطينة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 16، العدد ديسمبر 2023.
11. شعوادي سفيان، الإصلاحات الجبائية كألية لعصنة الإدارة الضريبية ورقمنة إجراءات التصريحات الجبائية وتبسيطها، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 07/العدد 02. 2023.
12. عباد سهام، الإدارة الضريبية في الجزائر بين الواقع ومتطلبات التفعيل، مجلة الحوكمة المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، المجلد 04، العدد 01، (2022).
13. فارس بن يدير، مصطفى إيدير، محمد زرقون، عصنة الإدارة الضريبية وأثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر، دراسة ميدانية لعينة من الشركات البترولية، (2020/2021)، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد: 08، العدد: 01 (2022).

14. وشان أحمد، بلعوزين على الإصلاحات الضريبية كأداة لعصرنة وتطوير الإدارة الضريبية بالإشارة إلى حالة الجزائر، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 17 جانفي 2017.

### رابعاً: القوانين

15. المرسوم التنفيذي رقم 21-252 المؤرخ في 25 شوال عام 1442 الموافق لـ 7 يونيو سنة 2021 المتضمن الإدارة المركزية لوزارة المالية.

### 2. المراجع باللغة الأجنبية.

16. Dian Indri Purnamasari and Ratna Hindria DPS. The Effect of Modernization of Indonesia's Tax Administration System on Tax Compliance: A Study of Small Medium Enterprises (SMEs) Taxpayers. International Journal of Computer Networks and Communications Security. VOL. 6, NO. 3, MARCH 2018.
17. Harrison Mwangi Muturi et Nahashon Kiarie. Effect of online tax system on tax compliance among small taxpayer in Meru County, Kenya. International Journal of Economics, Commerce and Management. Vol. III, Issue 12, December 2015.
18. Ondara Thomas Gwaro, Kimani Maina and Josphat Kwasira. Influence of Online Tax Filing on Tax Compliance among Small and Medium Enterprises in Nakuru Town, Kenya. IOSR Journal of Business and Management (IOSRJBM). Volume 18, Issue 10. Ver. II (October. 2016).

قائمة الملاحق

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
شعبة علوم المالية والمحاسبية  
تخصص محاسبة

## استمارة استبيان

تم إعداد هذا الاستبيان في إطار استكمال شهادة ماستر أكاديمي في المحاسبة ، تحت عنوان " عصرنة الإدارة الضريبية وأثرها على الامتثال الضريبي ، حيث قمنا بتحديد عصرنة الإدارة الضريبية بمختلف الجوانب التي تطرق لها برنامج العصرنة في المديرية العامة للضرائب والمتمثلة في إعادة تنظيم الإدارة الضريبية استغلالا لتكنولوجيات الإعلام والاتصال وأخيرا الخدمات الضريبية، أما بالنسبة للامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة فيعتبر الهدف الأسمى لبرنامج العصرنة وتحقيقه سيحد من ظاهرة الغش والتهرب الضريبيين ويزيد من فعالية التحصيل الضريبي من خلال تقليص نفقات الرقابة الضريبية.

يسعدني سيدي، سيدي اختياريكم ضمن عينة الدراسة للمشاركة في تقييم برنامج عصرنة الإدارة الضريبية وتحديد مدى مساهمته في تحسين مستوى الامتثال الضريبي بصفحتكم، فناعة منا بموضوعيتكم وكونكم ستولون كل الاهتمام لهذه الأسئلة، لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة بكل دقة وموضوعية على كل فقرات الاستبيان. وفي الأخير لا يسعني إلا أن أتقدم لسيادتكم المحترمة بالشكر المسبق على تفضلكم علينا بوقتكم الثمين للإجابة على الاستبيان، كما نتعهد لكم أن تحاط مساهمتكم بالسرية التامة وأنها لن تستخدم سوى الأغراض البحث العلمي، وأن نتائج البحث ستساهم في تقييم برنامج عصرنة الإدارة الضريبية وتقديم توصيات ستساعد على تحسين الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين بالضريبة.

