



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

اتجاهات قبول المكلفين بالضريبة نحورقمنة الإدارة

الضريبة وفق نموذج قبول التكنولوجيا

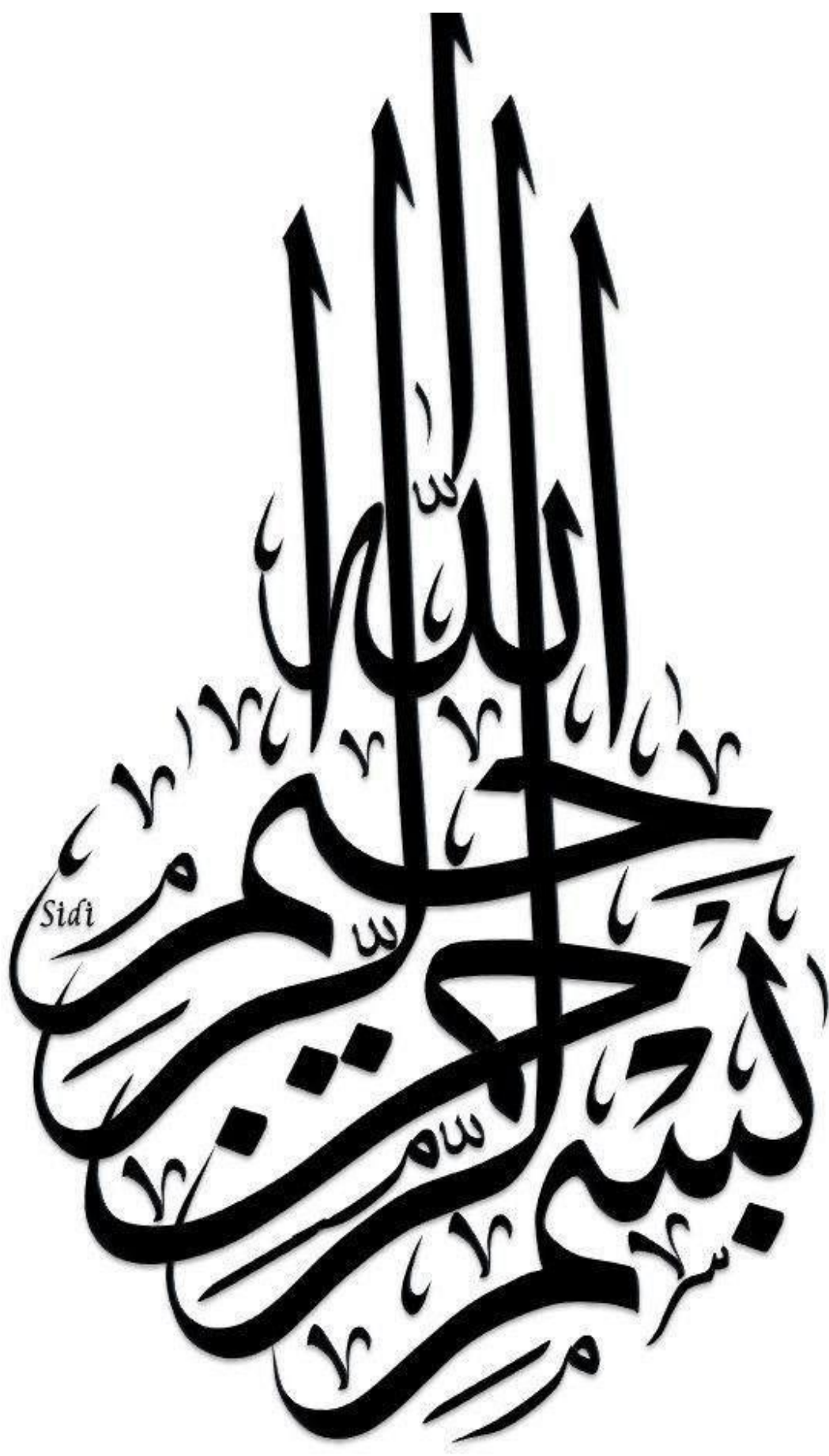
دراسة حالة لعينة من المكلفين في ولاية ميلة

المشرف	إعداد الطلبة:	
سنوسي أسامة	عواج إسلام	1
	لشهب أسامة	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	محبوب فاطمة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	سنوسي أسامة
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	علي موسى أمال

السنة الجامعية 2024/ 2025.



الشكر والعرفان

قال الله تعالى : " وَقُلْ اَعْمَلُوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون [سورة التوبة - 105]

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله وتوفيقه أنجزنا هذا العمل العلمي المتواضع

وبعد، فإن من لا يشكر الناس لا يشكر الله، ومن هذا المنطلق القدم. بخالص الشكر والتقدير والعرف إلى أستاذنا الفاضل والمشرق الكريم (سنوسي أسامة) الذي لم يبخل علينا بوقته وجهده وعمله ، وكان نعم السند و الموجه طيلة مسيرتنا في اعداد هذه المذكرة.

لقد كان لتوجيهاته الدقيقة، وصبره الكبير، ونقده البناء، فضل عظيم في اخراج هذا العمل إلى النور، فله منا كل الامتنان والاحترام ، داعيا الله تعالى أن يبارك في علمه وعمله، وإن يجزيه عنا خير الجزاء، ويجعله دائما منارات الهداية والعطاء في ميدان التعليم والبحث.

كما لا يفوتنا أن نعبر عن امتناننا لكل من ساهم وساند ولو بكلمة طيبة في هذا المشوار، سائلينا الله أن يوفق الجميع لما فيه الخير والصلاح .

إهداء

الحمد لله أولاً وآخراً

الحمد لله على توفيقه لبلوغ هذا النجاح

بكل فخر أهدي فرحة نجاحي وتخرجي التي انتظرتها طويلاً

إلى من كانوا مصدر الدعم والعطاء الدائم

أمي وأبي

إلى إخوتي

إلى أصدقائي ومن كانوا عوناً وسنداً لي في هذا الطريق.

إسلام

إهداء

أهدي هذا العمل إلى والدي طيب الله ثراه؛

إلى والدتي الكريمة أطل الله في عمرها وأمدّها بالصحة والعافية

إلى أخواتي وإخوتي حفظهم الله؛

إلى كل الأهل والأصدقاء

إلى كل من مد لي يد العون من قريب أو بعيد

أسامة

اتجاهات قبول المكلفين بالضريبة نحو رقمنة الإدارة الضريبية وفق نموذج قبول

التكنولوجيا: دراسة حالة لعينة من المكلفين في ولاية ميله

من إعداد الطالبان: عواج إسلام، لشهب أسامة

تحت إشراف: د. سنوسي اسامة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على اتجاه استخدام المكلفين بالضريبة لبوابة مساهمتك في الجزائر، وذلك من خلال اقتراح نموذج نظري بالاعتماد على نموذج قبول التكنولوجيا تام، الذي اشتمل على متغيرات سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الثقة المدركة، نية الاستخدام واتجاه الاستخدام، وقد اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية مقدره ب75 مكلف بالضريبة تابع للمراكز الجوارية للضرائب لولاية ميله، حيث وضعت أداة الدراسة متمثلة في الاستبانة لجمع البيانات الأولية من أجل قياس واختبار فرضيات الدراسة. وقد توصلت الدراسة بعد تحليل البيانات ببرنامج Spss_24 إلى:

وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين المنفعة المدركة، الثقة المدركة واتجاه استخدام بوابة مساهمتك عند مستوى معنوية 5%، بينما تم استبعاد سهولة الاستخدام لعدم مساهمتها المعنوية. كما أوصت الدراسة بضرورة تبسيط البوابة أكثر فأكثر مع توفير الدعم الفني والتكوين اللازم للمكلفين بالضريبة، وخاصة الشرائح الأقل إلماما بالتكنولوجيا لمساعدتهم على استخدام البوابة بكفاءة وثقة.

الكلمات المفتاحية: رقمنة الضرائب، نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، بوابة مساهمتك، المراكز الجوارية للضرائب.

Taxpayers' Acceptance of Tax Digitalization Based on the Technology Acceptance Model: The Case of the "Moussahamatok" Portal

Abstract

This study aimed to identify the factors influencing taxpayers' usage behavior of the "Moussahamatok" portal in Algeria. To achieve this, a theoretical model was proposed based on the Technology Acceptance Model (TAM), which included the variables of perceived ease of use, perceived usefulness, perceived trust, intention to use, and usage behavior. The study relied on a random sample of 75 taxpayers affiliated with the local tax centers of the Wilaya of Mila. A questionnaire was developed as the primary data collection instrument to measure and test the study's hypotheses. The study, after analyzing the data using SPSS version 24, concluded that:

A statistically significant correlation and effect were found between perceived usefulness, perceived trust, and the usage behavior of the "Moussahamatok" portal at a significance level of 5%. However, perceived ease of use was excluded due to its lack of significant contribution. The study recommended the necessity of further simplifying the portal, along with providing the necessary technical support and training for taxpayers, especially those with less technological proficiency, to assist them in using the portal efficiently and confidently.

Keywords: Tax Digitalization, Technology Acceptance Model (TAM), Moussahamatok Portal, Local Tax Centers.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	البسملة
	الإهداء
	شكر وعرفان
	الملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال
	مقدمة عامة
الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة	
2	تمهيد
	المبحث الأول: رقمنة الضرائب
2	المطلب الأول: ماهية رقمنة الضرائب، وأهدافها
2	الفرع الأول: نشأة الرقمنة ومفهوم رقمنة الضرائب
6	الفرع الثاني: أهداف رقمنة الضرائب
7	المطلب الثاني: فوائد وتحديات رقمنة الضرائب
7	الفرع الأول: فوائد رقمنة الضرائب
9	الفرع الثاني: تحديات رقمنة الضرائب
11	المبحث الثاني: نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)
11	المطلب الأول: مفهوم وتطور نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)
11	الفرع الأول: مفهوم نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)
12	الفرع الثاني: تطور نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)
15	المطلب الثاني: مكونات نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) ومزاياه
15	الفرع الأول: مكونات نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)
17	الفرع الثاني: مزايا نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)
20	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
22	تمهيد
23	المبحث الأول: الدراسات السابقة حول رقمنة الضرائب ونموذج TAM
23	المطلب الأول: الدراسات السابقة حول رقمنة الضرائب

23	الفرع الأول: الدراسات المحلية
26	الفرع الثاني: الدراسات العربية
29	الفرع الثالث: الدراسات الأجنبية
36	المطلب الثاني: الدراسات السابقة حول: نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)
36	الفرع الأول: الدراسات المحلية
39	الفرع الثاني: الدراسات العربية
41	الفرع الثالث: الدراسات الأجنبية
42	المطلب الثالث: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
44	المبحث الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة
44	المطلب الأول: التعقيب على دراسات رقمنة الضرائب ونموذج (TAM)
44	الفرع الأول: التعقيب الخاص برقمنة الضرائب
45	الفرع الثاني: التعقيب الخاص بنموذج (TAM)
46	المطلب الثاني: الدراسات التي ربطت رقمنة الضرائب ونموذج (TAM)
46	المطلب الثالث: مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
48	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميله، حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"	
50	تمهيد
51	المبحث الأول: نظرة عامة عن الرقمنة في المديرية العامة للضرائب
51	المطلب الأول: لمحة عن المديرية العامة للضرائب
51	الفرع الأول: التعريف بالمديرية العامة للضرائب
51	الفرع الثاني: مهام المديرية العامة للضرائب
52	الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للضرائب.
59	المطلب الثاني: تقديم عام حول بوابة "مساهمتك"
59	الفرع الأول: مفهوم بوابة "مساهمتك"
60	الفرع الثاني: الإطار القانوني لبوابة "مساهمتك"
61	الفرع الثالث: كيفية الاكتتاب والتصريح والدفع
62	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
62	المطلب الأول: نموذج الدراسة
63	المطلب الثاني: أداة جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لأداة الدراسة.

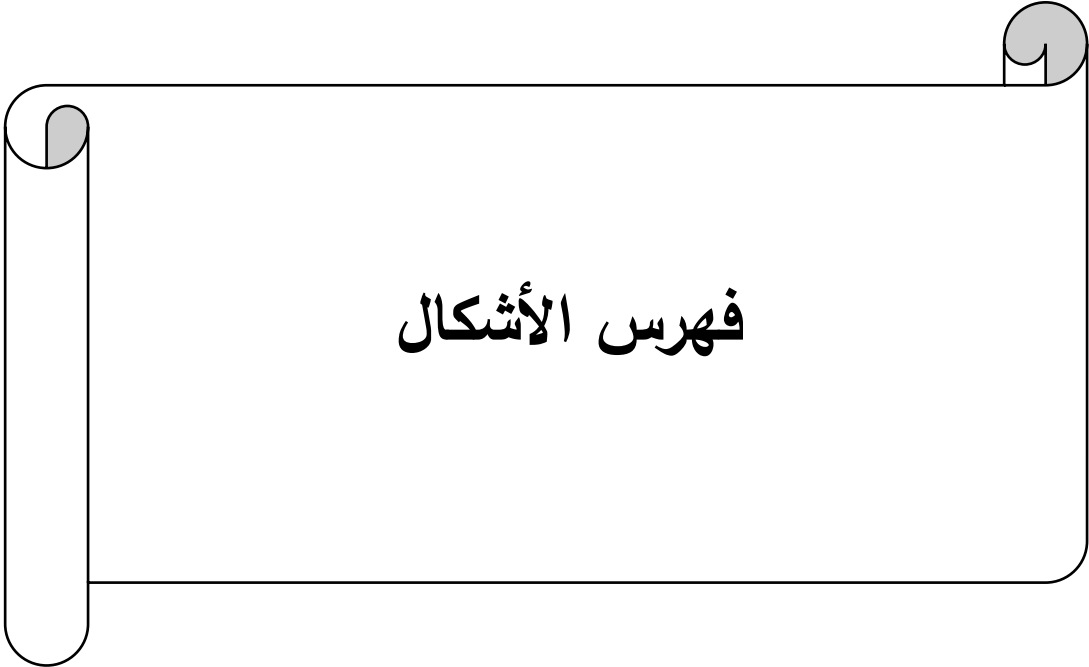
63	الفرع الأول: طريقة وأداة جمع البيانات
63	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
65	الفرع الثالث: أداة الدراسة
66	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المعتمدة
69	المطلب الرابع: صدق الأداة وثباتها
69	الفرع الأول: صدق الأداة
72	الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة (Reliability) ألفا كرونباخ
74	المبحث الثالث: التحليل الوصفي لعينة الدراسة
74	المطلب الأول: وصف عينة الدراسة
75	المطلب الثاني: تحليل البيانات
83	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وتفسير النتائج
94	خلاصة الفصل
96	الخاتمة
101	قائمة المصادر والمراجع
108	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول

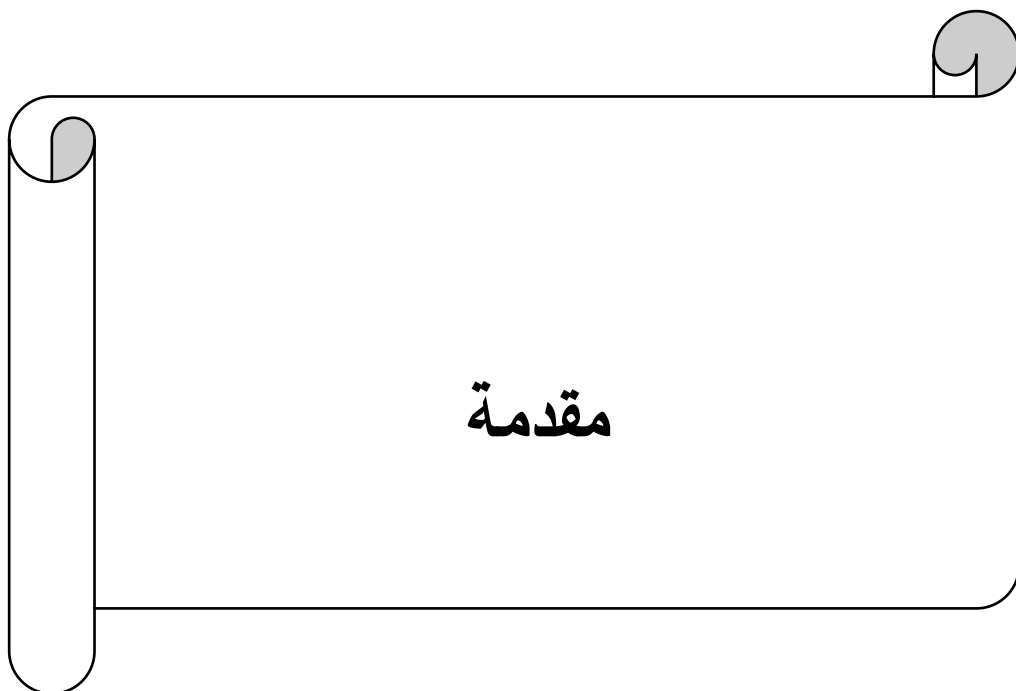
الصفحة	الموضوع
31	الجدول(01): ملخص دراسات رقمنة الضرائب
67	الجدول(02): درجات مقياس ليكرث
68	الجدول(03): تقييم فئة المتوسط الحسابي المرجح
70	الجدول(04): معاملات الارتباط بين كل درجة محور والدرجة الكلية للاستبانة
70	الجدول(05): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول والدرجة الكلية لهذا المحور
71	الجدول(06): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني والدرجة الكلية لهذا المحور
71	الجدول(07): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث والدرجة الكلية لهذا المحور
71	الجدول(08): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الرابع والدرجة الكلية لهذا المحور
72	الجدول(09): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الخامس والدرجة الكلية لهذا المحور
73	الجدول(10): مقياس ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة
74	الجدول(11): مواصفات عينة الدراسة
75	الجدول(12): اتجاهات أفراد العينة حول بعد سهولة الاستخدام
76	الجدول(13): اتجاهات أفراد العينة حول بعد المنفعة المدركة
78	الجدول(14): اتجاهات أفراد العينة حول بعد إدراك الثقة
79	الجدول(15): اتجاهات أفراد العينة حول بعد نية الاستخدام
81	الجدول(16): اتجاهات أفراد العينة حول بعد اتجاه الاستخدام
83	الجدول(17): نتائج تحليل الانحدار للفرضية الرئيسية H1
83	الجدول(18): الإحصاءات الرئيسية للفرضية الرئيسية H1
84	الجدول(19): تحليل التبيان للفرضية الرئيسية H1
84	الجدول(20): اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي للفرضية الرئيسية H1
85	الجدول(21): نتائج تحليل الانحدار للفرضيات الفرعية لـ H1
86	الجدول(22): الإحصاءات الرئيسية للفرضيات الفرعية لـ H1
86	الجدول(23): تحليل التبيان للفرضيات الفرعية لـ H1
86	الجدول(24): اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي للفرضيات الفرعية لـ H1
87	الجدول(25): نتائج تحليل الانحدار للفرضية الرئيسية H2
88	الجدول(26): الإحصاءات الرئيسية للفرضية الرئيسية H2
88	الجدول(27): تحليل التبيان للفرضية الرئيسية H2

88	الجدول(28): اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي للفرضية الرئيسية H2
89	الجدول(29): نتائج تحليل الانحدار للفرضية الرئيسية H3
90	الجدول(30): الإحصاءات الرئيسية للفرضية الرئيسية H3
90	الجدول(31): تحليل التبيان للفرضية الرئيسية H3
90	الجدول(32): اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي للفرضية الرئيسية H3
91	الجدول(33): نتائج تحليل الانحدار للفرضيات الفرعية لـ H3
92	الجدول(34): الإحصاءات الرئيسية للفرضيات الفرعية لـ H3
92	الجدول(35): تحليل التبيان للفرضيات الفرعية لـ H3
93	الجدول(36): اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي للفرضيات الفرعية لـ H3



فهرس الأشكال

الصفحة	الموضوع
12	الشكل رقم (01): نموذج تقبل التكنولوجيا الإصدار الأول TAM1
13	الشكل رقم (02): نموذج قبول التكنولوجيا الأصلي
14	الشكل رقم (03): نموذج قبول التكنولوجيا المعدل
14	الشكل رقم (04): النسخة المعدلة الثانية لنموذج قبول التكنولوجيا
15	الشكل رقم (05): النسخة المعدلة الأخيرة لنموذج قبول التكنولوجيا
52	الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي للمصالح المركزية للمديرية العامة للضرائب
62	الشكل رقم (07): نموذج الدراسة الافتراضي للعلاقة بين متغيرات الدراسة



إن التطورات التكنولوجية الكثيرة التي شهدها العالم في أواخر القرن العشرين، دفعت الدول المتقدمة وحتى الدول النامية إلى عصرنة مؤسساتها العمومية من خلال إدخال الرقمنة في إدارتها، عبر الاستثمار الايجابي لمختلف التقنيات التكنولوجية والتي تساعد على الانتقال من الأسلوب التقليدي الذي تكبحه البيروقراطية إلى الأسلوب الحديث الذي تميزه المرونة والشفافية، ومن بين الإدارات التي مستها هذه التغيرات هي الإدارة الجبائية حيث حرصت الدولة على رقمنتها بهدف الارتقاء بهذا القطاع المهم باعتباره يساهم في تمويل الخزينة.

تسعى الجزائر منذ عدة سنوات إلى تحديث أدواتها وسياسة تنظيمها، بهدف إصلاح النظام الضريبي وتكييفه مع البيئة الدولية. وشملت الإجراءات المتخذة إنشاء مراكز ضرائب ومراكز جوارية للضرائب، إضافة إلى إنشاء مديريات كبريات المؤسسات. وقد تم إنشاء مواقع على شبكة الإنترنت لتقديم التصريحات الضريبية المختلفة، مع استخدام الولوج للقواعد المعلوماتية المختلفة حسب نوع المكلفين بالضريبة. كما تم استحداث مجموعة من الخدمات الرقمية، مثل بوابتي "جبائتك" و"مساهمتك". وفي هذا السياق، ولاية ميلة كغيرها من الولايات قد وصلتها عملية التحول الرقمي على غرار بوابة "مساهمتك" التي تمثل احد ابرز الآليات التي تعتمد عليها الإدارة الضريبية الجزائرية لتسيير المعاملات الضريبية عن بعد.

وفي هذا الإطار تمت دراسة اتجاهات قبول المكلفين بالضريبة لرقمنة الإدارة الضريبية في ولاية ميلة، وذلك من خلال تطبيق نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) الذي يعتبر من النماذج النظرية الأكثر استخداماً في تحليل سلوك المستخدم تجاه التكنولوجيا الجديدة، وتستهدف الدراسة عينة من المكلفين بمختلف فئاتهم المهنية والاقتصادية، بهدف قياس مدى استعدادهم لاعتماد الوسائل الرقمية في التعامل مع الإدارة الضريبية، والتعرف على العوامل المؤثرة في قبولهم أو رفضهم لهذه التحول الرقمي.

أولاً: إشكالية الدراسة.

من خلال ما سبق، تبرز ملامح مشكلة الدراسة التي يمكن صياغتها في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هي اتجاهات المكلفين بالضريبة لقبول رقمنة الإدارة الجبائية من خلال نموذج قبول التكنولوجيا؟

ومن خلال الإشكالية الرئيسية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

__ هل لسهولة الاستخدام أثر على اتجاه استخدام المكلفين بالضريبة لبوابة "مساهمتك"؟

__ هل للمنفعة المدركة أثر على اتجاه استخدام المكلفين بالضريبة لبوابة "مساهمتك"؟

__ هل لإدراك الثقة أثر على اتجاه استخدام المكلفين بالضريبة لبوابة "مساهمتك"؟

__ هل لنية الاستخدام أثر على اتجاه استخدام المكلفين بالضريبة لبوابة "مساهمتك"؟

ثانيا: الفرضيات.

من أجل تحقيق أهداف البحث والإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه يمكننا صياغة الفرضيات كالتالي:
الفرضية الرئيسية الأولى H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للعوامل (سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الثقة المدركة) المؤثرة مجتمعة على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.
الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية H1:

1. H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لسهولة الاستخدام على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

2. H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للمنفعة المدركة على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

3. H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للثقة المدركة على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

الفرضية الرئيسية الثانية H2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لنية الاستخدام بوابة على اتجاه الاستخدام لبوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

الفرضية الرئيسية الثالثة H3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للعوامل (سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الثقة المدركة) المؤثرة مجتمعة على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية H3:

1. H3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لسهولة الاستخدام على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

2. H3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للمنفعة المدركة على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

3. H3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للثقة المدركة على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

ثالثا: المنهج المتبع في الدراسة.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي في الجانب النظري عند التعرض لمفهوم رقمنة الضرائب وكذا نموذج قبول التكنولوجيا، والمنهج التحليلي عند تحليل أثر العوامل الرئيسية المؤثرة على قبول التكنولوجيا (بوابة مساهمتك)، مع استخدام أداة الاستبانة التي تم توزيعها على عينة من مستخدمي بوابة مساهمتك بالمراكز الجوارية للضرائب لولاية ميله، والتي تم تحليل نتائجها من خلال برنامج Spss.

رابعا: أهمية الدراسة.

تتبع أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على موضوع حيوي وفي غاية الأهمية، وهو نظم المعلومات والعوامل المساعدة على تبنيها من خلال تطوير نموذج قبول التكنولوجيا في قطاع الضرائب واختبار مدى فعاليتها، خاصة في ظل ندرة الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع وخصوصا في البيئة الجزائرية.

خامسا: أهداف الدراسة.

ترتكز أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- _ تسليط الضوء على بوابة "مساهمتك" ونموذج قبول التكنولوجيا.
- _ معرفة مدى تلبية بوابة "مساهمتك" لاحتياجات المكلفين بالضريبة وفق نموذج قبول التكنولوجيا،
- _ اقتراح نموذج لمعرفة العوامل المؤثرة لتبني وقبول بوابة "مساهمتك" من خلال تطوير نموذج قبول التكنولوجيا،
- _ اختبار مدى تأثير سهولة الاستخدام والمنفعة المدركة وإدراك الثقة على اتجاه الاستخدام بوابة "مساهمتك".

سادسا: أسباب اختيار موضوع الدراسة.

توجد عدة أسباب وراء اختيارنا للموضوع منها:

- _ يعتبر هذا الموضوع من البحوث الحديثة والذي لقي اهتماما واسعا من طرف الباحثين،
- _ التوجه الجديد للدولة نحو رقمنة النظام الضريبي لتسريع وتيرة إدارة المعاملات الإدارية وتسهيل عمليات التصريح والدفع، بالإضافة إلى القضاء على كثرة طوابير الانتظار بمختلف المراكز.

سابعا: حدود الدراسة.

عرفت الدراسة بعض الحدود نجملها فيما يلي:

- _ تشمل الدراسة عينة من المكلفين بالضريبة التابعين لمراكز الضرائب لولاية ميله الذين يستخدمون فعليا بوابة "مساهمتك".

_ تتحدد هذه الدراسة في استجابة المكلفين بالضريبة لأداة الدراسة.

ثامنا: صعوبات الدراسة.

في غالب الدراسات التي يجريها الباحثون تظهر لهم بعض الصعوبات، ومن بين الصعوبات التي وجهناها هي:

_ صعوبة الحصول على المراجع التي تخدم بحثنا بما يتناسب والمعلومات المراد الحصول عليها،

_ حداثة الموضوع وتشبعه خاصة فيما يتعلق برقمنة الضرائب وفق نموذج TAM،

_ صعوبة التواصل مع المكلفين خاصة وأنهم من شرائح وطبقات متعددة،

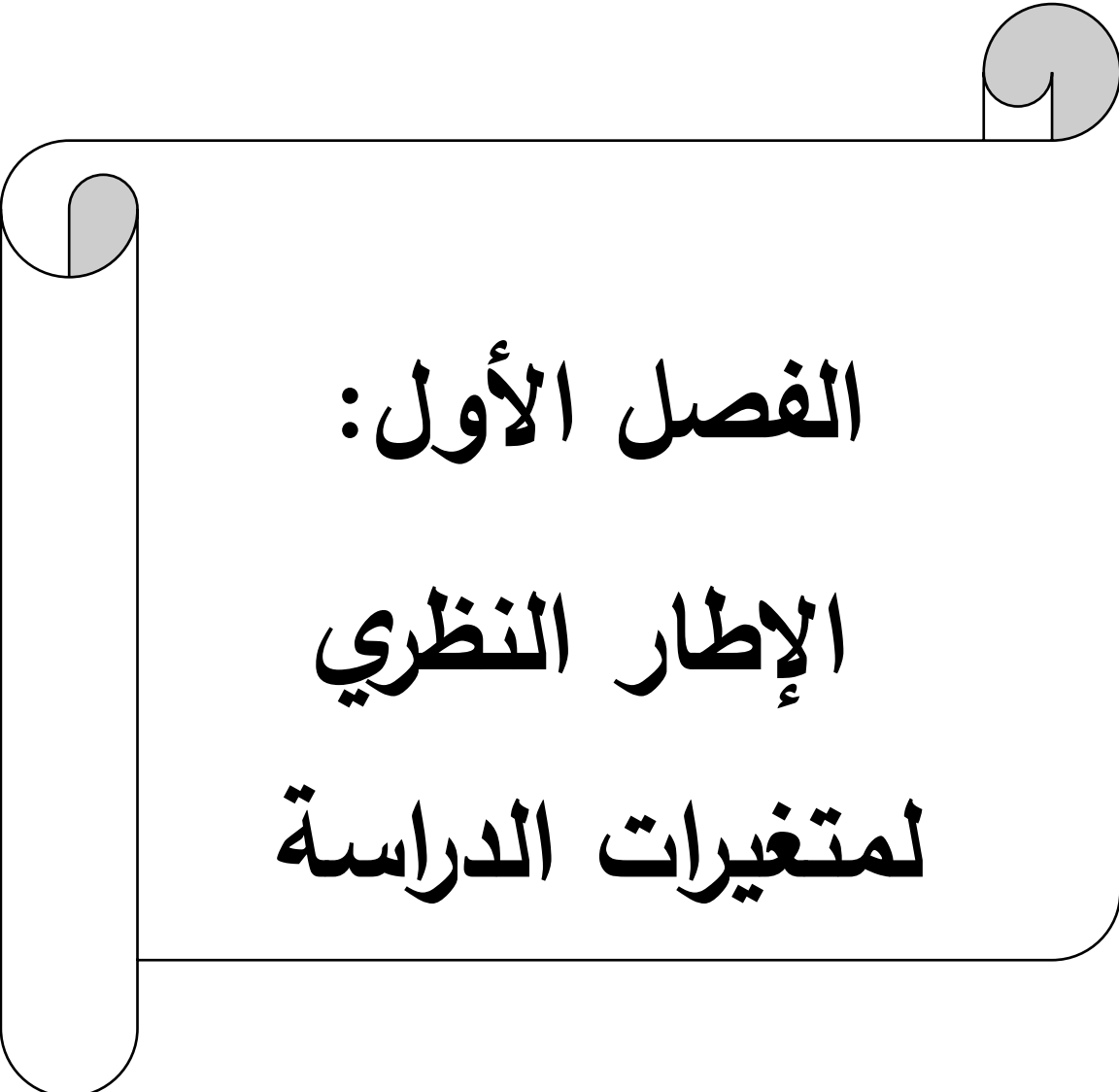
_ نقص وعي المكلفين حول رقمنة الضرائب والخدمات الرقمية المتاحة لهم،

تاسعا: هيكل البحث

تم تقسيم بحثنا إلى ثلاثة فصول، تناول الفصل الأول الإطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثل في المفاهيم العامة حول رقمنة الضرائب ونموذج تقبل التكنولوجيا.

