

دور جودة الخدمة الإلكترونية فى دعم الأداء المؤسسي المستدام

"دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية"

أ.د/ احمد احمد عبد الله اللحلج*
أ.م.د.علاء فرج رضوان**
فاطمة عزت على حسن***

(*) أ.د/ احمد احمد عبد الله اللحلج : استاذ ادارة الاعمال المتفرغ بكلية التجارة جامعة المنوفية .

Email : ahmedlh2@yahoo.com

(*) أ.م.د.علاء فرج رضوان: استاذ ادارة الاعمال المساعد بكلية التجارة جامعة المنوفية

Email alaaradwan2014@yahoo.com:

(*) فاطمة عزت على حسن: باحث ماجستير بكلية التجارة جامعة المنوفية .

Email : ezzatfatma04@gmail.com

ملخص البحث:

استهدفت الدراسة الحالية تحليل دور جودة الخدمة الإلكترونية في دعم تحسين الأداء المستدام لمصلحة الضرائب المصرية، وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها: وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية، وبين الأداء المستدام، وعدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو كلاً من (جودة الخدمة الإلكترونية، الأداء المستدام) باختلاف خصائصهم الديموجرافية، وفي ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات يمكن أن تساهم في تحسين الأداء المستدام لمصلحة الضرائب المصرية، ومن ثم العمل على تحسين جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية من خلال ذكر خطة عمل تنفيذية وآليات تنفيذها والمسؤولين عن التنفيذ، إلا أن نطاق هذه الدراسة وما تم التوصل إليه من نتائج تشير إلى مجالات بحوث مستقبلية يمكن القيام بها.

Abstract:

The current study analyzed the role of electronic service quality in supporting the improvement of sustainable performance for the Egyptian Tax Authority, The study concluded with several results, including: there is a direct significance correlation between the dimensions of E-service quality and and sustainable performance, and there are no statistically differences between employees opinions of the Egyptian Tax Authority towards each of (E-service quality, sustainable performance) with their different demographic characteristics. In light of the results of the study, a set of recommendations were reached that could contribute to improving the sustainable performance of the Egyptian Tax Authority, and work to improve the quality of electronic tax services by mentioning an executive action plan, mechanisms for its implementation and those responsible for implementation. However, the scope of this study and what was reached. Finally, the results indicate areas of future research that can carry out.

١- مقدمة:

بذلت الحكومة جهوداً مثمرة في بناء نظام رقمي متكامل لرفع كفاءة الادارة الضريبية، مما يساهم في إتاحة الخدمات للممولين دون الحاجة للذهاب للمأموريات الضريبية وتعتبر الضرائب هي أحد أهم مصادر الإيرادات العامة التي تعتمد عليها الدول بصفة أساسية لمواجهة النفقات العامة، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في المجال الضريبي جعل الإلتزام الضريبي أكثر سهولة، وهذا يعكس على الإدارات الضريبية والممولين (Liu et al, 2010).

بالإضافة إلى أن مقاييس الأداء التقليدية الحالية للإدارة الضريبية لا تساعد علي تقديم نظرة مستقبلية للأداء ، وبالتالي لا تساعد علي بيان مدي نجاح الإدارة الضريبية في تنفيذ إستراتيجيتها من عدمه لتركيزها فقط علي تحقيق أهداف تكتيكية قصيرة الأجل وجوانب إدارية مع السعي نحو تحقيق الأهداف المالية مثل تحقيق الحصيلة الضريبية المستهدفة من واقع الموازنة العامة للدولة و تجاهل غير المالية مثل إعادة توزيع الدخل في صالح غير القادرين أو سد الفجوة في التوقعات ما بين الإدارة الضريبية والممولين أو العمل علي زيادة الإلتزام الطوعي للممولين والعمل علي رفع كفاءة العاملين بمصلحة الضرائب المصرية وكيفية احتواء الفجوة الناتجة عن هذا الأداء.

٢- الخلفية النظرية:

تتطرق الدراسة الحالية لمفاهيم رئيسة وهي جودة الخدمة الإلكترونية، والأداء المؤسسي المستدام وسوف تقوم الباحثة بتناول كل مفهوم من المفاهيم على حده كما يأتي:

٢ / ١/ جودة الخدمة الإلكترونية :-

قدم (الحلي، ٢٠١٧) تعريف لجودة الخدمة الإلكترونية على أنها "قياس لمستوى جودة الخدمة المقدمة ومدى توافقها مع توقعات العميل" ، بينما عرفها (شطار، ٢٠١٣) بأنها مدي سهولة وبساطة استخدام النظام الالكتروني بالنسبة للعميل ، وفي تعريف آخر نجد أن (Caruana et al, 2000) عرفها بأنها مدى تحقيق الخدمة المقدمة لتوقعات العملاء المنشوده، بينما قدم (Hamadi, 2011) تعريف لجودة الخدمة الالكترونية بأنها سهولة تنفيذ الخدمة عبر الانترنت مع توفير الوقت، وقدم (رقاد، ٢٠١٥) تعريف لجودة الخدمة الإلكترونية بأنها درجة تسهيل الانترنت لعمليات التخزين، الشراء وتقديم الخدمة بالشكل الذي يلبي حاجات وتوقعات العملاء ورضاهم، وعرفها (Baharati&Berg, 2005) بأنها مدى تلبية الخدمة المقدمة عن طريق الإنترنت لتوقعات العملاء، في حين قدم (Parasuraman, et al, 2005) تعريف لها بأنها مدى تسهيل المواقع الإلكترونية للتسوق

وفى نفس السياق قدم (عبدالله، ٢٠١٥) دراسة استهدفت التعرف على أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على جودة الخدمات المصرفية، وطبقت الدراسة على مصرف السلام بالسودان، وتوصلت لعدة نتائج منها أن عنصر الجودة عنصر ضرورى وهام جدا ويجب إدراجه ضمن أبعاد بطاقة الأداء المتوازن، وأهمية إدماج بعدى العملاء والنمو والتطوير ضمن أبعاد جودة الخدمة.

وفى ضوء توضيح أهمية جودة المواقع الإلكترونية قدم (جزار، ٢٠١٥) دراسة هدفت الي تحديد العوامل المؤثرة علي جودة الخدمة الضريبية الإلكترونية، وتقييم مستوى جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية التي يتم تقديمها من خلال المواقع الإلكترونية للإدارات الضريبية، وطبقت الدراسة على مجتمع الممولين ضريبياً، وتوصلت الدراسة الي إطار مقترح لقياس جودة المواقع الإلكترونية للإدارات الضريبية، وخلصت الدراسة الي أن المواقع الإلكترونية الأكثر تطبيقاً لمفهوم ثقافة خدمة العملاء هو موقع ضريبة الدخل والقيمة المضافة بالأردن .

واستهدفت دراسة كلاً من (Mustapha & obid, 2015) تحديد العوامل المؤثرة علي جودة خدمات النظام الضريبي علي الإنترنت، وتم تطبيق الدراسة على الممولين ضريبياً في نيجيريا، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم خمسة محاور لقياس جودة الخدمة على الترتيب هي: (منافع استخدام النظام الضريبي علي الإنترنت - إمكانية الاعتماد علي النظام - خصائص المعلومات - سهولة الاستخدام المدركة - درجة استجابة النظام).

وعلى نفس النهج بحثت دراسة كلاً من (Chen et al, 2015) العوامل المؤثرة في تقديم الإقرارات الضريبية علي الإنترنت، وطبقت الدراسة على عينة من الممولين فى الفلبين، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم العوامل المستخدمة فى قياس جودة الخدمة هي (الخبرة السابقة - جودة الخدمة - الثقة في التكنولوجيا - المنفعة المدركة - الثقة في المواقع الإلكترونية - رضا المستخدم - جودة المعلومات - صافي المنافع المدركة).

وفى نفس الإطار نجد أن دراسة (Liang, lu, 2013) هدفت إلى تحديد العوامل المؤثرة في جودة الخدمة الإلكترونية، وتم أخذ عينة من العاملين داخل النظام الضريبي، وتوصلت الدراسة إلي أن هناك (٨) محاور لقياس جودة الخدمة الضريبية الإلكترونية هي (الكفاءة الذاتية- الميزة النسبية - التوافق مع المستخدم- درجة تعقيد النظام - المؤثرات الاجتماعية - النتائج المتوقعة - إمكانية الاعتماد علي النظام - النية لإستخدام النظام).

وكان محور اهتمام دراسة (Hussein et al,2011) معرفة العوامل المؤثرة علي تقديم الإقرارات الضريبية علي الإنترنت ، وتم إجراء الدراسة بماليزيا علي عينة من الممولين ، وقامت الدراسة بدراسة ١٣ محور لقياس جودة الخدمة الضريبية الإلكترونية وهذه المحاور هي (مؤثرات اجتماعية - كفاءة ذاتية داخلية - جودة الخدمة - كفاءة ذاتية خارجية -توافق مع احتياجات المستخدم - نظرة المجتمع للممول - الثقة في الانترنت - الثقة في الحكومة - المنفعة المدركة - سهولة الاستخدام المدركة - النية لاستخدام النظام)، والتي توصلت لعدة نتائج منها توضيح أهم العوامل المؤثرة علي تقديم الإقرارات الضريبية علي الإنترنت ومن أهمها التوافق مع إحتياجات المستخدم ،وجودة الخدمة.

وتناولت دراسة (Schaupp et al ,2011) تحديدالعوامل المؤثرة علي تقديم الإقرارات الضريبية الكترونياً ،وتم تطبيق الدراسة في الولايات المتحدة وتم اختيار عينة من الممولين لإجراء الدراسة ، واعتمدت الدراسة علي ٩ محاور وهي (المنفعة المتوقعة- السهولة المتوقعة - مؤثرات اجتماعية - موارد متاحة - ثقة في الانترنت -ثقة في نظام تقديم الإقرارات الكترونياً- القدرة علي الاستخدام - النية لاستخدام النظام -المخاطر المدركة)، والتي كان من أهم نتائجها توضيح العوامل المؤثرة علي تقديم الإقرارات الضريبية الكترونياً وهي المنفعة المتوقعة والسهولة في الإستخدام .

كما استهدفت دراسة (Lu et al .2010) معرفة العوامل المؤثرة علي قبول استخدام نظام تقديم الاقرارات الضريبية علي الانترنت ، وتم اجراء الدراسة في تايوان وركزت الدراسة علي (١٠) محاور لقياس جودة الخدمة الكترونياً وهي(سهولة الاستخدام المدركة - الرقابة السلوكية المدركة - المنفعة المدركة - الإتجاهات نحو استخدام النظام - العدالة الضريبية -تأثير الزملاء والاصدقاء - المؤثرات الاجتماعية -المؤثرات الاخلاقية - النية لاستخدام النظام - السلوك الفعلي لاستخدام النظام)،والتي كان من نتائجها أن أهم العوامل المؤثرة علي جودة الخدمة الإلكترونية هي المنفعة المدركة ،وسهولة الإستخدام،والعدالة الضريبية.