تحت إشراف الاستاذ:

د. زيدان يوسف

من إعداد الطلبة:

مسعي محمد البشير

قسومة سليم

باسي سعد

لبزة محمد

## قائمة الملاحق

### استمارة الاستبيان

الجزء الأول: المعلومات الشخصية (وضع «X» في الخانة المناسبة)

الجنس:

ذكر  أنثى

العمر:

35-25 عامًا  45-35 عامًا  55-45 عامًا  55-فما فوق

المستوى التعليمي:

شهادة مهنية  ليسانس  ماجستير  دكتوراه

سنوات الخبرة العملية:

اقل من 5 سنوات  من 5 الى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

سنتطرق في الجزء الثاني الى المحاور المختلفة التي يتكون منها الاستبيان، حيث كل محور يمثل أحد المتغيرات المستقلة والمتغير التابع للدارسة، وعلى المجيبين اختيار إجابة واحدة من خلال وضع إشارة (X) في الخانة المناسبة لرأيهم بالنسبة لكل عبارة.

## قائمة الملاحق

المحور الأول: إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في إطار العصرية  
عبارات المحور:

الرقم	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تعزيز ضمانات المكلفين بالضريبة في علاقتهم بالإدارة.					
2	إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تطبيق مبادئ الحوكمة في الإدارة					
3	تقسيم المصالح الضريبية حسب حجم المكلفين بالضريبة ساهم في تحقيق فعالية أكثر في الإدارة عند خدمة كل فئة من المكلفين بالضريبة					
4	التنظيم الجديد للإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تعزيز الدور الرقابي للإدارة.					
5	العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة تحسنت مع التنظيم الجديد للإدارة الضريبية في الجزائر.					
6	استحداث مديرية كبريات المؤسسات حسن من مستوى التكفل بمختلف طلباتكم المقدمة للإدارة الضريبية.					
7	استحداث مديرية كبريات المؤسسات ساهم في تحسين قدرتكم على استكمال مختلف التزاماتكم الضريبية.					

## قائمة الملاحق

					استحداث مصالح مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال ساهمت في تحسين العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة.	8
					التكفل بمختلف طلباتكم المقدمة للإدارة الضريبية والاجابة عنها تحسن بعد استحداث مصالح مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال.	9
					استحداث مصالح مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال ساهم في تقليص اجال استكمال التزاماتكم الضريبية.	10

### المحور الثاني: الامتثال الضريبي

#### عبارات المحور:

الرقم	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	قتم بتسجيل مؤسستكم لدى إدارة الضرائب من خلال التصريح بالوجود في الآجال القانونية.					
2	تقومون بتبليغ الإدارة الضرائب في الآجال المحددة قانونا في حالة التوقف عن النشاط الدائم أو المؤقت.					
3	تقومون بالتصريح لدى إدارة الضرائب عند توسيع النشاط من خلال فتح نشاط فرعي.					
4	ملتزمون بإيداع مختلف التصريحات الضريبية في الآجال القانونية.					
5	تلتزمون بالتسديد الكلي لضرائب الواجبة الدفع في الآجال القانونية طوعا ودون تدخل الإدارة.					
6	تلتزمون بالتطبيق الدقيق للقوانين والتنظيمات الضريبية عند تحديد الاوعية الضريبية.					

## قائمة الملاحق

					7	تقومون بالتسجيل المحاسبي لكل المعاملات التجارية مع الاحتفاظ بالوثائق الثبوتية.
					8	تقومون بالإجابة على كل إخطارات الإدارة الضريبية المتعلقة بطلب المعلومات والتوضيحات في الآجال المحددة قانوناً.
					9	تقومون بملاء تصريحاتكم الضريبية بكل دقة وعناية.
					10	لا تقومون بتأخير تسديد الضرائب حتى وإذا كانت الاستفادة من التأخير تفوق العقوبات المفروضة على التأخير.

المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات واستغلالها من أجل الامتثال الضريبي  
عبارات المحور:

الرقم	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	نظام التصريح والدفع عن بعد يساعدكم ويرافقكم عند عملية التصريح ويقلل من احتمال ارتكاب الأخطاء					
2	نظام التصريح والدفع عن بعد سهل الاستعمال ولا يتطلب منكم تكاليف إضافية عند استغلاله					
3	نظام التصريح والدفع عن بعد ساهم في تحقيق فعالية التسيير الجبائي لمؤسستكم					
4	نظام التصريح والدفع عن بعد أدى إلى تقليص تكاليف الامتثال الضريبي من حيث الوقت الجهد والمال					

## قائمة الملاحق

					5	التصريح والدفع عن بعد ساهم في تقليص البيروقراطية والاحتكاك بين الإدارة والمكلفين بالضريبة مما أدى إلى تراجع مخاطر الوقوع في الابتزاز والرشوة
					6	مواقع إنترنت المديرية العامة للضرائب توفر فضاء تفاعلي يسمح لكم بالتواصل مع المصالح الضريبية ويجنبكم عناء التنقل الجسدي
					7	خففت الإدارة الضريبية الالكترونية من عبء الالتزامات الضريبية المفروضة عليكم
					8	مواقع إنترنت المديرية العامة للضرائب ساهمت في تسهيل الوفاء بالتزاماتكم الضريبية
					9	تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى المديرية العامة للضرائب ساهم في تحسين العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة
					10	تساهم الإدارة الضريبية الالكترونية في تكريس العدالة في الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين بالضريبة

### قائمة المحكمين للاستبيان:

الإمضاء	الصفة	اللقب والاسم
	أستاذ تعليم عالي	سالمي الدينوري
	أستاذ محاضر - أ -	الحاج أحمد فوزي
	محافظ حسابات	عمار بشير

CORRELATIONS  
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 المحور\_الأول  
/PRINT=TWOTAIL SIG  
/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Corrélations

		المحور الأول
إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تعزيز ضمانات المكلفين بالضريبة في علاقاتهم بالإدارة.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,494 ,000 60
إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تطبيق مبادئ الحوكمة في الإدارة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,669 ,000 60
تقسيم المصالح الضريبية حسب حجم المكلفين بالضريبة ساهم في تحقيق فعالية أكثر في الإدارة عند خدمة كل فئة من المكلفين بالضريبة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,558 ,000 60
التنظيم الجديد للإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تعزيز الدور الرقابي للإدارة.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,549 ,000 60
العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة تحسنت مع التنظيم الجديد للإدارة الضريبية في الجزائر.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,715 ,000 60
استحداث مديرية كبريات المؤسسات حسن من مستوى التكفل بمختلف طلباتكم المقدمة للإدارة الضريبية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,651 ,000 60
استحداث مديرية كبريات المؤسسات ساهم في تحسين قدرتكم على استكمال مختلف التزاماتكم الضريبية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,521 ,000 60
استحداث مصالح مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال ساهمت في تحسين العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,751 ,000 60
التكفل بمختلف طلباتكم المقدمة للإدارة الضريبية والاجابة عنها تحسن بعد استحداث مصالح مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,596 ,000 60
استحداث مصالح مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال ساهم في تقليص اجل استكمال التزاماتكم الضريبية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,492 ,000 60
المحور الأول	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1  60

## قائمة الملاحق

CORRELATIONS  
 10 C9 C8 C7 C6 C5 C4 C3 C2 C1 C الثالث\_ المحور\_ VARIABLES=  
 /PRINT=TWOTAIL SIG  
 /MISSING=PAIRWISE.  
**Corrélations**

### Corrélations

		المحور الثالث
المحور الثالث	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 60
نظام التصريح والدفع عن بعد يساعدكم ويرافقكم عند عملية التصريح ويقلل من احتمال ارتكاب الأخطاء	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,224 60,0 60
نظام التصريح والدفع عن بعد سهل الاستعمال ولا يتطلب منكم تكاليف إضافية عند استغلاله	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,220 10,0 60
نظام التصريح والدفع عن بعد ساهم في تحقيق فعالية التسيير الجبائي لمؤسساتكم	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,330 00,0 60
نظام التصريح والدفع عن بعد أدى إلى تقليص تكاليف الامتثال الضريبي من حيث الوقت الجهد والمال	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,615 ,000 60
التصريح والدفع عن بعد ساهم في تقليص البيروقراطية والاحتكاك بين الإدارة والمكلفين بالضريبة مما أدى إلى تراجع مخاطر الوقوع في الإبتزاز	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,611 ,000 60
مواقع إنترنت المديرية العامة للضرائب توفر فضاء تفاعلي يسمح لكم بالتواصل مع المصالح الضريبية ويجنبكم عناء التنقل الجسدي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,611 ,000 60
خففت الإدارة الضريبية الالكترونية من عبء الالتزامات الضريبية المفروضة عليكم	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,776 ,000 60
مواقع إنترنت المديرية العامة للضرائب ساهمت في تسهيل الوفاء بالتزاماتكم الضريبية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,776 ,000 60
تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى المديرية العامة للضرائب ساهم في تحسين العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,776 ,000 60
تساهم الإدارة الضريبية الالكترونية في تكريس العدالة في الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين بالضريبة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,410 ,001 60