أما الفصل الثاني نستعرض من خلاله لعدد من الدراسات السابقة محلية، عربية وأجنبية، التي بحثت في هذا المجال وذات صلة بدراستنا.

أما الفصل الثالث يتمثل في دراسة تطبيقية حول تبني المكلفين بالضريبة بالمراكز الجوارية للضرائب بولاية ميلة لرقمنة الضرائب وفق نموذج قبول التكنولوجيا حالة بوابة "مساھمك" وذلك بالاعتماد على المنهج التحليلي في تحليل البيانات المستخلصة من الاستبيان الموزع على المكلفين بالضريبة التابعين لمدرية الضرائب ميلة.

A decorative border resembling a scroll, with a grey shaded area at the top right and a vertical grey strip on the left side.

الفصل الأول:

الإطار النظري

لمتغيرات الدراسة

تمهيد:

شهد العصر الحالي تطوراً ملحوظاً في العديد من المجالات نتيجة لتقدم التكنولوجيا وانتشار الإنترنت، ومن أبرز هذه المجالات دور التحول الرقمي في تعزيز كفاءة أداء الإدارة الضريبية. يُعد التحول الرقمي استراتيجية تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات بهدف تحسين العمليات والخدمات. من خلال اعتماد التحول الرقمي، حيث تسعى الإدارات الضريبية إلى رفع مستوى الكفاءة والفعالية في جمع الضرائب وإدارتها بطرق أكثر دقة واحترافية. ويتيح هذا التحول استخدام تقنيات متقدمة مثل التحليل الذكي للبيانات الضريبية وتقنيات التعلم الآلي، مما يساهم في تحسين العمليات واتخاذ قرارات أكثر دقة. كما يُمكن التحول الرقمي الإدارات الضريبية من تحليل كميات ضخمة من البيانات، مما يساعدها على اكتشاف حالات الاحتيال الضريبي وتحديد المخاطر بسرعة وبدقة أعلى. بالإضافة إلى ذلك، يساهم في تبسيط الإجراءات الضريبية للمكلفين عبر تقديم خدمات إلكترونية سهلة الاستخدام وتقليل التعقيدات الإدارية. وفي المجمل، يعزز التحول الرقمي الثقة بين المكلفين والإدارات الضريبية من خلال رفع مستوى الشفافية وتقديم خدمات ضريبية أكثر وضوحاً وسهولة في المتابعة والفهم.

المبحث الأول: مدخل لرقمنة الضرائب

تلعب الرقمنة دورا حيويا في تطوير الخدمات وتسريع العمليات في مختلف القطاعات، وهي تساهم أيضا في تحسين جودة الحياة للمواطنين من خلال توفير الوصول إلى المعلومات والخدمات بشكل أسرع وأكثر فعالية.

المطلب الأول: نشأة الرقمنة، مفهوم رقمنة الضرائب، وأهدافها

الفرع الأول: نشأة الرقمنة ومفهوم رقمنة الضرائب

أولاً: نشأة الرقمنة

تعود نشأة الرقمنة إلى عدة مراحل تاريخية بدأت مع اختراع الأرقام والعدادات الأولى منذ آلاف السنين وازدادت تطورها مع اكتشاف الرياضيات، والحساب ثم جاءت الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر والتي سهلت استخدام الآلات والأدوات الميكانيكية للحساب، وفي القرن العشرين ظهرت الحواسيب الإلكترونية التي غيرت تماما مفهوم الحساب والتخزين والمعالجة، ومن ثم تطورت التقنيات الرقمية بما في ذلك الانترنت والهواتف الذكية والتي غزت حياتنا بشكل كبير¹.

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها في كل الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات حسب "هرتر" من خلال النتائج المحققة لإخفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الإعارة من المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفادها توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994 بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات و المعرفة في المكتبات ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاء بعد العديد من الاجتماعات بروكسل في 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل في المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للناسا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

¹ أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل +مؤسسات المعلومات أم خارجها: دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، مجلة دراسات المعلومات، العدد (4) جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 2009، ص 12.

إن الرقمنة هي عبارة عن تحول جاء نتيجة تحديات عرفت تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجياتها لتنمية أدائها هذا التطور في مجال معلومات الاتصال يعود إلى توظيف البرمجيات والانترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات¹

ثانيا: مفهوم رقمنة الضرائب

هناك عدة تعاريف أهمها مايلي:

_عرف "تيري كاني" **kuny Terry** الرقمنة على أنها "عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الذاتي البتات (Bits) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام المعلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها الرقمنة، ويتم هذا بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة (مركز دعم التعبير الرقمي 2016)²

_يشير "شارلوت بيرسي" **charlotte burs** إلى الرقمنة هي: "منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي"

_ويقدم دوج هودجز **Dog Hodges** "مفهوم آخر تم تبنيه من قبل المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة على أنها: "عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسط تخزين فيزيائي تقليدي مثلا (مقالات دوريات، كتب ومخطوطات وخرائط...) إلى شكل رقمي"³

_ وتعرف الرقمنة أيضا على أنها العملية التي تتم عبر مراحل وهي :

المرحلة الأولى: تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي، كأن تقوم بتحويل الملفات الخاصة بالمسار المنهي للموظف في الشكل الورقي إلى ملف إلكتروني باستعمال المسح الإلكتروني، ثم تخزينه في جهاز الكمبيوتر، أو في السحابة الرقمية .

¹ بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي" في قطاع الموارد المائية، مجلة التمييز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر، نوفمبر 2023، ص ص 70، 71.

² حميدوش على بوزيدة حميد، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات والعوائد تجارب دولية دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، العدد(1)، جامعة المدية، الجزائر، 2020، ص 44

³ بضياف زهير، مرجع سبق ذكره، ص 71.

المرحلة الثانية: ثم يتم ربط الهيئات الإدارية بواسطة الانترنت، وإتاحة المجال لكل جهة حسب اختصاصها في إمكانية اطلاعها على ملف أي موظف إن استدعى الأمر ذلك¹.

_ وتعرف الرقمنة كذلك على أنها "الأساليب التي تدار فيها الأجهزة والأدوات"².

_ وبمعنى آخر الرقمنة هي: " تقنية حديثة لمعالجة المعلومات حيث يتم تحويل البيانات إلى إشارات رقمية عن طريق استقطابها من طرف جهاز محول الذي يحصل على ترجمتها إلى بيانات رقمية عن طريق النظام الثنائي وبصورة دقيقة"³

وتعرف الرقمنة كذلك على أنها "تحويل البيانات من الشكل الملموس أي الورقي، إلى شكل رقمي مقروء بواسطة جهاز الكمبيوتر مما يتيح تخزينها وعرضها ونشرها للاستفادة منها في أغراض مختلفة.

مما سبق يمكن استخلاص أن الرقمنة هي عملية تحويل البيانات والمعلومات من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني ويتم تسجيل تلك المعلومات إما عن طريق المسح الضوئي أو إنشاؤها إلكترونيا عن طريق لوحة المفاتيح ويتم تسجيل تلك المعلومات على وسائط إلكترونية والتي من أهمها الأقراص المضغوطة .

وتتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية: ⁴

_غير ورقية (صفر ورقة): حيث ساهمت في دوام سير العمل الحسن والعادي خاصة في أزمات استثنائية كجائحة كورونا وأزمات طبيعية كالقوة القاهرة.

_أنها إدارة دون مكان.

_أنها إدارة دون زمان: لا تتقيد بمدة العمل القانونية ولا أيام العمل بل تعمل في أي وقت وتستجيب بسرعة لطلبات المواطنين وعموما الأشخاص وتوجيهات السلطات العمومية

- دقة المعلومة.

- تتنافى مع الفساد والغش.

¹ ربيع نصيرة، حتمية الرقمنة كآلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد(2)، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، 2011، ص103.

² رحاب فايز أحمد سيد، عمر حوثية، المكتبات الجامعة الرقمية، مجلة بيليفيليا دراسات المكتبات والمعلومات، العدد(5)، جامعة العربي التبسي الجزائر، 2020، ص 17

³ الشيكور أيوب، دريوش نور الهدى، مسراتي خولة، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية، دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيوميترية لبلدية أحمر العين، مجلة النمو الاقتصادي وريادة الأعمال، المجلد(5)، العدد(2)، الجزائر، 2022، ص97.

⁴ بلكعبيبات مراد، الإدارة الجزائرية والرقمنة ودورها في تطوير الاستثمار، مجلة المفكر، المجلد (18)، العدد(1)، الجزائر، 2023، ص37.

- تظهر حقيقة العمل أو حقيقة الشخص.
- الصدق والمصادقية.
- التدخل السريع والفعال.
- المرونة في التعامل.
- تركز القدرة على سرية المعلومات والخصوصية.

الفرع الثاني: أهداف رقمنة الضرائب

وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:¹

- 1_الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
- 2_التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن القرص المضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقرى رقمي DVD ، إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
- 3_الاقسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت حيث سمحت الرقمنة بالاطلاع في نفس الوقت من قبل مئات الأشخاص علي شيء معين.
- 4_سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى شكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.
- 5_توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.**
- 6_الربح المادي:** من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزرة أو إتاحتها على الشبكة ولا يقصد بالربح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات.

¹ سامية خواثره، الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي الجزء 2، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، كلية الحقوق والعلوم السياسية بوندواو، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2021، ص 133.

المطلب الثاني: فوائد وتحديات رقمنة الضرائب

الفرع الأول: فوائد رقمنة الضرائب

للتحول الرقمي العديد من الفوائد التي تسهم في تحسين الأداء وجودة الخدمات المقدمة للجمهور والعملاء سواء في المؤسسات العامة أو الخاصة وحتى في الشركات ونذكر منها:¹

أولاً: الفوائد الاقتصادية

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية .
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الإلكترونية.
- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وأمن المعلومات.
- توحيد الجهود بدلا من تشتت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية، يتيح جميع هذه الجهود وتوجيهها تحت بوابة الإلكترونية واحدة.
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.
- إمكانية تتبع ومراقبة وتحليل المقاييس والبيانات التي سوف تحصل عليها من خلال التسويق الرقمي لنشاطك مما يمكنك من استخدام هذه البيانات في تحسين وتطوير جودة العمل لتحقيق نتائج أفضل.²
- يمنح التحول الرقمي القابلية للمنظمات على الدخول الاسواق أكبر واستهداف شرائح ومجتمعات جديدة.³

¹ مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013، ص، 446.

² نبيلة عبد الفتاح قشطي، حوكمة التحول الرقمي، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد(1)، العدد(5)، القاهرة، مصر، 2021، ص419.

³ عمار يوسف شاكر، بناء المؤسسة الرشيدة باستخدام استراتيجية التحول الرقمي دراسة تحليلية في وزارة الاتصالات العراقية، مجلة الغاري لكلية الإدارة والاقتصاد، المجلد(18)، العدد (4)، العراق، 2022، ص379

- تعزيز تجارب العملاء، فيأتي هذا من انشاء أنواع أنظمة جديدة وتحسين عروض القيمة للخدمات الحالية. تتضمن بعض الأمثلة الواضحة أنظمة الوساطة والدفع عبر الأنترنت والمزادات الإلكترونية، وأسواق التطبيقات مثل I-Tunes و Google Play وغيرها.
- إضفاء الطابع الشخصي على الخدمات والمنتجات، حيث تتيح التقنيات الرقمية الاستجابة السريعة لتغيير احتياجات العملاء وتفضيلاتهم، كما أنها تسمح بدمج العملاء في عملية إنشاء الخدمة وتقديمها.¹

ثانيا: الفوائد الإدارية

- تعزيز الإدارة الإلكترونية (E-administration) وتنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- الإدارة في الحكومة الإلكترونية تكون أكثر شفافية في التعامل وأكثر وضوحا وتلغي الوساطة والمحسوبية والمجاملة.
- الحكومة الإلكترونية تختصر الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصاره
- زيادة الكفاءة نتيجة للعمليات المتطورة والجيدة، وباستخدام التكنولوجيا الحديثة يمكن أن تصبح تدفقات العمل أسرع وأكثر سلاسة وقابلية للتكرار، هذا يسمح للموظفين بتخصيص وقت أكبر للأفكار الإبداعية والابتكارات، كما يستفيد العملاء أيضا من زيادة الكفاءة في تعاملاتهم مع المؤسسات²

ثالثا: الفوائد الاجتماعية

- تحفيز المواطنين لاستخدام الحكومة الإلكترونية، وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات النقدية ومواكبة عصر المعلومات.
- تسهيل سرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني وغيره .

¹ صالح زابي، شعبان بعبطيش، دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد (6)، العدد(1)، الوادي، الجزائر، جوان 2021، ص153.

² حمدي جليلة إيمان، دور الحكومة الرقمية في إنجاح تفعيل التحول الرقمي: نموذج دولة الامارات العربية المتحدة، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد(5)، العدد(3)، الجزائر، 2023، ص849.

- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية.¹

الفرع الثاني: تحديات رقمنة الضرائب

تمثل التحديات التي تواجه أي نظام أو أي اتجاه جديد نحو التغيير عائق أمام تطبيق هذا النظام، وبناءا على ذلك لا شك بأن التحول الرقمي يواجه مجموعة من التحديات المالية والمؤسسية والبشرية، نعرض فيما يلي أهم التحديات تواجه عملية التحول الرقمي في المؤسسات:

- التحديات التقنية والتكنولوجية المتمثلة في ضعف الإنفاق على البحوث والتطوير، بالإضافة إلى عدم توفير متطلبات الرقمنة الإدارية عند كل مستقبلي الخدمة، نتيجة ضعف الوعي الإلكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول، بالإضافة إلى عدم كفاية خطوط الاتصال وبطء شبكة الانترنت²
- الثقافة التنظيمية التي هي عبارة عن مزيج من المعتقدات والقيم والأعراف والأساطير تعتبر كمشكل يعيق عملية التحول الرقمي ما لم تكن قائمة على الانفتاح للتغيير.
- التنسيق بمعنى إذا لم يتم الاتصال الجيد بين القمة الاستراتيجية والأفراد تفشل عملية التحول الرقمي لذا لابد من تحديد الأدوار والمسؤوليات والأهداف بدقة³
- الافتقار إلى بنية تحتية قادرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأيضا موظف التكنولوجيا ذوي المهارات الكافية كما يوجد قصور في عملية الاتصال بالانترنت في العديد من المناطق الريفية.
- التقادم الفكري لبعض المديرين وعدم رغبتهم في التغيير نحو التحول الرقمي نظرا لبيروقراطيتهم المفرطة وإتباعهم أنظمة داخلية متشددة بالإضافة إلى عدم رغبتهم في التعلم والاتجاه نحو التنفيذ.⁴

¹ مريم خالص حسين، مرجع سبق ذكره، ص446.

² فاطنة بوداوي، أحمد بوشنافة، تطبيق الإدارة الإلكترونية لعصرية التسيير العمومي تجربة قطاع العدالة بالجزائر على مستوى بلدية بشار، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد(7)، العدد(1)، الجزائر، 2018، ص290.

³ غريسي صدوقي، رضا الهشمي سي الطيب، علي العبسي، واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمتة، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (3)، العدد(2)، الجزائر، 2021، ص103.

⁴ وليد كامل محمدين كامل علام، التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة جامعة أسوان، مصر، 2021، ص192، 193.

- عدم سن القوانين المتعلقة بريادة الأعمال الرقمية، بالإضافة إلى تحدي نشر التوعية بالثقافة الرقمية وخلق ثقافة التعاملات النقدية الإلكترونية إلى جميع الجهات وأفراد المجتمع¹
 - يتطلب من المؤسسات المعلومات للقيام بالتدريب للمستفيدين منها بكيفية إستخدام مصادر المعلومات الرقمية، تتطلب عملية تنظيم مصادر المعلومات الرقمية الكثير من الخبرة والكفاءة، لعرضها بشكل منظم على شبكة الأنترنت، وهذا يحتاج خبراء في تنظيم المعلومات في البيئة الرقمية.
 - عدم وجود القوى البشرية المؤهلة التي تتعامل مع الرقمنة بالشكل المطلوب².
- * بالإضافة إلى تحديات أخرى هي:³
- نقص المعرفة .
 - الثقافة غير المرنة .
 - نقص الخبرة الرقمية .
 - عدم وضوح الرؤية والهدف.
 - ضعف القيادة الرقمية .
 - الافتقار إلى التعاون والمواءمة.
 - مقاومة التغيير

¹ حفيظة سليمان البراشدية، ريادة الأعمال الرقمية في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19): الفرص والتحديات، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا العدد(1)، 2021، ص9.

² مسفرة بنت دخيل الله الخثمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة، جامعة محمد بن سعود الإسلامية، المجلد(19)، العدد(1) 2011، الرياض، ص29.

³ لبنى سحر فاري، دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحويل الرقمي في الشركات، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد(8)، العدد(15)، 2021، ص 40.

المبحث الثاني: نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)

تشهد البيئة المعاصرة تطورات تكنولوجية متسارعة تؤثر بشكل كبير على مختلف جوانب الحياة، سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات. ولا شك أن تبني هذه التقنيات واستخدامها بكفاءة يلعب دورا حاسما في تحقيق الأهداف المنشودة وتعزيز الميزة التنافسية. في هذا السياق، يبرز نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كأحد النماذج الرائدة في فهم العوامل التي تؤثر على قرار الأفراد بتبني واستخدام تقنية جديدة.

المطلب الأول: مفهوم وتطور نموذج (TAM)

الفرع الأول: مفهوم نموذج TAM

حظي قبول تكنولوجيا المعلومات وتبنيها باهتمام كبير في العقد الماضي، وتم اقتراح العديد من النماذج النظرية لتفسير سلوك قبول المستخدمين النهائيين، من بينها نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) الذي اقترحه ديفيس عام (1989)، والذي تم تطبيقه على نطاق واسع¹.

- عرفه الفريح والكندري (2014) بأنه: "أداة تم تطويرها لرصد تصورات المستخدم لأي تكنولوجيا جديدة من خلال عوامل محددة متضمنة فيها بحيث تؤثر على الرغبة في استخدام تلك التكنولوجيا مستقبلا".²

- ويعرفه عرفة ومليجي (2017) بأنه: "نموذج ابتكره Davis يتكون من عوامل سلوكية وخارجية، تساعد في قياس فعالية التكنولوجيا من خلال عاملين العامل الأول هو تصور المستخدم لفائدة تلك التكنولوجيا والعامل الثاني هو تصور المستخدم لسهولة الاستخدام"³

يعتبر نموذج تقبل التكنولوجيا (Technology Acceptance Model-TAM) من أهم النظريات المفسرة لسلوك الأفراد اتجاه التكنولوجيا. حيث ابتكر هذا النموذج عام 1986 وطور عام 1989. ويهدف إلى إيجاد عوامل تقبل الحاسوب تكنولوجيا المعلومات عامة. إذ يستند إلى عاملين أساسيين هما:⁴

¹ Ping, L., & Liu, K. Using the Technology Acceptance Model to Analyze K-12 Students Behavioral

Intention to Use Augmented Reality in Learning. Texas Education Review, vol.8, No.2, 2020, PP 37, 51.

² علي أكرم، استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لتقصي فعالية التكنولوجيا المساندة القائمة على تطبيقات التعلم التكيفية النقالة لتمكين ذوي الإعاقة البصرية من التعلم، مجلة كلية التربية، المجلد(1)، العدد(176)، جامعة الأزهر، مصر، ديسمبر 2017، ص 69.

³ عرفة نصر، مجدي مليجي، استخدام نموذج قبول التكنولوجيا لتحليل اتجاهات ونوايا طلبة الجامعات السعودية نحو الاستعانة بالتعليم الإلكتروني لمقرراتهم الدراسية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد(10)، العدد(30)، 2017، ص 227.

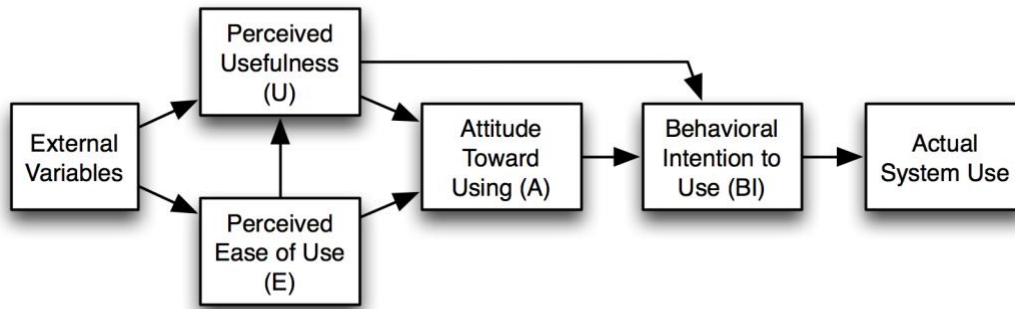
⁴ Fred.D.Davis ,Bagozzi Richard.P, Warshaw Paul.R, User Acceptance of computer yechnology: A comparaisn of two-theoretirical Models .Institut of management science Vol.35, No.8 .august, 1989 p.1003,982.

المنفعة المدركة perceived usefulness: هي درجة اعتقاد الفرد أن استخدام نظام/تكنولوجيا معينة تحسن من أدائه الوظيفي، فكلما زادت فائدة التقنية، زادت احتمالية قبوله لها.

سهولة الاستخدام Easey of Use: هي درجة اعتقاد الفرد بأن ذلك الاستخدام يقلل من جهده لأداء المهام المطلوبة منه، فكلما كان استخدام التقنية أسهل في نظر الفرد، زادت احتمالية قبوله لها.

بالإضافة إلى هذين المحددين الرئيسيين، اعتبر أن موقف المستخدم اتجاه استخدام التكنولوجيا (Attitud Toward Using)، يتأثر بكل من الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة اللذان بدورهما يتأثران بعوامل خارجية¹، يؤثر على النية السلوكية لاستخدام التكنولوجيا (Behavioral Intention to Use)، والتي تقود في النهاية إلى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا (Actual System Use.)

الشكل رقم (1): نموذج تقبل التكنولوجيا الإصدار الأول TAM1



Source: (Fred.D, Richard.P, & Paul.R, August 1989, p. 189)

الفرع الثاني: تطور نموذج TAM

يُعدّ نموذج قبول التكنولوجيا أحد الأطر النظرية الموثوقة والمرجعية في تفسير عمليات قبول واستخدام نظم المعلومات. لقد أثبت هذا النموذج فعاليته من خلال تطبيقه ودراسته على مجموعة واسعة من العينات التي تنوعت في الحجم والظروف². يهدف النموذج إلى تحليل سلوك المستخدم تجاه نظم المعلومات، بالإضافة إلى التنبؤ بقصد الاستخدام الفعلي وتقييم تبني الابتكارات التكنولوجية.

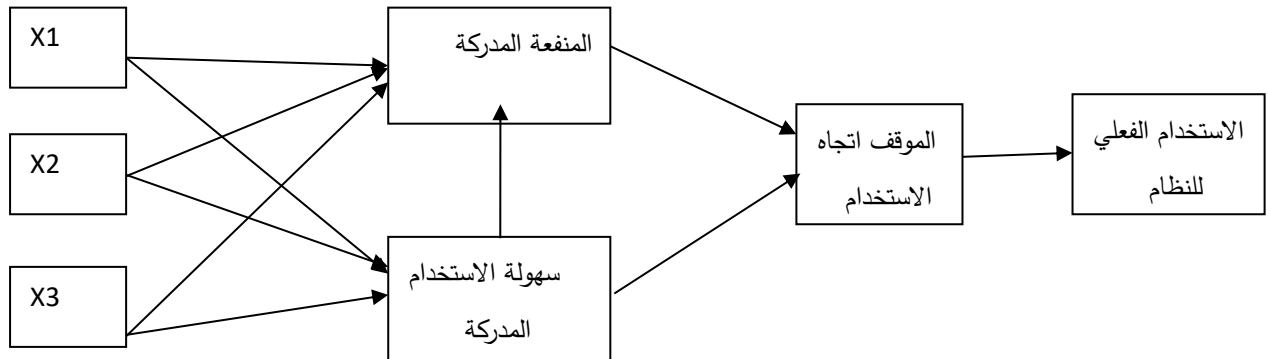
¹ ليلي الطويل، تطوير نموذج قبول التكنولوجيا واختباره على استخدام نظم المعلومات المحاسبية دراسة تجريبية على عينة من المستخدمين في شركات النسيج السورية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد(33)، العدد(1)، 2011، ص 53.

² HENDERSON, R. & DIVETT, M. Perceived Usefulness, Ease of Use and Electronic Supermarket Use. International Journal of Human-Computer Studies. Vol. 59 No. 3, 2003, p 383.

استند ديفيز (1986) في تطوير نموذج له لقبول التكنولوجيا إلى أساس نظري قوي، حيث جمع بين نظرية الفعل العقلاني التي صاغها فيشبين وآيزن عام 1980، والنظرية اللاحقة التي انبثقت عنها والمعروفة بنظرية السلوك المخطط. وتعتمد هاتان النظريتان بشكل جوهري على فكرة أن المستهلك يتخذ قراراته بسلوك عقلاني، إذ يقوم بجمع وتحليل كافة البيانات المتوفرة بشكل منهجي، مع الأخذ في الحسبان النتائج المحتملة لأفعاله¹.

وفقاً للنموذج الأصلي الذي قدمه ديفيز عام 1989، يتحدد الدافع لدى المستخدم لاستخدام نظام المعلومات بثلاثة عناصر أساسية: إدراكه للمنفعة التي يقدمها النظام، وسهولة استخدامه كما يراها، بالإضافة إلى موقفه العام تجاه هذا الاستخدام. وقد افترض ديفيز أن موقف المستخدم يمثل محدداً رئيسياً لما إذا كان سيستخدم النظام فعلياً أم لا. ويتشكل هذا الموقف بناءً على اعتقادين مركزيين: المنفعة التي يدركها المستخدم من النظام، ومدى سهولة استخدامه في نظره. كما أشار إلى أن سهولة الاستخدام المدركة تؤثر بشكل مباشر على إدراك المستخدم للمنفعة. وأخيراً، أوضح أن كلا الاعتقادين يتأثران بعوامل خارجية². ويوضح الشكل 2 نموذج قبول التكنولوجيا الأصلي

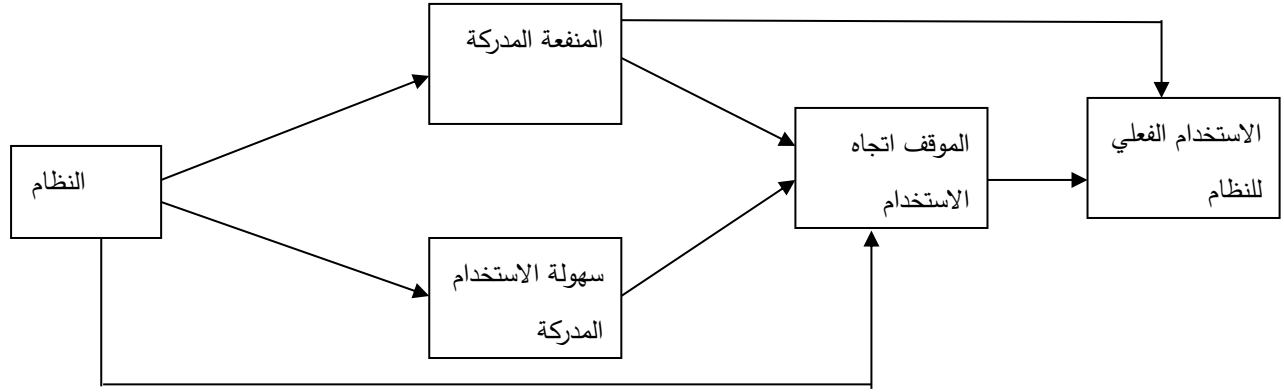
الشكل رقم(2): نموذج قبول التكنولوجيا الأصلي(Davis.1989)



¹ TAYLOR, S. & TODD, P.A. Understanding Information Technology Usage: a Test of Competing Models. Information Systems Research. Vol. 6, No. 2, 1996, p76.

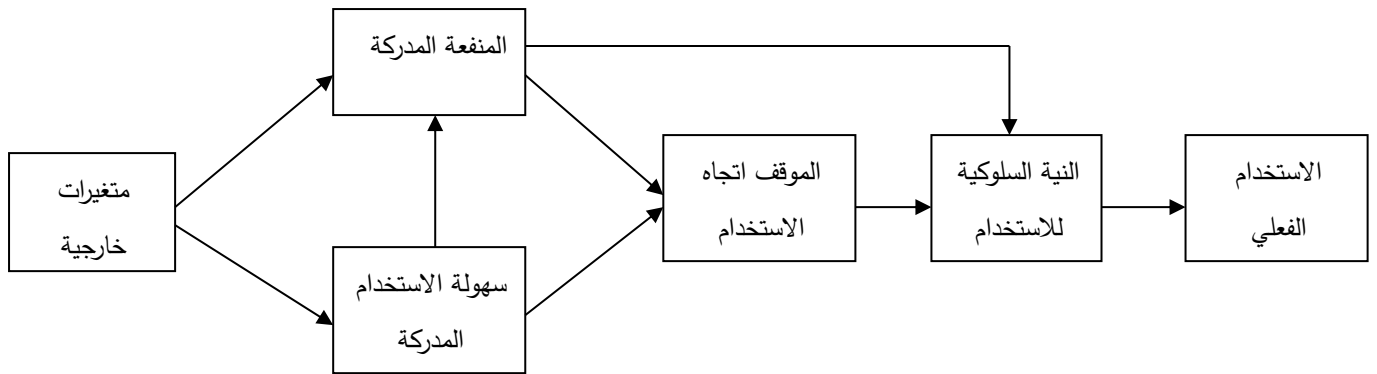
² DAVIS, F. D. BAGOZZI, R. P., & WARSHAW, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. Management Science. Vol. 35, No. 8, 1989, p982.