٢/٣ - الدراسات التي تناولت الأداء المؤسسي المستدام

تناولت هذه المجموعة من الدراسات الأداء المستدام بأبعاده المتنوعة،حيث قدم (هنيه ،٢٠١٦) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى استخدام مفهوم الرشاقة الإستراتيجية في تحقيق الأداء المستدام ، وتم التطبيق على عينة من الشركات الصناعية الغذائية المسجلة في قطاع الصناعات الغذائية

في قطاع غزة ، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج منها توضيح دورأبعاد الرشاقة الإستراتيجية في تحقيق الأداء المستدام داخل شركات الصناعات الغذائية في قطاع غزة .

وقام (بريس ، ٢٠١٤) بدراسة حول أثر المهارات و القدرات الديناميكية ومهارات التفكير الإستراتيجي على تحقيق الأداء المستدام، وتم التطبيق على عينة من الشركات العامة للاسمنت في كوريا الجنوبية ،وأوضحت الدراسة وجود ادراك مرتفع لمتغيرات الدراسة من قبل الشركة وهذا يحقق الأداء المستدام ، وكان من أهم نتائجها توضيح دورمهارات التفكير الإستراتيجي في تحقيق الأداء المستدام.

كما سعت دراسة (العطوى ، ٢٠١٤) إلى بلورة تصور واضح حول الكيفية التي يمكن أن تدير بها المنظمات التوترات المتناقضة في الظواهر التنظيمية من أجل ضمان الأداء المستدام ، وتكون مجتمع الدراسة من (٨) جامعات عراقية اشتملت على ١٠٣ كلية ، ٤٤٦ عميد ومعاون عميد ورؤساء أقسام ، وتوصلت الدراسة الى أن تحقيق الأداء المستدام يتم عن طريق إدارة قوى التناقض التي تتضمن إستراتيجيتين هما قبول التناقض وحل التناقض .

وقدم كلاً من (Fair field et al , 2011) دراسة للتعرف على تأثير نظم العمل عالية الأداء على الأداء المستدام ، وتم التطبيق على عينة من المديرين في استراليا ، وتوصلت الدراسة الى تحديد ثلاث من نظم العمل عالية الأداء عن طريق تحليل البيانات وسلطت الضوء على أهم العوامل التي تؤثر على المنظمات في تطبيق الأداء المؤسسي المستدام .

وفي دراسة أخرى قدمها (Ojha , 2008) هدفت الى بيان أثر الرشاقة التنظيمية على الأداء المالي ، وتكون مجتمع الدراسة من المنظمات الصناعية في الولايات المتحدة ، وعينة الدراسة من المدراء التنفيذيين في هذه المصانع ، وتوصلت الدراسة الى أن الرشاقة الاستراتيجية كانت عالية وذات تأثير طردى مع الكفاءة التشغيلية ولها تأثير على الأداء المالي للمنظمات الصناعية .

وركزت دراسة كلاً من (Enticott et al , 2008) على معرفة اثر الإستدامة على أداء المنظمات في القطاع العام ومقارنتها بنتائج الدراسات التي تناولت نفس المتغيرات والتي تم اجرائها على منظمات القطاع الخاص، فتكون مجتمع الدراسة من السلطات المحلية بإنجلترا، وتوصلت الدراسة إلى أن تحقيق أعلى مستويات الأداء التنظيمي يرتبط بالإستراتيجية التي تتبعها المنظمة ، وعليه فإن الإدارة المستدامة ترتبط بالأداء المستدام فقط وهي أول دراسة تناولت موضوع الأداء المستدام والإدارة المستدامة في المنظمات العامة .

واستهدفت دراسة قام بها (عبدالقادر، ٢٠١٣) تقييم جودة الخدمة الضريبية الإلكترونية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، واعتمدت على نفس محاور الدراسة السابقة، وطبقت الدراسة على عينة من الممولين في مصر، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها وجود تأثير واضح لجودة الخدمة الضريبية الإلكترونية على الأداء العام لمصلحة الضرائب .

وفي الإتجاه نفسه سعت دراسة كلاً من (saha et al 2012) إلى قياس أثر جودة الخدمة الإلكترونية الضريبية على أداء الإدارة الضريبية ، وطبقت الدراسة على عينة من العاملين في المجال الضريبي في السويد، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك بعدين (جودة الخدمة ، جودة النظام) من أبعاد جودة الخدمة الضريبية الإلكترونية يؤثران على عمل الادارة الضريبية مما ينعكس بدوره على تحقيق الأداء المستدام.

وعرض (الحريشة ، ٢٠١٨) دراسة استهدفت معرفة أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء كأحد جوانب الأداء المستدام ، وتكون مجتمع الدراسة من عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي في دمشق ، وكان من أبرز نتائجها أن جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية كان لها الأثر الأكبر في رضا العملاء مما يدعم تحقيق الأداء المستدام.

وفي دراسة أخرى قام بها (Awoke et al ,2015) لتقييم جودة الخدمة البنكية لعملاء حسابات التوفير ، وطبقت الدراسة على عينة من عملاء حساب التوفير في أثيوبيا ، وتوصلت الدراسة إلى أن بعدى (الضمان - الملموسية) كأحد أهم أبعاد جودة الخدمة تحقق رضا إيجابى لعملاء البنك مما ينعكس على رفع مستوى تحقيق الأداء المستدام .

التعليق على الدراسات السابقة :-

من خلال الدراسات السابقة يمكن استخلاص النتائج الآتية ، والتي تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:-

- ركزت الدراسات السابقة على عدة جوانب وهي كما يأتي :

* جودة الخدمة الإلكترونية لها دور بالغ الأهمية فهي تدفع المنظمة نحو تحقيق أهدافها الإقتصادية بشكل خاص ، وهدف الإستدامة بشكل عام وخاصة في ظل التطورات المتسارعة بما يضمن لها البقاء والإستمرار .

* كما ركزت الدراسات السابقة على عدة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية وهي (منافع إستخدام النظام الضريبي على الانترنت - خصائص المعلومات ، الكفاءة النسبية ، الميزة النسبية - التوافق

مع المستخدم- المؤثرات الاجتماعية - النتائج المتوقعة- النية لاستخدام النظام ،جودة النظام ، وجوده المعلومات)،والدراسة الحالية حددت خمسة أبعاد لجودة الخدمة هي(معلومات عن الموقع ،تصميم الموقع،تقسيم الموقع،محتوى الموقع،الخدمة المقدمة).

*كما ركزت الدراسات السابقة على عدة أبعاد للأداء المؤسسي المستدام وهي(الإقتصادي- الإقتصادي- البيئي- الأداء المالي - الأداء التنظيمي)،والدراسة الحالية حددت ثلاثة أبعاد لتحقيق الأداء المستدام وهي(بعد إجتماعي،إقتصادي،بيئي) في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠ .

-كذلك تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث مجال التطبيق حيث تقدم الدراسة الحالية خطة عمل تنفيذية لتحسين مستوى أداء مصلحة الضرائب المصرية .

٤- الدراسة الإستطلاعية:

١/٤ أسلوب الدراسة الاستطلاعية :-

قامت الباحثة بإجراء الدراسة الإستطلاعية عن طريق مقابلة عينة ميسرة عددها ٦٠ مفردة من العاملين داخل مصلحة الضرائب المصرية للمساعدة في الإجابة على قائمة الإستقصاء ، وتناولت المقابلات الموضوعات التالية :-

-مدي تبني مصلحة الضرائب المصرية لمدخل جودة الخدمة الضريبية الإلكترونية .

-مستوي تحقيق مصلحة الضرائب المصرية لأبعاد الأداء المستدام.

وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها من إجراء تلك المقابلات مايلي:

- بالنسبة للمحور الأول (جودة الخدمة الالكترونية)تبين الاتي :-

-إنخفاض مستوى جودة المعلومات التي يقدمها الموقع الالكتروني لمصلحة الضرائب المصرية .

-هناك قصور إلي حد ما في تصميم الموقع الالكتروني لمصلحة الضرائب المصرية .

-يتسم موقع مصلحة الضرائب المصرية بوجود عيوب في تقسيم الموقع فهو يحتاج لإعادة النظر.

-ضعف في محتوى الموقع بشكل عام نظراً للزيادة المستمر في شكاوي الممولين .

-انخفاض مستوى الخدمة الالكترونية المقدمة بشكل عام .

-انخفاض مستوى جودة وسائل الإتصال والتواصل مع الممولين فهي تحتاج لإعادة نظر.

-بالنسبة للمحور الثاني (الأداء المستدام) تبين الاتي :-

-انخفاض مستوى الإهتمام بمؤشرات ومعايير الأداء الاقتصادي .

-انخفاض مستوى الاهتمام بالجانب البيئي والعلاقات مع البيئية الخارجية لمصلحة الضرائب المصرية .

-انخفاض مستوى إدارة الجانب الاجتماعي ، وعدم وضوح بعض الأنشطة المجتمعية التي تقوم بها مصلحة الضرائب .

واشتملت الدراسة الإستطلاعية على إجراء عدد من المقابلات الشخصية، وكذلك على الدراسة المكتبية، كما يأتي:

- **بيانات أولية:** تم الحصول عليها من مفردات المجتمع محل الدراسة باستخدام قوائم الاستقصاء المخصصة لذلك كأحد أدوات جمع البيانات الأولية عن طريق المقابلة الشخصية مع العاملين داخل مصلحة الضرائب المصرية وتمت المقابلة معهم داخل نطاق الأموريات.

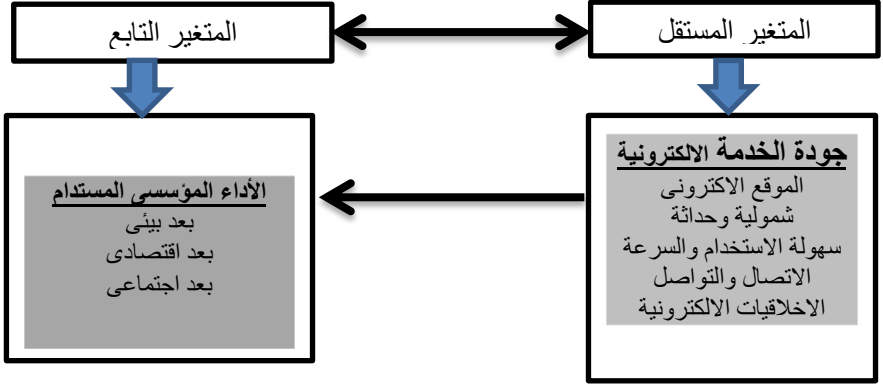
- **بيانات ثانوية:** وتتمثل في البيانات التي تم الحصول عليها من المراجع العربية والأجنبية، بالإضافة إلى ذلك قامت الباحثة بالاطلاع على الدراسات التي اهتمت بدراسة متغيرات الدراسة وذلك لإمكانية إعداد الإطار النظري للدراسة، وأخيراً الموقع الرسمي لمصلحة الضريبة على القيمة المضافة بجمهورية مصر العربية.