## قائمة الملاحق

CORRELATIONS  
/VARIABLES=B  
/PRINT=TWOTAIL SIG  
/MISSING=PAIRWISE.  
**Corrélations**

### Corrélations

		المحور الثاني
قمتم بتسجيل مؤسستكم لدى إدارة الضرائب من خلال التصريح بالوجود في الأجل القانونية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,693 ,000 60
تقومون بتبليغ الإدارة الضرائب في الأجل المحددة قانونا في حالة التوقف عن النشاط الدائم أو المؤقت.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,474 ,000 60
تقومون بالتصريح لدى إدارة الضرائب عند توسيع النشاط من خلال فتح نشاط فرعي.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,773 ,000 60
ملتزمون بإيداع مختلف التصريحات الضريبية في الأجل القانونية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,358 ,005 60
تلتزمون بالتسديد الكلي لضرائب الواجبة الدفع في الأجل القانونية طوعا ودون تدخل الإدارة.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,507 ,000 60
تلتزمون بالتطبيق الدقيق للقوانين والتنظيمات الضريبية عند تحديد الاعوية الضريبية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,544 ,000 60
تقومون بالتسجيل المحاسبي لكل المعاملات التجارية مع الاحتفاظ بالوثائق الثبوتية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,436 ,000 60
تقومون بالإجابة على كل إخطارات الإدارة الضريبية المتعلقة بطلب المعلومات والتوضيحات في الأجل المحددة قانونا.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,662 ,000 60
تقومون بملاء تصريحاتكم الضريبية بكل دقة وعناية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,814 ,000 60
لا تقومون بتأخير تسديد الضرائب حتى وإذا كانت الاستفادة من التأخير تفوق العقوبات المفروضة على التأخير.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,747 ,000 60
المحور الثاني	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1  60

## قائمة الملاحق

T-TEST  
 0 /TESTVAL=  
 /MISSING=ANALYSIS  
 /VARIABLES= المحور\_الأول والثاني  
 ).95 /CRITERIA=CI(.

### Test T المحور الأول

#### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المحور الأول	60	4,3500	,44436	,05737

#### Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المحور الأول	75,828	59	,000	4,35000	4,2352	4,4648

### Test T المحور الثاني

#### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المحور الثاني	60	4,3533	,54102	,06985

#### Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur

## قائمة الملاحق

المحور الثاني	62,328	59	,000	4,35333	4,2136	4,4931
---------------	--------	----	------	---------	--------	--------

RELIABILITY  
 /VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 B10  
 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9 C10  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

**Fiabilité**  
**Echelle : ALL VARIABLES**

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	60	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables  
 de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,857	30

RELIABILITY  
 /VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

**Fiabilité**  
**Echelle : ALL VARIABLES**

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	60	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables  
 de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,857	30

,740	10
------	----

RELIABILITY  
/VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9 C10  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

**Fiabilité**  
**Echelle : ALL VARIABLES**

**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	60	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,628	10

RELIABILITY  
/VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 B10  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

**Fiabilité**  
**Echelle : ALL VARIABLES**

**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	60	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,812	10

## قائمة الملاحق

FREQUENCIES VARIABLES=المحور\_الأول  
/STATISTICS=STDDEV MEAN /المحور\_الثاني  
/ORDER=ANALYSIS. المحور\_الثالث

### Fréquences

#### Statistiques

		المحور الأول	المحور الثاني	المحور الثالث
N	Valide	60	60	60
	Manquant	0	0	0
	Moyenne	4,3500	4,3533	4,3117
	Ecart type	,44436	,54102	,34351

FREQUENCIES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10  
/STATISTICS=STDDEV MEAN  
/ORDER=ANALYSIS.