في عام 1993، أدخل ديفيس تعديلاً على النموذج الأصلي، حيث اقترح وجود تأثير مباشر للمنفعة المتصورة على الاستخدام الفعلي للنظام. علاوة على ذلك، توصل إلى أن خصائص النظام التقنية يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على توجهات المستخدمين تجاه النظام، متجاوزة بذلك الحاجة إلى تكوين اعتقاد صريح ومسبق حول فوائد النظام¹. ويعرض الشكل (3) نموذج قبول التكنولوجيا المعدل



الشكل (3): نموذج قبول التكنولوجيا المعدل (Davis.1993)

لاحقاً، شهد النموذج تطوراً تضمن إدخال "النية السلوكية للاستخدام" كمتغير وسيط جديد. ووفقاً لهذا التطور، تتأثر النية السلوكية للاستخدام بشكل مباشر بالمنفعة المدركة، كما أنها تعمل كوسيط بين كل من الموقف اتجاه الاستخدام والاستخدام الفعلي للنظام². ويبين الشكل (4) التعديل الثاني الذي خضع له نموذج قبول التكنولوجيا.



الشكل رقم (4): النسخة المعدلة الثانية لنموذج قبول التكنولوجيا (Chutter.2009)

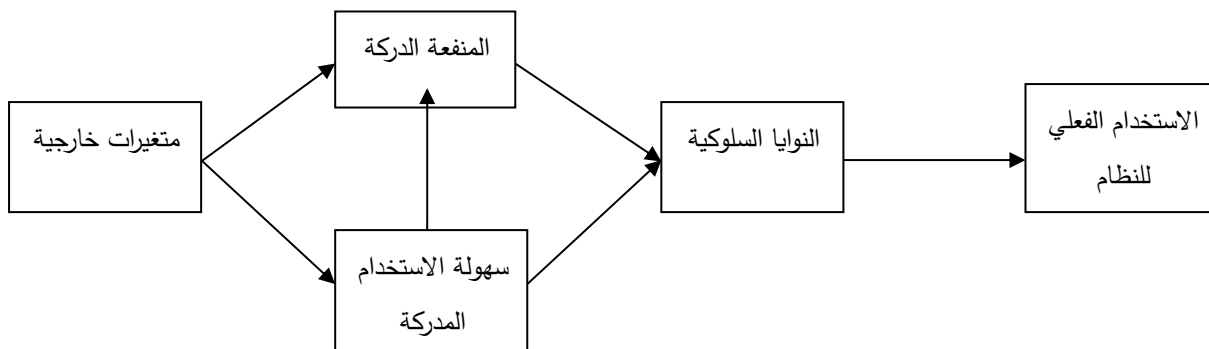
في عينة مكونة من 107 مستخدم لنظام معلومات في قطاع الحديد. وقد أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية

¹ DAVIS, F.D. **User Acceptance of Information Technology System Characteristics, User Perceptions and Behavioral Impacts**. International Journal of Man-Machine Studies. Vol. 38, No. 3, 1993, p475-487.

² CHUTTUR, M.Y. **Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions**. Indiana University, USA. Sprouts: Working Papers on Information Systems. Vol. 9, No. 37, 2009

قوية بين النية السلوكية والاستخدام الفعلي. كما أوضحت الدراسة أن المنفعة المدركة تلعب دوراً أكثر تأثيراً في تشكيل نوايا المستخدمين، في حين أن تأثير سهولة الاستخدام المدركة كان أقل قوة ولكنه لا يزال ذا أهمية جوهرية على النية السلوكية. والأهم من ذلك، كشفت النتائج عن وجود تأثير مباشر لكل من المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة على النية السلوكية¹. ونتيجة لهذه النتائج، تم استبعاد متغير "الموقف تجاه الاستخدام" من النموذج السابق، وتم اعتماد النموذج الموضح في الشكل (5)، والذي يمثل النسخة المعدلة النهائية من نموذج قبول التكنولوجيا.

الشكل رقم (5): النسخة المعدلة الأخيرة لنموذج قبول التكنولوجيا (Venkatesh & Davis. 1996)



المطلب الثاني: مكونات النموذج ومزاياه

الفرع الأول: مكونات النموذج

استُخدم نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model –TAM) على نطاق واسع للتنبؤ بنوايا المستهلكين (مستخدمي التكنولوجيا) نحو تبني تقنيات جديدة في سياق خدمات المعلومات. وقد حددت دراسة Maqbool (2018) ثلاثة محددات رئيسية ضمن هذا النموذج لتفسير هذه النوايا: الفائدة المدركة (Perceived Usefulness –PU)، والتي تعكس اعتقاد المستخدم بأن استخدام التكنولوجيا سيحسن من أدائه أو يحقق له فوائد وظيفية؛ وسهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease Of Use –PEOU)، والتي تشير إلى اعتقاد المستخدم بأن استخدام التكنولوجيا سيكون خالياً من الجهد والصعوبة.

بالإضافة إلى ذلك، يلعب الموقف تجاه استخدام النظام (Attitude Towards Using –ATU) دوراً وسيطاً في هذه العملية، حيث يعكس التقييم العام للمستخدم أو شعوره تجاه استخدام التكنولوجيا الجديدة وقبوله لها. وتؤكد العديد من الدراسات التجريبية، كما أشار Regalog وBouslama، على وجود علاقات ارتباطية

¹ DAVIS, F. D. BAGOZZI, R. P., & WARSHAW, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. Management Science. Vol. 35, No. 8, 1989,p 982–1003

وسببية ذات دلالة إحصائية بين هذه المحددات الثلاثة (الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) وبين الموقف تجاه الاستخدام ونية التبني اللاحقة¹. وهنا نستعرض المكونات الأساسية لنموذج TAM:

1_ الفائدة المدركة (Perceived Usefulness):

عرّف ديفيز (Davis) في أبحاثه المتعلقة بنموذج قبول التكنولوجيا (TAM) مفهوم الفائدة المدركة (Perceived Usefulness -PU) بأنه الإضافة المتوقعة التي يمكن أن تحققها تكنولوجيا المعلومات لتحسين أداء وكفاءة العمل. ووفقاً لهذا المنظور، يزداد احتمال تبني المستخدمين للتكنولوجيا واستخدامها بشكل أوسع إذا ما أدركوا أنها تحقق لهم ميزة واضحة في إنجاز مهامهم، وبشكل عام، تُعرف الفائدة المدركة بأنها الاحتمالية الشخصية التي يتبناها المستخدم المحتمل حول قدرة استخدام نظام أو تطبيق معين على تعزيز أدائه الوظيفي. وكثيراً ما يُعبر عنها بمستوى الرضا المتوقع الذي يشعر به المستخدم تجاه تبني التقنيات والتكنولوجيات الحديثة. بعبارة أخرى، تعكس الفائدة المدركة العواقب الإيجابية التي يتوقعها الفرد كنتيجة لاستخدام التكنولوجيا.²

2_ السهولة المتصورة (Perceived Ease of Use):

يعرف مفهوم السهولة المتصورة للاستخدام (Perceived Ease of Use -PEOU) بأنه مدى اعتقاد المستخدم المحتمل بأن التفاعل مع نظام معين سيكون خالياً من الجهد العقلي والبدني. وقد أكد ديفيز (Davis) على الأثر المباشر وغير المباشر الهام للسهولة المتصورة على النية السلوكية للمستخدم تجاه تبني النظام³. كما أشارت العديد من الدراسات التجريبية إلى أن السهولة المتصورة تمارس تأثيراً إيجابياً على الميل نحو الاستخدام عبر مسارين رئيسيين: أولاً، تأثير غير مباشر يتحقق من خلال تعزيز المنفعة المدركة (Perceived Usefulness -PU)؛ وثانياً، تأثير غير مباشر آخر يتجلى في التأثير على اتجاه الفرد نحو الاستخدام⁴ (Individual's Attitude Toward Using).

¹ Regaieg, E., & Bouslama, the Adoption of the E-Banking: Validation of the Technology Acceptance Model. Technology and Investment.Vol.4 No.3 August 2013, p197.

² Moez, L., Khalifa, M., & Frini, A. What makes consumers buy from Internet? A longitudinal study of online shopping. IEEE Transactions on systems, man, and Cybernetics-Part A: Systems and Humans, VOL.30 No.4August2000, p 421.

³ ياسر بن حمود العلوي، محمد بن ناصر الصقري، نبهان بن حارث الحارصي، قياس مدى تقبل أعضاء هيئة التدريس بكميات العلوم التطبيقية لمصادر المعلومات الالكترونية

⁴ وديع نصري، نموذج تبني استخدام الإنترنت في الخدمات المصرفية في تونس. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد(11)، العدد(3)، 2015 ص672.

3_الموقف نحو الاستخدام (Attitude Towards Using):

يعرّف الموقف في سياق التكنولوجيا بأنه الدرجة التي يُدرك بها الفرد قدرة تكنولوجيا معينة على تلبية احتياجاته (درجة الرضا) أو تحقيق توقعاته. ويُعد موقف المستخدم تجاه التكنولوجيا عاملاً جوهرياً في تبنيها أو رفضها. وقد أكدت العديد من الدراسات وجود ارتباط إيجابي قوي بين هذا الموقف وبين النية السلوكية لاستخدام التكنولوجيا. وبالتالي، يُعتبر الموقف مُحَدِّدًا هاماً لتبني التقنيات الجديدة واستخدامها الفعلي.

4_نية الاستخدام السلوكية (Behavioral Intention to Use – BI) :

تعبّر عن مدى استعداد الفرد أو نيته في استخدام تكنولوجيا معينة في المستقبل. يعتبر هذا المكون هو المحدد المباشر لسلوك الاستخدام الفعلي. ويتأثر بشكل كبير بكل من الموقف تجاه الاستخدام والفائدة المدركة.

5_الاستخدام الفعلي (Actual System Use):

ينبثق الاستخدام الفعلي من تفاعل ديناميكي بين الموقف أو النية السلوكية المتولدة لدى المستخدم، والتي تعكس بدورها درجة الرغبة أو العزوف الناشئة عن السياق في تبني التكنولوجيا أو أي نظام أو تقنية مستحدثة.¹

الفرع الثاني: مزايا نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)

نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model – TAM) يعتبر أحد النماذج الرائدة في دراسة كيفية تبني الأفراد للتكنولوجيا وتفاعلهم معها. يتميز هذا النموذج بعدة جوانب تجعله أداة فعالة لفهم العوامل المؤثرة على قبول التكنولوجيا واستخدامها. يمكن تفصيل هذه المزايا في النقاط التالية:

1_البساطة والوضوح:

يتميز نموذج TAM ببنيته البسيطة والواضحة، حيث يركز على عاملين أساسيين هما: إدراك سهولة الاستخدام (Perceived Ease of Use) وإدراك الفائدة (Perceived Usefulness). هذه العوامل تساعد في تفسير السلوك الفردي تجاه استخدام التكنولوجيا دون تعقيدات كبيرة.²

¹ مريم منال بسعود، عبد المجيد تيماري، استخدام تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وفق نموذج تقبل التكنولوجيا TAM لدى أساتذة المدرسة العليا للأساتذة بالأغواط. المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد (15)، العدد (1)، الجزائر، 2021، ص 578.

² Davis, F. D, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly, Vol.13, No.3, 1989, p 319.

2_ قابلية التطبيق على نطاق واسع:

يمكن تطبيق النموذج على مجموعة متنوعة من التكنولوجيا والأنظمة، سواء كانت أنظمة تقنية حديثة مثل الذكاء الاصطناعي أو الأنظمة التقليدية مثل برامج الحاسب الآلي. هذا يجعل النموذج مرناً وقادراً على التكيف مع بيئات مختلفة.¹

3_ القدرة على التنبؤ بالسلوك:

يوفر النموذج إطاراً فعالاً للتنبؤ بنية الأفراد لاستخدام التكنولوجيا بناءً على إدراكهم لمدى سهولة الاستخدام والفائدة التي يمكن أن توفرها. هذا يساعد الشركات والمطورين على تصميم أنظمة أكثر قبولاً لدى المستخدمين.²

4_ إمكانية التوسع والتطوير:

على الرغم من بساطته، يمكن توسيع النموذج ليشمل عوامل أخرى مثل التأثير الاجتماعي، الثقة، الأمان والدعم الفني. هذا يسمح للباحثين والمهنيين بإضافة متغيرات جديدة لتلبية احتياجات دراسات أكثر تعقيداً.³

5_ دعم عملية صنع القرار:

يساعد النموذج المؤسسات على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تنفيذ التكنولوجيا الجديدة، حيث يمكن استخدامه لتحليل مدى استعداد الموظفين أو العملاء لتبني النظام الجديد، وبالتالي تقليل المخاطر المرتبطة بالفشل في التنفيذ.⁴

6_ تعزيز تجربة المستخدم:

¹ Legris, P., Ingham, J., & Collerette, "Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model." Information & Management, Vol.40, No.3, 2003, p 191.

² Venkatesh, V., & Davis, F. D, "A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies." Management Science , Vol.46, No.2, 2000, p 186–204

³ Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). "User acceptance of information technology: Toward a unified view." MIS Quarterly, Vol. 27, No.3, 2003, p 425.

⁴ Chau, P. Y. K., & Hu, P. J. H, Examining a model of information technology acceptance by individual professionals: An exploratory study. Journal of Management Information Systems, Vol.18, No.1, 2001, p 191–229

من خلال التركيز على إدراك السهولة والفائدة، يدفع النموذج المصممين إلى تحسين واجهات المستخدم وتجربة الاستخدام بشكل عام، مما يؤدي إلى زيادة رضا المستخدمين واعتمادهم للتكنولوجيا.¹

7_ التكامل مع نماذج أخرى:

يمكن دمج نموذج TAM مع نماذج أخرى مثل نموذج التوقع-التأكيد (Expectancy-Confirmation Model) أو نظرية السلوك المخطط (Theory of Planned Behavior)، مما يعزز قدرته على تقديم تفسيرات أعمق لسلوك المستخدمين.²

8_ دعم البحث العلمي والأكاديمي:

يُعتبر النموذج أساساً قوياً للعديد من الدراسات الأكاديمية في مجال إدارة المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، حيث يتيح للباحثين اختبار فرضياتهم وتطوير أفكار جديدة حول تبني التكنولوجيا.³

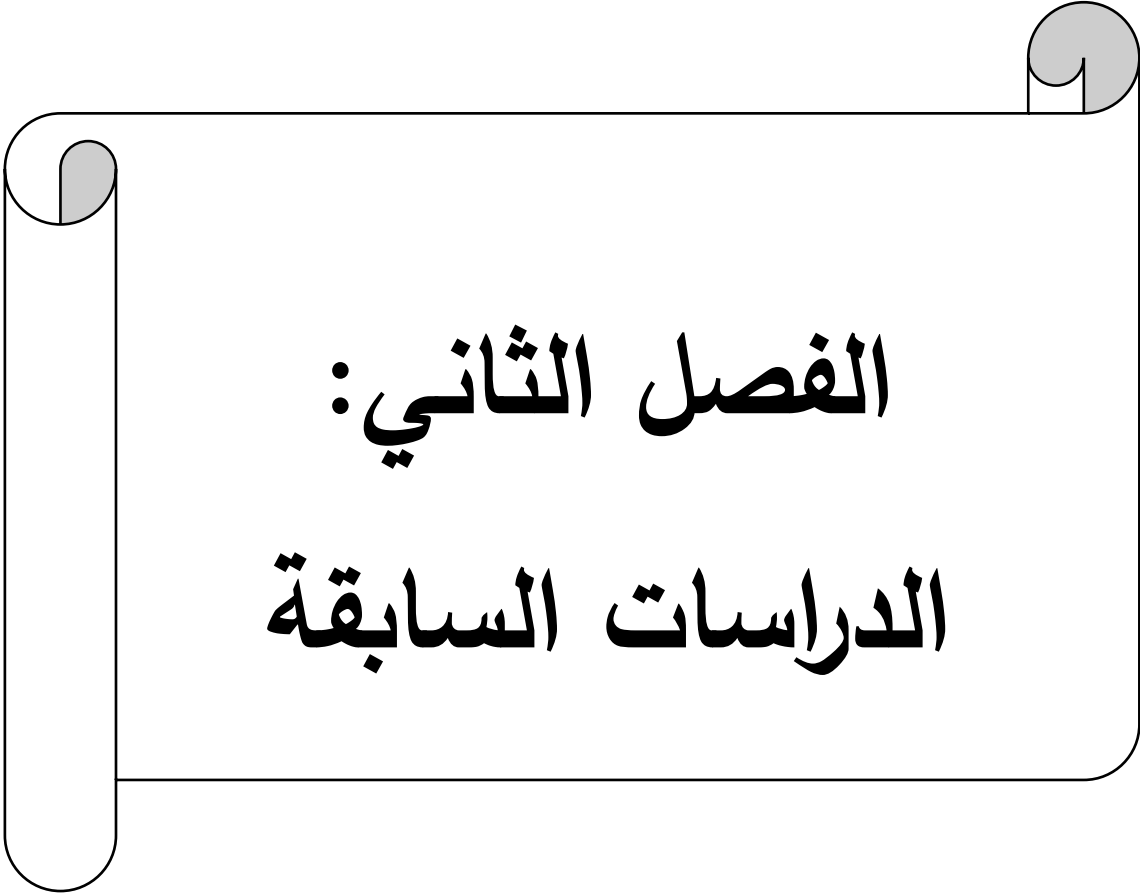
¹ Al-Emran, M., Elsherif, H. M., & Shaalan, K. **Investigating the factors affecting the adoption of mobile learning in higher education**. International Journal of Mobile Learning and Organisation, Vol.10, No.1, 2016, p 1-16.

² Taylor, S. & Todd, P. A. **Understanding information technology usage: A test of competing models**. Information Systems Research, Vol.6, No.2, 1995,p 144-176

³ Schepers, J. & Wetzels, M. **A meta-analysis of the technology acceptance model: Investigating subjective norm and moderation effects**. Information & Management, Vol.44, No.1, 2007, p 90.

خلاصة الفصل:

تهدف رقمنة الضرائب إلى تحويل أنظمة الإدارة الضريبية إلى بيئات رقمية لزيادة الكفاءة وتحسين الامتثال، وتعزيز الشفافية، بينما يستخدم نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كإطار نظري لفهم وتوقع مدى تبني المكلفين وموضفي الضرائب لهذه الأنظمة الرقمية بناءً على عوامل مثل المنفعة المتصورة وسهولة الاستخدام، مما يجعل فهم هذا النموذج حيويًا لضمان نجاح التحول الرقمي في القطاع الضريبي وتحقيق أهدافه بفعالية من خلال معالجة تحديات القبول والاستخدام لدى المستخدمين النهائيين.



الفصل الثاني:

الدراسات السابقة

تمهيد:

تعتبر الدراسات السابقة نقطة بداية لأي بحث علمي ومصدر إلهام للباحث، كون أساس المعرفة العلمية هو التراكمية، وأن كل بحث علمي ما هو إلا تكملة لما توقف فيه بحث سابق، وبناء عليه أطلعنا على مجموعة من الدراسات السابقة من أجل الإلمام بالموضوع والمقدرة على ضبط الإشكالية.

المبحث الأول: الدراسات السابقة حول رقمنة الضرائب ونموذج قبول التكنولوجيا TAM

المطلب الأول: الدراسات السابقة حول رقمنة الضرائب

الفرع الأول: الدراسات المحلية

1_دراسة محمد بودالي وموسى بوشنب بعنوان : "رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر الإدارية الجبائية نموذجا"، مجلة دراسات جبائية، جامعة البليدة 2 لونيبي علي مخبر التحديات النظام الجبائي الجزائري في ظل التحولات الاقتصادية 2016.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الرقمنة في تطوير وتحسين الخدمة العمومية وذلك بالإسقاط على الإدارة الجبائية في الجزائر، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة نجد أن رقمنة الإدارة من خلال التصريح الإلكتروني وكذا المواقع الإلكترونية التي تؤدي إلى تقليل معاناة المكلفين وتحسين جودة الخدمة، وهذا يصب في مصلحة المكلف، كما أن التدابير التي جاءت لعصرنة الإدارة الجبائية وتحسين الخدمة العمومية لم تشمل جميع المكلفين فهي تقتصر في غالب الأحيان على المكلفين التابعين لمديرية كبريات الشركات التقنيات الإلكترونية التي استحدثتها لإدارة الجبائية اقتضت فقط على إدارة الضرائب، ولم يتم ربطها بالإدارات والمؤسسات الأخرى وهذا لا يخدم نظام المعلومات الجبائي.

لدراسة بودالي نقاط تقاطع مع هذه الدراسة حيث تركز الدراسة على كيفية استخدام التكنولوجيا والرقمنة في تطوير الإدارة الجبائية وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمكلفين مع ذلك تشير الدراسة أيضا إلى أن التركيز على الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية غالبا ما يقتصر على المكلفين التابعين لإدارة الضرائب فقط، ولم يتم ربطها بالإدارات والمؤسسات الأخرى في الجزائر. هذا النهج الضيق يمكن أن يؤثر على فعالية نظام المعلومات الجبائية ويمنع الاستفادة الكاملة من التحسينات التكنولوجية في الجزائر باختصار النقطة المشتركة بين الدراستين هي أهمية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الإدارة الجبائية الجزائرية. ومع ذلك، تشير الدراسة الثانية إلى ضرورة توسيع نطاق الرقمنة ليشمل جميع الإدارات والمؤسسات ذات الصلة لتعزيز فعالية نظام المعلومات.¹

¹ دراسة محمد بودالي وموسى بوشنب، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر -الإدارة الجبائية نموذجا-، مجلة دراسات جبائية، المجلد(5)، العدد(2)، جامعة البليدة 2 لونيبي علي، الجزائر، 2016.

2_دراسة يوسف بوعكاز وعبد الله مايو ومسعود كسكس بعنوان: "الرقمنة الجبائية كتوجه للمساهمة في تحسين جودة التصريحات الجبائية في الجزائر، 2024".

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على جودة التصريحات الجبائية من خلال رقمنة الإدارة الجبائية، واستكشاف الخدمات الضريبية الالكترونية المتاحة على بوابتي "مساهمتك" و "جبائتيك" ومدى مساهمتها في تحسين جودة التصريحات الجبائية في الجزائر، حيث تتيح المنصتين للمكلفين بالضريبة فرصة إتمام تصريحاتهم الجبائية بسهولة وسرعة عبر الإنترنت بكفاءة أكبر وتجنب الأخطاء مما يزيد من فرصة الامتثال الضريبي وزيادة التحصيل الجبائي في الجزائر.

توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة الجبائية لعبت دورا كبيرا في تقليص البيروقراطية وتقريب الإدارة من المكلف بالضريبة وتقليل الأعباء الناتجة عن التنقلات مما يقلل من التهرب والغش الضريبيين وزيادة الثقة في المكلف من خلال مبدأ العدالة والنزاهة، فالرقمنة الجبائية تعد عامل محدد الجودة التصريحات الجبائية في الجزائر.

خلصت الدراسة الى جملة من النتائج نذكر أهمها فيما يلي:

- تبسيط الهياكل الإدارية: يهدف برنامج العصرية إلى تقليص الهياكل الجبائية الإدارية المعقدة وعل الإدارة أكثر فعالية.
- استخدام الإعلام الآلي المتقدم: تم تحسين إدخال الإعلام الآلي من خلال تطوير نظام معلوماتي عصري من خلال بوابتي حبايتيك ومساهمتك، مما يتيح توفير المعلومات بشكل أسرع وأفضل للمكلفين والإدارة الجبائية والاستجابة لاحتياجاتهم .
- إمكانية مراجعة التصريح الجبائي قبل الارسال تقاديا للوقوع في الأخطاء مما يزيد من جودة التصريح الجبائي .
- توفير خدمة التذكير التلقائي لآجال التصريح حسب كل ضريبة مستحقة مما يعزز من تجنب غرامات التأخير ومن ثم جودة التصريح .
- تحسين طريقة الاستقبال: تحسنت خدمات الاستقبال في الهياكل الجديدة للإدارة الجبائية بعد رقمنة الإدارة الجبائية بفضل توفر المرافق الحديثة والتجهيزات العصرية.
- تسهيل عملية التصريح الجبائي والمساعدة في ذلك من خلال تحيين القوانين والتغير المستمر في النسب الضريبية مما يجعل التصريح سليم وفق القوانين الجديدة، وهذا يؤدي إلى تجنب الوقوع في الخطأ وبالتالي الجودة في التصريح.

- تجميع مختلف الضرائب في ملف واحد تم تجميع الضرائب الواجبة الدف في ملف واحد، مما يسهل على المكلفين الوفاء بالتزاماتهم.¹

3_دراسة طايبي زين الدين، زيوش مصطفى بعنوان: " دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين التصريحات الجبائية في الجزائر، 2022 ."

هدفت الدراسة الى توضيح أثر عصرنة الادارة الجبائية على التصريحات الجبائية للمكلفين من خلال توضيح أثر اجراءات العصرنة على سلوك المكلف الجبائي حيث تطرقت الدراسة الى اهم مظاهر عصرنة الادارة الجبائية بالجزائر. ومن اجل توضيح تلك الاجراءات على تصريحات المكلفين قمنا بدراسة حالة في أحد المراكز الضريبية حيث تعرفنا على اهم الاحصائيات المتعلقة بالموضوع.

وقد لخصت الدراسة إلى أن اجراءات عصرنة الادارة الضريبية قد ساهمت في تعزيز الشفافية الجبائية التي لطالما تطلع اليها المكلف مما ساهم في تحسين التصريحات الجبائية.²

4_دراسة قوادري محمد³، بعنوان: "رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر، 2022."

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على رقمنة النظام الضريبي ودوره في تحسين أداء الرقابة الجبائية حيث تطرقنا إلى مفهوم الرقمنة ومدى استخدامه في النظام الجبائي الجزائري، كما تطرقنا إلى الرقابة الجبائية ودور الرقمنة في الحد من ظاهرتي التهرب والغش الضريبيين، بحيث استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي.

وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج منها بداية التوجه إلى رقمنة النظام الضريبي في الجزائر من خلال إطلاق نظام المعلومات الجبائي "جبائتك" وهو نظام معلوماتي الكتروني مستحدث تم تبنيه بداية من سنة 2017 أصبح قيد التطبيق على مستوى مديرية كبريات المؤسسات وبعض المديريات كمرحلة أولى قبل التعميم الشامل، كما توصلت إلى أن عملية تبني نظام جبائتك كانت مرتكزة على عمليات التصريحات الجبائية وعمليات التحصيل الجبائي فقط دون التطرق إلى محور الرقابة الجبائية، وهذا ما أدى إلى عدم تفعيل أداء الرقابة الجبائية.

¹ يوسف بوعكاز وعبد الله مايو ومسعود كسكس، الرقمنة الجبائية كتوجه للمساهمة في تحسين جودة التصريحات الجبائية في الجزائر- بوابتي "جبائتك" ومساهمته" كنموذج-، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد(11)، العدد(1)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2024.

² طايبي زين الدين، زيوش مصطفى، دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين التصريحات الجبائية في الجزائر، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة برج بوعريج، الجزائر، 2022.

³ قوادري محمد، رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، أكتوبر 2022.

5_دراسة حموش رمزي، بوضياف سامية¹، بعنوان: "فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية، 2021".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية وذلك باعتماد الرقمنة كعنصر أساسي، ولمعرفة كل هذا تم إجراء دراسة ميدانية في مجموعة من الإدارات الجبائية الجزائرية التي تم تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، حيث شارك في هذه الدراسة 162 موظفا وموظفة في الإدارات الجبائية .

وأظهرت هذه الدراسة أن الإدارة الجبائية الجزائرية تتوفر على عوامل تقنية، وموارد بشرية فعالة، وتساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية. كما تم التوصل إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية وتحسين الخدمات الجبائية. ومن خلال هذا توصلنا الى النتائج التالية:

- يساهم موظفوا الإدارة الجبائية بشكل فعال في تحقيق الإدارة الإلكترونية.
- سن القوانين تحمي بشكل أكبر تعاملات إلكترونية.
- توفر الإدارة الجزائرية عوامل تقنية فعالة وبمستوى يسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تساهم الإدارة المركزية بمستوى مقبول في دعم وتشجيع الإدارة الإلكترونية.
- يساهم موظفو الإدارة الجبائية بشكل فعال في تحقيق الإدارة الإلكترونية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية وتحسين الخدمات الجبائية معنوية.

الفرع الثاني: الدراسات العربية

1_دراسة اسماعيل بن محمد بن عبد الله نوييرة وشيماء بن حميد بن عبد الله العبوبي، بعنوان: "أثر رقمنة النظام الضريبي على أداء الرقابة الجبائية (دراسة وصفية)، 2020" ²

هدفت هذه الدراسة الى وصف رقمنة النظام الضريبي على أداء الرقابة الجبائية، باعتبار أن الرقابة تعتبر وسيلة فعالة لاستخلاص الضرائب بشكل قانوني مما يسمح بزيادة العائدات الإضافية وخلصت إلى ضرورة وضع شبكة الكترونية تربط مركز الضرائب مع مختلف الهيئات الحكومية لتسهيل عملية تبادل المعلومات وتقديم تسهيلات لأعوان الرقابة الجبائية ما يضمن تحقيق الشفافية والنزاهة بين دافعي الضرائب.

¹ حموش رمزي، بوضياف سامية، فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية، مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد، المجلد(5)، العدد(1)، 2021.

² اسماعيل بن محمد بن عبد الله نوييرة، شيماء بن حميد بن عبد الله العبوبي، أثر رقمنة النظام الضريبي على أداء الرقابة الجبائية (دراسة وصفية)، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المجلد (2)، العدد(2)، المغرب، 2020.

تبرز نقاط التشابه بين هذه الدراسة ودراستنا في آثار تطبيق الرقمنة على تسهيل إجراءات الرقابة الجبائية من خلال الحصول على المعلومات الجبائية، بينما تظهر نقاط الاختلاف في تركيزنا على تفعيل الرقابة الجبائية من خلال تسهيل إجراءاتها ما يسمح بزيادة مردودية الحصيلة الجبائية وتحسين التحصيل الضريبي.

2_دراسة علاء الصبيحي¹، بعنوان: "دور التحول الرقمي في الحد من التهرب الضريبي، 2022".

تهدف الدراسة إلى إبراز أهمية استخدام التحول الرقمي ودوره في الحد من التهرب الضريبي وبيان المزايا والتحديات المتوقع حدوثها عند استخدام هذه التقنية .ولتحقيق هذا الهدف.