٥- مشكلة الدراسة :-

بذلت الحكومة جهوداً مثمرة في بناء منظومة ضريبية إلكترونية لرفع كفاءة الادارة الضريبية ،مما يساهم في إتاحة الخدمات للممولين دون الحاجة للذهاب للمأموريات الضريبية ، بالإضافة إلى أن مقاييس الأداء التقليدية الحالية للإدارة الضريبية لاتساعد علي بيان مدي نجاح الإدارة الضريبية في تنفيذ إستراتيجيتها من عدمه لتركيزها فقط علي تحقيق أهداف تكتيكية قصيرة الأجل وجوانب إدارية مع السعي نحو تحقيق الأهداف المالية مثل تحقيق الحصيلة الضريبية المستهدفة من واقع الموازنة العامة للدولة وتجاهل غير المالية مثل إعادة توزيع الدخل في صالح غيرالقادرين أوسد الفجوة في التوقعات ما بين الإدارة الضريبية والممولين أو العمل علي زيادة الالتزام الطوعي للممولين والعمل علي رفع كفاءة العاملين بمصلحة الضرائب المصرية وفي ضوء ما انتهت إليه الباحثة من نتائج مبدئية من خلال الدراسة الاستطلاعية يتضح أن هناك جوانب ضعف لدي مصلحة الضرائب المصرية نحو إدراك أهمية ودورجودة الخدمة الإلكترونية في دعم تحقيق الأداء المستدام لمصلحة الضرائب المصرية ويمكن التعبير عن تلك المشكلة من خلال التساؤلات الآتية :-

شكل رقم (١)

نموذج الدراسة



(المصدر: من إعداد الباحثة)

٢/٦ مقاييس الدراسة :

أما عن أساليب القياس فقد اعتمدت الباحثة على مجموعة من المقاييس والتي تمثلت فيما يأتي:

١/٢/٦ مقياس جودة الخدمة الإلكترونية:

قامت الباحثة بقياس هذا المتغير بالاعتماد على مقياس يتكون من عدة عبارات من خلال الاستعانة ببعض مقاييس الدراسات السابقة، وبما يتوافق مع البيئة المصرية مع إجراء بعض التعديلات عليها سواء بالحذف أو بالإضافة (جزار ، ٢٠١٥ ؛ حركات ، ٢٠١٧ ؛ Wang, 2002 ; Mustafa Saha et al,2012 ؛ Chen, 2010 ; Lee et al ,2008 ; parasuraman et al.2003; &Obid,2015; Liang&Liu,2013).

وكما أنه يشتمل على ٥ نقاط متدرجة من ١-٥ حيث يشير الرقم (١) إلى غير موافق على الإطلاق، والرقم (٥) يشير إلى موافق تماماً مع وجود درجة حيادية في المنتصف، وذلك وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي .

٢/٢/٦ مقياس الأداء المؤسسي المستدام:

قامت الباحثة بقياس هذا المتغير بالاعتماد على مقياس يستخدم عدة أبعاد، ويتكون هذا المقياس من عدة عبارات تقوم بقياس أبعاد الأداء المؤسسي المستدام ، وذلك في ضوء الاستعانة بالدراسات السابقة في ظل إجراء بعض التعديلات عليها ، وتم استخدامه في العديد من الدراسات السابقة منها : (وهيبه ، ٢٠١١ ؛ هنيه ، ٢٠١٦ ؛ عبد الحكيم ، ٢٠١٧ ؛ Miller&Bromiley,1990 ;

; Hubbard,2009; Ogha,2008; Enticott et al ,2008; KAPLAN & NORTON,1996
(Turan,2011)، كما أنه يشتمل على ٥ نقاط متدرجة من ١-٥ حيث يشير الرقم (١) إلى غير
موافق على الإطلاق والرقم (٥) يشير إلى موافق تماماً مع وجود درجة حيادية في المنتصف ،
وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك لإتاحة الفرصة لمفردات العينة للتعبير عن اتجاهاتهم.

٣/٢/٦ مقياس الخصائص الديموجرافية للعاملين داخل مصلحة الضرائب المصرية:

وذلك من خلال مجموعة الأسئلة المغلقة ذات الإستجابات البديلة التي يتم توجيهها إلى
العاملين بمصلحة الضرائب المصرية ،وذلك للتعرف على المؤهل الدراسي، وسنوات
الخبرة، والمستوى الوظيفي (ابراهيم ،٢٠١١؛ عبد القادر، ٢٠١٣؛ Lee Connolly &Bannister ,2008; etal ,2008).

٧- أهداف الدراسة:-

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، والتي تهدف بشكل عام إلى تحسين
الأداء المؤسسي المستدام لمصلحة الضرائب في ضوء أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية :
- تحديد وتوصيف مدى وجود اختلاف بين اتجاهات العاملين داخل مصلحة الضرائب المصرية
نحو جودة الخدمة الإلكترونية، وفقاً لخصائصهم الديموجرافية.
- تحديد وتوصيف مدى وجود اختلاف بين اتجاهات العاملين داخل مصلحة الضرائب المصرية
نحو الأداء المستدام، وفقاً لخصائصهم الديموجرافية.
- تحديد وتوصيف نوع العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية داخل مصلحة الضرائب
المصرية، وبين أبعاد الأداء المستدام، والوقوف على أهم أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية التي
تساهم في ذلك، وذلك بهدف تحسين جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مصلحة الضرائب
المصرية، وتحسين العلاقة بين مصلحة الضرائب والممول، مما ينعكس على تحسين الأداء
المستدام.

٨- فروض الدراسة:-

في ضوء مشكلة وتساؤلات وأهداف الدراسة، وبالإعتماد على الجانب النظري من الدراسات
السابقة، تم صياغة فروض الدراسة كما يلي:

الفرض الأول: "لا يوجد اختلافات ذو دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين في مصلحة
الضرائب المصرية نحو جودة الخدمات الإلكترونية باختلاف خصائصهم الديموجرافية".

الفرض الثاني: لا يوجد اختلافات ذو دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو الأداء المستدام باختلاف خصائصهم الديموجرافية".

الفرض الثالث: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة الضريبية داخل مصلحة الضرائب المصرية، وبين أبعاد الأداء المستدام مأخوذة بصورة إجمالية وبين كل بعد من أبعاد الأداء المستدام بصورة منفردة .

٩- أهمية الدراسة :-

في ضوء تفعيل منظومة الخدمات الإلكترونية في مصلحة الضرائب المصرية تظهر أهمية الدراسة الحالية في تدعيم مستوى الأداء المؤسسي المستدام لمصلحة الضرائب، وهذا ما يتم سرده كما يلي:

- تساعد علي التوصل لطرق يمكن من خلالها تحسين العلاقة بين الممول والإدارات الضريبية .
- تحفيز الممولين على زيادة الإلتزام الضريبي
- تعد الخدمات الإلكترونية وجودتها توجهاً عالمياً يتسم بالتنامي ومحل اهتمام وخاصة في ظل تطبيقها في مصلحة الضرائب المصرية
- تحليل الأداء المستدام لمصلحة الضرائب المصرية وتحديد نقاط القوة والضعف .
- علي الرغم من وجود العديد من الدراسات الأجنبية التي اهتمت بموضوع الدراسة ، الا أنه يوجد ندرة في الدراسات العربية التي اهتمت بقياس جودة الخدمات الإلكترونية الضريبية من خلال تحليل خصائص جودة المواقع الإلكترونية نفسها .
- تتمثل أهمية الدراسة الحالية في أنها تقدم الأدوات المساعدة في تحسين أداء مصلحة الضرائب المصرية

- تقديم نتائج علمية جديدة حول أثر جودة الخدمة الضريبية الإلكترونية علي الأداء المستدام
- تسليط الضوء علي الكيفية التي من شأنها رفع مستوى الخطط الإستراتيجية ، بالشكل الذي يسهم في استغلال الأمثل للموارد المتاحة ، والإبتعاد عن كافة الانشطة التي لا تضيف قيمة .

١٠- مجتمع الدراسة والعينة:

١/١٠ مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الدراسة الحالية في جميع العاملين داخل مصلحة الضرائب المصرية بمنطقة كفرالشيخ حيث تضم العاملين داخل الضريبة على القيمة المضافة وضرائب الدخل، ويوضح الجدول التالي رقم (١) إحصائية بعدد العاملين داخل الضريبة على القيمة المضافة

جدول رقم (٣) توزيع اعداد العاملين حسب مجتمع الدراسة
ثانياً: ضرائب الدخل بكفر الشيخ

اجمالي الموظفين	الإداريين	الفنين / كبير باحثين	
٧٢	١٧	٥٥	المنطقة
١٠٠	١٠	٩٠	كفر الشيخ اول
٧٩	١٠	٦٩	كفر الشيخ ثانى
٧٢	٩	٦٣	دسوق اول
٥٨	٧	٥١	دسوق ثان
٦٦	١١	٥٥	فوه
٦٨	١٣	٥٥	بيلا
٥٠	٦	٤٤	بلطيم
٦٧	٩	٥٨	سيدي سالم
١٧	٣	١٤	التهرب الضريبي
٢١	٤	١٧	التوجيه الضريبي
١٥	٢	١٣	الحاسب الآلي
١٥	٣	١٢	التدريب
٣٤	٥	٢٩	التحصيل
٥٣	١٠	٤٣	اللجان الداخلية
٧٨٧	١١٩	٦٦٨	اجمالي ضرائب دخل
٩٧٤	١٥٥	٨١٩	الإجمالي العام

دفاتر إدارة شئون العاملين بمصلحة الضرائب المصرية، ٢٠٢٢.

والجدول رقم (٤) يبين أعداد المستقصى منهم موزعه حسب الخصائص الديموجرافية (المستوى الوظيفى - المؤهل - سنوات الخبرة).

فى تحسين الأداء المستدام ،وللتأكد من مدى كفاية وبساطة ووضوح عبارات قائمة الإستقصاء وكذلك صلاحيتها لعملية جمع البيانات ،فقد تم اختبارها على عينة من مجتمع الدراسة مع الأخذ فى الإعتبار الملاحظات الخاصة بهم ،ومن ثم إدخال بعض التعديلات على الصياغة النهائية للأسئلة قبل البدء فى عملية توزيع القوائم ومرحلة تجميع البيانات .

١٢ - أساليب تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة:

فى ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها ،تم الإستعانة ببعض الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار الفروض كما يلى:

-أساليب التحليل الوصفى مثل المتوسط الحسابى والانحراف المعيارى والتكرارات لقياس اتجاهات العاملين نحو جودة الخدمة والأداء المستدام.

-معامل ألفا كرونباخ للتحقق من الإتساق الداخلى بين مقاييس الدراسة.

-تم استخدام تحليل التباين أحادى الإتجاه لمعرفة الإختلافات فى اتجاهات العاملين نحو جودة الخدمة الإلكترونية والأداء المستدام وفقاً لإختلاف الخصائص الديموجرافية.

-تم استخدام تحليل الإرتباط البسيط للتعرف على طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

١٣ - تقييم الإتمادية والصلاحية للمقاييس المستخدمة فى الدراسة:

١/١٣ تقييم الثبات(الاعتمادية):

تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient على كل من (مقياس جودة الخدمات الإلكترونية، ومقياس الأداء المستدام)، وذلك بصورة إجمالية للمقياس الواحد ككل، ولكل مجموعة بنود (متغيرات) من المجموعات التى يتكون منها كل مقياس على حده والجدول رقم (٥) يوضح درجة الاتساق الداخلى لمتغيرات الدراسة.