### Fréquences

#### Statistiques

		إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تعزيز ضمانات المكلفين بالضريبية في علاقاتهم بالإدارة.	إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تطبيق مبادئ الحوكمة في الإدارة	تقسيم المصالح الضريبية حسب حجم المكلفين بالضريبية ساهم في تحقيق فعالية أكثر في الإدارة عند خدمة كل فئة من المكلفين بالضريبية	التنظيم الجديد للإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تعزيز النور الرقابي للإدارة.
N	Valide	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	4,43	4,48	4,18	3,90
	Ecart type	,927	,624	1,049	1,245

#### Statistiques

	العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبية تحسنت مع التنظيم الجديد للإدارة الضريبية في الجزائر.	استحداث مديرية كبريات المؤسسات حسن من مستوى التكفل بمختلف طلباتكم المقدمة للإدارة الضريبية.	استحداث مديرية كبريات المؤسسات ساهم في تحسين قدرتكم على استكمال مختلف التزاماتكم الضريبية.	استحداث مصالح مكلفة بالعلاقات العمومية والإتصال ساهمت في تحسين العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبية.
N	Valide	60	60	60
	Manquant	0	0	0
	Moyenne	4,43	4,48	4,18
	Ecart type	,927	,624	1,049

## قائمة الملاحق

N	Valide	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	4,35	4,40	4,60	4,37
	Ecart type	,606	,527	,527	,823

### Statistiques

		التكفل بمختلف طلباتكم المقدمة للإدارة الضريبية والاجابة عنها تحسن بعد استحداث مصالغ مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال.	استحداث مصالغ مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال ساهم في تقليص اجال استكمال التزاماتكم الضريبية.
N	Valide	60	60
	Manquant	0	0
	Moyenne	4,33	4,45
	Ecart type	,877	,565

### Table de fréquences

إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تعزيز ضمانات المكلفين بالضريبة في علاقاتهم بالإدارة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	1	1,7	1,7	5,0
	محايد	3	5,0	5,0	10,0
	موافق	17	28,3	28,3	38,3
	موافق بشدة	37	61,7	61,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

إعادة هيكلة الإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تطبيق مبادئ الحوكمة في الإدارة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1,7	1,7	1,7
	محايد	1	1,7	1,7	3,3
	موافق	26	43,3	43,3	46,7
	موافق بشدة	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تقسيم المصالح الضريبية حسب حجم المكلفين بالضريبة ساهم في تحقيق فعالية أكثر في الإدارة عند خدمة كل فئة من المكلفين

بالضريبة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	6,7	6,7	6,7
	غير موافق	1	1,7	1,7	8,3

## قائمة الملاحق

محاييد	1	1,7	1,7	10,0
موافق	28	46,7	46,7	56,7
موافق بشدة	26	43,3	43,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

التنظيم الجديد للإدارة الضريبية في الجزائر ساهم في تعزيز الدور الرقابي للإدارة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	5	8,3	8,3	8,3
غير موافق	5	8,3	8,3	16,7
محاييد	4	6,7	6,7	23,3
موافق	23	38,3	38,3	61,7
موافق بشدة	23	38,3	38,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة تحسنت مع التنظيم الجديد للإدارة الضريبية في الجزائر.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	1	1,7	1,7	1,7
محاييد	1	1,7	1,7	3,3
موافق	34	56,7	56,7	60,0
موافق بشدة	24	40,0	40,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

استحداث مديرية كبريات المؤسسات حسن من مستوى التكفل بمختلف طلباتكم المقدمة للإدارة الضريبية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محاييد	1	1,7	1,7	1,7
موافق	34	56,7	56,7	58,3
موافق بشدة	25	41,7	41,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

استحداث مديرية كبريات المؤسسات ساهم في تحسين قدرتكم على استكمال مختلف التزاماتكم الضريبية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محاييد	1	1,7	1,7	1,7
موافق	22	36,7	36,7	38,3
موافق بشدة	37	61,7	61,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

استحداث مصالغ مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال ساهمت في تحسين العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	6,7	6,7	6,7
	محايد	1	1,7	1,7	8,3
	موافق	24	40,0	40,0	48,3
	موافق بشدة	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