تم تحليل ما ورد في أدبيات مهنة المحاسبة الضريبية ومراجعة الحسابات من كتابات وبحوث سابقة متعلقة بالموضوع، لمعرفة مدى إمكانية الاستفادة من تجارب الآخرين في ذات المجال، وكذلك معرفة المزايا والتحديات التي تواجه تطبيقات التحول الرقمي مع التأكيد على تطبيق معايير مهنية يمكن أن يعتمد عليها المستخدم في فحصه واختباره للبيانات التي يتم معالجتها في بيئة عمل الرقمنة بقصد الحصول على درجة عالية من الموثوقية والمصادقية، لتعتمد من قبل متخذي القرارات وإعداد البيانات التي تبين مقدار الاستحقاق الضريبي و مطابقة المبالغ المحصلة، مع المبالغ الواجبة التحصيل آليا.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- يعد التحول الرقمي وسيلة معاصرة للحد من التهرب الضريبي، والمخاطر المرتبطة في العمل عبر التعامل في بيئة الاعمال .
- تسهم قدرة المستخدمين وكفاءتهم الوظيفية في استخدام الرقمنة إلى تعزيز الثقافة الضريبية لدى المكلفين، والمساهمة في تحقيق نوع من العدالة الضريبية.
- كما نجد ان الدراسة اوصت بمجموعة من التوصيات أهمها مايلي :
- تشجيع المكلفين ضريبيا بتوظيف المختصين محاسبيا في العمل لديهم وذلك لضرورة الاحتساب والمطابقة الضريبية.
- اعتماد بيئة مناسبة ومتطورة تكون ذات فائدة للمكلفين ولالإدارة الضريبية.

¹ علاء الصبيحي، دور التحول الرقمي في الحد من التهرب الضريبي، مجلة جامعة البعث، المجلد(44)، العدد(26)، جامعة دمشق 2022.

3_دراسة احمد إبراهيم عبد العزيز تمام¹، بعنوان: " انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز كفاءة المنظومة الضريبية 2021 " .

يهدف البحث إلى دراسة انعكاسات التحول الرقمي علي تعزيز كفاءة المنظومة الضريبية، وذلك من خلال المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم نتائج البحث أن هناك خطر من عدم استجابة المنظومة الضريبية للتحول الرقمي في ظل تداعيات الاقتصاد الرقمي، وعدم ملائمة التشريعات الضريبية في مصر للتحولات العميقة في المعاملات المالية، حيث يجب تطوير كفاءة المنظومة الضريبية، والاهتمام بالبنية التحتية المعلوماتية، والمساهمة مع المنظمات والمؤسسات العالمية لصياغة نظام جديد ملائم للتحولات الكبيرة في الاقتصاد الرقمي، من سن تشريع محلي واحادي التدابير لمواكبة المنظومة الضريبية للتطورات الحديثة في التكنولوجيا. كما نجد ان الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

- التأكيد على تحويل الحكومة إلى حكومة مترابطة رقميا وتمكين الدولة من الحكومة الإلكترونية من خلال ربط الأنظمة الرقمية الحكومية .
- إنشاء إدارة للمخاطر والتقييم الذاتي لتحسين أساليب جمع المعلومات الضريبية والحد من تكاليف الامتثال لدفع الضرائب.
- إنشاء وزارة متخصصة للتحول الرقمي والذكاء الاصطناعي تضطلع بمسؤولية التنسيق بين الوزارات والهيئات المختلفة، على أن تكون مسؤولة عن تنفيذ المشروعات القومية للتحول الرقمي والذكاء الاصطناعي، حتى تتوحد الجهود الرامية للإسراع في تنفيذ المشروعات والخطط التي تسعى الدولة الاسراع في تنفيذها.
- رفع كفاءة البنية التحتية الرقمية لتلبى احتياجات الدولة والمجتمع في التحول الرقمي.
- الإسراع في التشريعات التي تكون بمثابة الأطر المطلوبة لمرحلة التحول الرقمي .
- تفعيل دور الذكاء الاصطناعي في التحول الرقمي لتعزيز كفاءة المنظومة الضريبية.

¹ أحمد إبراهيم عبد العزيز تمام، انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز كفاءة المنظومة الضريبية، مجلة روح القوانين، المجلد(35) العدد(102)، كلية الحقوق جامعة طنطا، مصر، 2021.

4_دراسة إيدير مصطفى¹، بعنوان: " أثر عصنة الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر، 2021 ."

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر عصنة الإدارة الضريبية بمختلف مكوناتها ولهذا الغرض تم اختيار الشركات البترولية كمجتمع للدراسة، حيث تم جمع المعطيات باستعمال الاستبيان وبلغ حجم العينة 42 شركة بترولية، وباستخدام الانحدار الخطي المتعدد لتحليل العلاقة بين المتغيرات توصلنا إلى ما يلي:

- الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر يتأثر بإعادة تنظيم الإدارة الضريبية.
- استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة الضريبية الجزائرية لا يؤثر على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة لا يتأثر بالخدمات الضريبية التي تقدمها المديرية العامة للضرائب.
- هناك تكامل بين مختلف جوانب عصنة الإدارة الضريبية.
- العمل أكثر على تقريب وجهات النظر بين الإدارة والمكلفين بالضريبة من خلال تنظيم لقاءات دورية تحسين مستوى المعرفة لدى المكلفين بالضريبة.
- إجراء دراسة استطلاعية لقياس مدى قبول المكلفين بالضريبة لتكنولوجيا مستقلة يتم استخدامها من قبل الإدارة، بالإضافة إلى تقييم توفر الإمكانيات المادية اللازمة لتنفيذ هذه التكنولوجيا بشكل فعال.

الفرع الثالث: الدراسات الأجنبية

1_دراسة²SOFIANE MOSTFAOUI ET FATIMA ZOHRA ARAB، بعنوان:

" The Effect of Digitizing the TaxBoth the Tax Collection Process and "TaxPayersCommitment 2023"

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين الرقمنة وأداء الإدارة الضريبية من جهة، وتحسين مستوى الالتزام الضريبي من جهة أخرى. وقد اعتمدت الدراسة على منهجية الاستبيان، مستهدفة إدارة الضرائب بولاية بشار، وتم تحليل البيانات باستخدام الإصدار 22 من برنامج SPSS .

¹ فارس بن يدير، مصطفى إيدير، محمد زرقون، أثر عصنة الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد (8)، العدد(1)، 2021.

²Sofiane mostefaoui & Fatima zohra Arab, the effect of digitizing the tax both the tax collection process and taxpayers commitment: empirical evidence from the tax administration in administration on be char Algeria, article Arab. Volume 3, Numéro 1, 2023.

توصلت النتائج إلى أن استخدام الرقمنة في تحصيل الضرائب يُعد أكثر فاعلية مقارنة بالأساليب التقليدية، حيث يساهم في تسريع الإجراءات، وتقليل النفقات، وزيادة الإيرادات، بالإضافة إلى الحد من فرص الفساد المالي، كما تؤكد الدراسة أن الرقمنة تساهم في ضمان تقديم الخدمات لدافعي الضرائب وفقاً للقوانين المعمول بها ومع ذلك، أظهرت النتائج أن استخدام الإعلان الإلكتروني ووسائل الدفع الإلكتروني لم يرتق بعد إلى المستوى المطلوب من رضا دافعي الضرائب، ويرجع ذلك إلى ضعف الوعي بهذه الوسائل الحديثة.

يضاف إلى ذلك أن الدفع الإلكتروني وتحصيل الضرائب لا تزال الإجراءات حتى الآن تتسم بالتعقيد وعدم الدقة، بسبب عدم توفر الكفاءات اللازمة في الإدارة محل الدراسة.

2_تقرير بنك التنمية الآسيوي¹، بعنوان :

LAUNCHING A DIGITAL TAX ADMINISTRATION TRANSFORMATION WHAT " 'YOU NEED TO KNOW ASIAN DEVELOPMENT BANK MAY 2022

حيث ركزت هذه الدراسة على معرفة دور نظم المعلومات في زيادة حصيلة الضرائب عن طريق زيادة تدفقات البيانات، والوصول المستمر لدافعي الضرائب وهو ما يؤدي إلى تسريع الوظائف الجبائية، ورفع كفاءة وفعالية الأجهزة الضريبية من خلال الاعتماد على عدة طرق تتم بشكل آلي كالتصريح والدفع الإلكترونيين، بالإضافة إلى مطابقة البيانات والتحقق منها وهو ما يمثل عمليات التحقيق الضريبي.

تبرز نقاط التشابه بين الدراستين في التركيز على دور نظام المعلومات في حصول أعوان إدارة الضرائب على المعلومات الجبائية المختلفة في الوقت المناسب ما يسمح بتسهيل وتسريع الوظائف الجبائية والقيام بعمليات الرقابة الجبائية، وتبرز نقاط الاختلاف في أننا ركزنا في دراستنا على دور الرقمنة في تسهيل عمليات الدفع الضريبي.

3_دراسة محمد بلقاسم فايزة، زواغي سامية ولباز عبد القادر²، بعنوان :

"La Numérisation de L'administration Publique en Algérie"

ركزت هذه الدراسة على تسليط الضوء على رقمنة الإدارة باعتبارها من أهم خطوات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، وكذا تقييم حالة تقدم الجزائر في رقمنة الإدارة، وخلصت إلى أن اعتماد الجزائر على

¹ ASIAN DEVELOPMENT BANK، LAUNCHING A DIGITAL TAX ADMINISTRATION TRANSFORMATION WHAT YOU NEED TO KNOW ASIAN DEVELOPMENT BANK MAY 2022. وفقاً لتقرير بنك

²Abdelkader Lebbaz Faiza, Mohammed Belgacem, Samia Zouaghi,، La Numérisation de L'administration Publique en Algérie, Journal d'économie internationale et de mondialisation, Volume 3, Numéro 2, 2020.

أسلوب الإدارة الالكترونية لا يزال في بداياته وهذا نظرا لاعتبارات مالية ونقص المؤهلات الكفيلة بتحقيق كل الأهداف المرجوة.

وتبرز نقاط التشابه بين الدراستين كون أن دراستنا ركزت على إدارة الضرائب باعتبارها إدارة عمومية تسعى هي الأخرى إلى ترقية خدماتها العمومية من أجل الوصول إلى رضا المتعاملين معها والمتمثلين في المكلفين بالضريبة، بينما تبرز نقاط الاختلاف في أن هذه الدراسة ركزت على تحسين الخدمة العمومية، بينما ركزنا أكثر في دراستنا على ما تحققه الرقمنة للإدارة الجبائية من تحسين لخدماتها وزيادة مردوديتها المالية.

4_دراسةابراهيم ناصر محمد جودة،¹ بعنوان:

"The Impact of the Application of E_goverment and Accounting Information Systems in Achieving the objectives OF Taxsystems_theJordaniantax system as acasestudy 2016"

هدف هذا البحث الى دراسة أثر تطبيق نظم الحكومة الإلكترونية والمعلومات المحاسبية في تحقيق أهداف الأنظمة الضريبية من خلال قياس أثر عدد الخدمات الالكترونية في تحقيق أهداف الأنظمة الضريبية، وقد تم إجراء الدراسة من خلال تحليل إجمالي التحصيلات الضريبية، وإجمالي النفقات الضريبية، ودرجة قبول القرارات الضريبية، ودرجة رضا المكلفين بالضريبة، وذلك خلال الفترة من عام 2005 إلى عام 2020، وهي الفترة التي تلت دمج دائرتي ضريبة الدخل وضريبة المبيعات في دائرة واحدة في الأردن وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية على مستوى الثقة 5% من عدد الخدمات الإلكترونية الآلية في الأنظمة الضريبية في تحقيق أهداف الأنظمة الضريبية .

يوجد أثر لتطبيق نظم المعلومات الحكومية الإلكترونية والمحاسبة الضريبية في تحقيق أهداف الأنظمة الضريبية من خلال عدد الخدمات الالكترونية المتفجرة عدد المتغيرات.

الجدول رقم (01): ملخص دراسات رقمنة الضرائب

رقم الدراسة	صاحب الدراسة	سنة الدراسة	عنوان الدراسة	ابعاد الرقمنة	المتغير التابع	العلاقة او النتيجة
-------------	--------------	-------------	---------------	---------------	----------------	--------------------

¹ Dr. Ibrahim N. M. Jodeh, The Impact Of The Application Of E- Government And Accounting Information Systems In Achieving The Objectives Of Tax Systems (the Jordanian Tax System As A Case Study), Revue des Sciences Humaines& Sociales, Volume 6, Numéro 2, 2016.

1	محمد بودالي و موسى بوشنب	2016	رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر- الإدارة الجبائية نموذجا مجلة دراسات جبائية	السرعة في الأداء الشفافية تقليل التكاليف والبيروقراطية رضا المواطن	تحسين الخدمة العمومية	الرقمنة تؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية في الجزائر
2	يوسف بوعكاز وعبد الله مايو ومسعود كسكس	2024	الرقمنة الجبائية كتوجه للمساهمة في تحسين جودة التصريحات الجبائية	الدقة السرعة الامتثال	تحسين جودة التصريحات الجبائية	لرقمنة الجبائية تؤدي إلى تحسين جودة التصريحات الجبائية
3	طايب زين الدين، زيوش مصطفى	2022	دور عصرنه الإدارة الجبائية في تحسين التصريحات الجبائية	زيادة الامتثال تقليل الخطأ البشري تقليص المعوقات المرتبطة بالإجراءات الورقية	تحسين التصريحات الجبائية	التطبيق الفعال للعصرنه في الإدارة الجبائية يُحسن من جودة التصريحات الجبائية في الجزائر، مما يؤدي إلى تحسين النظام

الضريبي وزيادة التحصيل الضريبي.						
تطبيق الرقمنة في النظام الضريبي يساهم في تحسين فعالية الرقابة الجبائية	تسهيل جمع البيانات متابعة التصريحات الضريبية يساهم في زيادة الكفاءة المالية للإدارة الضريبية	رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر	2022	قوادر محمد	4	
فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية تؤدي إلى تحسين الخدمات الجبائية	تحسين الخدمات الجبائية	تحسين دقة التصريحات. تعزيز شفافية النظام الضريبي حسين تجربة المكلفين بالضريبة تسريع الإجراءات	2021	حموش رمزي، بوضياف سامية	5	
	أداء الرقابة الجبائية	تحسين الكفاءة والسرعة	2020	اسماعيل بن محمد بن عبد الله نوييرة		

6	وشيماء بن حميد بن عبد الله العبوبي		أثر رقمنة النظام الضريبي على أداء الرقابة الجبائية	قليل الأخطاء البشرية وزيادة الدقة	تعزيز الشفافية	توجد علاقة تكاملية بين المتغيرين
7	علاء الصبيحي	2022	دور التحول الرقمي في الحد من التهرب الضريبي	التسريع في التحصيل الضريبي المراجعة الإلكترونية المستمرة تحفيز الامتثال الطوعي تسهيل دفع الضرائب	التهرب الضريبي	توجد علاقة تفاعلية بين المتغيرين تؤثر بشكل إيجابي على الحد من التهرب الضريبي
8	احمد إبراهيم عبد العزيز تمام	2021	انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز كفاءة المنظومة الضريبية	تحسين جمع البيانات تسريع الإجراءات تعزيز الشفافية والمساءلة تقليل التهرب الضريبي	كفاءة المنظومة الضريبية	علاقة طردية إيجابية كلما زاد مستوى التحول الرقمي في الإدارة الضريبية، زادت كفاءة المنظومة الضريبية.

9	إيدير مصطفى	2021	أثر عصرنة الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة	توفير قنوات تواصل فعالة تحسين جودة الخدمة الضريبية زيادة الثقة والشفافية	الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة	علاقة تأثير مباشر وتحفيزي
10	سفيان مصطفى و فاطمة زهرة عراب	2023	تأثير رقمنة الضرائب على عملية تحصيل الضرائب والتزام المكلفين بالضرائب	خفض التكاليف التشغيلية توسيع قاعدة التحصيل سهولة الوصول إلى الخدمات تقليل الاحتكاك البشري	عملية تحصيل الضرائب والتزام المكلفين بالضرائب	كلما زادت الرقمنة، تحسّن التحصيل والامتثال
11	Richard Parry	2022	إطلاق التحول الرقمي لإدارة الضرائب ما تحتاج إلى معرفته بنك التنمية الآسيوي	تحديث الأنظمة التكنولوجية حماية البيانات إتاحة التعاملات الإلكترونية	تحصيل الضرائب والامتثال الضريبي	تُعد العلاقة بين الرقمنة والتحصيل الضريبي والامتثال الضريبي علاقة تفاعلية
				تطوير البنية التحتية التقنية		

علاقة تفاعلية تسهم في تحسين الأداء الإداري وتوفير الخدمات بشكل أسرع	الإدارة العمومية	جمع وتحليل البيانات خفض التكاليف	رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر	2020	عبد القادر لباز فايزة، محمد بلقاسم، سامية الزواغي	12
كلما زادت درجة تطبيق الحكومة الإلكترونية ونظم المعلومات المحاسبية، تحققت أهداف النظام الضريبي بدرجة أكبر.	تحقيق أهداف النظم الضريبية	توفير الأجهزة والبرمجيات أتمتة عمليات التقدير والتدقيق الضريبي تسهيل إعداد التقارير المالية والضريبية	أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية ونظم المعلومات المحاسبية في تحقيق أهداف النظم الضريبية النظام الضريبي الأردني دراسة حالة	2016	ابراهيم ناصر محمد جودة	13

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثاني: الدراسات السابقة حول نموذج TAM

الفرع الأول: الدراسات المحلية

1_دراسة مريم منال بسعود، عبد المجيد تيماي، بعنوان: "استخدام تكنولوجيا التعليم الالكتروني وفق نموذج تقبل التكنولوجيا TAM لدى أساتذة المدرسة العليا للأساتذة بالأغواط الجزائر".

هدفت الدراسة إلى تفسير وتحديد العوامل المؤثرة في استخدام أساتذة التعليم العالي لنظام التعليم الرقمي باستخدام نموذج تقبل التقنية (التكنولوجيا) تام TAM. أي من خلال معرفة أثر العوامل التنظيمية التسهيلات

التنظيمية على استخدام أساتذة المدرسة العليا للأساتذة لتكنولوجيا التعليم الرقمي من خلال العوامل الإدراكية (المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) لهذا النموذج، حيث تم تحليل ومعالجة بيانات 115 استبانة باستخدام البرنامج الإحصائي AMOS22 وقد أشارت النتائج إلى:

- عدم تأثير التسهيلات التنظيمية على استخدام النظام تأثيرا مباشرا،
 - بينما كان تأثير العوامل الإدراكية مباشر على استخدام الأساتذة لنظام التعليم الرقمي (الالكتروني).¹
- 2_دراسة لا لوش غنية، بعنوان: "استخدام نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) لدراسة مدى إقبال الطلبة نحو الاستعانة بتكنولوجيا التعليم عن بعد في مقرراتهم الدراسية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة الجزائر 3".**

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على مدى ميل الطلبة لاستخدام تكنولوجيا التعليم عن بعد، ولقد توصلت الدراسة الاستطلاعية لمجموعة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير التابعة لجامعة الجزائر 3 في سنة 2022 من خلال تبني نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) إلى نتائج فيما يخص التعليم عن بعد، فحسب رأي العينة المستطلعة من الطلبة والذي قارب عددهم الـ 400 مستجوب تبين أنهم غير راضون عن طريقة التعليم عن بعد في الكلية فقد منحوا متوسط علامة قدرت بـ 3.85 من أصل 10 و في الأخير تم اقتراح حلول واقعية، تتوافق مع الإمكانيات المادية والبشرية التي تتوفر عليها الجامعة من أجل إعطاء دفع جديد لمثل هذا النمط من التعليم الذي أثبت نجاحه في الجامعات الأخرى.²

3_دراسة براهيم الشيخ التهامي، بعنوان: "استخدام نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) في تشخيص محددات تبني المكلفين بالضريبة لنظام المعلومات الجبائي -جبائك- في الجزائر، دراسة استطلاعية للمكلفين بالضرائب على مستوى مركز الضرائب لولاية المدية".

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى استعداد وتقبل المكلفين بالضريبة للتعامل عبر البوابة الالكترونية "جبائك"، وذلك في إطار أبعاد نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، أين تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية بعرض التحديد علاقات التأثير والارتباط بين متغيرات الدراسة وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي الجاهز (SPSS) وبرنامج (Excel)، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية من ركانز

¹ مريم منال بسعود، وعبد المجيد تيماري، استخدام تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وفق نموذج تقبل التكنولوجيا TAM لدى أساتذة المدرسة العليا للأساتذة بالأغواط الجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد(15)، العدد(1)، 2021.

² لا لوش غنية، استخدام نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) لدراسة مدى إقبال الطلبة نحو الاستعانة بتكنولوجيا التعليم عن بعد في مقرراتهم الدراسية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة الجزائر 3، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد(11)، العدد(1)، 2023.

نموذج (TAM) وعوامل تقبل المكلفين بالضريبة لنظام المعلومات الجبائي -جبائتك- على مستوى مركز الضرائب الولاية المدية.¹

4_دراسة عبد الرحمان قروي، بعنوان: "تبني نموذج استخدام المكلفين بالضريبة للنظام المعلوماتي الجبائي -جبائتك- في الجزائر دراسة حالة المكلفين بالضريبة لمركز الضرائب قالمة 2024".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على نية تبني المكلفين بالضريبة تجاه استخدام النظام المعلوماتي "جبائتك" في الجزائر، وذلك من خلال اقتراح نموذج نظري بالاعتماد على نموذج قبول التكنولوجيا تام، الذي اشتمل على متغيرات سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة والموقف نحو الاستخدام، وقد اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية من مكلفين بالضريبة لمراكز الضرائب لولاية قالمة، حيث وضعت أداة الدراسة متمثلة في الاستبانة، لجمع البيانات الأولية من أجل قياس واختبار فرضيات الدراسة .

وقد توصلت الدراسة بعد تحليل البيانات ببرنامج SPSS 20 إلى:

_ وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة والموقف نحو استخدام النظام المعلوماتي جبائتك عند مستوى معنوية 2.5%.

الفرع الثاني: الدراسات العربية

1_دراسة ليلى الطويل، بعنوان: "تطوير نموذج قبول التكنولوجيا واختباره على استخدام نظم المعلومات المحاسبية (دراسة تجريبية على عينة من المستخدمين في شركات النسيج السورية)".

وتهدف هذه الدراسة إلى توسيع النموذج من خلال اقتراح مجموعة متغيرات خارجية يمكن أن تؤثر على كل من المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة. بالإضافة إلى اختبار النموذج المطور على استخدام نظم المعلومات المحاسبية على عينة من المستخدمين في مجموعة من شركات النسيج في سورية.

وتبين نتائج الدراسة أن متغير "سهولة الاستخدام المدركة" يرتبط مع الاستخدام الفعلي بشكل أقوى من ارتباط متغير "المنفعة المدركة" مع الاستخدام الفعلي، مما يدل على أن متغير "سهولة الاستخدام المدركة" لا يسبق متغير "المنفعة المدركة"، وأن تأثيره أقوى على الاستخدام الفعلي على نقيض ما ورد في الدراسات السابقة. يضاف إلى ذلك أن تأثير المتغيرات المستقلة المقترحة (باستثناء متغير العمر) على متغير "سهولة

¹ إبراهيم الشيخ التهامي " استخدام نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) في تشخيص محددات تبني المكلفين بالضريبة لنظام المعلومات الجبائي - جبائتك-في الجزائر - دراسة استطلاعية للمكلفين بالضرائب على مستوى مركز الضرائب لولاية المدية- . مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية المجلد(8)، العدد(2)، أكتوبر 2024.

² عبد الرحمان قروي، "تبني نموذج استخدام المكلفين بالضريبة للنظام المعلوماتي الجبائي -جبائتك-في الجزائر دراسة حالة المكلفين بالضريبة لمركز الضرائب قالمة، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد(9)، العدد(2)، أكتوبر 2023.

الاستخدام المدركة" أقوى من تأثيرها على متغير المنفعة المدركة. وأخيرا تتأثر المنفعة المدركة بسهولة الاستخدام المدركة وتؤثر بها، مما يستدعي وضع السهم في النموذج باتجاهين.

2_دراسة العنود بنت إبراهيم بن سليمان السحيم، بعنوان: "العوامل المؤثرة على استخدام "ChatGPT" في البحث العلمي في إطار نموذج قبول التكنولوجيا TAM".

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العوامل التي تؤثر على استخدام ChatGPT في البحث العلمي وفق نموذج قبول التكنولوجيا (TAM). اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي والارتباطي، وتم توزيع استبيان على عينة عشوائية مكونة من (400) عضو هيئة تدريسية في الجامعات السعودية. أظهرت النتائج أن غالبية المشاركين يعتبرون ChatGPT أداة فعالة في تسهيل العمليات البحثية وتوفير الوقت والجهد، مما يعزز كفاءة البحث العلمي. كما أكد المشاركون على دور ChatGPT في تعزيز التفاعل البحثي وتيسير تنظيم وإدارة المراجع، مما يساهم في زيادة دقة الأبحاث العلمية. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي:

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين (سهولة الاستخدام المدركة) و(الاستخدام الفعلي)؛ وبين (الاستخدام الفعلي) و (النوايا السلوكية)؛ وكذلك بين (سهولة الاستخدام المدركة) و (النوايا السلوكية) .

- وعدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين (الاستخدام الفعلي) و(الاستفادة المدركة). وكذلك بين (الاستفادة المدركة) و (النوايا السلوكية)¹

3_دراسة أحمد رجب بن هلوم، حواء امحمد الورفلي، بعنوان: "تطبيق نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لتقصي فعالية استخدام أدوات التعليم عن بعد على فئة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي".

يعتبر الهدف الأساسي في هذا العمل هو دراسة سلوك أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي نحو استخدام تكنولوجيا التعليم عن البعد عن طريق نموذج قبول التقنية ومدى فاعليته في قياس هذا السلوك. تم استخدام المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، كما تم استخدام المنهج الكمي بواسطة إنشاء استبيان إلكتروني كأداة مستخدمة في تجميع البيانات من العينة المستهدفة في هذه الدراسة حيث تمت تعبئته عن طريق الانترنت. تضمنت العينة فئة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس الذين لهم تجربة في استخدام أدوات التعليم عن بعد. مجموع الأفراد وصل (209) من عضو هيئة تدريس. جميع أفراد العينة لهم تجربة في استخدام أدوات التعليم عن بعد.

¹ العنود بنت إبراهيم بن سليمان السحيم، العوامل المؤثرة على استخدام "ChatGPT" في البحث العلمي في إطار نموذج قبول التكنولوجيا "TAM" المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (1)، العدد(3).

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

- بينت النتائج العلاقة المعنوية الإيجابية بين أبعاد نموذج قبول التكنولوجيا، وأن مستوى المعنوية المشاهد لجميع معاملات الارتباط لكل عبارة مع البعد الخاص بها أقل من (0.05)، وهذا دليل على أنه يوجد توافق واتساق لكل عبارة مع البعد الذي تتبعه وملائمة أداة الدراسة.
- تحصل بعد الفوائد المتوقعة على المرتبة الأولى، وذلك من خلال إجابات عينة الدراسة بدرجة أهمية وهذا مؤشر على توفر مرتفعة جدا مما يعني أن بعد الفائدة المتوقعة تعتبر من الأمور المهمة جدا وترابط جميع عناصر هذا البعد حول نموذج استخدام التكنولوجيا، وأن استخدام تكنولوجيا التعليم عن بعد تساعد أعضاء هيئة التدريس على توفير الوقت والجهد وتمكنهم من تطوير العمل بشكل كبير.
- تحصل بعد الاتجاهات على المرتبة الثانية، وذلك من خلال إجابات عينة الدراسة بدرجة أهمية مرتفعة وهذا مؤشر يدل على توافق أفراد العينة حول هذا البعد.
- أظهرت النتائج أن بعد سهولة الاستخدام جاء في المرتبة الأخيرة ويرجع ذلك حسب رؤية الباحثان إلى عدم توفر الأدوات اللازمة لتمكين أعضاء هيئة التدريس من استخدام هذه الأدوات بشكل دوري، وذلك لعدم توفيرها من قبل إدارة الجامعة.
- أظهرت نتائج الاستبيان أن لا يوجد تباين مشترك بين بعد العوائق وباقي الأبعاد، وهذا يعطي إشارة أن العوائق المقترحة لا تؤثر بشكل كبير في استخدام أو تبني تكنولوجيا التعليم عن بعد.

الفرع الثالث: الدراسات الأجنبية

1_دراسة (Davis, 1989)، بعنوان:

"Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology"

في هذه الدراسة اقترح ديفيس أداة قياس جديدة لتقييم المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة. استند هذا الاقتراح إلى افتراض طرحه في دراسة سابقة عام 1986، مفاده أن هذين المتغيرين يحددان استخدام نظام المعلومات. هدفت الدراسة الجديدة إلى تعديل أداة القياس التي وضعها في دراسته السابقة (Davis, 1986). ولاختبار صدق وموثوقية الأداء، أجريت الدراسة على عينة مكونة من 152 مستخدماً، وشملت أربعة تطبيقات برمجية حاسوبية. بناءً على نتائج الاختبار، تم تنقيح أداء القياس للوصول إلى مجموعتين تتألف كل مجموعة من ستة عناصر. كشفت نتائج الدراسة عن وجود ارتباط أقوى بين المنفعة المدركة

وسهولة الاستخدام المدركة، مقارنة بالعلاقة بين سهولة الاستخدام المدركة وسلوك الاستخدام. وعند إجراء تحليل الانحدار، تبين أن متغير سهولة الاستخدام المدركة يسبق المنفعة المدركة، أي أنه يؤثر على المنفعة المدركة التي تؤثر بدورها على سلوك الاستخدام. وبالتالي، يؤثر متغير سهولة الاستخدام المدركة بشكل غير مباشر على سلوك الاستخدام.¹

2_دراسة (Park, 2009)، بعنوان:

"An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students' Behavioral Intention to Use e-Learning"

في هذا العمل قام الباحث بدراسة تكنولوجيا التعلم الإلكتروني (e-learning) في 628 جامعة. استخدم الباحث أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية (structured equation modeling) لتفسير تبني هذه التكنولوجيا. تضمنت المعادلة المتغيرات التالية: الكفاءة الذاتية، المعيار الذاتي، قابلية الوصول للنظام، المنفعة المدركة، سهولة الاستخدام المدركة، الموقف، النية السلوكية لاستخدام التعلم الإلكتروني، والاستخدام الفعلي للتعلم الإلكتروني. وقد تم تطوير هذه المتغيرات استناداً إلى نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model). توصل الباحث إلى أن نموذج قبول التكنولوجيا يقدم أداءً نظرياً جيداً لفهم قبول المستخدمين للتعلم الإلكتروني، وقدم النتائج التالية:

- لكفاءة الذاتية هي المتغير الأكثر أهمية، يليها المعيار الذاتي في تفسير العملية السببية للنموذج.
- لا توجد علاقة مباشرة بين المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة وبين نية الاستخدام للتعلم الإلكتروني، ولكنهما يرتبطان مباشرة بمواقف الطلاب تجاه التعلم الإلكتروني.²

3_دراسة (Chuttur, 2009)، بعنوان:

"Developments and Overview of the Technology Acceptance Model: Origins and Future Directions"

قدمت هذه الدراسة عرضاً تاريخياً لنموذج قبول التكنولوجيا، تناولت تطوره وتطبيقاته والتوسعات التي أضيفت إليه، بالإضافة إلى أوجه القصور والقوة في النموذج والانتقادات التي تعرض لها على مر السنوات الماضية. ومن الانتقادات التي وجهت للنموذج:

¹ Davis, F. D, **Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology**. MIS Quarterly, Vol.13, No.3, 1989.