من الجدول رقم (٥) يتضح أن درجة الثبات الإجمالية لقائمة الاستقصاء(٠,٧٥٨) وهذا يعتبر مؤشراً مقبولاً ويعطى دلالة لإمكانية الاعتماد عليها بصورة إجمالية فى الحصول على البيانات المطلوبة، كما أن قيمة ألفا كرونباخ قد تراوحت ما بين ٠,٦٣٠ و ٠,٨٧٣ على التوالى، وتعتبر هذه القيم مقبولة بالشكل الذى يعكس توافر الاعتمادية والثقة بمتغيرات الدراسة وتؤكد صلاحيتها.

كما سيأتى:

جدول رقم (٥) تقييم درجة الإتساق الداخلى بين محتويات المقاييس المستخدمة فى الدراسة

المتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
جودة الخدمات الإلكترونية (المقياس الإجمالي)	١٨	,٦٣٠
البعد الاول	٥	,٦٦٦
البعد الثانى	٣	,٦٣٠
البعد الثالث	٣	,٦١٥
البعد الرابع	٣	,٦٢٢
البعد الخامس	٤	,٦١٥
الأداء المستدام (المقياس الإجمالي)	١١	,٨٧٣
البعد الاول	٤	,٨٥٣
البعد الثانى	٢	,٩١٥
البعد الثالث	٥	,٨٥٢
المقياس ككل	٢٩	,٧٥٨

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي SPSS (تم تطبيق هذا الأسلوب على كل بعد من أبعاد المقياس الخاضع للاختبار على حده، بالإضافة إلى المقياس الإجمالي).

٢/١٣ تقييم الصلاحية (الصدق) للمقاييس المستخدمة في الدراسة :

يعبر مفهوم الصلاحية Validity عن مدى قدرة المقياس على قياس ما يفترض قياسه بدقة، ويعد التحليل العاملي من أكثر الأساليب الاحصائية التي أثبتت فعاليتها في اختبار صلاحية المقياس المستخدم، الذي يساعد على التوصل إلى مجموعة من العوامل الأساسية التي يضم كل منها عدداً من المتغيرات التي يتضمنها المقياس المستخدم وذات معاملات الارتباط العالية بالعوامل المستخرجة من أسلوب التحليل العاملي، ووفقاً للمبادئ العامة لتنمية واختبار المقاييس فقد تقرر إستبعاد أى متغير يحصل على معامل إرتباط بينه وبين المتغيرات الأخرى أقل من ٣٠،.

١/٢/١٣ نتائج التحليل العاملي لمقياس جودة الخدمات الإلكترونية:-

قامت الباحث بتطبيق أسلوب تحليل العوامل على المتغيرات الخاصة بجودة الخدمات الإلكترونية المستخرجة من أسلوب تحليل الثبات وهي ١٨ متغيراً، والجدول رقم (٦) يبين نتائج اختبار KMO and Bartlett's لمقياس جودة الخدمات الإلكترونية.

جدول رقم (٦) اختبار KMO and Bartlett's لمقياس جودة الخدمات الإلكترونية

مقياس جودة الخدمات الإلكترونية	
اختبار KMO Test	٠,٦٦٨
اختبار Bartlett's	قيمة مربع كا ^٢ (Chi-Square)
	المعنوية
	٦٠٨٧,١٦٠
	٠,٠٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ويوضح الجدول رقم (٧) نتائج التحليل العاملي لمقياس جودة الخدمات الإلكترونية المكون من

١٨ عبارة كما يأتي:

جدول رقم (٧) نتائج التحليل العاملي لمقياس جودة الخدمات الإلكترونية

م	العبارات	العوامل				
		١	٢	٣	٤	٥
١	يتسم تصميم الموقع بالتناسق من حيث التصميم	,٨٩٧				
٢	يتسم الموقع الإلكتروني بالموثوقية فيما يقدمه	,٥٢٤				
٣	يتيح الموقع الإلكتروني التعامل بأكثر من لغة	,٨٧١				
٤	يتيح الموقع الإلكتروني حرية البحث بداخله	,٩٢٤				
٥	يعمل الموقع الإلكتروني مع أكثر من متصفح بشكل سليم	,٨٣١				
٦	تتنصف المعلومات التي يقدمها الموقع الإلكتروني بالوضوح			,٤٣١		
٧	تتسم معلومات الموقع بأنها من مصادر ومواقع موثوق فيها			,٩١٠		
٨	تتنصف المعلومات بالدقة			,٨٩٢		
٩	يتسم الموقع بالاستجابة السريعة عند الاستعلام	,٤٦٨				
١٠	يستجيب الموقع الإلكتروني للخدمات التي يطلبها العملاء	,٨٩٨				
١١	يستطيع الممول التنقل بين صفحات الموقع بسرعة	,٩١٤				
١٢	يسهل الموقع الإلكتروني التواصل مع العملاء		,٩٠٧			

وبناء على ما تم التوصل إليه، أسهمت العوامل المستخرجة في تفسير نحو ٧٠,٦٧% من التباين الكلي في المتغيرات الأصلية التي إجراء التحليل عليها.

٢/٢/١٣ نتائج التحليل العاملي لمقياس الأداء المستدام

قامت الباحثة بتطبيق أسلوب تحليل العوامل على المتغيرات الخاصة بالأداء المستدام المستخرجة من أسلوب تحليل الثبات وهي ١١ متغيراً، وقبل التعرض لنتائج التحليل العاملي تم التأكد من مدي كفاية العينة من جهة، وإمكانية استخدام التحليل العاملي من جهة أخرى حيث تم القيام بتطبيق اختبار (KMO)، وقد أظهرت نتائج اختبار Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling أن قيمته تساوي ٠,٦٨٩، لمقياس أبعاد الأداء المستدام، وهو أكبر من الحد الأدنى المرغوب وهذا يدل على كفاية حجم العينة على نحو جيد.

كما أظهرت نتائج اختبار Bartlett's Test of Sphericity أن قيمته تساوي ١٠٨٧,٦٧٤ وهي قيمة كبيرة ومستوى معنوية (٠,٠٠٠) أي يوجد ارتباطات معنوية على الأقل بين بعض المتغيرات الخاضعة للاختبار والمتعلقة بأبعاد الأداء المستدام، تكفي لاستخدام التحليل العاملي، ويوضح ذلك الجدول رقم (٨).

جدول رقم (٨) اختبار KMO and Bartlett's لمقياس الأداء المستدام

مقياس الأداء المستدام	
٠,٦٨٩	اختبار KMO Test
١٠٨٧,٦٧٤	اختبار Bartlett's
٠,٠٠٠	قيمة مربع كاي (Chi-Square) المعنوية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ويوضح الجدول رقم (٩) نتائج التحليل العاملي لمقياس الأداء المستدام المكون من ١١ عبارة ويتضح من نتائج جدول رقم (٩) ما يأتي:

تتمثل العوامل الرئيسية المستخرجة من المتغيرات الأصلية الخاصة بالأداء المستدام في ثلاثة عوامل تضم (١١) متغيراً، وقد تم تحديد المتغيرات لتشكل العوامل الثلاثة على أساس أن معاملات التحميل والتي تقرر أن تكون (٠,٣٠) أو أكثر لأي متغير، وفي ضوء ذلك تم استخلاص ثلاثة عوامل من هذه العبارات وهي:

العامل الأول: البعد الاقتصادي: والذي يضم العبارات (٧-١١)، وقد بلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (٢١,٧١٦) من التباين الكلي للعبارات.

العامل الثاني: البعد البيئي: والذي يضم العبارات (١-٤)، وقد بلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (١٨,٨٠٢) من التباين الكلي للعبارات.

العامل الثالث: البعد الاجتماعي: والذي يضم العبارات (٥-٦)، وقد بلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (١٧,٨٤٣) من التباين الكلي للعبارات.

جدول رقم (٩) نتائج التحليل العاملي لمقياس الأداء المستدام

م	العبارات	العوامل		
		١	٢	٣
١	تسعى مصلحة الضرائب إلى رسم صورة لها مسؤولة بيئياً		٨٧٧,	
٢	تحاول مصلحة الضرائب مواجهة التغييرات التي قد تحدث في البيئة العامة لها		٧٣٠,	
٣	تسعى مصلحة الضرائب إلى إثراء ثقافتها المؤسسية		٤٦١,	
٤	تعمل مصلحة الضرائب على التعامل قدر المستطاع بمنطقية وحيادية مع الضغوط البيئية		٧٩٣,	
٥	توفر مصلحة الضرائب خدمات متنوعة من أجل تأمين مستقبل العاملين مثل الرعاية الصحية.			٧٠٠,
٦	تعمل مصلحة الضرائب على إقامة ندوات ومؤتمرات تساهم في تطوير المجتمع.			٦١٩,
٧	تحاول مصلحة الضرائب الوصول إلى الربط السنوى المطلوب منها.		٤٧٢,	
٨	توجد رغبة من القوى العاملة تريد العمل داخل مصلحة الضرائب.		٦٣٢,	
٩	تحاول مصلحة الضرائب العمل على تقليل التكاليف لأقل حد		٨٨١,	
١٠	يتناسب الإيراد الذي تحققه مصلحتنا مع حجمها وماتقدمه من خدمات		٨٥٥,	
١١	تستطيع مصلحة الضرائب جلب العديد من الأنشطة للقيد بها عن طريق تقديم العديد من التسهيلات للممولين لتشجيعهم		٨١١,	
نسبة التباين الذي تم تفسيره لكل عامل مستخرج		٢١,٧١٦	١٨,٨٠٢	١٧,٨٤٣
النسبة المجمعدة للتباين الذي تم تفسيره للعوامل المستخرجة		٢١,٧١٦	٤٠,٥١٨	٥٨,٣٦١

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

وبناء على ما تم التوصل إليه، أسهمت العوامل المستخرجة في تفسير نحو ٥٨,٣٦١ من التباين الكلي في المتغيرات الأصلية التي خضعت للتحليل، وبالتالي فإن هذه النتيجة تشير إلى نجاح التحليل العاملي في استخراج العوامل الرئيسية في البيانات الخاضعة للتحليل، وكذلك التحقق من مدي مصداقية المقياس الخاضع للاختبار ، وأن المقياس الخاضع للدراسة يتمتع بدرجة عالية من الصلاحية لمحتوياته في قياس الأداء المستدام في مصلحة الضرائب المصرية محل الدراسة.

١٤ - نتائج تحليل البيانات واختبار الفروض ١/١٤ نتائج اختبار الفرض الأول:

ينص الفرض الأول على أنه "لا يوجد اختلافات ذو دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو جودة الخدمة الإلكترونية باختلاف خصائصهم الديموجرافية(المستوى الوظيفي-سنوات الخبرة-المؤهل العلمي)".