التكفل بمختلف طلباتكم المقدمة للإدارة الضريبية والاجابة عنها تحسن بعد استحداث مصالغ مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,7	1,7	1,7
	غير موافق	3	5,0	5,0	6,7
	محايد	1	1,7	1,7	8,3
	موافق	25	41,7	41,7	50,0
	موافق بشدة	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

استحداث مصالغ مكلفة بالعلاقات العمومية والاتصال ساهم في تقليص اجل استكمال التزاماتكم الضريبية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	3,3	3,3	3,3
	موافق	29	48,3	48,3	51,7
	موافق بشدة	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9 C10  
/STATISTICS=STDDEV MEAN  
/ORDER=ANALYSIS.

## Fréquences

### Statistiques

		نظام التصريح والدفع عن بعد يساعدكم ويرافقكم عند عملية التصريح ويقلل من احتمال ارتكاب الأخطاء	نظام التصريح والدفع عن بعد سهل الاستعمال ولا يتطلب منكم تكاليف إضافية عند استغلاله	نظام التصريح والدفع عن بعد ساهم في تحقيق فعالية التسيير الجبائي لمؤسستكم	نظام التصريح والدفع عن بعد أدى إلى تقليص تكاليف الامتثال الضريبي من حيث الوقت والجهد والمال
N	Valide	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	4,27	4,12	4,22	4,28
	Ecart type	,841	1,059	,846	,666

### Statistiques

		التصريح والدفع عن بعد ساهم في تقليص البيروقراطية والاحتكاك بين الإدارة والمكلفين بالضريبة مما أدى إلى تراجع مخاطر الوقوع في الابتزاز	مواقع إنترنت المديرية العامة للضرائب توفر فضاء تفاعلي يسمح لكم بالتواصل مع المصالح الضريبية ويجنبكم عناء التنقل الجسدي	خففت الإدارة الضريبية الإلكترونية من عبء الالتزامات الضريبية المفروضة عليكم	مواقع إنترنت المديرية العامة للضرائب ساهمت في تسهيل الوفاء بالتزاماتكم الضريبية
N	Valide	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	4,52	4,52	4,30	4,30
	Ecart type	,537	40,5	,591	5,59

### Statistiques

		تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المديرية العامة للضرائب ساهم في تحسين العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة	تساهم الإدارة الضريبية الإلكترونية في تكريس العدالة في الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين بالضريبة
N	Valide	60	60
	Manquant	0	0
	Moyenne	4,30	4,30

## قائمة الملاحق

Ecart type 914, ,720

### Table de fréquences

نظام التصريح والدفع عن بعد يساعدكم ويرافقكم عند عملية التصريح ويقلل من احتمال ارتكاب الأخطاء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	6,7	6,7	6,7
	محايد	3	5,0	5,0	11,7
	موافق	26	43,3	43,3	55,0
	موافق بشدة	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

نظام التصريح والدفع عن بعد سهل الاستعمال ولا يتطلب منكم تكاليف إضافية عند استغلاله

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	8	13,3	13,3	13,3
	محايد	6	10,0	10,0	23,3
	موافق	17	28,3	28,3	51,7
	موافق بشدة	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

نظام التصريح والدفع عن بعد ساهم في تحقيق فعالية التسيير الجبائي لمؤسساتكم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	8,3	8,3	8,3
	محايد	1	1,7	1,7	10,0
	موافق	30	50,0	50,0	60,0
	موافق بشدة	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

نظام التصريح والدفع عن بعد أدى إلى تقليص تكاليف الامتثال الضريبي من حيث الوقت الجهد والمال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1,7	1,7	1,7
	محايد	4	6,7	6,7	8,3
	موافق	32	53,3	53,3	61,7
	موافق بشدة	23	38,3	38,3	100,0

## قائمة الملاحق

Total	60	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

التصريح والدفع عن بعد ساهم في تقليص البيروقراطية والاحتكاك بين الإدارة والمكلفين بالضريبة مما أدى إلى تراجع

مخاطر الوقوع في الإبتزاز

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	1,7	1,7	1,7
	موافق	27	45,0	45,0	46,7
	موافق بشدة	32	53,3	53,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