² PARK, S. Y. **An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Student's Behavioral Intention to Use E-Learning**. Educational Technology & Society. Vol. 12, No. 3, 2009.

- الاعتماد على نية الاستخدام بدلاً من الاستخدام الفعلي،
 - ضرورة إعادة إدخال متغير موقف المستخدم إلى النموذج بعد أن تم استبعاده من قبل ديفيس،
 - التعامل مع السلوك كغاية نهائية بدلاً من كونه وسيلة لغاية أهم وأوسع.
- وخلص الباحث إلى أنه بالرغم من الانتقادات الموجهة للنموذج، فإنه يبقى في مرتبة مهمة وقوية، ومازال محافظاً على انتشاره ولم يستبدل بأي نموذج آخر حتى تاريخ هذه الدراسة.¹

المطلب الثالث: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

- سمحت لنا الدراسات السابقة إلى تكوين صورة مبدئية عن كيفية تطبيق نموذج قبول التكنولوجيا على رقمنة الضرائب بالإضافة إلى الاستفادة منها فيما يلي:
- فهم أعمق للموضوع وبناء خطة العمل؛
 - إثراء الجانب النظري والوصول إلى المراجع الأصلية في مجال الدراسة؛
 - صياغة الفرضيات والتحقق من النتائج؛
 - التعرف على المناهج العلمية والأدوات المستخدمة في معالجة البيانات؛
 - ساعدت في تحديد أبعاد متغيرات الدراسة، واختيار منهج الدراسة؛
 - توضيح أهمية وأهداف الدراسة؛
 - ساهمت مجمل الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد الاستبانة، وضبط أسئلة وأبعاد متغيرات الدراسة؛
 - الربط بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية؛
 - الاطلاع على تجارب الآخرين محلياً وعربياً وعالمياً؛
 - المساعدة في تفسير وتحليل نتائج الدراسة الحالية.

¹ CHUTTUR, M.Y. Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions Indiana University, USA. Sprouts: Working Papers on Information Systems. Vol. 9, No. 37, 2009.

المبحث الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة.

المطلب الأول: التعقيب على الدراسات المتعلقة برقمنة الضرائب ونموذج TAM

الفرع الأول: التعقيب على الدراسات المتعلقة برقمنة الضرائب

يُظهر استعراض الدراسات السابقة أن موضوع رقمنة الإدارة الجبائية في الجزائر قد شهد اهتمامًا متزايدًا نظرًا لأثره الكبير على تحسين فعالية النظام الضريبي من خلال تسهيل الإجراءات وتقليل التكاليف. وقد تناولت الدراسة الحالية اتجاهات قبول المكلفين لرقمنة الضرائب، وهو ما يمثل نقطة تركيز جديدة تضاف إلى الأدبيات العلمية حول الرقمنة الجبائية في الجزائر.

من خلال المقارنة مع الدراسات السابقة، نجد أن جميع الأبحاث تشترك في التركيز على الأبعاد النظرية لرقمنة الضرائب، مثل المفاهيم الأساسية، الخصائص، والتحديات التنظيمية المرتبطة بتطبيق هذه الأنظمة. كما اتفقت الدراسات في تحديد أبعاد أساسية مثل الأمان، السرية، الاعتمادية، سهولة الاستخدام، تقليل التكاليف والوقت، التوفر، وهي الأبعاد نفسها التي ركزت عليها الدراسة الحالية، حيث تتماشى هذه العناصر مع متطلبات المكلفين في تسهيل وتيسير تطبيقات النظام الضريبي الرقمي.

أما من حيث المنهجية، فإن أغلب الدراسات التي تم استعراضها، مثل دراسات بودالي بوشنب، بوعكاز ورفاقه، وطايبي زين الدين، استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، مع الاستفادة من الاستبيانات كأداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS في المقابل، تم الاعتماد في بعض الدراسات على المنهج المسحي أو الاستكشافي، كما في دراسة بنك التنمية الآسيوي (Parry)، حيث تم توظيف هذا المنهج لاستكشاف تجارب دولية في تبني الرقمنة الضريبية.

ما يُميز الدراسة الحالية هو تركيزها على اتجاهات قبول المكلفين لرقمنة الضرائب، وهي نقطة تستحق التوسع من حيث تحليل مواقف المكلفين (الأفراد أو المؤسسات) تجاه تطبيق النظام الضريبي الرقمي. في حين أن معظم الدراسات السابقة تناولت تطبيقات الرقمنة في المؤسسات أو تحسين الكفاءة الضريبية على مستوى الإدارة، تركز الدراسة الحالية على تحليل الجوانب الاجتماعية والسلوكية التي تؤثر في تقبل المكلفين لهذه التغيرات.

من النقاط التي يمكن تعزيزها في الدراسة الحالية:

- الحاجة إلى إدخال منهجيات نوعية إضافية (مثل المقابلات المعمقة أو مجموعات التركيز) لفهم أكثر تفصيلاً عن العوامل النفسية والاجتماعية التي تؤثر على قبول المكلفين لرقمنة الضرائب.

- التوسع في المقارنة الدولية، كما فعلت بعض الدراسات مثل دراسة Parry، مما قد يوفر ملاحظات قيمة حول كيفية تعامل مختلف البلدان مع قضايا الرقمنة الضريبية وسلوك المكلفين.

في الختام، تُعد الدراسة الحالية إضافة مهمة في مجال الرقمنة الجبائية، حيث تركز على جانب حيوي يتعلق بنقل المكلفين للنظام الضريبي الرقمي. كما تساهم في سد الفجوات البحثية المرتبطة بتفاعل المكلفين مع التقنيات الحديثة في المجال الضريبي.

الفرع الثاني: التعقيب على الدراسات المتعلقة بنموذج TAM

الدراسات التي تم استعراضها تتناول بشكل أساسي استخدام نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) في سياقات مختلفة، سواء في التعليم أو استخدام الأنظمة التكنولوجية في مجالات أخرى. يمكن تقسيمها إلى ثلاث فئات رئيسية:

- **الدراسات المحلية (الجزائر):** تركز على تطبيق نموذج TAM في مجال التعليم الرقمي واستخدام نظام المعلومات الجبائي.

- **الدراسات العربية:** توسع نطاق تطبيق النموذج ليشمل نظم المعلومات المحاسبية واستخدام ChatGPT في البحث العلمي، بالإضافة إلى أدوات التعليم عن بعد.

- **الدراسات الأجنبية:** تتضمن دراسات مرجعية هامة في تطوير نموذج TAM وتقييمه، بالإضافة إلى دراسة حول استخدام التعلم الإلكتروني.

النقاط الرئيسية والتعقيب:

1_تطبيق متنوع لنموذج TAM: الدراسات تظهر مرونة نموذج TAM وقابليته للتطبيق في سياقات متنوعة، بدءًا من التعليم الرقمي والتعليم عن بعد، وصولًا إلى نظم المعلومات المحاسبية واستخدام الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي ونظام المعلومات الجبائي. هذا يؤكد أهمية النموذج كإطار لفهم وتبني التكنولوجيا.

2_تأثير العوامل الإدراكية: العديد من الدراسات تشير إلى أهمية العوامل الإدراكية مثل المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة في التأثير على استخدام التكنولوجيا. ومع ذلك، تتباين النتائج في تحديد أي من هذه العوامل له التأثير الأقوى في سياقات مختلفة.

3_دور العوامل الخارجية: بعض الدراسات وسعت نموذج TAM ليشمل عوامل خارجية مثل التسهيلات التنظيمية، الكفاءة الذاتية، والمعيّار الذاتي، مما يوضح أن تبني التكنولوجيا يتأثر بعوامل أوسع من مجرد الإدراك الفردي.

4_تقييم وتطوير النموذج: الدراسات الأجنبية، خاصة دراسة ديفيس (1989) ودراسة (Chuttur 2009) تساهم في تقييم وتطوير نموذج TAM، من خلال تحديد نقاط القوة والضعف والانتقادات، وتقديم تعديلات لتحسين قدرته التفسيرية.

5_أهمية السياق: تظهر الدراسات أن نتائج تطبيق نموذج TAM قد تختلف باختلاف السياق. على سبيل المثال، العوامل المؤثرة في تبني التعليم عن بعد قد تختلف عن تلك المؤثرة في تبني نظام معلومات جبائي. هذا يؤكد على ضرورة مراعاة الخصائص السياقية عند تطبيق النموذج وتفسير النتائج.

المطلب الثاني: الدراسات التي ربطت رقمنة الضرائب بنموذج TAM

فيما يخص الدراسات السابقة التي تناولت وربطت رقمنة الضرائب بنموذج قبول التكنولوجيا فنجد دراسة براهيم الشيخ النهامي: استخدام نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) في تشخيص محددات تبني المكلفين بالضريبة لنظام المعلومات الجبائي -جبائتك- في الجزائر، أين أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية بين ركائز نموذج (TAM) وعوامل تقبل المكلفين بالضريبة لنظام المعلومات الجبائي -جبائتك- على مستوى مركز الضرائب الولائية المدية. كما نجد دراسة عبد الرحمان قروي: تبني نموذج استخدام المكلفين بالضريبة للنظام المعلوماتي الجبائي -جبائتك- في الجزائر، حيث توصلت هذه الدراسة لوجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة والموقف نحو استخدام النظام المعلوماتي جبائتك لدى المكلفين بالضريبة بولاية قالمة.

أما باقي الدراسات محلية كانت أو عربية أو حتى أجنبية فنجد أنها تناولت موضوع رقمنة الضرائب ونموذج قبول التكنولوجيا، ولكن من وجهات نظر مختلفة بحيث لم تربط العلاقة بينهما بشكل مباشر، وهذا هو وجه الاختلاف بينها وبين دراستنا الحالية، كون دراستنا ربطت رقمنة الضرائب بنموذج قبول التكنولوجيا بشكل مباشر من خلال ما توفره بوابة مساهمتك من مزايا ومنافع للمكلفين بالضريبة بشكل مباشر.

المطلب الثالث: مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة، نجد أن أهم ما يميز الدراسة الحالية يتضح في عدد من الجوانب أهمها:

1. أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات والأبحاث السابقة هو تسليط الضوء على البوابة الالكترونية "مساهمتك"؛

2. كما أنها تعد من الدراسات القليلة التي تناولت رقمنة الضرائب وفق نموذج (TAM) حسب المسح الجيولوجرافي الذي قمنا به؛

3. تعد الدراسة الأولى التي أجريت على بوابة "مساهمتك" في ولاية ميله؛

4. ركزت الدراسة الحالية على الخدمات الالكترونية التي مديرية الضرائب ميعة وهي خدمة التصريح والدفع الالكتروني؛

5. كما تميزت دراستنا أيضا باختلافات جوهريّة عن باقي الدراسات السابقة، فمن حيث الإشكالية المراد معالجتها نجدّها تتشكّل من متغيرين العوامل المؤثرة على اتجاهات قبول المكلفين بالضريبة لرقمنة الضرائب كمتغير مستقل و اتجاه الاستخدام كمتغير تابع، من حيث المكان والزمان، أنجزت الدراسة الحالية خلال السداسي الثاني من الموسم 2025/2024، أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في المراكز الجوارية للضرائب لولاية ميعة، من حيث العينة تم التركيز على عينة عشوائية متكونة من 75 مكلف بالضريبة من مختلف الشرائح والقطاعات تابع لمديرية الضرائب لولاية ميعة.

6. أبعاد الدراسة: اختلفت دراسة عن باقي الدراسات من ناحية أبعاد الدراسة، أبعاد دراستنا تمثلت في (سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، إدراك الثقة، نية الاستخدام، الاستخدام الفعلي) بينما نجد أن الدراسات الأخرى قد اعتمدت على بعد أو بعدين على الأكثر.

خلاصة الفصل:

توصلت الدراسات السابقة حول رقمنة الضرائب وتطبيق نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) عموماً إلى وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي في الأنظمة الضريبية وتحسين سلوك المكلفين وزيادة الامتثال الضريبي، حيث أكدت هذه الأبحاث باستمرار على أن المنفعة المتصورة وسهولة الاستخدام المتصورة، وهما العاملان الأساسيان في نموذج TAM، يلعبان دوراً حاسماً في تحديد مدى تقبل المستخدمين للأنظمة الضريبية الرقمية ورغبتهم في تبنيها، كما أظهرت الدراسات أهمية هذه العوامل في سياقات جغرافية متنوعة وعند تطبيقها على منصات ضريبية إلكترونية محددة.

الفصل الثالث:

دراسة حالة مديرية
الضرائب لولاية ميله
حالة البوابة
الإلكترونية "مساهمتكم"

تمهيد:

بعد التطرق في الدراسة النظرية إلى مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بالتحول الرقمي ورقمنة الإدارة الضريبية سنقوم بداية بإعطاء لمحة عن المديرية العامة للضرائب التي تعمل من أجل اعتماد تقنيات التحول الرقمي في تعاملاتها مع المكلفين، ومحاولة التطرق إلى أبرز وأحدث الخدمات التي تقدمها إدارة الضرائب والمتمثلة في البوابة الإلكترونية "مساهمتك" التي تسهل التعاملات الضريبية بين الإدارة والمكلف وتلقى استحسان من طرف هذا الأخير.

سيتم في هذا الفصل ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي من خلال إسقاط تلك المفاهيم النظرية على عينة الدراسة بهدف التحقق من مدى قبول المكلفين لرقمنة الضرائب وفق نموذج قبول التكنولوجيا وهذا بناء على البيانات المتحصل عليها والمتعلقة بإجابات وآراء أفراد العينة محل الدراسة حول عبارات الاستبيان المستخدم في ذلك والموزع على هذه العينة. حيث خصص هذا الفصل للإحاطة ب:

- نظرة عامة عن التحول الرقمي بالمديرية العامة للضرائب.

- منهجية الدراسة الميدانية.

- اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: نظرة عامة عن الرقمنة في المديرية العامة للضرائب

باعتبار الإدارة الضريبية هي الهيئة المخولة والمسؤولة عن تحصيل مختلف الضرائب في جميع الدول على غرار الجزائر التي تسعى إلى تحديث ورقمنة إدارتها الضريبية والمتمثلة في المديرية العامة للضرائب بمختلف هياكلها وأقسامها وتعمل من أجل تحسين خدماتها، حيث سيتم التطرق في هذا المبحث إلى التعريف بالمديرية العامة للضرائب وكذا البوابة الإلكترونية "مساهمتك".

المطلب الأول: لمحة عن المديرية العامة للضرائب

سيتم من خلال هذا المطلب التعريف بالمديرية العامة للضرائب وتبيان مهامها بالإضافة إلى هيكلها التنظيمي.

الفرع الأول: التعريف بالمديرية العامة للضرائب

تأسست المديرية العامة للضرائب في 19 أفريل 1963 بمقتضى المرسوم رقم 63-127، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتنشط تحت وصاية وزارة المالية.

الفرع الثاني: مهام المديرية العامة للضرائب

التنظيم الهيكلي ومهام المديرية الحديثين جددا بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 21-252 المؤرخ في 25 شوال عام 1442 الموافق 6 جوان سنة 2021، كما يلي:¹

- السهر على دراسة واقتراح وإعداد النصوص التشريعية والتنظيمية.
- 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 والرقابة وبالتحصيل وبالمنازعات الضريبية
- إنجاز البرامج الإستراتيجية للعصرنة وضمان 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 التي تشتمل على أحكام حياتية والتفاوض بشأنها.

¹ أنظر الموقع <https://www.mfdgi.gov.dz/about-us-ar/dgi/#2> تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2025/01/05، على الساعة 14:10.

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

- تنفيذ الإجراءات اللازمة لمكافحة الغش والتهرب الضريبيين.
- السهر على التكفل بالمنازعات الإدارية والقضائية المتعلقة بمختلف أنواع الضرائب والحقوق والرسوم.
- وضع أدوات التحليل ومراقبة التسيير المردودية ونجاعة المصالح الجبائية.
- السهر على تحسين العلاقات بين المصالح الجبائية والمكلفين بالضريبة.

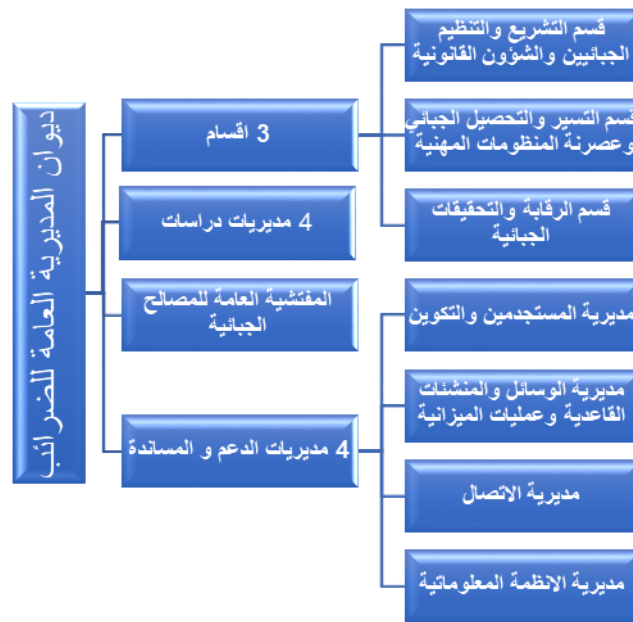
الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للضرائب.

تنقسم المديرية العامة للضرائب إلى مصالح مركزية وأخرى خارجية، والتي سيتم توضيحها كما يلي:

أولا: المصالح المركزية للمديرية العامة للضرائب

يوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي للمصالح المركزية للمديرية العامة للضرائب

الشكل رقم(6): الهيكل التنظيمي للمصالح المركزية للمديرية العامة للضرائب



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على الموقع الرسمي للمديرية العامة للضرائب

www.mfdgi.gov.dz

تتكون المصالح المركزية للمديرية العامة للضرائب من ثلاثة أقسام وأربعة مديريات للدعم والمساندة كما يلي:¹

1_الأقسام:

1_1_قسم التشريع والتنظيم الجبائيين والشؤون القانونية: ويكلف بما يلي:

- تنفيذ السياسة الجبائية ووضع التدابير التشريعية والتنظيمية ذات الطابع الجبائي.
- إعداد وتنسيق تدابير قوانين المالية والنصوص التطبيقية المتعلقة بها المساهمة في دراسة وإعداد والتفاوض بخصوص مشاريع الاتفاقات والمعاهدات الجبائية الدولية وتطبيقها.
- السهر على التطبيق السوي للتشريع والتنظيم الجبائيين في معالجة قضايا المنازعات.
- * يتكون من ثلاث مديريات: (مديرية التشريع والتنظيم الجبائيين، مديرية العلاقات الجبائية الدولية، مديرية المنازعات الجبائية) .

1_2_قسم التسيير والتحصيل الجبائي وعصرنة المنظومات المهنية: ويكلف بما يلي:

- تحديد وتبسيط الإجراءات الجبائية المتعلقة بتسيير الوعاء والتحصيل.
- ضمان متابعة نشاط المصالح فيما يتعلق بحماية الأشخاص والشركات وكذلك الجبائية العقارية.
- ضمان التكفل العملي بجبائية المحروقات وتلك المتعلقة بالنشاط المنجمي.
- إعداد إستراتيجية عصرية المنظومات والإجراءات المهنية للمديرية العامة للضرائب قصد تسهيل إدماجها الإعلامي.
- * يتكون من ثلاث مديريات: (مديرية التسيير الجبائي، مديرية التحصيل والموارد الجبائية المحلية، مديرية عصرنة المنظومات المهنية والقيادة).

1_3_قسم الرقابة والتحقيقات الجبائية: ويكلف بما يلي:

- تحديد وتبسيط الإجراءات المتعلقة بالرقابة والتحقيقات الجبائية.
- تصميم إستراتيجيات مكافحة الغش والتهرب الجبائيين وكذا تنفيذها.
- ضمان متابعة نشاطات الرقابة الجبائية وتقييم نتائجها.
- يتكون من مديريتين: (مديرية الرقابة الجبائية، مديرية إدارة المعلومات والتحقيقات الجبائية).

2_مديريات الدعم والمساندة

¹ انظر الموقع: <https://www.mfdgi.gov.dz/about-us-ar/dgi/#2> ، تم الاطلاع بتاريخ: 2025/01/05، على الساعة 14:15.

2_1_ مديرية الأنظمة المعلوماتية: وتكلف بما يلي:

- ضمان تناسق النظام المعلوماتي مع الإستراتيجية الشاملة ومتطلبات مهن المديرية العامة للضرائب.
- إدماج التطورات التكنولوجية الجديدة المسجلة في هذا المجال ضمن النظام المعلوماتي.
- ضمان الأمن والتسيير العملياتي للأنظمة التطبيقية والمنشآت القاعدية والشبكة مع إمداد المستعملين بالدعم والمساندة.
- إعداد ونشر سياسة الأمن لضمان سلامة المعطيات.
- تأمين الولوج إلى التطبيقات والتجهيزات وتوفير الخدمات للمستعملين وللمكلفين بالضريبة.
- تتكون من أربع مديريات فرعية: (المديرية الفرعية للدراسات والتطويرات، المديرية الفرعية للحكومة وأمن الأنظمة المعلوماتية، المديرية الفرعية للاستغلال ونشر الحلول، المديرية الفرعية للتجهيزات والشبكة والصيانة) .

2_2_ مديرية المستخدمين والتكوين: وتكلف بما يلي:

- تسيير المستخدمين ومتابعتهم وتقييمهم.
- تصميم برامج التكوين وتحسين المستوى ومتابعة تنفيذها وتقييمها.
- تحديد وإعداد نظام تسيير المسار المهني والكفاءات.
- تتكون من ثلاث مديريات فرعية: (المديرية الفرعية للمستخدمين، المديرية الفرعية للتكوين وتحسين المستوى، المديرية الفرعية لتثمين الكفاءات ومتابعة المسار المهني).

2-3_ مديرية الوسائل والمنشآت القاعدية وعمليات الميزانية : وتكلف بما يلي:

- ضمان استقلال وصيانة المنشآت القاعدية وتجهيزات الإدارة الجبائية .دراسة وصياغة عقود التجهيز وتحويل المصالح.
- إعداد توقعات الميزانية والسهر على تنفيذ الاعتمادات الممنوحة.
- تقييم احتياجات المصالح وإدارة وسائل التسيير وضمان صيانة المنشآت القاعدية.
- التكفل بقضايا المنازعات المتعلقة بالصفقات والاتفاقيات المبرمة.
- تتكون من ثلاث مديريات فرعية: (المديرية الفرعية للوسائل العامة، المديرية الفرعية للمنشأة القاعدية والتجهيزات، المديرية الفرعية لعمليات الميزانية).

2_4_ مديرية الاتصال: وتكلف بما يلي:

- دراسة واتخاذ الإجراءات المناسبة الرامية لتحسين العلاقات بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة وضمان تنفيذها الفعال من قبل جميع المصالح.
- إعداد ونشر الوثائق التي تهدف إلى نشر التشريعات والتنظيمات الجبائية تجاه المواطن ومستخدمي المديرية العامة للضرائب
- إعداد ونشر المعلومات والآراء تجاه المكلفين بالضريبة المتعلقة بحقوقهم والتزاماتهم في مجال الجبائية.
- تتكون من مديريتين فرعيتين: (المديرية الفرعية للاتصال المديرية الفرعية للمنشورات والمستندات الجبائية).

ثانيا: المصالح الخارجية للمديرية العامة للضرائب

تتمثل المصالح الخارجية للمديرية العامة للضرائب فيما يلي:

1_مديرية كبريات المؤسسات : وهي مكلفة بما يلي :

- مسك وتسيير الملف الجبائي للمكلفين بالضريبة التابعين المجال اختصاصها.
- إصدار الجداول وقوائم التحصيلات وشهادات الإلغاء أو التخفيض وتنفيذ عمليات التسجيل والطابع وتعاينها وتصادق عليها.
- التموين بالطابع ومسك ماسمتها .البحث عن المعلومات الجنائية وجمعها واستغلالها ومراقبة التصريحات.
- إعداد وإنجاز برامج التدخلات والمراقبة الذي المكلفين بالضريبة وتقييم نتائجها.
- متابعة المنازعات الإدارية والقضائية .إعداد الإجراءات المتعلقة بالاعتمادات والتصفية والأمر بصرف نفقات التسيير والتجهيز مهما كانت طبيعتها وتسهر على تنفيذها وتحسينها.
- ضمان مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة .
- نشر المعلومات والآراء اتجاه المكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات، مع تذكيرهم بحقوقهم وواجباتهم في مجال الجبائية.
- تتكون مديرية كبريات المؤسسات من خمس مديريات فرعية (المديرية الفرعية لجباية المحروقات، المديرية الفرعية للتسيير، المديرية الفرعية للرقابة والبطاقات، المديرية الفرعية للمنازعات، المديرية

الفرعية للوسائل) وقباضة ومصلحتين (مصلحة الاستقبال وإعلام المكلف بالضريبة، مصلحة الإعلام الآلي).

2_المفتشية الجهوية للمصالح الجبائية: تتمثل مهامها فيما يلي:

- القيام بكل الأعمال المرتبطة بالرقابة الداخلية للمصالح الجبائية.
- متابعة المهام التي يقوم بها المحققون في التسيير التابعون لها جهويا ومراقبتها.
- إعداد برنامج شهري للتحقيق في التسيير يبين حالة تقدم الأشغال.
- جمع كل المعلومات المتعلقة بسير المصالح وإرسال تقرير بياني عن ذلك إلى المفتشية العامة للمصالح الجبائية.
- السهر على إعداد واستغلال التقارير السنوية للتحقيق وتقارير التحريات بكل أنواعها .
- السهر على استغلال التقارير النهائية للتحقيق لا سيما بمراقبة أجال وكيفيات تداول هذه الوثائق بين المسيرين الذين تحت مراقبتهم ومديري الضرائب بالولايات والمفتشيات الجهوية.

3_المديرية الجهوية للضرائب: وهي مكلفة بما يلي:

- ضمان تمثيل المديرية العامة للضرائب على المستوى الجهوي .
- السهر على تنفيذ البرامج وتطبيق التعليمات والقرارات الصادرة عن الإدارة المركزية.
- ضمان العلاقة الوظيفية بين الإدارة المركزية والمديريات الولائية للضرائب، تنشيط عمل المديريات الولائية التابعة لاختصاصها الإقليمي وتوجيهه وتنسيقه وتقويمه ومراقبته.
- السهر على احترام أدوات تدخل المصالح الجبائية الجهوية وطرقه ومقاييسه وإجراءاته إعداد بصفة دورية حصيلة وملخصات عن أعمال المصالح الجبائية.
- المشاركة في أعمال تكوين الأعوان وتحسين مستواهم وتحديد معلوماتهم .دراسة طلبات تنقل الأعوان فيما بين الولايات.
- تقدير احتياجات المصالح الجبائية الجهوية من وسائل بشرية ومادية وتقنية ومالية، وإعداد تقريراً دورياً عن ظروف سير هذه الوسائل واستعمالها.
- تنظيم أشغال لجنة الطعون لدى الجهات المصدرة للقرار والمنشأة على المستوى الجهوي .الموافقة على استفادة المكلفين بالضريبة من نظام الشراء بالاعتماد حسب الشروط المنصوص عليها في التشريع المعمول به.

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

- تتكون المديرية الجهوية للضرائب من أربع مديريات فرعية (المديرية الفرعية للتكوين، المديرية الفرعية للتنظيم والوسائل، المديرية الفرعية للعمليات الجبائية والتحصيل، المديرية الفرعية للمراقبة الجبائية والمنازعات)، تتواجد المديريات الجهوية التسع في كل من الشلف، بشار البليلة، الجزائر، سطيف، عنابة، قسنطينة، ورقلة وهران.

4_المصلحة الجهوية للأبحاث والمراجعات: وهي مكلفة بما يلي:

- تنفيذ برامج التحقيق والبحث ومراقبة النشاطات والمداخل وتعد الإحصائيات المتعلقة بها .ضمان تسيير وسائل تدخل فرق التحقيق الجبائي .تنفيذ برامج تحقيق وبحث ومتابعة ومراقبة الأشغال المتعلقة بها وتقوم بتقييمها الدوري .
- تنفيذ كل تحقيق يأمر به وزير المالية والمدير العام للضرائب وكل السلطات المختصة بالاتصال مع المؤسسات والمصالح المعنية .
- تطبيق حق الاطلاع على الملفات التي تخضع لمجال اختصاص مديريتين ولائيتين للضرائب أو أكثر.
- تتكون المصلحة الجهوية للأبحاث والمراجعات من ثلاثة أقسام (قسم المراقبة والإحصائيات والتقييم، قسم المساعدة على الرقابة، قسم الوسائل)، تتواجد المصالح الجهوية للبحث والمراجعات في كل من الجزائر، وهران وقسنطينة.

5_المركز الجهوي للإعلام والوثائق: وهو مكلف بما يلي :

- تنسيق برامج البحث وتجميع ومعالجة المعلومة الاقتصادية والمالية المحلية.
- إصدار سندات إيرادات الجداول الضريبية العامة التي تعطي لها المديريات الولائية للضرائب طابعا تنفيذيا .إعداد الكشف الملحقة المتعلقة بالخاضعين للضريبة المفقودين.
- تقديم كل الوثائق الإحصائية الأخرى التي تسمح لمديرية الإعلام والوثائق بقياس أثر الأحكام الحياتية الجديدة.
- يتكون المركز الجهوي للإعلام والوثائق من ثلاث مديريات فرعية (المديرية الفرعية للبحث عن المعلومة وتجميعها، المديرية الفرعية لمعالجة المعلومة وتحليلها، المديرية الفرعية لإدارة الدائرة الإعلامية وتنظيمها) تتواجد المراكز الجهوية للإعلام والوثائق في كل من الجزائر، وهران، قسنطينة وورقلة.