حيث اعتمدت الدراسة على مقياس الموافقة لقياس الوزن النسبي للمتغيرات الفرعية لجودة الخدمة الإلكترونية، وتضمن المقياس خمسة متغيرات رئيسية وثمانى عشر متغير فرعى، وذلك بعد التأكد من أنها تحوى درجة عالية من الصدق والثبات، وقد اتضح من نتائج التحليل الوصفي فى الجدول التالى رقم (١٠) أن المتوسط العام لجودة الخدمات الإلكترونية فى مصلحة الضرائب المصرية يعتبر مرتفعاً، حيث بلغت قيمة إجمالي المتوسط الحسابي جودة الخدمات الإلكترونية (٢,٩٥٩) بانحراف معياري (٠,٦٠٨).

جدول (١٠) التحليل الوصفي لمقاييس جودة الخدمات الإلكترونية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات	
٠,٦٠٨٨	٢,٩٥٩	محور جودة الخدمات الإلكترونية	
٠,٨١٤١٥	٢,٩٠٠٧	الموقع الإلكتروني	البعد الاول
١,٢٠١	٢,٩٣	يتسم تصميم الموقع بالتناسق من حيث التصميم	١
١,١٧١	٢,٨٣	يتسم الموقع الإلكتروني بالموثوقية فيما يقدمه	٢
١,١٧٥	٢,٩٣	يتيح الموقع الإلكتروني التعامل بأكثر من لغة	٣
١,٢١٥	٢,٨٨	يتيح الموقع الإلكتروني حرية البحث بداخله	٤
١,٢٠٢	٢,٩٢	يعمل الموقع الإلكتروني مع أكثر من متصفح بشكل سليم	٥
٠,٨٠٤٥٥	٣,٠٢٠٤	شمولية وحدائية معلومات الموقع	
١,٢٠٧	٣,٠٤	تتنصف المعلومات التي يقدمها الموقع الإلكتروني بالوضوح	١
١,٢٠٢	٣,٠٩	تتسم معلومات الموقع بأنها من مصادر ومواقع موثوق فيها	٢
١,٢٢٥	٢,٩٣	تتنصف المعلومات بالدقة	٣
٠,٨٠٩٢٥	٣,٠٠١٢	سهولة استخدام الموقع وسرعة استجابته	
١,١٦١	٢,٩٩	يتسم الموقع بالاستجابة السريعة عند الاستعلام	١
١,١٩٤	٣,١٣	يستجيب الموقع الإلكتروني للخدمات التي يطلبها العملاء	٢
١,٢٠٢	٢,٨٨	يستطيع الممول التنقل بين صفحات الموقع بسرعة	٣
٠,٨٢٨٨	٢,٩٥٠٦	التواصل مع العملاء	
١,١٨٩	٢,٩٧	يسهل الموقع الإلكتروني التواصل مع العملاء	١
١,١٤٠	٢,٩٠	يعرض الموقع الاسئلة التي تكرر بشكل مستمر من العملاء	٢
١,١٧٢	٢,٩٨	يتيح الموقع إمكانية طلب الممول الحصول على المساعدة	٣
٠,٨٥٤	٢,٩٢٣	الأخلاقيات الإلكترونية	
١,١٨٩	٢,٩٣	تصميم الموقع يحافظ على خصوصية بيانات الممولين	١
١,١٩٧	٢,٩٥	تتنصف الخدمة المقدمة بالتأكد على المصادقية	٢
١,٢١٢	٢,٩٣	يراعى الموقع الإلكتروني عند تصميمه أمن المعلومات الخاصة.	٣
١,٢١١	٢,٨٩	تصميم الموقع لايسمح بدخول الفيروسات أو البريد المزعج	٤

ومن خلال النتائج السابقة للتحليل الوصفي يتضح لنا أن أهم عناصر جودة الخدمة الإلكترونية تأثيراً هي شمولية وحدائية معلومات الموقع بمتوسط حسابي ٣,٠٢٠٤ وانحراف معياري ٠,٨٠٤٥٥ ،

وقد تم تطبيق أسلوب تحليل التباين أحادي الإتجاه، وذلك بغرض تحديد مدى الإختلاف في اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو جودة الخدمة الإلكترونية بإختلاف خصائصهم الديموجرافية (المستوى الوظيفي-سنوات الخبرة-المؤهل العلمي)، وتبين من النتائج عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين مستوى إدراك العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو جودة الخدمة الإلكترونية بإختلاف خصائصهم الديموجرافية (المستوى الوظيفي-سنوات الخبرة-المؤهل العلمي)، حيث قيمة (ف) معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٥.

١/١/١٤ تباين اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لإختلاف وفقاً لإختلاف المستوى الوظيفي

لتحديد الاختلافات بين اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية كل علي حدة، قامت الباحثة بتطبيق أسلوب الوصف الإحصائي باستخدام كل من الوسط الحسابي (كمقياس للنزعة المركزية) والانحراف المعياري (كمقياس للتشتت)، بالإضافة إلي قيام الباحثة بتطبيق أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه One-Way ANOVA حيث جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (١١) التالي:

جدول رقم (١١) نتائج اختبار F-Test نحو أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وفقاً للمستوى الوظيفي

باستخدام اختبار ANOVA One-Way

المعنوية		ف	الانحراف المعياري	المتوسط	المستوى الوظيفي	الأبعاد
غير معنوي	,٥٠٨	,٦٧٨	,٧٥١	٢,٩٧١	وظيفة اشرافية	الموقع الإلكتروني
			,٨٣٤	٢,٨٣١	مأمور	
			,٨٦٢	٢,٨٧٤	اعمال مكتبية	
غير معنوي	,٥٥٤	,٥٩٢	,٨٤٧	٣,٠٦٤	وظيفة اشرافية	شمولية وحدائة معلومات الموقع
			,٧١٣	٢,٩٢٧	مأمور	
			,٨١٦	٣,٠٣٤	اعمال مكتبية	
غير معنوي	,٤٤٦	,٨٠٩	,٨٣	٣,٠٠٧	وظيفة اشرافية	سهولة استخدام الموقع وسرعة استجابته
			,٦٧٢	٢,٨٩٦	مأمور	
			,٨٦٣	٠,٠٥٨	اعمال مكتبية	
غير معنوي	,٨٢٤	,١٩٤	,٧٧٥	٢,٩٩٩	وظيفة اشرافية	التواصل مع العملاء
			,٧٠٨	٢,٩٣٣	مأمور	
			,٩٤٣	٢,٩٢٣	اعمال مكتبية	
معنوي	,٠١٥	٤,٢٧٤	,٧٨٥	٣,٠٩٤	وظيفة اشرافية	الأخلاقيات الإلكترونية
			,٨٤	٢,٩٣	مأمور	
			,٩٠١	٢,٧٥٥	اعمال مكتبية	
غير معنوي	,٣٦٦	١,٠٠٨	,٥٩٧	٣,٠٢٥	وظيفة اشرافية	جودة الخدمات الإلكترونية
			,٥١٤	٢,٩٠٣	مأمور	
			,٦٦٨	٢,٩٢٩	اعمال مكتبية	

يتضح من نتائج تحليل التباين في الجدول رقم (١١) عدم وجود اختلافات في اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو جودة الخدمة الإلكترونية باختلاف المستوى الوظيفي (وظيفة اشرافية، مأمور، اعمال مكتبية) حيث أن قيمة (ف) غير معنوية عندي مستوي دلالة إحصائية أكبر من ٥%، وبلغت قيمة "ف" المحسوبة (١,٠٠٨) وهي قيم غير معنوية (٣,٦٦)، فيما عدا بعد الأخلاقيات الإلكترونية حيث قيمة "ف" المحسوبة (٤,٢٧٤)، وهي قيم معنوية (٠,١٥)، ومن ثم يجب قبول فرض العدم ورفض الفرض البديل الذي ينص على "وجود اختلافات ذو دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو جودة الخدمات الإلكترونية باختلاف المستوى الوظيفي" فيما عدا بعد الأخلاقيات الإلكترونية يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل حيث قيمة ف أقل من ٥%.

١٤/١/٢٠٢٤ تباين اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لإختلاف المؤهل العلمي

لتحديد الاختلافات بين اتجاهات العاملين نحو أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ونحو كل متغير من متغيرات جودة الخدمات الإلكترونية كالأعلى حدة، قامت الباحثة بتطبيق أسلوب الوصف الإحصائي باستخدام كل من الوسط الحسابي (كمقياس للنزعة المركزية) والانحراف المعياري (كمقياس للتشتت)، بالإضافة إلى قيام الباحثة بتطبيق أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه One-Way ANOVA حيث جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (١٢) يتضح من نتائج تحليل التباين في الجدول رقم (١٢) عدم وجود اختلافات في اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو جودة الخدمة الإلكترونية باختلاف المؤهل العلمي (مؤهل متوسط، مؤهل فوق متوسط، مؤهل جامعي، مؤهل فوق الجامعي) حيث أن قيمة (ف) غير معنوية عندي مستوي دلالة إحصائية أكبر من ٥% حيث قيمة "ف" المحسوبة (١,٣٥٧) وهي قيم غير معنوية (٠,٢٥٦)، فيما عدا بعد شمولية وحدائة معلومات الموقع حيث قيمة "ف" المحسوبة (٣,٣٨٣)، وهي قيم معنوية (٠,١٩)، ومن ثم يجب قبول الفرض العدم الذي ينص على "لا يوجد اختلافات ذو دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو جودة الخدمات الإلكترونية باختلاف المؤهل العلمي فيما عدا بعد شمولية وحدائة معلومات الموقع حيث أن قيمة ف له أقل من ٥%، ورفض الفرض البديل الذي ينص على وجود اختلافات بين أراء العاملين نحو جودة الخدمات الإلكترونية باختلاف المؤهل العلمي فيما عدا بعد شمولية وحدائة معلومات الموقع.

العملاء، الأخلاقيات الإلكترونية) علي حدة وفقاً لسنوات الخدمة قامت الباحثة باستخدام الوسط الحسابي والانحراف، وأسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه كما في الجدول رقم (١٣).