مواقع إنترنت المديرية العامة للضرائب توفر فضاء تفاعلي يسمح لكم بالتواصل مع المصالح الضريبية ويجنبكم عناء التنقل

الجسدي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	1,7	1,7	1,7
	موافق	27	45,0	45,0	46,7
	موافق بشدة	32	53,3	53,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

خففت الإدارة الضريبية الالكترونية من عبء الالتزامات الضريبية المفروضة عليكم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1,7	1,7	1,7
	محايد	1	1,7	1,7	3,3
	موافق	37	61,7	61,7	65,0
	موافق بشدة	21	35,0	35,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

مواقع إنترنت المديرية العامة للضرائب ساهمت في تسهيل الوفاء بالتزاماتكم الضريبية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1,7	1,7	1,7
	محايد	1	1,7	1,7	3,3
	موافق	37	61,7	61,7	65,0
	موافق بشدة	21	35,0	35,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

## قائمة الملاحق

تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى المديرية العامة للضرائب ساهم في تحسين العلاقة بين الإدارة والمكلفين بالضريبة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	1	1,7	1,7	1,7
محاييد	1	1,7	1,7	3,3
موافق	37	61,7	61,7	65,0
موافق بشدة	21	35,0	35,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

تساهم الإدارة الضريبية الالكترونية في تكريس العدالة في الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين بالضريبة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	2	3,3	3,3	3,3
محاييد	3	5,0	5,0	8,3
موافق	30	50,0	50,0	58,3
موافق بشدة	25	41,7	41,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 B10  
/STATISTICS=STDDEV MEAN  
/ORDER=ANALYSIS.

### Fréquences

#### Statistiques

	قمتم بتسجيل مؤسستكم لدى إدارة الضرائب من خلال التصريح بالوجود في الأجل القانونية.	تقومون بتبليغ الإدارة الضرائب في الأجل المحددة قانونا في حالة التوقف عن النشاط الدائم أو المؤقت.	تقومون بالتصريح لدى إدارة الضرائب عند توسيع النشاط من خلال فتح نشاط فرعي.	ملتزمون بإيداع مختلف التصريحات الضريبية في الأجل القانونية.
N Valide	60	60	60	60
Manquant	0	0	0	0
Moyenne	4,57	4,43	4,40	4,18
Ecart type	,533	,767	1,224	,596

#### Statistiques

## قائمة الملاحق

		تلتزمون بالتطبيق الدقيق للقوانين والتنظيمات الضريبية عند تحديد الأوعية الضريبية.	تلتزمون بالتسديد الكلي لضرائب الواجبة الدفع في الأجل القانونية طوعا ودون تدخل الإدارة.	تقومون بالإجابة على كل إخطارات الإدارة الضريبية المتعلقة بطلب المعلومات والتوضيحات في الأجل المحددة قانونا.	تقومون بالتسجيل المحاسبي لكل المعاملات التجارية مع الاحتفاظ بالوثائق الثبوتية.
N	Valide	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	4,52	4,25	4,55	4,40
	Ecart type	,596	,968	,699	,924

### Statistiques

		تقومون بتأخير تسديد الضرائب حتى وإذا كانت الاستفادة من التأخير تفوق العقوبات المفروضة على التأخير.	تقومون بملاء تصريحاتكم الضريبية بكل دقة وعناية.	لا تقومون بتأخير تسديد الضرائب حتى وإذا كانت الاستفادة من التأخير تفوق العقوبات المفروضة على التأخير.
N	Valide	60	60	60
	Manquant	0	0	0
	Moyenne	4,23	4,00	4,00
	Ecart type	1,095	1,179	1,179

### Table de fréquences

قمت بتسجيل مؤسستكم لدى إدارة الضرائب من خلال التصريح بالوجود في الأجل القانونية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	1,7	1,7	1,7
	موافق	24	40,0	40,0	41,7
	موافق بشدة	35	58,3	58,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تقومون بتبليغ الإدارة الضرائب في الأجل المحددة قانونا في حالة التوقف عن النشاط الدائم أو المؤقت.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	5,0	5,0	5,0
	محايد	1	1,7	1,7	6,7
	موافق	23	38,3	38,3	45,0
	موافق بشدة	33	55,0	55,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تقومون بالتصريح لدى إدارة الضرائب عند توسيع النشاط من خلال فتح نشاط فرعي.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	6	10,0	10,0	10,0
	محايد	1	1,7	1,7	11,7
	موافق	10	16,7	16,7	28,3
	موافق بشدة	43	71,7	71,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