6_المديرية الولائية للضرائب: وهي مكلفة بما يلي :

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

- السهر على احترام التنظيم والتشريع الجبائي ومتابعة ومراقبة نشاط المصالح وتحقيق الأهداف المحددة لها.
- تنظيم جمع العناصر اللازمة لإعداد التقديرات الحياتية.
- دراسة العرائض وتنظيم أشغال لجان الطعن ومتابعة المنازعات ومسك الملفات المرتبطة بها بصفة منتظمة.
- متابعة تطور القضايا المرفوعة أمام القضاء في مجال وعاء الضريبة.
- تنظيم وتطبيق أعمال التكوين وتحسين المستوى التي تبادر بها المديرية العامة للضرائب.
- تكوين رصيда وثائقيا للمديرية الولائية وتسييره وضمان توزيعه وتعميمه.
- تتكون المديرية الولائية للضرائب من خمس مديريات فرعية (المديرية الفرعية للعمليات الجبائية، المديرية الفرعية للتحصيل، المديرية الفرعية للمنازعات، المديرية الفرعية للمراقبة الجبائية، المديرية الفرعية للوسائل).

7_المركز الجواري للضرائب: وهو مكلف بما يلي:

- تسيير الملفات الجبائية للمؤسسات الخاضعة للنظام الحقيقي لفرض الضريبة غير الخاضعة لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات بالإضافة إلى مجموع المهن الحرة .
- مسك وتسيير الملف الجبائي للشركات وغيرها من الأشخاص المعنويين برسم المداخل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات .
- إصدار الجداول وقوائم التحصيلات وشهادات الإلغاء أو التخفيض ومعاينتها والمصادقة عليها .إعداد وإنجاز برامج التدخلات والمراقبة لدى الخاضعين للضريبة وتقييم نتائجها .تتابع المنازعات الإدارية والقضائية كما تدرس الشكاوى وتعالجها.
- تنشر المعلومات والآراء الصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مراكز الضرائب.
- يتكون مركز الضرائب من ثلاث مصالح رئيسية (المصلحة الرئيسية للتسيير، المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث، المصلحة الرئيسية للمنازعات) وقباضة ومصالحتين (مصلحة الاستقبال والإعلام، مصلحة الإعلام الآلي والوسائل).

المطلب الثاني: تقديم عام حول بوابة "مساهمتك"

الفرع الأول: مفهوم بوابة "مساهمتك"

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

مساهمتك هي بوابة جديدة للإدارة الجبائية الجزائرية مخصصة لتقديم خدمات الإجراءات عن بعد تقوم هذه البوابة بتقديم خدمات التصريح، وتسديد الضرائب والرسوم عن بعد، وهي مطورة في بيئة تضمن بساطة وسهولة الاستخدام، خدمات البوابة موجهة للمكلفين بالضريبة التابعين للمديريات الولائية للضرائب التي لا تتوفر على مركز للضرائب، ولا على مركز جوارى للضرائب حيز الخدمة، البوابة بصدد تحسن مستمر وإثراء وظيفي وتوسيع للخدمات، ولهذا تعول على المشاركة الفعالة للمكلفين بالضريبة الذين خصصت لهم هذه الخدمة الموجهة للإصغاء، عند الانتهاء من إجراءات الانخراط في بوابة مساهمتك يسمح للمكلف بالضريبة بالولوج إلى فضاء خاص وآمن أين تقدم له العديد من الخدمات:¹

- اكتتاب استمارة التصريح مع الاستفادة من مساعدة آلية في التصريح الضريبي والحساب التلقائي واختيار الخيارات في شكل قوائم؛
- إنشاء وتعديل التصريح كما يمكن تحيين التصريح الذي أدخلت بياناته قبل إرساله بعد إلى المصالح الجبائية
- تقديم طلب التوطين البنكي ومتابعة معالجته؛
- إجراء دفع عن بعد للضرائب والرسوم؛
- السماح لممتلك المفوض مسبقا بتنفيذ جميع أنشطة التصريح والدفع الآمن عبر الانترنت؛
- الوصول والاطلاع على استمارات التصريحات المودعة؛
- الاطلاع على بيانات التعريف الخاصة (تسمية الشركة العنوان، رقم الهاتف وغيرها)؛
- تمنح هذه الخدمة للمكلف بالضريبة اكتتاب صحيحا وفقا للقواعد الضريبية المحينة بالإضافة إلى نظام إرسال التصريحات والدفع مع المراقبة المستمرة على مدار سنة النشاط.

الفرع الثاني: الإطار القانوني لبوابة "مساهمتك"

¹ سفيان شعواوي، جمال الدين سيليني، تحديات عصرة الإدارة الجبائية في ظل الإصلاحات الجبائية، الملتقى الدولي الأول حول: واقع تطبيق المحاسبة الجبائية ومراقبة التسيير في المؤسسات الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2022، ص16.

يتمثل الإطار القانوني لبوابة مساهمتك في:¹

* **التصريح والدفع الإلكترونيين:** يخضع نظام التصريح ودفع الضرائب والرسوم عن بعد للمواد التالية:

- أحكام المادة 370 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة؛

- أحكام المادة 68 من قانون المالية لسنة 2017؛

- أحكام المادة 47 من قانون المالية لسنة 2019 المعدلة والمتممة؛

- أحكام المادة 65 من قانون المالية لسنة 2020 المعدلة والمتممة.

❖ **الإثبات بالكتابة / التوقيع الإلكتروني:** السند القانوني الذي يعترف بالكتابة في شكلها الإلكتروني كدليل وبنفس درجة الكتابة على الورق، محدد في أحكام المادتين 323 مكرر و323 مكرر 1 من القانون المدني واللتان أسستا بموجب: المادة 44 من القانون رقم 10-05 المؤرخ في 13 جمادى الأول 1426 الموافق ل 20 جوان 2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المعدل والمتمم المتضمن القانون المدني المادة 44 الفصل الأول.

❖ **الإثبات بالكتابة:** الجريدة الرسمية رقم 44 الصادرة بتاريخ 26 جوان 2005.

❖ **الشهادة الإلكترونية / التوقيع الإلكتروني:** الإطار القانوني الذي يحكم الشهادة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني محدد بموجب المرسوم التنفيذي رقم 162-07 المؤرخ في 13 جمادى الأول 1428 الموافق لـ 30 ماي 2007 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 123-01 المؤرخ في 15 صفر 1422 الموافق لـ 9 ماي 2001 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية (الجريدة الرسمية رقم 37 الصادرة بتاريخ 7 جوان 2007).

¹ https://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/cadre_juridique_ar.pdf تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/01/05، على الساعة 14:30.

الفرع الثالث: كيفية الاكتتاب والتصريح والدفع

تتم عملية الاكتتاب والتصريح وكذا الدفع عن بعد من خلال بوابة مساهمتك بإتباع مجموعة من الخطوات.

أولاً: كيفية الاكتتاب والتصريح في بوابة "مساهمتك"

يعتبر الاكتتاب إجراء ضروري من أجل الولوج إلى خدمات مساهمتك وهو يهدف إلى إقامة علاقة تعاقدية بين المديرية العامة للضرائب والمكلف بالضريبة المنخرط أن الاكتتاب قابل للتجديد سنوياً باتفاق ضمني، ما لم يتم إنهائه من قبل أحد الطرفين، ويتضمن ملف الاكتتاب:

- دفتر الأحكام العامة يحمل التوقيع الصحيح للمكلف بالضريبة؛¹

- استمارة طلب الاكتتاب؛²

- كشف أو كشوف التعريف البنكي والبريدي (RIB)؛

- التفويض من المكلف بالضريبة المنخرط يرخص للموقع على استمارة الاكتتاب بالتصرف نيابة عنه إذا لم يكن الموقع على الاستمارة ممثلاً قانونياً له.³

بعد تشكيل ملف الانخراط، يقوم المكلف بالضريبة بالتقرب من مصالح الضرائب من أجل إيداع الملف، ويتم ذلك على مستوى قبضة الضرائب التابع لها والتي تقوم بتحديد موعد له من أجل استلام رمز الدخول إلى الفضاء الخاص به في اليوم الموعود يستلم المكلف بالضريبة في ظرف مغلق رمز الدخول الذي يسمح له بالولوج إلى الفضاء الخاص به على بوابة الإجراءات عن بعد.

ثانياً: كيفية التصريح والدفع عن بعد في بوابة "مساهمتك"

بمجرد استلام رمز الدخول للفضاء الخاص بالمكلف، يمكنه الدخول إلى فضائه الخاص والبدء في استخدام الخدمات المقدمة فيه على مستوى قسم "الدفع"، سيدد المكلف بالضريبة جميع التصريحات المرسلّة، مع الإشارة إلى حالة الدفع المتعلق بالوظائف التي تم تطويرها تسمح للمكلف بالضريبة ما يلي: إجراء الدفع عن بعد عن طريق بطاقة الائتمان أو البطاقة الذهبية، الاختيار بين السداد الكامل أو الجزئي فيما يتعلق بتصريح الضريبة الجزافية الوحيدة، بمجرد أن يتم التسديد يحصل المكلف بالضريبة على إيصال دفع مع إمكانية تحميله وطبعه.⁴

¹ أنظر الرابط: https://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/Charte_depaiement_enligne_Ar.pdf

² أنظر الرابط: https://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/Formulaire_souscription_ar.pdf

³ أنظر الرابط: https://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/Formulaire_mandat_ar.pdf

⁴ أنظر الرابط: https://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/Guide_adhesion_Moussahamatic_ar.pdf

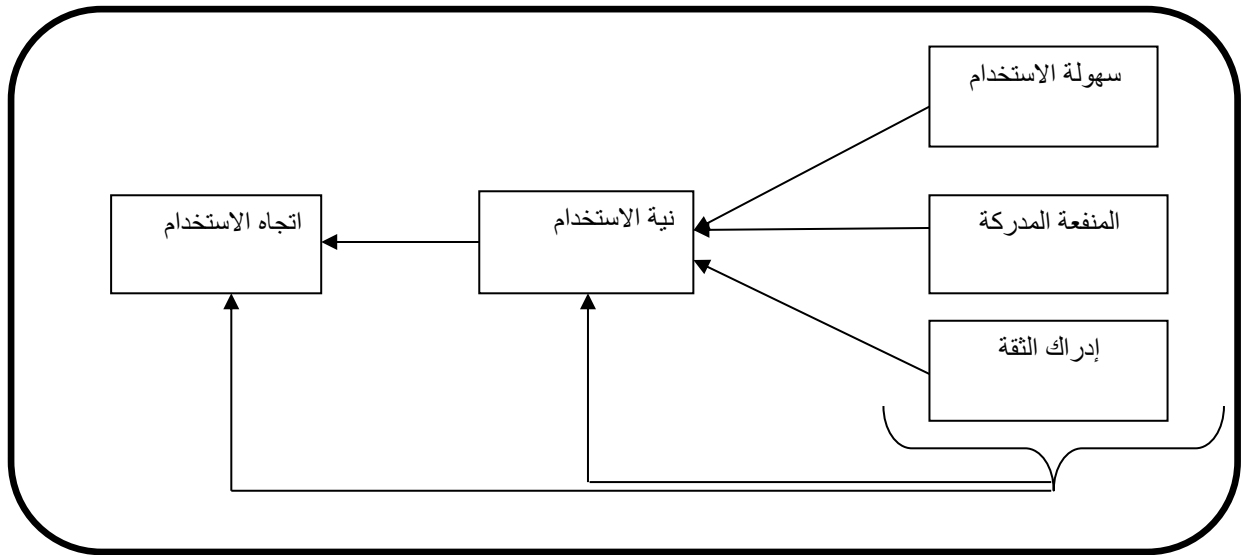
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

يتناول هذا المبحث وصفا مفصلا للإجراءات والطرق التي تم اعتمادها في الدراسة، مجتمع الدراسة وتحديد العينة، إعداد أداة الدراسة، التأكد من صدقها وثباتها، نتائج التحليل الإحصائي لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن المتغيرات التي اعتمدنا فيها، من خلال عرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجاباتهم من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة والأهمية النسبية، كما نتناول اختبار فرضيات الدراسة والدلالات الإحصائية الخاصة بكل منها.

المطلب الأول: نموذج الدراسة

بناءا على مضمون الدراسة وأهدافها وفرضياتها، وبالاتماد على الدراسات السابقة التي تناولت إدارة المعرفة، تم تصميم نموذج فرضي للدراسة يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة، معبرا عن الحلول التي يفترضها الطالب للإجابة على فرضيات الدراسة كما يلي:

الشكل رقم (07): نموذج الدراسة الافتراضي للعلاقة بين متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثاني: أداة جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لأداة الدراسة.

الفرع الأول: طريقة وأداة جمع البيانات

أولاً: طريقة جمع البيانات.

للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة اعتمدنا على تقديم استبيان خاص بالموضوع لجمع المعلومات، حيث قمنا بدراسة وتحليل مختلف المعلومات التي تم التوصل إليها من أجل دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

ثانياً: الأداة الرئيسية لجمع بيانات الدراسة الميدانية.

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات وهما:

1_المصادر الأولية للبيانات.

الحصول عليها من خلال أداة الدراسة التي وزعت على العينة، وقد صممت أداة الدراسة (الاستبانة) من خلال الاستفادة من الدراسات السابقة في المجال نفسه والرجوع لأصحاب الخيارات من المحاضرين في الجامعات ممن هم في المجال نفسه لتحكيم أداة الدراسة، وتعديلها لتناسب مع أهداف الدراسة، والقدرة على الإجابة، ومن خلال أداة الدراسة طرحت عدة أسئلة على العينة عن العوامل المؤثرة على مدى تقبلهم ل بوابة "مساهمتك" وفق نموذج (TAM).

2_المصادر الثانوية للبيانات.

فيما يتعلق بالمصادر الثانوية للمعلومات فهي تشكل المصادر والمراجع والمجلات العلمية والدراسات السابقة ومواقع الانترنت ذات الثقة العلمية، وتعد المصادر الثانوية هي المكون الرئيسي للإطار النظري للدراسة.

بعد صياغة أسئلة الاستمارة وتبسيطها لتكون وسيلة لاختبار الفرضيات، والتوصل إلى النتائج المرجوة من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، وعرضها على عدة محكمين من أصحاب الكفاءة والخبرة للتأكد من صحة محتواها، وتناسب فقراتها مع مضمون الدراسة، ثم توزيعها في صيغتها النهائية على عينة من المكلفين بالضرائب على مستوى المركز الجوّاري للضرائب بفرجوية.

الفرع الثاني مجتمع وعينة الدراسة.

للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة اعتمدنا على تقديم استبيان خاص بالموضوع لجمع المعلومات حيث قمنا بدراسة وتحليل مختلف المعلومات التي تم التوصل إليها من أجل دراسة اتجاهات قبول المكلفين بالضرائب لبوابة "مساهمتك".

أولاً: مجتمع الدراسة.

إن مجتمع الدراسة هو المفهوم الإحصائي الأكثر استعمالاً في الإحصاء الوصفي ويقصد به جملة من العناصر أو الأفراد الذين تستند إليهم الدراسة ولما يتعذر عملياً إجراء البحث على كافة أفراد المجتمع يلجأ الباحث إلى اختيار عينة أو عينات من هذا المجتمع.

إن دراسة مجتمع ما يمكن أن تكون:

شاملة: وتدعى طريقة التعداد (recensement) هذه الطريقة تكلف مبالغ طائلة ووقتاً كبيراً لاستخراج النتائج وإذا تعتمد هذه الطريقة كمثال في الجزائر كل 10 سنوات.

جزئية: وتتم عن طريق اختيار عينة وهذا المصطلح لا ينحصر على مجموعة من البشر وإنما يشمل كل مجموعة من الأشياء أو الظواهر ومكونات هذه المجموعة تسمى مفردات¹.

ويتضمن مجتمع الدراسة الحالية، جميع المكلفين بالضرائب المنتسبين للمديرية العامة لضرائب بميلة.

ثانياً: عينة الدراسة.

تعرف العينة على أنها مجموعة من مفردات المجتمع الإحصائي يتم جمعها بحيث تكون ممثلة للمجتمع الإحصائي بهدف دراسة ظاهرة معينة على هذه المجموعة للوصول إلى نتائج قابلة للتعميم على المجتمع الإحصائي المأخوذة منه بدرجة ثقة متفق على قبولها مسبقاً وتعتبر 5% نسبة مقبولة لحجم العينة ويوفر أسلوب العينات الوقت والجهد².

وعليه قمنا باختيار عينة عشوائية ميسرة من مجتمع الدراسة، ومن أفضل المصادر لجمع البيانات الإحصائية نجد الاستبيانات أو الاستمارات والتي يفضل أن تشتمل على عدد محدود من الأسئلة الواضحة وسهلة القراءة والفهم لتباين ثقافات أفراد المجتمع الإحصائي إذ يجب أن تخلو أسئلة هذه الاستبيانات من العمليات الحسابية المتعددة، وكل مفردة منها يجب ألا تحتل أكثر من إجابة واحدة فقط³.

ولكن نظراً لكون البوابة حديثة تم توزيع الاستبيان على المنتسبين الذين استخدموا البوابة فقط.

تمت الإجابة على 75 استبياناً، وبما أن العدد يفوق 30 يمكننا الاعتماد على هذا العدد وإجراء الأساليب الإحصائية.

وقد تم التأكد من مدى ملائمة حجم العينة بالرجوع إلى ما أورده Sekaran Uma من نقاط يمكن الاسترشاد بها من أجل تحديد حجم العينة المطلوب⁴:

¹ موساوي عبد النور، يوسف بركان، الإحصاء 1 statistique، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، غنابة، الجزائر، 2014، ص 09.

² نداء محمد الصوص، مبادئ الإحصاء، ط1، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2007.

³ صالح رشيد بطارسة، الإحصاء والاحتمالات، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 17.

⁴ Uma Sekaran, **research methods for business building approach**, john wibey& sons (Asia) pte, ltd, fourth edition Singapore, 2003, p494.

- من 30_500 مفردة ملائمة لمعظم الأبحاث والدراسات.
- يجب ألا يقل عدد المفردات لكل طبقة عن 30 مفردة في العينات التطبيقية.
- يفضل ألا تقل مفردات العينة من عشر أضعاف متغيرات الدراسة،
- قد يكون حجم عينة من 10-20 مقبول إذا كان البحث تجريبيا ومستوى الضبط والرقابة عالي.

الفرع الثالث: أداة الدراسة.

وتم تحديدها على النحو التالي:

❖ **المحور الأول:** يتضمن أسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية وهي (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، النشاط الممارس).

❖ **المحور الثاني:** يتضمن أسئلة خاصة بالعوامل المؤثرة على اتجاهات قبول المكلفين ل بوابة مساهمتك، حيث حاولنا الاستعانة بمزيج من الأسئلة المختلفة، وتتكون من 19 عبارة تتعلق بإجابات أفراد العينة، مقسمة على أربعة أبعاد وهي:

- بعد سهولة الاستخدام، ويشمل (5) عبارات،
- بعد المنفعة المدركة، ويشمل (5) عبارات،
- بعد إدراك الثقة، ويشمل (5) عبارات،
- بعد نية الاستخدام، ويشمل (4) عبارات.

❖ **المحور الثالث:** المتغير التابع اتجاه الاستخدام وقسي من خلال 5 عبارات.

ليكون مجموع متغيرات الدراسة 5 متغيرات تحتوي على (24) عبارة.

وقد تم تطوير عبارات المتغير المستقل والتابع من طرف الطالبين بالاعتماد على ما جاء في الدراسات السابقة التي تناولت هذه المتغيرات وللتحقق من صدق أداة الدراسة الاستبيان تم عرضه على أساتذة من ذوي الاختصاص، لمعرفة آراءهم عن مدى وضوح وترابط عبارات الاستبيان ومقدار ملائمة لقياس متغيرات الدراسة وشمولية أبعاد ومتغيرات الاستبيان (للاطلاع على الاستبانة الموجهة للمكلفين في شكلها النهائي، راجع الملحق -2-).

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المعتمدة.

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، فعلى صعيد المنهج الوصفي تم إجراء المسح. المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية العربية منها والأجنبية لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري وللوقوف عند أهم الدراسات السابقة التي تمثل رافدا حيويا في الدراسة، أما على صعيد التحليلي فقد تم الاعتماد على بيانات تطبيقية من خلال استمارة استبيان (Questionnaire) كأداة للدراسة، كما تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Sciences الإصدار الرابع والعشرين والذي يرمز له باختصار (Spss24) لتحليل بيانات الدراسة الأولية، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات المتوسطة والانحرافات المعيارية ... الخ وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل: معاملات الارتباط، التباين الأحادي... الخ، وفي ما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

1_معامل الثبات ألفا كرونباخ: لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

2_التكرارات والنسب المئوية: بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص عينة الدراسة.

3_اختبار كولوموجروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov): للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

4_المتوسط الحسابي المرجح: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ويتم حسابه وفق المعادلة الإحصائية التالية:

$$\bar{x} = \frac{\sum nix_i}{N}$$

5_الانحراف المعياري: يمثل أحد مقاييس التشتت وأكثرها شيوعاً وهو يعرف بالجزر التربيعي للتباين، وبمعنى أدق هو الجزر التربيعي لمجموع مربعات الانحراف عن وسطها الحسابي مقسوماً على حجم العينة ويرمز له بـ sigma وإن الانحراف المعياري يعتبر الأكثر استخداماً من التباين وذلك لأن التباين يقيس التشتت بوحدات مربعة وحسب طبيعة البيانات، وبما أن الوحدات المربعة غير متداولة في الحياة العامة وخارج الاستعمال

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

الرياضي النظري، فبالإمكان التعبير عن التشتت بوحدة قياسية اعتيادية وذلك عن طريق استخدام الانحراف المعياري بالعلاقة الإحصائية التالية:¹

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum ni(xi - \bar{x})^2}{N}}$$

تم استخدام مقياس ليكارت (LIKERT) الخماسي وهو أكثر المقاييس شيوعاً حيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقه أو عدم موافقه على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالباً من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها على النحو التالي:²

الجدول رقم(2): درجات مقياس ليكارت

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
التشفير	1	2	3	4	5

لقد اعتمدنا على مقياس ليكارت نظراً لسهولة تطبيقه بالمقارنة مع المقاييس الأخرى:

- أكثر سرعة في الإعداد ونتائجه تعتبر مرضية جداً،
- توفر طريقة ليكارت للباحث مؤشرات عن الاتجاه بشكل أفضل بالإضافة إلى أن كل عبارة في سلم المقياس لها نفس الوزن في قياس الاتجاه المراد قياسه.
- زيادة على أن نتيجة القياس تحدد اتجاه كل فرد على حدة.
- وأخيراً يقوم الباحث بجمع درجات الاستجابة بالنسبة لكل فرد من العينة المفحوصة، لمعرفة نوع الاتجاه الذي يحمله الفرد تجاه موضوع الدراسة أو قياس الاتجاه نحوه، وذلك بجمع درجات الفرد على تقدير مجموع قيم استجابته.

وللتعرف على مدى الانسجام في إجابات عينة الدراسة تم استخراج الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري العام للمحور الأول المتمثل في العوامل المؤثرة على اتجاه القبول وكذلك للمحور الثاني المتمثل في اتجاه القبول. حيث أن الوسط الحسابي (arithmetic mean) لأية مجموعة من البيانات هو حاصل جمعها مقسوماً على عددها، يرمز للوسط الحسابي بالرمز μ (حرف لاتيني يقرأ ميو) ليمثل متوسط المجتمع أو x

¹ عدنان حسين الجادري، الإحصاء الوصفي في العلوم التربوية، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2007.

² محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام Spss، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص23.

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

(X بار) ليمثل الوسط الحسابي للعينة، ويعتبر الوسط الحسابي كنقطة ارتكاز للبيانات أو للتوزيعات التكرارية وهو أحد مقاييس النزعة المركزية.¹

أما في حالة السلاسل كسلاسل ليكارت فتكون المشاهدات (x1, x2...xk) مقرونة بالأوزان (w1w2...wk) على التوالي، وفي هذه الحالة يحسب الوسط الحسابي المرجح بتطبيق المعادلة التالية:

$$\bar{X} = \frac{W_1X_1+W_2X_2+\dots+W_kX_k}{W_1+W_2+\dots+W_k} = \frac{\sum W_iX_i}{\sum W_i} = \frac{\sum WX}{\sum W}$$

وقد تم تقييم المتوسطات الحسابية المرجحة وفق الطريقة التالية:

- إيجاد طول المدى الذي يساوي: 1=4-5،
- قسمة المدى على عدد الفئات: 0.8=4/5،
- بعد ذلك يضاف 0.8 إلى الحد الأدنى للمقياس، فتصبح طريقة التقييم كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(3): تقييم فئة المتوسط الحسابي المرجح

فئة المتوسط الحسابي المرجح	تقييم ليكارت الخماسي	درجة التقدير في الدراسة
[1.8-1]	موافقة ضعيفة جدا	منخفض جدا
[2.6-1.8]	موافقة ضعيفة	منخفض
[3.4-2.6]	موافقة متوسطة	متوسط
[4.2-3.4]	موافقة عالية	مرتفع
[5-4.2]	موافقة عالية جدا	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

6_معامل الارتباط البسيط لكارل بيرسون: التوضيح طبيعة وقوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع محل الدراسة.

7_معامل ارتباط كاندال: لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداء الدراسة).

8_اختبار t-test: لاختبار تأثير كل متغير مستقل في النموذج على المتغير التابع.

9_تحليل التباين ANOVA: من أجل اختبار الفرضيات.

¹ محمد الصالح عبد الرحمان، مبادئ الإحصاء للتخصصات النظرية، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، السعودية، ص64.

10_ الانحدار البسيط (Simple Regression): من أهم التطبيقات الإحصائية في الاقتصاد والإدارة والعلوم البحتة والعلوم التربوية، وهو يبنى على وجود علاقة من متغيرين.

ولمعرفة كيف يؤثر المتغير المستقل المتمثل في العوامل المؤثرة على الاتجاه على المتغير التابع، من خلال إدخال المتغير المستقل مع كل بعد من المتغير التابع على حدى في المعادلة، ويتم تقييم كل متغير مستقل بناء على قدرته التنبؤية بالمتغير التابع.

11_ معامل التحديد: لمعرفة مدى جودة التوفيق لخط الانحدار المقدر للمتغير التابع على المتغير المستقل.

المطلب الرابع: صدق الأداة وثباتها.

الفرع الأول: صدق الأداة

يعتبر المقياس صادقا عندما يخلو من الخطأ المنتظم والعشوائي معا، حيث يقصد بالصدق بأنه التأكد من قدرة أداة القياس على قياس الغرض المعدة لأجله، وهذا لضمان أن الاستبيان يشتمل على مجموعة من العبارات الكافية والملائمة والممثلة للمفهوم، فكلما كانت عبارات الاستبيان أكثر تمثيلا للمفهوم المقاس كلما زاد صدق أداء الدراسة، ولغرض اختيار صدق أداء الدراسة يوجد عدة طرق يمكن استخدامها من بينها:

أولاً: الصدق الظاهري (Face Validity).

يعتبر أبسط أشكال صدق المحتوى، ويقصد بالصدق الظاهري Face Validity شمول الاستبيان على كل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح بنوده (عباراته) من ناحية أخرى بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، ومن أجل التحقق من قدرة الاستبيان في قياس ما ينبغي قياسه.

لقد تم التأكد من صدق المحتوى لأداة القياس (الاستبانة) والمستخدم في هذه الدراسة، حيث تم عرضها بعد تطوير الشكل الأولي على عدد من المحكمين الدكاترة للتأكد من مدى ملائمة بنودها في تغطية جوانب موضوع الدراسة، ومدى وضوحها وسلامة صياغتها، وعلى ضوء ملاحظاتهم عدلت الأداة حيث تم حذف بعض العبارات، وتعديل وإعادة صياغة البعض منها، لتصبح أكثر وضوحا وفهما لدى أفراد عينة الدراسة وأكثر صدقا في قياس موضوعها، لتخرج الاستبانة في شكلها النهائي مكونة من 24 عبارة (للتطلاع على قائمة الأسئلة المحكمين للاستبانة الموجهة للمؤسسات راجع الملحق رقم (01)).

ثانياً: الصدق التجريبي (الاتساق الداخلي).

وللتأكد من الاتساق الداخلي، الذي يعنى به مدى اتساق كل فقرة أو كل محور من الاستبانة مع الدرجة الكلية، تم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من 75 فردا (استبانة) واستخدام البرنامج الإحصائي Spss V24 لحساب معاملات الارتباط بيرسون بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

وهو ما يسمى بصدق التكوين (البنائي)، ثم حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والمحور الذي تنتمي إليه وهو ما يسمى بصدق المحك.

1_صدق التكوين (البنائي): يعتبر أحد مقاييس صدق الأداة والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، ويتم ذلك أيضا بحساب معاملات ارتباط درجة كل بعد من أبعاد المتغير والدرجة الكلية لهذا المتغير وقد كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (04): معاملات الارتباط بين كل درجة محور والدرجة الكلية للاستبانة

المحاور	معامل الارتباط	Sig	مستوى الدلالة
بعد سهولة الاستخدام	0.827	0.000	0.01
بعد المنفعة المدركة	0.853	0.000	0.01
بعد إدراك الثقة	0.819	0.000	0.01
بعد نية الاستخدام	0.791	0.000	0.01
بعد اتجاه الاستخدام	0.853	0.000	0.01

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

يبين الجدول رقم (4) أن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبانة دالة إحصائيا عند مستوى معنوي (0.01) أي أنها دالة عند مستوى ثقة مقداره (99%) وكون هذا المستوى أكبر من مستوى الثقة المعتمدة في هذه الدراسة والبالغ (95%)، ويتضح من الجدول أن جميع المحاور ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة، وبذلك تعتبر جميع محاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

2_صدق المحك: وذلك بحساب العلاقة الارتباطية بين كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية لهذا المحور، وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم(05): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول والدرجة الكلية لهذا المحور

العبارة 01	العبارة 02	العبارة 03	العبارة 04	العبارة 05
بعد سهولة الاستخدام	0.847**	0.883**	0.903**	0.897**
				0.687**

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات spss 24

يبين الجدول رقم(05) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد المنفعة المدركة والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح منه أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.687 و0.903 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ وبذلك يعتبر البعد الأول صادقا لما وضع لقياسه.

جدول رقم(06): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني والدرجة الكلية لهذا المحور

العبارة 01	العبارة 02	العبارة 03	العبارة 04	العبارة 05	بعد المنفعة المدركة
0.809**	0.820**	0.801**	0.823**	0.715**	

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات spss 24

يبين الجدول رقم(06) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد سهولة الاستخدام والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح منه أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.715 و 0.823 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ وبذلك يعتبر البعد الأول صادقا لما وضع لقياسه.