جدول رقم (١٣) نتائج اختبار F-Test نحو أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية وفقاً لسنوات الخدمة باستخدام

اختبار ANOVA One-Way

المغنوية	ف	الانحراف المعياري	المتوسط	سنوات الخدمة	الأبعاد
غير مغنوية	١,٠٧١	٠,٨٢٧	٢,٨١٣	أقل من ٨ سنوات	الموقع الإلكتروني
		٠,٨٢٣	٢,٩٦٩	من ٨ - ١٤ سنوات	
		٠,٧٥١	٢,٩١٩	أكثر من ١٤ سنة	
غير مغنوية	٢٨٣ و	٠,٨٠٦	٣,٠٦٥	أقل من ٨ سنوات	شمولية وحدائة معلومات الموقع
		٠,٧٩٣	٢,٩٨٧	من ٨ - ١٤ سنوات	
		٠,٨٤٧	٣,٠٠٧	أكثر من ١٤ سنة	سهولة استخدام الموقع وسرعة استجابته
		٠,٨٨٢	٢,٩٧٢	أقل من ٨ سنوات	
غير مغنوية	٠,٤٠٨	٠,٧٤٧	٣,٠٤٧	من ٨ - ١٤ سنوات	التواصل مع العملاء
		٠,٨٠٧	٢,٩٣٦	أكثر من ١٤ سنة	
		٠,٩١٢	٢,٩٣٥	أقل من ٨ سنوات	
غير مغنوية	٠,٣٩٧	٠,٧٥٤	٢,٩٩٢	من ٨ - ١٤ سنوات	الأخلاقيات الإلكترونية
		٠,٨٣٦	٢,٨٦٦	أكثر من ١٤ سنة	
		٠,٨٣٥	٢,٦٩٩	أقل من ٨ سنوات	
مغنوية	٦,٣٣	٠,٨٢٢	٣,٠٥١	من ٨ - ١٤ سنوات	جودة الخدمات الإلكترونية
		٠,٨٩٦	٣,١٠٧	أكثر من ١٤ سنة	
		٠,٦٧٤	٢,٨٩٧	أقل من ٨ سنوات	
غير مغنوية	٠,٣٠٦٠٠	٠,٥٣٩	٣,٠٠٩	من ٨ - ١٤ سنوات	
		٠,٦٣٢	٢,٩٦٨	أكثر من ١٤ سنة	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من نتائج تحليل التباين في الجدول رقم (١٣) عدم وجود اختلافات في اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو جودة الخدمة الإلكترونية فيما يتعلق باختلاف سنوات الخبرة (أقل من ٨ سنوات، من ٨ - ١٤ سنوات، أكثر من ١٤ سنة) حيث أن قيمة (ف) غير مغنوية عندي مستوي دلالة إحصائية أكبر من ٥% حيث قيمة "ف" المحسوبة (١,٢١)، وهي قيم غير مغنوية (٣,٠٦٠) (٠,٠٠٢)، مما عدا بعد الأخلاقيات الإلكترونية حيث قيمة "ف" المحسوبة (٦,٣٣)، وهي قيم مغنوية (٠,٠٠٢)، ومن ثم يجب قبول فرض العدم الذي ينص على "لا يوجد اختلافات ذو دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو جودة الخدمات الإلكترونية باختلاف سنوات الخبرة ورفض الفرض البديل الذي ينص على وجود اختلافات ذو دلالة إحصائية

جدول (١٤) التحليل الوصفي لمقاييس الأداء المستدام

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متغيرات الدراسة	
.٦٦٦٥	٣,٠٢٠٧	محور الأداء المستدام	
.٧٧٥٨	٣,٠٠٦٣	البعد البيئي	
١,١٨١	٢,٩٦	١	تسعى مصلحة الضرائب إلى رسم صورة لها مسؤولة بيئياً
١,٢٢٤	٢,٩٩	٢	تحاول مصلحة الضرائب مواجهة التغييرات التي قد تحدث في البيئة العامة لها
١,٢٢٩	٣,٠٥	٣	تسعى مصلحة الضرائب إلى إثراء ثقافتها المؤسسية
١,٢٢٢	٣,٠٢	٤	تعمل مصلحة الضرائب على التعامل قدر المستطاع بمنطقية وحداية مع الضغوط البيئية
.٦٠٣٦	٢,٩٨٤٣	البعد الاجتماعي	
١,٢١٨	٢,٩٣	١	توفر مصلحة الضرائب خدمات متنوعة من أجل تأمين مستقبل العاملين مثل الرعاية الصحية.
١,٢٢٤	٣,٠١	٢	تعمل مصلحة الضرائب على إقامة ندوات ومؤتمرات تساهم في تطوير المجتمع.
.٨١٠٩٨	٢,٩٣٧	البعد الاقتصادي	
١,٢١٥	٢,٩٣	١	تحاول مصلحة الضرائب الوصول إلى الربط السنوي المطلوب منها.
١,١٨٥	٢,٨٩	٢	توجد رغبة من القوى العاملة تريد العمل داخل مصلحة الضرائب.
١,٢٦٥	٣,٠١	٣	تحاول مصلحة الضرائب العمل على تقليل التكاليف لأقل حد
١,١٧١	٢,٨٢	٤	يتناسب الإيراد الذي تحققه مصلحتنا مع حجمها ومقدمه من خدمات
١,٢١٨	٣,٠٣	٥	تستطيع مصلحة الضرائب جلب العديد من الأنشطة للقيدها عن طريق تقديم العديد من التسهيلات للممولين لتشجيعهم

١٤/٢/١٤ تبين اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو أبعاد الأداء المستدام وفقاً للمستوى الوظيفي

لتحديد الاختلافات بين اتجاهات المستقضي منهم نحو أبعاد الأداء المستدام بشكل إجمالي (البعد البيئي، البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي)، ونحو كل متغير من متغيرات الأداء المستدام على حدة، وذلك لإختلاف المستوى الوظيفي، حيث قامت الباحثة بتطبيق أسلوب الوصف الإحصائي باستخدام كل من الوسط الحسابي (كمقياس للنزعة المركزية) والانحراف المعياري (كمقياس للتشتت)، بالإضافة إلى قيام الباحثة بتطبيق أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه One-Way ANOVA حيث جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (١٥) التالي:

وفقاً لإختلاف المؤهل العلمي، قامت الباحثة بتطبيق أسلوب الوصف الإحصائي باستخدام كل من الوسط الحسابي (كمقياس للنزعة المركزية) والانحراف المعياري (كمقياس للتشتت)، بالإضافة إلى قيام الباحثة بتطبيق أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه One-Way ANOVA حيث جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (١٦) التالي:

جدول رقم (١٦) نتائج اختبار F-Test نحو أبعاد الأداء المستدام وفقاً للمؤهل العلمي باستخدام اختبار

ANOVA One-Way

الأبعاد	المؤهل العلمي	المتوسط	الانحراف المعياري	ف	مستوى ي المعنوية	الدلالة الإحصائية
البعد البيئي	مؤهل متوسط	٣,٥٩	٠,٦٨١	٥,٠٠٢	٠,٠٠٢	معنوية
	مؤهل فوق متوسط	٣,٧٣١	٠,٥٩			
	مؤهل جامعي	٢,٩٣٢	٠,٧٧٦			
	مؤهل فوق جامعي	٣,٠٠	٠,٧٨٧			
البعد الاجتماعي	مؤهل متوسط	٣,٠٥٤	٠,٥٥٤	٢,٠٦٥	٠,١٠٥	غير معنوية
	مؤهل فوق متوسط	٣,٣٦٦	٠,٤٨٧			
	مؤهل جامعي	٢,٩٥٦	٠,٦٣١			
	مؤهل فوق جامعي	٩٤٤,٢	٠,٥٠٨			
البعد الاقتصادي	مؤهل متوسط	٢,٩٥٢	٠,٧٨٦	١,٦٤٦	٠,١٧٩	غير معنوية
	مؤهل فوق متوسط	٣,٣٨٥	٠,٥٢٦			
	مؤهل جامعي	٢,٨٩	٠,٨٢٣			
	مؤهل فوق جامعي	٣,٠٠٥	٠,٨٢٦			
المقياس العام لأبعاد الأداء المستدام	مؤهل متوسط	٣,٠٣٦	٠,٥٧	١,٩٩٦	٠,١١٥	غير معنوية
	مؤهل فوق متوسط	٣,٤٥٣	٠,٥٣٢			
	مؤهل جامعي	٢,٩٩٩	٠,٧١			
	مؤهل فوق جامعي	٢,٩٦٩	٠,٥٢			

من خلال الجدول رقم (١٦) أظهرت نتائج التحليل عدم وجود اختلافات معنوية بين اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو أبعاد الأداء المستدام (البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي) وفقاً لإختلاف المؤهل العلمي (مؤهل متوسط، مؤهل فوق متوسط، مؤهل جامعي، مؤهل فوق الجامعي)، حيث قيمة "ف" المحسوبة (١,٩٦) وهي قيم غير معنوية (٠,١١٥)، حيث إن جميعها أكبر من ٥%، عدا البعد البيئي حيث قيمة "ف" المحسوبة (٥,٠٠٢)، وهي قيم غير معنوية حيث أنها أقل من ٥%.

من ١٤ سنة) حيث إن قيمة (ف) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية أكبر من ٥%، حيث قيمة "ف" المحسوبة (١٣٢)، وهي قيم غير معنوية (٨٧٦). وفي ضوء ما تقدم: فقد تقرر قبول فرض العدم الذي ينص على أنه "ليس هناك اختلافات نو دلالة إحصائية بين العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو الأداء المستدام باختلاف سنوات الخدمة" ورفض الفرض البديل.

١٤/٣ نتائج اختبار الفرض الثالث :

ينص الفرض الثالث على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية داخل مصلحة الضرائب المصرية، وبين أبعاد الأداء المستدام مأخوذة بصورة إجمالية وبين كل بعد من أبعاد الأداء المستدام بصورة منفردة ،ويمكن توضيح معامل الارتباط بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الموقع الإلكتروني، شمولية وحدثة المعلومات الموقع، سهولة استخدام الموقع وسرعة استجابته، التواصل مع العملاء، الأخلاقيات الإلكترونية)، وبين الأداء المستدام، من خلال الجدول الآتي رقم (١٨).

جدول رقم (١٨) نوع ودرجة العلاقة بين متغيرات جودة الخدمات الإلكترونية والأداء المستدام

المتغيرات	الأداء المستدام	البعد البيئي	البعد الاجتماعي	البعد الاقتصادي
جودة الخدمات الإلكترونية	,٧٥٩**	,٥٦١**	,٨٧٠**	,٦٩٩**
الموقع الإلكتروني	,٦٠٤**	,٥٤٣**	,٦٨٣**	,٦٧٢**
شمولية وحدثة معلومات الموقع	,٦١٩**	,٣٦٤**	,٥٨٠**	,٤٧٦**
سهولة استخدام الموقع وسرعة استجابته	,٦١١**	,٤٣٩**	,٧١١**	,٥٦٩**
التواصل مع العملاء	,٤٨١**	,٣٨١**	,٦٣٠**	,٥١٤**
الأخلاقيات الإلكترونية	,٥٠١**	,٣٥٤**	,٦١٩**	,٣٦٤**

** تشير إلى معنوية اختبار عند ٠,٠١ طبقاً لاختبار ت T-Test.

* تشير إلى معنوية اختبار عند ٠,٠٥ طبقاً لاختبار ت T-Test.

يتضح من خلال الجدول رقم (١٨) السابق ما يأتي :

- نوع وقوة العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية والأداء المستدام: في ضوء ما سبق، تبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الموقع الإلكتروني، سهولة استخدام الموقع وسرعة استجابته، شمولية وحدثة معلومات الموقع، التواصل مع العملاء،

معلومات الموقع، التواصل مع العملاء، الأخلاقيات الإلكترونية) وأن غياب هذه المتغيرات يؤثر على الأداء المستدام،

وفي ضوء ما تقدم، فقد تقرر رفض فرض العدم القائل بأنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة الضريبية الموقع الإلكتروني، شمولية وحدائث معلومات الموقع، سهولة استخدام الموقع وسرعة استجابته، التواصل مع العملاء، الأخلاقيات الإلكترونية) داخل مصلحة الضرائب المصرية، وبين أبعاد الأداء المستدام مأخوذة بصورة إجمالية وبين كل بعد من أبعاد الأداء المستدام بصورة منفردة"، ذلك بصورة إجمالية للنموذج وعند مستوى معنوية (١%) وفقاً لاختبار (ف)، وبالنسبة لكل متغير على حده أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة معنوية عند مستوى دلالة إحصائية (١%) لجميع المتغيرات، وقبول الفرض البديل.