ملتزمون بإيداع مختلف التصريحات الضريبية في الأجال القانونية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1,7	1,7	1,7
	محايد	3	5,0	5,0	6,7
	موافق	40	66,7	66,7	73,3
	موافق بشدة	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تلتزمون بالتسديد الكلي لضرائب الواجبة الدفع في الأجال القانونية طوعا ودون تدخل الإدارة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1,7	1,7	1,7
	موافق	26	43,3	43,3	45,0
	موافق بشدة	33	55,0	55,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تلتزمون بالتطبيق الدقيق للقوانين والتنظيمات الضريبية عند تحديد الاوعية الضريبية.

## قائمة الملاحق

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,7	1,7	1,7
	غير موافق	5	8,3	8,3	10,0
	محايد	1	1,7	1,7	11,7
	موافق	24	40,0	40,0	51,7
	موافق بشدة	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تقومون بالتسجيل المحاسبي لكل المعاملات التجارية مع الاحتفاظ بالوثائق الثبوتية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	3,3	3,3	3,3
	محايد	1	1,7	1,7	5,0
	موافق	19	31,7	31,7	36,7
	موافق بشدة	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تقومون بالإجابة على كل إخطارات الإدارة الضريبية المتعلقة بطلب المعلومات والتوضيحات في الآجال المحددة قانوناً.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	8,3	8,3	8,3
	محايد	3	5,0	5,0	13,3
	موافق	15	25,0	25,0	38,3
	موافق بشدة	37	61,7	61,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تقومون بملء تصريحاتكم الضريبية بكل دقة وعناية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	8,3	8,3	8,3
	موافق	26	43,3	43,3	51,7
	موافق بشدة	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

لا تقومون بتأخير تسديد الضرائب حتى وإذا كانت الاستفادة من التأخير تفوق العقوبات المفروضة على التأخير.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	6,7	6,7	6,7
	غير موافق	4	6,7	6,7	13,3

## قائمة الملاحق

محايد	5	8,3	8,3	21,7
موافق	22	36,7	36,7	58,3
موافق بشدة	25	41,7	41,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

CODEBOOK الجنس [n] العمر [o] المستوى التعليمي [o] سنوات الخبرة العلمية [o]  
 /VARINFO POSITION LABEL TYPE FORMAT MEASURE ROLE VALUE LABELS  
 MISSING ATTRIBUTES  
 /OPTIONS VARORDER=VARLIST SORT=ASCENDING MAXCATS=200  
 /STATISTICS COUNT PERCENT MEAN STDDEV QUARTILES.

### Livre de codes

#### الجنس

		Valeur	Effectif	Pourcentage
Attributs standard	Position	1		
	Libellé	الجنس		
Valeurs valides	1	أنثى	37	61,7%
	2	ذكر	23	38,3%

#### العمر

		Valeur	Effectif	Pourcentage
Attributs standard	Position	2		
	Libellé	العمر		
Valeurs valides	1	من 25 الى 35 سنة	15	25,0%
	2	من 36 الى 45 سنة	20	33,3%
	3	من 46 الى 55 سنة	16	26,7%
	4	أكبر من 55 سنة	9	15,0%

#### المستوى التعليمي

		Valeur	Effectif	Pourcentage
Attributs standard	Position	3		
	Libellé	المستوى التعليمي		
Valeurs valides	1	شهادة مهنية	12	20,0%
	2	ليسانس	24	40,0%
	3	ماجستير	22	36,7%
	4	دكتوراه	2	3,3%

#### سنوات الخبرة العلمية

		Valeur	Effectif	Pourcentage

## قائمة الملاحق

Attributs standard	Position	4		
	Libellé	سنوات الخبرة العلمية		
Valeurs valides	1	أقل من 05 سنوات	15	25,0%
	2	من 06 الى 10 سنوات	23	38,3%
	3	أكثر من 10 سنوات	22	36,7%