جدول رقم(07): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث والدرجة الكلية لهذا المحور

العبارة 01	العبارة 02	العبارة 03	العبارة 04	العبارة 05	بعد إدراك الثقة
0.767**	0.874**	0.880**	0.774**	0.766**	

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات spss 24

يبين الجدول رقم(07) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد إدراك الثقة والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح منه أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.766 و 0.880 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ وبذلك يعتبر البعد الأول صادقا لما وضع لقياسه.

جدول رقم(08): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الرابع والدرجة الكلية لهذا المحور

العبارة 01	العبارة 02	العبارة 03	العبارة 04	بعد نية الاستخدام
0.868**	0.816**	0.877**	0.705**	

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات spss 24

يبين الجدول رقم(08) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد نية الاستخدام والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح منه أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.705 و 0.877 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ وبذلك يعتبر البعد الأول صادقا لما وضع لقياسه.

جدول رقم(09): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الخامس والدرجة الكلية لهذا المحور

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

العبارة 01	العبارة 02	العبارة 03	العبارة 04	العبارة 05	
0.798**	0.814**	0.854**	0.747**	0.755**	بعد اتجاه الاستخدام

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات spss 24

يبين الجدول رقم(09) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد اتجاه الاستخدام والدرجة الكلية لهذا المحور، ويتضح منه أن جميع معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.747 و0.854 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ وبذلك يعتبر البعد الأول صادقا لما وضع لقياسه.

يتضح من النتائج السابقة أن أداة الدراسة تتمتع بقوة الارتباط الداخلي (الاتساق الداخلي) بين جميع عبارات الدراسة، وهذا يؤكد أنها تتمتع بدرجة عالية من المصادقية والصلاحية للتطبيق الميداني.

الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة (Reliability) ألفا كرونباخ.

للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة نقوم بحساب معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات حيث تمكن كرونباخ (Cronbachs) من اشتقاق صيغة عامة لتقدير ثبات درجات أنواع الاختبارات والمقاييس المختلفة وتؤدي هذه الطريقة إلى معامل اتساق داخلي لبنية الاختبار ويسمى أيضا معامل التجانس وهي كالتالي: ¹

$$RTT = \left(\frac{N}{N-1} \right) \left(1 - \frac{\sum sdi^2}{sdi^2} \right)$$

وتعتبر من أفضل الطرق لقياس ثبات الاستبانة وهناك شبه اتفاق بين الباحثين على أن معامل ألفا لتقييم الثبات الذي يكون أعلى من النسبة المقبولة (60%) يعتبر كافيا ومقبولا، وأن معامل ألفا الذي تصل قيمته إلى (80%) يعتبر المقياس مثاليا ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات. ²

¹عابد كريم عبد عون الكنانى، مقدمة في الإحصاء وتطبيقات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2014، ص266.

² ثابت عبد الرحمان ادريس، بحوث التسويق: القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، مصر، 2005.

الجدول رقم(10): مقياس ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

الرمز	المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
X	المحور الأول: العوامل المؤثرة	0.937	0.851
X1	بعد سهولة الاستخدام	0.899	0.899
X2	المنفعة المدركة	0.852	0.852
X3	بعد إدراك الثقة	0.867	0.867
X4	بعد نية الاستخدام	0.861	0.861
Y	المحور الثاني: اتجاه الاستخدام	0.853	0.853
	إجمالي المحاور	24	0.948

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

تعتبر النتائج السابقة جيدة ومقبولة في مثل هذه الدراسات وأن قيمة معامل ألفا كرونباخ لردود المستجوبين للاستبانة بشكل عام 88.5% وهي نسبة أكبر من قيمة الحد الأدنى المقبول بمعامل ألفا كرونباخ 60% مما يدل على ثبات العبارات المكونة لكل محور من محاور الدراسة، ومنه يمكننا الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتعميم نتائج البحث.

المبحث الثالث: التحليل الوصفي لعينة الدراسة

المطلب الأول: وصف عينة الدراسة

بعد تفريغ البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SpssV24 قمنا بحساب النسب المئوية للمتغيرات الشخصية والوظيفية للعينة المبحوثة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(11): مواصفات عينة الدراسة

الرقم	المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية%
01	الجنس	ذكر	55	%73.3
		أنثى	20	%26.3
02	الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	31	%41.3
		من 30 إلى 40 سنة	21	%28
		من 41 إلى 50 سنة	18	%24
		أكثر من 50 سنة	5	%6.7
03	المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل	13	%17.3
		جامعي	40	%53.3
		دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)	9	%12
		مهني (تكوين مهني)	13	%17.3
04	النشاط الممارس	قطاع المقاولات	12	%16
		المهن الحرة	26	%34.7
		القطاع التجاري	23	%30.7
		قطاع الخدمات	14	%18.6

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS 24

من نتائج الجدول نلاحظ أن هناك تفوق في نسبة الذكور من أفراد العينة مقارنة بالإناث إذ بلغت نسبة الذكور %73.3 أما فيما يخص الفئة العمرية الطاغية فهي أقل من 30 سنة بنسبة بلغت %41.3 والمستوى التعليمي مرتفع بالنسبة %53.3 فيما كان معظم المبحوثين تابعين لقطاع المهن الحرة بنسبة %34.7.

المطلب الثاني: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة.

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

من خلال هذا الجزء سنقوم بدراسة تحليل الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، وذلك بإيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من العبارات الواردة في استبيان الدراسة وكذا تحديد درجة الموافقة على كل عبارة وذلك بعرض كل محور على حدا.

أولاً: نتائج تحليل المتغير المستقل (العوامل المؤثرة)

الجدول رقم(12) اتجاهات أفراد العينة حول بعد سهولة الاستخدام

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
X1	3.68	1.10	مرتفع	5
X2	3.69	1.13	مرتفع	4
X3	3.70	0.98	مرتفع	3
X4	3.72	0.99	مرتفع	2
X5	3.97	0.90	مرتفع	1
المتوسط المرجح العام	3.75	0.86	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

من خلال الجدول السابق يتضح أن هناك درجة موافقة مرتفعة لاتجاه أفراد العينة حول البعد الأول من أبعاد العوامل المؤثرة على اتجاه الاستخدام ألا وهو بعد سهولة الاستخدام، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام للمحور حيث قدر ب 3.75 وانحراف معياري قيمته 0.86، ويمكن ترتيب عبارات البعد تنازليا من مستوى الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناءا على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بآراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم(05): "أجد أن القوائم في مكانها المنطقي وسهل الوصول إليها". بمتوسط حسابي بلغ 3.97 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.90 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يؤكدون تميز البوابة السهلة والتنظيم.

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم(4): "أجد أن القوائم في "بوابة مساهمتك" مصنفة بشكل منطقي وسهل الوصول إليها." بمتوسط حسابي بلغ 3.72 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.99 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يؤكدون تميز البوابة السهولة والتنظيم.
- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم(3): "أجد أن النصوص والتعليمات المكتوبة في "بوابة مساهمتك" واضحة وسهلة الفهم." بمتوسط حسابي بلغ 3.70 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.98 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يؤكدون تميز البوابة بالوضوح السهولة.
- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم(2): "أجد التنقل بين صفحات "بوابة مساهمتك" واضح وبسيط." بمتوسط حسابي بلغ 3.69 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 1.13 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين درجة موافقة الافراد.
- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم(1): "أجد أن "بوابة مساهمتك" سهلة الوصول عبر الانترنت." بمتوسط حسابي بلغ 3.68 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 1.10 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة موافقون.

الجدول رقم(13) اتجاهات أفراد العينة حول بعد المنفعة المدركة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
X6	3.44	1.02	مرتفع	5
X7	3.96	1.00	مرتفع	1
X8	3.90	0.88	مرتفع	2
X9	3.85	0.91	مرتفع	3
X10	3.80	0.97	مرتفع	4
المتوسط المرجح العام	3.79	0.76	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

من خلال الجدول السابق يتضح أن هناك درجة موافقة مرتفعة لاتجاه أفراد العينة حول البعد الأول من أبعاد العوامل المؤثرة على اتجاه الاستخدام ألا وهو بعد سهولة الاستخدام، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام للمحور حيث يقدر 3.79 وانحراف معياري قيمته 0.76، ويمكن ترتيب عبارات البعد تنازليا من مستوى

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناءا على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بأراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم(02): "أرى أن "بوابة مساهمتك" توفر الوقت والجهد مقارنة بالإجراءات الورقية." بمتوسط حسابي بلغ 3.96 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 1.00 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يؤكدون تميز البوابة سرعة تنفيذ المهام.

- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم(3): " أجد أن "بوابة مساهمتك" مفيدة في إنجاز المعاملات الضريبية." بمتوسط حسابي بلغ 3.90 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.88 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يؤكدون أن البوابة مفيدة.

- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم(4): "تساعد "بوابة مساهمتك" في تجنب الأخطاء المرتبطة بالتصريح الورقي." بمتوسط حسابي بلغ 3.85 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.91 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يؤكدون تميز البوابة الدقة.

- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم(5): " تضمن لي "بوابة مساهمتك" تقديم تصريحات ضريبية دقيقة ومعتمدة." بمتوسط حسابي بلغ 3.80 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.97 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين درجة موافقة الأفراد.

- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم(1): " تساعد "بوابة مساهمتك" في انجاز مهامي بشكل جيد." بمتوسط حسابي بلغ 3.44 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 1.02 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة موافقون

الجدول رقم(14) اتجاهات أفراد العينة حول بعد إدراك الثقة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
X11	3.58	1.16	مرتفع	5
X12	3.74	0.98	مرتفع	3
X13	3.76	0.97	مرتفع	2

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميله حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

4	مرتفع	0.92	3.70	X14
1	مرتفع	0.98	3.85	X15
	مرتفع	0.81	3.73	المتوسط المرجح العام

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

من خلال الجدول السابق يتضح أن هناك درجة موافقة مرتفعة لاتجاه أفراد العينة حول البعد الأول من أبعاد العوامل المؤثرة على اتجاه الاستخدام ألا وهو بعد سهولة الاستخدام، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام للمحور حيث يقدر 3.73 وانحراف معياري 0.81، ويمكن ترتيب عبارات البعد تنازليا من مستوى الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناءا على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بآراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم(05): " أرى أن المعلومات المقدمة على "بوابة مساهمتك" دقيقة وموثوقة." بمتوسط حسابي بلغ 3.85 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.98 يدل على تركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يؤكدون تميز البوابة بالدقة والموثوقية.

- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم(3): " اشعر أن معلوماتي الجبائية محمية بشكل كافي عند استخدام "بوابة مساهمتك". بمتوسط حسابي بلغ 3.76 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.97 يدل على تركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يؤكدون أن البوابة تتميز بالثقة والأمان.

- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم(02): " أشعر أن "بوابة مساهمتك" تحمي بياناتي الشخصية." بمتوسط حسابي بلغ 3.74 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.98 يدل على تركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يؤكدون تميز البوابة بقدر علي من الخصوصية.

- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم(04): " توفر "بوابة مساهمتك" تفاصيل كافية حول سياسات الخصوصية والأمان." بمتوسط حسابي بلغ 3.70 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.92 يدل على تركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين درجة موافقة الأفراد.

- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم(1): " أرى أن "بوابة مساهمتك" آمنة في الاستخدام ويمكن الوثوق بها في التعاملات الجبائية." بمتوسط حسابي بلغ 3.58 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

العبارة وبانحراف معياري منخفض 1.16 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة موافقون

الجدول رقم(15) اتجاهات أفراد العينة حول بعد نية الاستخدام

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
X16	3.74	0.98	مرتفع	3
X17	3.65	0.96	مرتفع	4
X18	3.84	0.88	مرتفع	2
X19	3.86	0.94	مرتفع	1
المتوسط المرجح العام	3.77	0.79	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

من خلال الجدول السابق يتضح أن هناك درجة موافقة مرتفعة لاتجاه أفراد العينة حول البعد الأول من أبعاد العوامل المؤثرة على اتجاه الاستخدام ألا وهو بعد سهولة الاستخدام، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام للمحور حيث يقدر 3.77 وانحراف معياري 0.79، ويمكن ترتيب عبارات البعد تنازليا من مستوى الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بآراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم(04): أخطط لاستخدام "بوابة مساهمتك" في معاملاتي الجبائية القادمة. "بمتوسط حسابي بلغ 3.86 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.94 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يخططون لاستخدام البوابة مستقبلا.

- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم(3): " سأستمر في استخدام "بوابة مساهمتك" حتى لو ظهرت وسائل أخرى. "بمتوسط حسابي بلغ 3.84 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.88 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يؤكدون الولاء للبوابة.

- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم(01): " أفكر في استخدام "بوابة مساهمتك" بانتظام مستقبلا. "بمتوسط حسابي بلغ 3.74 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.98 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين درجة الموافقة لأفراد العينة.

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم(02): " سأستخدم "بوابة مساهمتك" كلما أتحت لي الفرصة." بمتوسط حسابي بلغ 3.65 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.96 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين درجة موافقة الأفراد.

ثانيا: نتائج تحليل المتغير التابع (اتجاه الاستخدام)

الجدول رقم(16) اتجاهات أفراد العينة حول بعد اتجاه الاستخدام

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
X20	3.65	1.05	مرتفع	4
X21	3.86	0.90	مرتفع	3
X22	3.54	1.09	مرتفع	5
X23	3.90	0.93	مرتفع	2
X24	3.97	0.90	مرتفع	1
المتوسط المرجح العام	3.78	0.77	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

من خلال الجدول السابق يتضح أن هناك درجة موافقة مرتفعة لاتجاه أفراد العينة حول البعد الأول من أبعاد العوامل المؤثرة على اتجاه الاستخدام ألا وهو بعد سهولة الاستخدام، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام للمحور حيث يقدر 3.78 وانحراف معياري 0.77، ويمكن ترتيب عبارات البعد تنازليا من مستوى الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بآراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم(05): " أرى أن استخدام "بوابة مساهمتك" أمر مثير للاهتمام " بمتوسط حسابي بلغ 3.97 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.90 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يؤكدون استخدام البوابة يثير اهتمامهم.

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم(04): " أوصي الآخرين باستخدام "بوابة مساهمتك". " بمتوسط حسابي بلغ 3.90 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.93 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يؤكدون على ضرورة استخدام البوابة.
- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم(02): اعتقد أن استخدام "بوابة مساهمتك" خطوة جيدة نحو الرقمنة الجبائية. " بمتوسط حسابي بلغ 3.86 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 0.90 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة يؤكدون على تقبلهم للرقمنة.
- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم(01): أجد استخدام "بوابة مساهمتك" فكرة جيدة. " بمتوسط حسابي بلغ 3.65 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 1.05 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين درجة موافقة الأفراد.
- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم(03): "أجد استخدام "بوابة مساهمتك" أمر ممتع. " بمتوسط حسابي بلغ 3.54 يبين درجة موافقة مرتفعة جدا على العبارة وبانحراف معياري منخفض 1.09 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي، هذه النتيجة تبين أن أفراد العينة موافقون.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

الفرضية الرئيسية الأولى H1:

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لتحليل اثر العوامل المؤثرة مجتمعة على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للعوامل مجتمعة (سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الثقة المدركة) على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

1_ الجدول رقم(17): نتائج تحليل الانحدار للفرضية الرئيسية H1

النموذج	B	Std. Error	t	مستوى الدلالة	معامل VIF
الثابت	-0,114	0,238	-0,479	0,634	
العوامل المؤثرة	1,031	0,062	16,614	0,000	1,000

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

نلاحظ من الجدول أن هناك أثر موجب ذو دلالة إحصائية للعوامل مجتمعة على نية الاستخدام حيث كانت قيمة $B=1.031$ ، وهذا يعني أنه كلما تغيرت العوامل بوحدة واحدة تغيرت نية الاستخدام ب 1.031 وحدة. ومنه فإن معادلة الانحدار تكون كالتالي:

$$\text{العوامل المؤثرة} = (-0,114) + 1,031 \times \text{نية الاستخدام}$$

2_ الجدول رقم(18): الإحصاءات الرئيسية للفرضية الرئيسية H1

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل التحديد R^2	اختبار دوربين واتسون
النية الاستخدام	العوامل المؤثرة	0,791	1,320

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

نلاحظ من الجدول أن نسبة 79,1% من تباين نية الاستخدام تفسرها العوامل مجتمعة

3_الجدول رقم (19): تحليل التبيان للفرضية الرئيسية H1

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
1	37,128	1	37,128	276,031	0.000
الانحدار	9,819	73	0,135		
الخطأ	46,947	74			
المجموع					

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

يتبين من الجدول أن هناك ثبات في صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية 1 حيث وصلت F المحسوبة إلى 276.031 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وبقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة ($\alpha = 0.05$) وهذا ما يثبت صلاحية النموذج.

4_الجدول رقم(20): اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي للفرضية الرئيسية H1

النموذج	قيمة Z	sig	Shapiro-wilk	sig
العوامل المؤثرة_ النية	0,109	0,027	0,958	0,014

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

نلاحظ أن البواقي لا تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي لا يمكن الاعتماد على النموذج في التحليل.

بناءً على النتائج السابقة يمكن القول أنه:

تم قبول الفرضية الصفرية القائلة أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للعوامل مجتمعة (سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الثقة المدركة) على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة، وتم رفض الفرضية البديلة (المطروحة) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للعوامل مجتمعة (سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الثقة المدركة) على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية H1:

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد بطريقة الدخول التدريجي (stepwise) لتحليل أثر العوامل (سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الثقة المدركة) على نية الاستخدام، حيث أسفرت هذه العملية على بناء نموذج نهائي تضمن كل من بعد الثقة المدركة وبعد المنفعة المدركة كمتغيرات مستقلة، في حين تم استبعاد بعد سهولة الاستخدام لعدم مساهمته المعنوية في النموذج.

H1.1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لسهولة الاستخدام على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

H1.2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للمنفعة المدركة على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

H1.3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للثقة المدركة على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

1_ الجدول رقم(21): نتائج تحليل الانحدار للفرضيات الفرعية 1- H1

النموذج	B	Std.Error	t	مستوى الدلالة	معامل VIF
الثابت	0,785	0,368	2,133	0,036	
بعد الثقة	0,463	0,098	4,710	0,000	1,447
بعد المنفعة	0,333	0,105	3,171	0,002	1,447

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

نلاحظ أن النموذج تبني بعدين كلاهما معنوي إحصائيا حيث أن هناك أثر موجب ذو دلالة إحصائية للثقة المدركة على نية الاستخدام حيث كانت قيمة $B=0.46$ ، وهذا يعني أنه كلما تغيرت الثقة المدركة بوحدة واحدة تغيرت نية الاستخدام ب 0,46 وحدة، في مقابل ذلك نجد أن هناك أثر موجب ذو دلالة إحصائية للمنفعة المدركة على نية الاستخدام حيث كانت قيمة $B=0.33$ ، أي كلما تغيرت المنفعة المدركة بوحدة واحدة تغيرت نية الاستخدام ب 0,33 وحدة، إلا أن سهولة الاستخدام لم يكن لها أثر معنوي موجب وبالتالي لم تظهر في النموذج. ومنه فإن معادلة الانحدار تكون كالتالي:

$$\text{المنفعة المدركة} = 0,333 + \text{الثقة المدركة} = 0,463 + \text{نية الاستخدام} = 0,785$$

2_ الجدول رقم(22): الإحصاءات الرئيسية للفرضيات الفرعية لـ H1

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل التحديد R ²	اختبار دورين واتسون
بعد النية	بعد الثقة_ بعد المنفعة	0.495	1.72

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

نلاحظ أن نسبة 49.5% من تباين نية الاستخدام يفسرها بعدي الثقة المدركة والمنفعة المدركة.

3_ الجدول رقم(23): تحليل التباين للفرضيات الفرعية لـ H1

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	23,254	2	11,627	35,334	0.000
الخطأ	23,693	72	,329		
المجموع	46,947	74			

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

يتبين من الجدول أن هناك ثبات في صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية 1 حيث وصلت F المحسوبة إلى 35.334 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وبقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة ($\alpha = 0.05$) وهذا ما يثبت صلاحية النموذج.

4_ الجدول رقم(24): اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي للفرضيات الفرعية لـ H1

النموذج	قيمة Z	sig	Shapiro-wilk	sig
3 عوامل_النية	0,112	0,020	0,971	0,077

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

نلاحظ من الجدول وحسب اختبار Shapiro-wilk أن قيمة $\text{sig}(0.077)$ أكبر من 0,05 ومنه فالنموذج مقبول مبدئياً.

بناءً على النتائج السابقة يمكن القول أنه:

تم قبول الفرضية الصفرية القائلة أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لسهولة الاستخدام على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة"، وتم رفض الفرضية البديلة (المطروحة) أي "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لسهولة الاستخدام على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".

تم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للمنفعة المدركة على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة"، وتم قبول الفرضية البديلة (المطروحة) أي "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للمنفعة المدركة على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".

تم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) الثقة المدركة على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة"، وتم قبول الفرضية البديلة (المطروحة) أي "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) الثقة المدركة على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".

الفرضية الرئيسية الثانية H2:

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لتحليل أثر نية الاستخدام على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لنية الاستخدام على اتجاه استخدام لبوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

1_ الجدول رقم(25): نتائج تحليل الانحدار للفرضية الرئيسية H2

النموذج	B	Std.Error	t	مستوى الدلالة	معامل VIF
الثابت	1,350	0,331	4,073	0,634	

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

نية الاستخدام	0,646	0,086	7,519	0,000	1,000
------------------	-------	-------	-------	-------	-------

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

نلاحظ من الجدول أن هناك أثر موجب ذو دلالة إحصائية لنية الاستخدام على اتجاه الاستخدام حيث كانت قيمة $B=0.646$ ، وهذا يعني أنه كلما تغيرت نية الاستخدام بوحدة واحدة تغير اتجاه الاستخدام ب 0.646 وحدة. ومنه فإن معادلة الانحدار تكون كالتالي:

$$\text{نية الاستخدام} = 0,646 + (1,350) \times \text{اتجاه الاستخدام}$$

2_ الجدول رقم(26): الإحصاءات الرئيسية للفرضية الرئيسية H2

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل التحديد R^2	اختبار دورين واتسون
اتجاه الاستخدام	نية الاستخدام	0,436	1,1663

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

نلاحظ من الجدول أن نسبة $43,6\%$ من تباين اتجاه الاستخدام تفسرها نية الاستخدام

3_ الجدول رقم (27): تحليل التباين للفرضية الرئيسية H2

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
1	19,584	1	19,584	56,533	0.000
الانحدار					
الخطأ	25,288	73	0,346		
المجموع	44,871	74			

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

يتبين من الجدول أن هناك ثبات في صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية 2 حيث وصلت F المحسوبة إلى 56.533 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وبقية احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة ($\alpha = 0.05$) وهذا ما يثبت صلاحية النموذج.

4_ الجدول رقم(28): اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي للفرضية الرئيسية H2

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

النموذج	قيمة Z	sig	Shapiro-wilk	sig
نية الاستخدام- اتجاه استخدام	0,118	0,012	0,964	0,031

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

نلاحظ أن البواقي لا تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي لا يمكن الاعتماد على النموذج في التحليل.

بناء على النتائج السابقة يمكن القول أن:

تم قبول الفرضية الصفرية القائلة أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لنية الاستخدام بوابة على اتجاه الاستخدام لبوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة"، وتم رفض الفرضية البديلة (المطروحة) أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لنية الاستخدام بوابة على اتجاه الاستخدام لبوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

الفرضية الرئيسية الثالثة H3:

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لتحليل اثر العوامل المؤثرة مجتمعة على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للعوامل مجتمعة (سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الثقة المدركة) على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

1_ الجدول رقم(29): نتائج تحليل الانحدار للفرضية الرئيسية H3

النموذج	B	Std.Error	t	مستوى الدلالة	معامل VIF
الثابت	0,561	0,334	1,682	0,097	
العوامل المؤثرة	0,855	0,087	9,829	0,000	1,000

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

نلاحظ من الجدول أن هناك أثر موجب ذو دلالة إحصائية للعوامل مجتمعة على اتجاه الاستخدام حيث كانت قيمة $B=0.855$ ، وهذا يعني أنه كلما تغيرت العوامل بوحدة واحدة تغير اتجاه الاستخدام ب 0.855 وحدة. ومنه فإن معادلة الانحدار تكون كالتالي:

العوامل المؤثرة. $0,855 + 0,561 =$ اتجاه الاستخدام

2_ الجدول رقم(30): الإحصاءات الرئيسية للفرضية الرئيسية H3

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل التحديد R^2	اختبار دورين واتسون
اتجاه الاستخدام	العوامل المؤثرة	0,570	1,716

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

نلاحظ من الجدول أن نسبة 57% من تباين اتجاه الاستخدام تفسرها العوامل مجتمعة

3_ الجدول رقم (31): تحليل التباين للفرضية الرئيسية H3

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	25,559	1	25,559	96,611	0.000
الخطأ	19,313	73	0,265		
المجموع	44,871	74			

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

يتبين من الجدول أن هناك ثبات في صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية 3 حيث وصلت F المحسوبة إلى 96.611 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة ($\alpha = 0.05$) وهذا ما يثبت صلاحية النموذج.

4_ الجدول رقم(32): اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي للفرضية الرئيسية H3

النموذج	قيمة Z	sig	Shapiro-wilk	sig
العوامل المؤثرة_الاتجاه	0,099	0,068	0,942	0,002

نلاحظ من الجدول وحسب اختبار كولموغوروف أن قيمة (0.068) sig أكبر من 0,05 ومنه فالنموذج مقبول مبدئياً.

بناء على النتائج السابقة يمكن القول أنه تم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للعوامل مجتمعة (سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الثقة المدركة) على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة"، وتم قبول الفرضية البديلة (المطروحة) أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للعوامل مجتمعة (سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الثقة المدركة) على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية الثالثة H3:

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد بطريقة الدخول التدريجي (stepwise) لتحليل أثر العوامل (سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الثقة المدركة) على اتجاه الاستخدام، حيث أسفرت هذه العملية على بناء نموذج نهائي تضمن كل من بعد الثقة المدركة وبعد المنفعة المدركة كمتغيرات مستقلة، في حين تم استبعاد بعد سهولة الاستخدام لعدم مساهمته المعنوية في النموذج.

H3.1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لسهولة الاستخدام على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

H3.2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للمنفعة المدركة على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

H3.3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للثقة المدركة على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة.

1_ الجدول رقم(33): نتائج تحليل الانحدار للفرضيات الفرعية لـ H3

النموذج	B	Std.Error	t	مستوى الدلالة	معامل VIF
الثابت	0,721	0,348	2,072	0,042	
بعد الثقة	0,451	0,099	4,541	0,000	1,447

الفصل الثالث.....دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية ميلة حالة البوابة الإلكترونية "مساهمتك"

بعد المنفعة	0,364	0,093	3,912	0,000	1,447
-------------	-------	-------	-------	-------	-------

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

نلاحظ أن النموذج تبني بعدين كلاهما معنوي إحصائيا حيث أن هناك أثر موجب ذو دلالة إحصائية للثقة المدركة على اتجاه الاستخدام حيث كانت قيمة $B=0.45$ ، وهذا يعني أنه كلما تغيرت الثقة المدركة بوحدة واحدة تغيرت اتجاه الاستخدام ب 0,45 وحدة، في مقابل ذلك نجد أن هناك أثر موجب ذو دلالة إحصائية للمنفعة المدركة على اتجاه الاستخدام حيث كانت قيمة $B=0.36$ ، أي كلما تغيرت المنفعة المدركة بوحدة واحدة تغيرت نية الاستخدام ب 0,36 وحدة، إلا أن سهولة الاستخدام لم يكن لها أثر معنوي موجب وبالتالي لم تظهر في النموذج. ومنه فإن معادلة الانحدار تكون كالتالي:

$$\text{المنفعة المدركة} = 0,364 + \text{الثقة المدركة} \cdot 0,451 + 0,721 = \text{اتجاه الاستخدام}$$

2_ الجدول رقم(34): الإحصاءات الرئيسية للفرضيات الفرعية لـ H3

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل التحديد R^2	اختبار دوربين واتسون
بعد الاتجاه	بعد الثقة_ بعد المنفعة	0,528	1.556

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

نلاحظ أن نسبة 52.8 % من تباين اتجاه الاستخدام يفسرها بعدي الثقة المدركة والمنفعة المدركة.

3_ الجدول رقم(35): تحليل التباين للفرضيات الفرعية لـ H3

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	23,696	2	11,848	40,284	0.000
الخطأ	21,176	72	0,294		
المجموع	44,871	74			

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

يتبين من الجدول أن هناك ثبات في صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية 2 حيث وصلت F المحسوبة إلى 40.284 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وبقية احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة ($\alpha = 0.05$) وهذا ما يثبت صلاحية النموذج.

4_ الجدول رقم(36): اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي للفرضيات الفرعية لـ H3

النموذج	قيمة Z	sig	Shapiro-wilk	sig
3عوامل_الاتجاه	0,101	0,055	0,970	0,075

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات Spss 24

نلاحظ من الجدول أن قيمة sig أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 وبالتالي فالنموذج مقبول

بناء على النتائج السابقة يمكن القول أنه:

تم قبول الفرضية الصفرية القائلة أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لسهولة الاستخدام على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة"، وتم رفض الفرضية البديلة (المطروحة) أي "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لسهولة الاستخدام على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".

تم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للمنفعة المدركة على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة"، وتم قبول الفرضية البديلة (المطروحة) أي "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للمنفعة المدركة على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".

تم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) الثقة المدركة على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة"، وتم قبول الفرضية البديلة (المطروحة) أي "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) الثقة المدركة على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".

خلاصة الفصل:

اقترحت هذه الدراسة أنموذجا نظريا يعتمد على نموذج TAM للتحقق من أثر سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الثقة المدركة على اتجاه قبول استخدام المكلفين بالضريبة لرقمنة الضرائب بوابة "مساهمتك" أنموذجا. أسفرت النتائج على أن المنفعة المدركة والثقة المدركة هما العاملان المؤثران معنويا على اتجاه استخدام المكلفين للنظام الضريبي الرقمي "بوابة مساهمتك" وتجدر الإشارة إلى أن سهولة الاستخدام ليس لها تأثير معنوي على اتجاه استخدام بوابة "مساهمتك".