١٥ - نتائج الدراسة :

تمثل الهدف من هذه الدراسة في تحسين الأداء المؤسسي المستدام لمصلحة الضرائب المصرية في ضوء تطبيق أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، وتم التوصل إلى مجموعة من الإستنتاجات في ضوء إختبار فروض الدراسة التي سبق الإشارة إليها، وهي:

١/١٥ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات جودة الخدمة الإلكترونية والأداء المستدام، حيث بلغ معامل الارتباط بين جودة الخدمات الإلكترونية والأداء المستدام (٠,٧٥٩)، وبلغ معامل الارتباط بين الموقع الإلكتروني كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والأداء المستدام (٠,٦٠٤)، كما بلغ معامل الارتباط بين شمولية وحدائث معلومات الموقع كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والأداء المستدام (٠,٦١٩)، كما بلغ معامل الارتباط بين سهولة استخدام الموقع وسرعة استجابته كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والأداء المستدام (٠,٦١١)، فيما بلغ معامل الارتباط بين التواصل مع العملاء كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والأداء المستدام (٠,٤٨١)، بينما بلغ معامل الارتباط بين الأخلاقيات الإلكترونية كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والأداء المستدام (٠,٥٠١).

٢/١٥ ومن خلال النتائج السابقة للتحليل الوصفي يتضح لنا أن أهم عناصر جودة الخدمة الإلكترونية تأثيراً هي شمولية وحدائث معلومات الموقع.

٣/١٥ عدم وجود اختلافات في اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو جودة الخدمة الإلكترونية باختلاف المستوى الوظيفي (وظيفة إشرافية، مأمور، أعمال مكتبية) حيث أن قيمة (ف) غير معنوية عندي مستوى دلالة إحصائية أكبر من ٥%، فيما عدا بعد الأخلاقيات الإلكترونية ومن ثم يجب قبول فرض العدم فيما عدا بعد الأخلاقيات الإلكترونية.

- ١ - عدم وجود اختلافات في اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو جودة الخدمة الإلكترونية باختلاف المؤهل العلمي (مؤهل متوسط، مؤهل فوق متوسط، مؤهل جامعي، مؤهل فوق الجامعي) حيث قيمة "ف" المحسوبة (١,٣٥٧) وهي قيم غير معنوية (٢٥٦,٠) فيما عدا بعد شمولية وحادثة معلومات الموقع ، ومن ثم يجب قبول فرض العدم فيما عدا بعد شمولية وحادثة معلومات الموقع حيث أن قيمة ف له أقل من ٥%.
- ٢ - عدم وجود اختلافات في اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو جودة الخدمة الإلكترونية وفقاً لسنوات خبره (أقل من ٨ سنوات، من ٨ - ١٤ سنوات، أكثر من ١٤ سنة) حيث أن قيمة (ف) غير معنوية عندي مستوي دلالة إحصائية أكبر من ٥% فيما عدا بعد الأخلاقيات الإلكترونية حيث قيمة "ف" المحسوبة (٦,٣٣)، ومن ثم يجب قبول فرض العدم ورفض الفرض البديل ما عدا بعد الأخلاقيات الإلكترونية .
- ٣/٤ وقد اتضح من نتائج التحليل الوصفي أن المتوسط العام للاداء المستدام لمصلحة الضرائب المصرية يعتبر مرتفعاً، حيث بلغت قيمة إجمالي المتوسط الحسابي للاداء المستدام (٣,٠٢٠٧) بانحراف معياري (٦٦٦٥٤,٠)، واحتل البعد البيئي المركز الأول من حيث أهم أبعاد الأداء المستدام تأثيراً .
- ٥/٥ عدم وجود اختلافات جوهرية بين اتجاهات العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو أبعاد الأداء المستدام (البعد البيئي، البعد الإجتماعي، البعد الاقتصادي) وفقاً لإختلاف المستوى الوظيفي (وظيفة اشرافية، مأمور، أعمال مكتبية)، وفي ضوء ماسبق يتم قبول فرض العدم الذي ينص على عدم وجود اختلافات جوهرية بين اتجاهات العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو أبعاد الأداء المستدام (البعد البيئي، البعد الإجتماعي، البعد الاقتصادي) وفقاً لإختلاف المستوى الوظيفي (وظيفة اشرافية، مأمور، أعمال مكتبية) ورفض الفرض البديل.
- ٦ - وأظهرت نتائج التحليل عدم وجود اختلافات معنوية بين اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو أبعاد الأداء المستدام (البعد الإجتماعي، البعد الاقتصادي) وفقاً لإختلاف المؤهل العلمي (مؤهل متوسط، مؤهل فوق متوسط، مؤهل جامعي، مؤهل فوق الجامعي) عدا البعد البيئي حيث قيمة "ف" المحسوبة (٠,٠٠٢)، وهي قيم غير معنوية حيث إنها أقل من ٥%، وبذلك يتم قبول فرض العدم الذي ينص على أنه "ليس هناك اختلافات ذو دلالة إحصائية بين آراء العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو الأداء المستدام باختلاف المؤهل العلمي" ورفض الفرض البديل عدا البعد البيئي يتم رفض فرض العدم له وقبول الفرض البديل.

- ويتضح عدم وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو أبعاد الأداء المستدام (البعد البيئي، البعد الإجتماعي، البعد الاقتصادي)، وفقاً لإختلاف سنوات الخدمة (أقل من ٨ سنوات، من ٨-١٤ سنوات، أكثر من ١٤ سنة) حيث إن قيمة (ف) غيرمعنوية عندي مستوي دلالة إحصائية أكبر من ٥%، ومن هنا فقد تقرر قبول فرض العدم الذى ينص على أنه" ليس هناك اختلافات نو دلالة إحصائية بين العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو الأداء المستدام باختلاف سنوات الخدمة" ورفض الفرض البديل.

١٦-التوصيات:

فى ضوء نتائج الدراسة السابقة، ترى الباحثة أنه من الضرورى العمل على وضع خطة لمصلحة الضرائب المصرية للعمل على تحسين الأداء المؤسسي المستدام لها فى إطار تطبيق أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية من خلال تفعيل دور الإدارات الضريبية، ودور العاملين فى تحقيق ذلك، ويمكن إيجاز تلك التوصيات فيما يلى:

١/١٦ ضرورة تسليط الضوء بشكل كبيرعلى أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية لما لها من تأثير

كبيرعلى دعم الأداء المستدام بشكل عام وهو مايمكن تحقيقه عن طريق:-

*زيادة عدد المراكز التدريبية لمعالجة الخلل فى البرامج التدريبية ووضع أشخاص مؤهلين وأكفاء كمدرسين ممايدعم تحسين الأداء المستدام داخل المنظومة الضريبية.

* دعم وجود شبكة سيستم داخلية قوية بين وحدات المنظمة وبين المصالح الخارجية.

*وضع استراتيجية واضحة ومعلنة تساعد على التحول الرقمى من خلال مشاركة جميع الجهات ذات الصلة .

*اعداد خطة لعمل توعية للممولين.

*تبسيط الإجراءات الضريبية على الممولين والعاملين .

٢/١٦ توجيه المزيد من الإهتمام نحو بعد شمولية وحدائة معلومات الموقع بشكل خاص لما له من

أثر كبير على الأداء المستدام وهذا يمكن أن يتم عن طريق تحديث معلومات الموقع بشكل مستمر وتقديم كل ما هو جديد .

٣/١٦ فيما يخص أنه لاتوجد اختلافات بين العاملين نحو أبعاد جودة الخدمة بإختلاف خصائصهم

الديموجرافية (المستوى الوظيفى-المؤهل العلمى-سنوات الخبرة) فإن الدراسة توصى بضرورة

مايلى:-

* العمل على رفع مهارات وقدرات العمالة الحالية عن طريق تكثيف البرامج التدريبية في ظل المنظومة الرقمية أو عن طريق استيراد عمالة كفاء وأصحاب الخبرات النادرة من قطاعات حكومية أخرى عن طريق التعاقد وعقد اختبارات لهم للتأكد من ذلك.
* تطوير الإدارة الضريبية ودعم التطور التكنولوجي والإداري .
* تطوير المادة العلمية التي يتم الشرح منها خلال الندوات والدورات التدريبية.
٤/١٦ ومن جانب آخر تقدم الدراسة عدة توصيات تخص دعم جانب الأداء المستدام بشكل عام منها مايلي:-

* يمكن تحسين الجانب الإقتصادي للأداء المستدام من خلال زيادة الحصيلة الضريبية عن طريق ضم عدد من الأنشطة التي تتبع الإقتصاد غير الرسمي ،واحكام الرقابة على الإقرارات الضريبية وضمان صدق الوعاء الضريبي للممول من خلال تكوين قاعدة معلومات للممول وعدم الإعتماد عليه كمصدر وحيد للمعلومات.
* رفع كفاءة الحصر الضريبي ودمج الإقتصاد غير الرسمي ،وتوسيع القاعدة الضريبية، وتعزيز ثقافة الإلتزام الضريبي.

* تسهيل الإجراءات الضريبية على الممولين من خلال تطبيق التكنولوجيا الرقمية.
* تطوير البنية التحتية التكنولوجية وتعاون مصلحة الضرائب مع بعض الجهات الحكومية الأخرى لتحقيق نقلة نوعية في تقديم الخدمات الحكومية مثلما حدث من التعاون مع هيئة المرور، والشهر العقاري فمن الممكن زيادة مساحة التعاون لتشمل جهات أخرى لضمان توسيع نطاق الإلتزام الضريبي .

٥/١٦ ومن جانب آخر فيما يخص أنه لا توجد اختلافات جوهرية بين اتجاهات العاملين في مصلحة الضرائب المصرية نحو أبعاد الأداء المستدام (البعد البيئي، البعد الإجتماعي، البعد الاقتصادي) باختلاف خصائصهم الديموجرافية فإنه يجب:-

* تحسين بيئة العمل ووضع نظام حوافز جيد للعاملين سواء مادي أو معنوي مثل عمل مخصص لدعم القدرات التي لديها مهارات ابتكارية ويسمى صندوق دعم المبتكرين، واتاحة الفرص للعمالة لإظهار قدراتهم ومهاراتهم ، وتغيير الثقافة ونشر الوعي.
* تزويد العاملين بالمهارات اللازمة لتحسين الأداء ووضع برامج تدريبية تتعلق بتنمية مهارات القيادات ،وبرامج تتعلق بتنمية مهارات الموارد البشرية .
* توجه الإدارة الضريبية تجاه توفير كافة المقومات التي يمكن متابعة الأداء من خلالها بشكل دائم وإزالة جميع العقبات بما يرفع المستوى العام للأداء
* بناء نظام معلوماتي متكامل وتطوير نظام المعلومات الحالي سواء المالي او غيره.

١٧-المراجع:

١/١٧ المراجع باللغة العربية:

- إبراهيم، نبيل عبد الرؤوف، ٢٠١١، استخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن لتقويم أداء الخدمات الضريبية الإلكترونية، كلية تجارة، جامعة عين شمس، المجلد (١٥)، العدد (١).
- الحريشة، علي محمد، ٢٠١٨، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في رضا العملاء دراسة ميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا جامعة الافتراضية السورية إدارة الاعمال رسالة ماجستير منشورة.
- الحلبي، مؤمن عبد السميع حسن، ٢٠١٧، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين - دراسة حالة على برنامج برق بلس، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الشبلي، هيثم حمود، ٢٠١٥، دور الخدمات الإلكترونية المالية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الأردنية، المجلة العربية للدراسات المعلوماتية، جامعة البلقاء التطبيقية.
- العايب، عبد الرحمن الشريف، ٢٠١٢، قراءة في دور الدولة الداعم لتحسين الأداء البيئي المستدام - حالة الجزائر، جامعة سطيف.
- العربي، عمران، ٢٠١٣، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية ONIPHOS الفوسفات دراسة حالة شركة مناجم بتبسة.
- العطوى، عامر علي حسين، ٢٠١٤، إدارة قوى التناقض لضمان الأداء المنظمي المستدام في إطار نموذج التوازن الديناميكي للتنظيم - بحث تحليلي في عينة من كليات الجامعة العراقية Muthanna Journal of Administrative and Economic Sciences 2014, Volume 4, Issue 10, Pages 302- 303.
- بريس، أحمد، ٢٠١٤، انعكاس القدرات الديناميكية ومهارات التفكير الاستراتيجي على الأداء المنظمي المستدام ضمن إطار نظرية تعدد المستويات: دراسة استطلاعية لأراء القيادات الإدارية في الشركة العامة للأسمنت الجنوبية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء.
- حركات، كاهنة، ٢٠١٧، دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، الجزائر.

- جزار، ماجد، ٢٠١٥، محددات جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية للإدارات الضريبية: دراسة تحليلية مقارنة في مصر السعودية - الأردن، مؤتمر ثقافة خدمة العملاء في القطاع الحكومي.
- جزر، هاني التابعي، ٢٠١٧، حوكمة الإدارة الضريبية أداة لتدنية المخاطر الضريبية، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بور سعيد، ص ١٢٤ - ١٥٢.
- رقاد، صليحة، ٢٠١٥، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة.
- شطارة، هبة بلال، ٢٠١٣، تطوير نموذج لقياس أثر الكلمة المنطوقة في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.
- عبد الحكيم، جربي، ٢٠١٧، دور تدريب وتحفيز الموارد البشرية في تعزيز الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية.
- عبد القادر، محمود غالب، ٢٠١٣، تقييم أداء الخدمة الإلكترونية لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جريش، الأردن.
- عبدالله، محمد عبدالله، ٢٠١٥، استخدام بطاقة الأداء المتوازن وأثرها في جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة مصرف السلام الفترة من ٢٠٠٩ - ٢٠١٥" كلية الدراسات العليا، جامعة السودان.
- وهيبه، سراج، ٢٠١٢، استراتيجية تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الاداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة شركة تصنيع اللواحق الصناعية والصحية بعين الكبيرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة فرحات عباس، الجزائر.
- هنية، محمد أنور رشدي، ٢٠١٦، ممارسة الرقابة الإستراتيجية وعلاقتها بالأداء المؤسسي لدى قطاع الصناعات في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية إدارة الأعمال.

٢/١٧ مراجع باللغة الإنجليزية:

- Awoke, H. M., & Wollo, S. (2015). Service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from saving account customers of Banking industry. European Journal of Business and Management, 7(1), 144-164.

- Bharati, Pratyush, and Daniel Berg (2005). Service quality from the other side: Information systems management at Duquesne Light. *International Journal of Information Management*, 25(4), 367-80.
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factor affecting online tax filling – An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251-262.
- Caruana, Albert (2000). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating of customer satisfaction. *European Journal of Marketing* 36 (7/8), 811-828.
- Connolly, R., & Bannister, F. (2008). Tax Filing & Service Quality: The Case of the Revenue Online Service, *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 38, 313 – 317.
- Eenticott et al, (2008) . Reduced motor facilitation during action observation in schizophrenia: A mirror neuron deficit? *Schizophrenia Research* ,(102) 116-121, Available online at www.sciencedirect.com
- Fairfield, K. D., Harmon, J., & Behson, S. J. (2011). Influences on the organizational implementation of sustainability: an integrative model. *Organization Management Journal*, 8 (1), 4-20.
- Hamadi, (2011) .The Moderating Role of Need for Personal Interaction in the Relationship between E-Quality, E-Satisfaction and Commitment. Case of Moroccan E-Banking Users,6257281:1-11 (On-Line) Available:www.ibimapublishing.com/journals/IBIMABR/ibimabr.
- Hubbard.(2009) . Measuring Organizational Performance: Beyond the Triple Bottom Line, *Business Strategy and the Environment* Bus. Strat. Env. 18, 177-191, Published online 19 December 2006 in Wiley Inter Science.
- Hussein, R., Mohamed, N., Ahlan, A. R., & mahmud, M. (2011) . E-government application: an integrated model on G2C adoption of online tax. *Transforming Government: People, Process and Policy* , 5(3), 225-248.
- Kaplan, R. & Norton, D., (1996) .Link the Balanced Scorecard to Strategy *California Management Review*.
- Lee, K. C., Kirlidog, M., Lee, S., & Lim, G. G. (2008) .User evaluations of tax filing web sites: A comparative study of South Korea and Turkey. *Online Information Review*. 32(6), 842-859.
- Liang, S., & Lu, H. (2013).Adoption of e-government services: an empirical study of the online tax filing system in Taiwan. *On line Information Review*, 37 (3), 424-442.
- lu,c.t.,Haung,s-y&lo,p.y,(2010).an empirical study of an –line tax filing acceptance model:integrating tam and tpb.african journal of Business Management.4(5),800-810.

- Miller, T. R., Wiek, A., Sarewitz, D., Robinson, J., Olsson, L., Kriebel, D., & Loorbach, D. (2014). The future of sustainability science: a solutions-oriented research agenda. *Sustainability science*, 9(2), 239-246.
- Mustapha, B., & Obid, S. N. B. S. (2015). Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System. *Procardia – Social and Behavioral Sciences*", 172, 2-9.
- Ojha, Divesh, (2008). Impact of Strategic Agility on Competitive Capabilities and Financial Performance. A Dissertation Presented to the Graduate School of Clemson University In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy Management".
- Pakwihok, S., Socratyanurak, M. & Parkatt, G. (2012). Achieving Superior Corporate Performance and the Characteristics of Managerial Dimensions: The Stock Exchange of Thailand *NIDA Development Journal*, 51 (4), 65-86.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. & Malhotra, A (2005). E-S-QUAL; A multipleitem scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 1-21.
- Saha, P., Nath, A. K., & Salehi-Sangari, E. (2012). Evaluation of government e-tax websites: an information quality and system quality approach. *Transforming Government: People, Process and Policy*", 6(3), 300-321.
- Schaupp, L. C., Carter, L., & McBride, M. E. (2011). E-file adoption: A study of U.S. taxpayer's intentions. *Computers in Human Behavior*, 26 (4), 636-644.
- Scott, W. (2003). Performance Improvement Interventions: Their Similarities & Differences, *The Journal for Quality and Participation*, Vol. 26, Issue 1, pp (26-30).
- Smith, W. K., & Lewis, M. W. (2011). Toward a theory of paradox: A dynamic equilibrium model of organizing. *Academy of management Review*, 36 (2), 381- 403.
- Szkely, F., & Knirsch, M. (2005). Responsible leadership and corporate social responsibility: Metrics for sustainable performance. *European Management Journal*, 23 (6), 628-647.
- Wang, Y.- S., et al.(2001). An instrument for measuring customer satisfaction toward web sites that market digital products and service .*J. Electron Commerce Res.* 2(3), 89-102.

١٨- قائمة استقصاء الدراسة

السيد الفاضل /

تحية طيبة وبعد ،،

تقوم الباحثة بإعداد بحث في إدارة الأعمال تحت عنوان "دور جودة الخدمة الإلكترونية في دعم الأداء المستدام: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية"، وسوف يتم إستطلاع رأي سيادتكم في بعض الأمور التي تخص الدراسة في ضوء واقعكم العملى داخل المنظومة الضريبية، وحتى يمكن لهذه الدراسة أن تحقق أهدافها فإننا على ثقة بكم في التعاون الصادق لإستيفاء هذا الإستقصاء، علماً بأن البيانات الواردة بها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمى.

السؤال الأول :

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تستفسر عن دور جودة الخدمة الإلكترونية في دعم الأداء المستدام،الرجاء تحديد درجة الموافقة على كل عنصر من العناصرالتالية من خلال وضع علامة (✓) أمام الإختيار الذى تراه مناسب،.

م	العبارات	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	موافق إلى حد ما (٣)	غير موافق تماماً (١)	غير موافق (٤)
الموقع الإلكتروني						
١	يتسم تصميم الموقع بالتناسق من حيث التصميم					
٢	يتسم الموقع الإلكتروني بالموثوقية فيما يقدمه					
٣	يتيح الموقع الإلكتروني التعامل بأكثر من لغة					
٤	يتيح الموقع الإلكتروني حرية البحث بداخله					
٥	يعمل الموقع الإلكتروني مع أكثر من متصفح بشكل سليم					
شمولية وحداثة معلومات الموقع						
٦	تتنصف المعلومات التي يقدمها الموقع الإلكتروني بالوضوح					
٧	تتسم معلومات الموقع بأنها من مصادر ومواقع موثوق فيها					
٨	تتنصف المعلومات بالدقة					
سهولة استخدام الموقع وسرعة استجابته						
٩	يتسم الموقع بالاستجابة السريعة عند الاستعلام					
١٠	يستجيب الموقع الإلكتروني للخدمات التي يطلبها العملاء					

م	العبارات	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	موافق إلى حد ما (٣)	غير موافق (١)	غير موافق تماماً (١)
	مصلحة الضرائب.					
٢٧	تحاول مصلحة الضرائب العمل على تقليل التكاليف لأقل حد					
٢٨	يتناسب الإيراد الذي تحققه مصلحتنا مع حجمها وماتقدمه من خدمات					
٢٩	تستطيع مصلحة الضرائب جلب العديد من الأنشطة للقيدها عن طريق تقديم العديد من التسهيلات للممولين لتشجيعهم					

السؤال الثاني: فيما يلي مجموعة من البيانات الشخصية، ضع علامة (✓) أمام الاختيار الذي

تراه يناسبك

مستوى الخبرة:

أقل من ٨ سنوات

من ٨ إلى ١٤

أكثر من ١٤ سنة

٢- المؤهل العلمي:

مؤهل متوسط

مؤهل جامعي

مؤهل فوق متوسط

مؤهل فوق جامعي

٣- المستوى الوظيفي

وظيفة اشرافية

مأمور

اعمال مكتبية