الخاتمة

تعتبر رقمنة الخدمات العمومية، وفي مقدمتها الخدمات الجبائية، إحدى الركائز الأساسية للإصلاحات الاقتصادية والإدارية الحديثة التي تسعى الجزائر لتجسيدها. وقد هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على اتجاهات قبول المكلفين بالضريبة لرقمنة الضرائب من خلال بوابة "مساهمتك"، وذلك بالاعتماد على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM).

1. اختبار الفرضيات:

1.1 الفرضية الرئيسية H1:

تم نفي الفرضية الرئيسية H1 والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للعوامل مجتمعة (سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الثقة المدركة) على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".

الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية H1:

✓ تم نفي الفرضية الفرعية H1.1 والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لسهولة الاستخدام على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".

✓ تم إثبات الفرضية الفرعية H1.2 والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للمنفعة المدركة على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".

✓ تم إثبات الفرضية الفرعية H1.3 والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للثقة المدركة على نية استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".

2.1 الفرضية الرئيسية H2:

تم نفي الفرضية الرئيسية H2 والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لنية الاستخدام على اتجاه استخدام لبوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".

3.1 الفرضية الرئيسية H3:

تم إثبات الفرضية الرئيسية H3 والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للعوامل مجتمعة (سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة، الثقة المدركة) على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".

الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية H3:

✓ تم نفي الفرضية الفرعية H3.1 والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) لسهولة الاستخدام على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".

- ✓ تم إثبات الفرضية الفرعية H3.2 والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للمنفعة المدركة على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".
- ✓ تم إثبات الفرضية الفرعية H3.3 والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) للثقة المدركة على اتجاه استخدام بوابة مساهمتك لدى المكلفين بالضريبة محل الدراسة".
2. نتائج الدراسة النظرية والتطبيقية: من خلال هذه الدراسة تمكنا من معرفة أهم العوامل المؤثرة على اتجاه قبول المكلفين بالضريبة لولاية ميلة لرقمنة الضرائب وفق نموذج TAM وقد تم التوصل للنتائج التالية:

1.2 النتائج النظرية

- تساهم رقمنة الضرائب في تعزيز الامتثال الضريبي الطوعي.
- تعمل رقمنة الضرائب على تدعيم الشفافية والثقة.
- الخدمات الرقمية توفر الوقت والجهد وتساهم في زيادة رضا المكلفين.
- رقمنة النظام الضريبي نقطة تحول لا يمكن الاستغناء عنها للتكيف مع البيئة الرقمية الدولية.
- نموذج TAM من أبرز النماذج التي تساهم في فهم اتجاهات المكلفين للنظام الضريبي الرقمي الجديد.
- نموذج TAM ذو مصداقية ويمكن الاستناد عليه في تفسير اتجاهات تبني الافراد للتكنولوجيا في إطار القفزة الرقمية التي تشهدها الجزائر.

2.2 النتائج التطبيقية

- تُعد المنفعة المدركة من أقوى العوامل المؤثرة على اتجاه استخدام بوابة "مساهمتك" لدى المكلفين بالضريبة.
 - للثقة المدركة أثر ذو دلالة إحصائية على نية استخدام بوابة "مساهمتك" وعلى اتجاه استخدامها.
 - ليس لسهولة الاستخدام تأثير ذي دلالة إحصائية على نية استخدام بوابة "مساهمتك" أو على اتجاه استخدامها.
- بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن إدراك المكلفين بالضريبة للفائدة التي تقدمها بوابة "مساهمتك" وثقتهم فيها يلعبان دوراً حاسماً في تحديد نيتهم واتجاههم نحو استخدامها. على الرغم من أهمية سهولة الاستخدام في نماذج قبول التكنولوجيا بشكل عام، إلا أن هذه الدراسة أشارت إلى أن تأثيرها على اتجاه استخدام البوابة

لم يكن ذا دلالة إحصائية في السياق المدروس. هذا يشير إلى أن المكلفين قد يكونون على استعداد لاستخدام البوابة إذا شعروا بفوائدها ووثقوا فيها، حتى لو واجهوا بعض التحديات المتعلقة بسهولة الاستخدام.

3. مقترحات الدراسة:

بناءً على نتائج الدراسة، يمكن تقديم المقترحات التالية لتعزيز تبني واستخدام بوابة "مساهمتك" من قبل المكلفين بالضريبة:

- التركيز على إبراز المنافع: يجب على المديرية العامة للضرائب التركيز بشكل أكبر على حملات التوعية والاتصال التي تسلط الضوء على الفوائد والمزايا الملموسة لاستخدام بوابة "مساهمتك"، مثل توفير الوقت والجهد، والدقة في تقديم التصريحات، وتجنب الأخطاء الشائعة في المعاملات الورقية.
- تعزيز الثقة والأمان: من الضروري بناء وتعزيز ثقة المكلفين بالضريبة في أمن وخصوصية بياناتهم عند استخدام البوابة. يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير معلومات واضحة وشفافة حول سياسات الأمان والخصوصية، وتطبيق أحدث معايير الأمن السيبراني، وتوفير قنوات دعم فني فعالة لمعالجة أي مخاوف تتعلق بالأمان.
- تحسين تجربة المستخدم: على الرغم من أن سهولة الاستخدام لم يكن لها تأثير ذي دلالة إحصائية مباشرة على اتجاه الاستخدام في هذه الدراسة، إلا أنها لا تزال عاملاً مهماً في تبني أي تكنولوجيا. لذلك، يُقترح الاستثمار في تحسين واجهة المستخدم وتجربة الاستخدام لبوابة "مساهمتك" لجعلها أكثر سهولة وبساطة للمكلفين من مختلف الشرائح ومستويات الوعي الرقمي.
- إنشاء تطبيقات ذكية: يمكن إنشاء تطبيقات تكون سهلة وواضحة بدلاً من المواقع الإلكترونية وتكون قابلة للتحميل على الهواتف لتحسين تجربة المستخدم.
- توفير الدعم والتكوين: يجب توفير الدعم الفني المستمر والتكوين اللازم للمكلفين بالضريبة، وخاصة الشرائح الأقل إلماماً بالتكنولوجيا، لمساعدتهم على استخدام البوابة بكفاءة وثقة.
- توسيع نطاق الخدمات: يمكن دراسة إمكانية توسيع نطاق الخدمات المقدمة عبر بوابة "مساهمتك" لتشمل جميع أنواع الضرائب والرسوم، وتبسيط إجراءات التسجيل والاكتتاب لزيادة عدد المستخدمين.

4. آفاق البحث

تفتح هذه الدراسة آفاقاً جديدة للبحث المستقبلي في مجال رقمنة الضرائب وقبول التكنولوجيا في السياق الجزائري. من بين المجالات المقترحة للبحث المستقبلي:

- إجراء دراسات مقارنة لتطبيق نموذج قبول التكنولوجيا على منصات وخدمات رقمية حكومية أخرى في الجزائر، لفهم العوامل المشتركة والمختلفة التي تؤثر على التبني.
 - التحقيق في الأسباب الكامنة وراء عدم التأثير ذي الدلالة الإحصائية لسهولة الاستخدام على اتجاه استخدام بوابة "مساهمتك" في هذه الدراسة، واستكشاف ما إذا كانت هناك عوامل أخرى قد تلعب دوراً بسيطاً أو معدلاً.
 - دراسة تأثير العوامل التنظيمية والمؤسسية، مثل جودة الخدمات الحكومية الرقمية والدعم الإداري، على تبني المكلفين لرقمنة الضرائب.
 - إجراء دراسات نوعية، مثل المقابلات المتعمقة أو مجموعات التركيز، للحصول على فهم أعمق لتصورات وتجارب المكلفين بالضريبة فيما يتعلق باستخدام بوابة "مساهمتك" والتحديات التي يواجهونها.
 - بحث تأثير العوامل الديموغرافية والاجتماعية، مثل العمر والمستوى التعليمي والنشاط الممارس، على اتجاهات قبول رقمنة الضرائب.
 - تقييم الأثر الفعلي لتبني بوابة "مساهمتك" على الامتثال الضريبي وتقليل التهرب والغش الضريبيين على المدى الطويل.
- إن فهم اتجاهات قبول المكلفين لرقمنة الضرائب يعد خطوة أساسية نحو تعزيز فعالية النظام الضريبي وتحقيق أهداف التحول الرقمي في الجزائر. نأمل أن تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة في هذا المجال وتوجيه الجهود المستقبلية نحو تطوير خدمات ضريبية رقمية تلبي احتياجات المكلفين وتعزز الثقة والامتثال الضريبي.



قائمة المصادر والمراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

- 1- أحمد إبراهيم عبد العزيز تمام، انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز كفاءة المنظومة الضريبية، مجلة روح القوانين، المجلد (35) العدد (102)، كلية الحقوق جامعة طنطا، مصر، 2021.
- 2- أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل +مؤسسات المعلومات أم خارجها: دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، مجلة دراسات المعلومات، العدد (4) جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 2009
- 3- اسماعيل بن محمد بن عبد الله نويرة، شيماء بن حميد بن عبد الله العبوبي، أثر رقمنة النظام الضريبي على أداء الرقابة الجبائية (دراسة وصفية)، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المجلد (2)، العدد (2)، المغرب، 2020.
- 4- براهيم الشيخ التهامي" استخدام نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) في تشخيص محددات تبني المكلفين بالضريبة لنظام المعلومات الجبائي -جبائتك- في الجزائر - دراسة استطلاعية للمكلفين بالضرائب على مستوى مركز الضرائب لولاية المدية-. مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية المجلد (8)، العدد (2)، أكتوبر 2024.
- 5- بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق "خدمي" في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر، نوفمبر 2023
- 6- بلكعبيبات مراد، الإدارة الجزائرية والرقمنة ودورهما في تطوير الاستثمار، مجلة المفكر، المجلد (18)، العدد (1)، الجزائر، 2023
- 7- ثابت عبد الرحمان ادريس، بحوث التسويق: القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، مصر، 2005.
- 8- حفيظة سليمان البراشدية، ريادة الأعمال الرقمية في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19): الفرص والتحديات، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا العدد (1)، 2021
- 9- حمدي جلييلة إيمان، دور الحوكمة الرقمية في إنجاح وتفعيل التحول الرقمي: نموذج دولة الامارات العربية المتحدة، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد (5)، العدد (3)، الجزائر، 2023

- 10- حموش رمزي، بوضياف سامية، فعالية عناصر الإدارة الجبائية الالكترونية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية، مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد، المجلد(5)، العدد(1)، 2021.
- 11- حميدوش على بوزيدة حميد، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات والعوائد" تجارب دولية دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، العدد(1)، جامعة المدية، الجزائر، 2020
- 12- دراسة محمد بودالي وموسى بوشنب، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر -الإدارة الجبائية نموذجاً-، مجلة دراسات جبائية، المجلد(5)، العدد(2)، جامعة البليدة 2 لونيبي علي، الجزائر، 2016.
- 13- ربيع نصيرة، حتمية الرقمنة كآلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد(2)، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، 2011
- 14- رحاب فايز أحمد سيد، عمر حوشيه، المكتبات الجامعة الرقمية، مجلة بيليوفيليا دراسات المكتبات والمعلومات، العدد(5)، جامعة العربي التبسي الجزائر، 2020
- 15- سامية خواترة، الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي الجزء 2، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، كلية الحقوق والعلوم السياسية بودواو، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2021
- 16- سفيان شعواوي، جمال الدين سيليني، تحديات عصرنة الإدارة الجبائية في ظل الإصلاحات الجبائية، الملتقى الدولي الأول حول: واقع تطبيق المحاسبة الجبائية ومراقبة التسيير في المؤسسات الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2022
- 17- الشيكرك أيوب، دريوش نور الهدى، مسراتي خولة، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية، دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيوميتريية لبلدية أحمر العين، مجلة النمو الاقتصادي وريادة الأعمال، المجلد(5)، العدد(2)، الجزائر، 2022
- 18- صالح رشيد بطارسة، الإحصاء والاحتمالات، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010
- 19- صالح زابي، شعبان بعبطيش، دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد (6)، العدد(1)، الوادي، الجزائر، جوان 2021

- 20- طايبي زين الدين، زيوش مصطفى، دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين التصريحات الجبائية في الجزائر، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة برج بوعريج، الجزائر، 2022.
- 21- عابد كريم عبد عون الكناني، مقدمة في الإحصاء وتطبيقات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2014
- 22- عبد الرحمان قروي، "تبني نموذج استخدام المكلفين بالضريبة للنظام المعلوماتي الجبائي - جبايتك- في الجزائر دراسة حالة المكلفين بالضريبة لمركز الضرائب قالة، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد (9)، العدد (2)، أكتوبر 2023.
- 23- عدنان حسين الجادري، الإحصاء الوصفي في العلوم التربوية، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2007.
- 24- عرفة نصر، مجدي مليجي، استخدام نموذج قبول التكنولوجيا لتحليل اتجاهات ونوايا طلبة الجامعات السعودية نحو الاستعانة بالتعليم الإلكتروني لمقرراتهم الدراسية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد (10)، العدد (30)، 2017
- 25- علاء الصبيحي، دور التحول الرقمي في الحد من التهرب الضريبي، مجلة جامعة البعث، المجلد (44)، العدد (26)، جامعة دمشق 2022.
- 26- علي أكرم، استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لتقصي فعالية التكنولوجيا المساندة القائمة على تطبيقات التعلم التكيفية النقالة لتمكين ذوي الإعاقة البصرية من التعلم، مجلة كلية التربية، المجلد (1)، العدد (176)، جامعة الأزهر، مصر، ديسمبر 2017
- 27- عمار يوسف شاكر، بناء المؤسسة الرشيقة باستخدام استراتيجية التحول الرقمي دراسة تحليلية في وزارة الاتصالات العراقية، مجلة الغاري لكلية الإدارة والاقتصاد، المجلد (18)، العدد (4)، العراق، 2022
- 28- العنود بنت إبراهيم بن سليمان السحيم، العوامل المؤثرة على استخدام "ChatGPT" في البحث العلمي في إطار نموذج قبول التكنولوجيا "TAM" المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (1)
- 29- غريسي صدوقي، رضا الهشمي سي الطيب، علي العبسي، واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمتة، مجلة أراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (3)، العدد (2)، الجزائر، 2021

- 30- فارس بن يدير، مصطفى ايدير، محمد زرقون، أثر عصرنة الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد (8)، العدد(1)، 2021.
- 31- فاطنة بوداوي، أحمد بوشناف، تطبيق الإدارة الإلكترونية لعصرنة التسيير العمومي تجربة قطاع العدالة بالجزائر على مستوى بلدية بشار، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد(7)، العدد(1)، الجزائر، 2018.
- 32- قوادري محمد، رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، أكتوبر 2022.
- 33- لا لوش غنية، استخدام نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) لدراسة مدى إقبال الطلبة نحو الاستعانة بتكنولوجيا التعليم عن بعد في مقرراتهم الدراسية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة الجزائر 3، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد(11)، العدد(1)، 2023.
- 34- لبنى سحر فاري، دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد(8)، العدد(15)، 2021.
- 35- ليلى الطويل، تطوير نموذج قبول التكنولوجيا واختباره على استخدام نظم المعلومات المحاسبية دراسة تجريبية على عينة من المستخدمين في شركات النسيج السورية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد(33)، العدد(1)، 2011.
- 36- محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام Spss ، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 37- محمد الصالح عبد الرحمان، مبادئ الإحصاء للتخصصات النظرية، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، السعودية.
- 38- مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013.
- 39- مريم خالص حسين، مرجع سبق ذكره.
- 40- مريم منال بسعود، عبد المجيد تيمامي، استخدام تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وفق نموذج تقبل التكنولوجيا TAM لدى أساتذة المدرسة العليا للأساتذة بالأغواط. المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد(15)، العدد(1)، الجزائر، 2021.

- 41- مريم منال بسعود، وعبد المجيد تيماري، استخدام تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وفق نموذج تقبل التكنولوجيا TAM لدى أساتذة المدرسة العليا للأساتذة بالأغواط الجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد(15)، العدد(1)، 2021.
- 42- مسفرة بنت دخيل الله الخثمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة، جامعة محمد بن سعود الإسلامية، المجلد(19)، العدد(1)، 2011، الرياض
- 43- موساوي عبد النور، يوسف بركان، الإحصاء statistique 1 ، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2014
- 44- نبيلة عبد الفتاح قشطي، حوكمة التحول الرقمي، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد(1)، العدد(5)، القاهرة، مصر، 2021
- 45- نداء محمد الصوص، مبادئ الإحصاء، ط1، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2007.
- 46- وديع نصري، نموذج تبني استخدام الإنترنت في الخدمات المصرفية في تونس. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد(11)، العدد(3)، 2015
- 47- وليد كامل محمد بن كامل علام، التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة جامعة أسوان، مصر، 2021
- 48- ياسر بن حمود العلوي، محمد بن ناصر الصقري، نبهان بن حارث الحراصي، قياس مدى تقبل أعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم التطبيقية لمصادر المعلومات الالكترونية
- 49- يوسف بوعكاز وعبد الله مايو ومسعود كسكس، الرقمنة الجبائية كتوجه للمساهمة في تحسين جودة التصريحات الجبائية في الجزائر- بوابتي "جبائتيك" ومساهمتك كنموذج -، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد(11)، العدد(1)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2024.

- المواقع الالكترونية :

1. تم الاطلاع عليه https://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/cadre_juridique_ar.pdf بتاريخ 2025/01/05، على الساعة 14:30.

2. https://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/Charte_depaiement_enligne_Ar.pdf
3. https://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/Formulaire__mandat_ar.pdf
4. https://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/Formulaire__souscription_ar.pdf
5. https://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/Guide_adhesion_Moussahamatic_ar.pdf
6. <https://www.mfdgi.gov.dz/about-us-ar/dgi/#2> تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2025/01/05، على الساعة 14:10.

- المراجع باللغة الاجنبية :

1. ASIAN DEVELOPMENT BANK ،LAUNCHING A DIGITAL TAX ADMINISTRATION TRANSFORMATION WHAT YOU NEED TO KNOW ASIAN DEVELOPMENT BANK MAY 2022.
2. Abdelkader Lebbaz Faiza, Mohammed Belgacem, Samia Zouaghi, «La Numérisation de L'administration Publique en Algérie, Journal d'économie internationale et de mondialisation, Volume 3, Numéro 2, 2020.
3. Davis, F. D, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly, Vol.13, No.3, 1989.
4. Al-Emran, M., Elsherif, H. M., & Shaalan, K. Investigating the factors affecting the adoption of mobile learning in higher education. International Journal of Mobile Learning and Organisation, Vol.10, No.1, 2016.
5. Chau, P. Y. K., & Hu, P. J. H, Examining a model of information technology acceptance by individual professionals: An exploratory study. Journal of Management Information Systems, Vol.18, No.1,2001.
6. CHUTTUR, M.Y. Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions. Indiana University, USA. Sprouts: Working Papers on Information Systems. Vol. 9, No. 37, 2009
7. CHUTTUR, M.Y. Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions Indiana University, USA. Sprouts: Working Papers on Information Systems. Vol. 9, No. 37, 2009.
8. Davis, F. D,"Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly, Vol.13, No.3, 1989
9. DAVIS, F. D. BAGOZZI, R. P., & WARSHAW, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. Management Science. Vol. 35, No. 8, 1989
10. DAVIS, F.D. User Acceptance of Information Technology System Characteristics, User Perceptions and Behavioral Impacts. International Journal of Man-Machine Studies. Vol. 38, No. 3, 1993.
11. Dr. Ibrahim N. M. Jodeh, The Impact Of The Application Of E- Government And Accounting Information Systems In Achieving The Objectives Of Tax Systems (the Jordanian Tax System As A Case Study), Revue des Sciences Humaines& Sociales, Volume 6, Numéro 2, 2016.

12. Fred.D.Davis ,Bagozzi Richard.P ,Warshaw Paul.R, User Acceptance of computer yechnology: A comparaisn of two-theoretirical Models .Institut of management science Vol.35, No.8 .august, 1989
13. HENDERSON, R. & DIVETT, M. Perceived Usefulness, Ease of Use and Electronic Supermarket Use. International Journal of Human-Computer Studies. Vol. 59 No. 3, 2003
14. Legris, P., Ingham, J., & Colletette, "Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model." Information & Management, Vol.40, No.3, 2003
15. Moez, L., Khalifa, M., & Frini, A. What makes consumers buy from Internet? A longitudinal study of online shopping. IEEE Transactions on systems, man, and Cybernetics-Part A: Systems and Humans, VOL.30 No.4August2000,
16. PARK, S. Y. An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Student's Behavioral Intention to Use E-Learning. Educational Technology & Society. Vol. 12, No. 3, 2009.
17. Ping, L., & Liu, K. Using the Technology Acceptance Model to Analyze K-12 Students Behavioral Intention to Use Augmented Reality in Learning. Texas Education Review, vol.8, No.2, 2020
18. Regaieg, E., & Bouslama, the Adoption of the E-Banking: Validation of the Technology Acceptance Model. Technology and Investment.Vol.4 No.3 August 2013
19. Schepers ,J. ,& Wetzels ,M., "A meta-analysis of the technology acceptance model: Investigating subjective norm and moderation effects. Information & Management, Vol.44, No.1, 2007
20. Sofiane mostefaoui& Fatima zohra Arab, the effect of digitizing the tax both the tax collection process and taxpayers commitment: empirical evidence from the tax administration in administration on be char Algeria, article Arab. Volume 3, Numéro 1, 2023.
21. TAYLOR, S. & TODD, P.A. Understanding Information Technology Usage: a Test of Competing Models. Information Systems Research. Vol. 6, No. 2, 1996
22. Taylor ,S. ,& Todd ,P. A ,Understanding information technology usage: A test of competing models. Information Systems Research ,Vol.6 ,No.2, 1995,
23. Uma Sekaran, research methods for business building approach, john wibey& sons (Asia) pte, ltd, fourth edition Singapore, 2003
24. Venkatesh, V., & Davis, F. D, "A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies."Management Science , Vol.46, No.2,2000
25. Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). "User acceptance of information technology: Toward a unified view." MIS Quarterly, Vol. 27, No.3, 2003



قائمة الملاحق

الملحق الاول: قائمة الأساتذة المحاكمين للإستبيان

الرقم	الأستاذ	الرتبة	الجامعة
01	عاشوري إبراهيم	أستاذ محاضر قسم – أ-	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف –ميلة-
02	محبوب فاطيمة	أستاذ محاضر قسم – أ-	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف –ميلة-
03	لفيلف عبد الحق	أستاذ محاضر قسم – أ-	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف –ميلة-
04	بوبكر ياسين	أستاذ محاضر قسم – أ-	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف –ميلة-

الملحق الثاني: معاملات الارتباط بين كل درجة محور والدرجة الكلية للاستبانة

Corrélations

		total	السهولة بعد	المنفعة بعد	الثقة بعد	النية بعد	الاتجاه بعد
total	Corrélation de Pearson	1	,827**	,853**	,819**	,791**	,853**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75

الملاحق

السهولة_بعد	Corrélation de Pearson	,827**	1	,733**	,555**	,469**	,603**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
المنفعة_بعد	Corrélation de Pearson	,853**	,733**	1	,556**	,583**	,654**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
الثقة_بعد	Corrélation de Pearson	,819**	,555**	,556**	1	,652**	,627**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
النية_بعد	Corrélation de Pearson	,791**	,469**	,583**	,652**	1	,661**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75	75
الاتجاه_بعد	Corrélation de Pearson	,853**	,603**	,654**	,627**	,661**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملاحق

الملحق الثالث: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول والدرجة الكلية لهذا المحور

Corrélations							
		بوابة "أن أجد: 01 سهولة "مساهمتك عبر الوصول الخاص المتصفح بي.	بوابة "أن أجد: 02 سهولة "مساهمتك الاستخدام	بين التنقل أجد: 03 بوابة "صفحات واضحا "مساهمتك وسهلا	أن أجد: 04 النصوص المكتوبة والتعليمات وسهلة واضحة الفهم	القوائم أن أجد: 05 المنطقي مكانها في الوصول وسهل إليها	السهولة بعد
"مساهمتك بوابة" أن أجد: 01 المتصفح عبر الوصول سهولة بي الخاص	Corrélation de Pearson	1	,770**	,696**	,643**	,413**	,847**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
"مساهمتك بوابة" أن أجد: 02 الاستخدام سهولة	Corrélation de Pearson	,770**	1	,776**	,711**	,414**	,883**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
بوابة "صفحات بين التنقل أجد: 03 وسهلا واضحا "مساهمتك	Corrélation de Pearson	,696**	,776**	1	,814**	,525**	,903**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
والتعليمات النصوص أن أجد: 04 الفهم وسهلة واضحة المكتوبة	Corrélation de Pearson	,643**	,711**	,814**	1	,641**	,897**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
مكانها في القوائم أن أجد: 05 إليها الوصول وسهل المنطقي	Corrélation de Pearson	,413**	,414**	,525**	,641**	1	,687**

الملاحق

	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75	75
السهولة_بعد	Corrélation de Pearson	,847**	,883**	,903**	,897**	,687**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملحق الرابع: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني والدرجة الكلية لهذا المحور

Corrélations

		بوابة" في أجد: 02 لربح فرصة "مساهمتك و.الجهد الوقت	بوابة" أن أجد: 03 مفيدة "مساهمتك	بوابة" تساعد: 04 تجنب في "مساهمتك الحساب أخطاء المطبعة والأخطاء الإجراءات عن الناتجة الورقية	بوابة" لي تضمن: 05 استلام "مساهمتك من الصحيح التصريح المصالح طرف الجبائية	المنفعة_بعد
01: تساعد انجاز في "مساهمتك بوابة" تساعد: 01 جيد بشكل مهامي	Corrélation de Pearson	1	,643**	,504**	,545**	,809**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75
02: مساعدة فرصة "مساهمتك بوابة" في أجد: 02 و.الجهد الوقت لربح	Corrélation de Pearson	,643**	1	,601**	,569**	,820**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75
03: مفيدة "مساهمتك بوابة" أن أجد: 03	Corrélation de Pearson	,504**	,601**	1	,685**	,801**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000

الملاحق

	N	75	75	75	75	75	75
04: تجنب في "مساهمتك بوابة" تساعد	Corrélation de Pearson	,545**	,569**	,685**	1	,500**	,823**
المطبعة والأخطاء الحساب أخطاء	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
الورقية الإجراءات عن الناتجة	N	75	75	75	75	75	75
05: استلام "مساهمتك بوابة" لي تضمن	Corrélation de Pearson	,480**	,420**	,432**	,500**	1	,715**
المصالح طرف من الصحيح التصريح	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
الجانبية	N	75	75	75	75	75	75
المنفعة بعد	Corrélation de Pearson	,809**	,820**	,801**	,823**	,715**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملاحق

الملحق الخامس: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث والدرجة الكلية لهذا المحور

Corrélations

		بوابة" أن أرى 01: منصة تعتبر "مساهمتك وموثقة أمانة	بوابة" أن أرى 02: بياناتي تحمي "مساهمتك الشخصية	معلوماتي أن اشعر 03: بشكل محمية الجبائية بوابة" استخدام عند كافي "مساهمتك	بوابة" أن اشعر 04: تفاصيل توفر "مساهمتك سياسات حول كافية والأمان الخصوصية	بوابة" أن أعتقد 05: من. صادقة "مساهمتك المقدمة المعلومات حيث	الثقة بعد
01: أن أرى منصة تعتبر "مساهمتك بوابة" أن أرى وموثقة أمانة	Corrélation de Pearson	1	,731**	,533**	,350**	,407**	,767**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,002	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
02: تحمي "مساهمتك بوابة" أن أرى الشخصية بياناتي	Corrélation de Pearson	,731**	1	,768**	,523**	,504**	,874**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
03: محمية الجبائية معلوماتي أن اشعر "مساهمتك بوابة" استخدام عند كافي بشكل	Corrélation de Pearson	,533**	,768**	1	,702**	,601**	,880**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
04: توفر "مساهمتك بوابة" أن اشعر الخصوصية سياسات حول كافية تفاصيل والأمان	Corrélation de Pearson	,350**	,523**	,702**	1	,635**	,774**
	Sig. (bilatérale)	,002	,000	,000		,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
05: من. صادقة "مساهمتك بوابة" أن أعتقد المقدمة المعلومات حيث	Corrélation de Pearson	,407**	,504**	,601**	,635**	1	,766**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75	75
الثقة بعد	Corrélation de Pearson	,767**	,874**	,880**	,774**	,766**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملاحق

الملحق السادس: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الرابع والدرجة الكلية لهذا المحور

Corrélations					
		استخدام في أفكر: 01 بانتظام "مساهمتك بوابة" القريب المستقبل في	استخدام إلى الجأ: 02 كلما "مساهمتك بوابة" الفرصة لي تتاح	بوابة" استخدام: 03 أمر هو "مساهمتك بسأفعله	لاستخدام اخطط: 04 في "مساهمتك بوابة" القادمة معاملاتتي النية بعد
01: "مساهمتك بوابة" استخدام في أفكر: 01 القريب المستقبل في بانتظام	Corrélacion de Pearson	1	,587**	,741**	,583**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	75	75	75	75
02: كلما "مساهمتك بوابة" استخدام إلى الجأ: 02 الفرصة لي تتاح	Corrélacion de Pearson	,587**	1	,629**	,524**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	75	75	75	75
03: أمر هو "مساهمتك بوابة" استخدام: 03 بسأفعله	Corrélacion de Pearson	,741**	,629**	1	,601**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75
04: في "مساهمتك بوابة" لاستخدام اخطط: 04 القادمة معاملاتتي	Corrélacion de Pearson	,583**	,524**	,601**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75
النية بعد	Corrélacion de Pearson	,868**	,816**	,877**	,805**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملاحق

الملحق السابع: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الخامس والدرجة الكلية لهذا المحور

Corrélations

		استخدام فكرة أحب: 01 "مساهمتك بوابة"	استخدام أن اعتقد: 02 فكرة "مساهمتك بوابة" جيدة	بوابة" استخدام أجد: 03 بمتع أمر "مساهمتك"	الأخرين سأوصي: 04 بوابة" باستخدام "مساهمتك"	استخدام أن اعتقد: 05 مثير أمر "مساهمتك بوابة" للاهتمام	الاتجاه بعد
01: "مساهمتك بوابة" استخدام فكرة أحب:	Corrélation de Pearson	1	,599**	,597**	,459**	,472**	,798**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
02: فكرة "مساهمتك بوابة" استخدام أن اعتقد: جيدة.	Corrélation de Pearson	,599**	1	,688**	,449**	,510**	,814**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
03: بمتع أمر "مساهمتك بوابة" استخدام أجد:	Corrélation de Pearson	,597**	,688**	1	,541**	,523**	,854**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
04: بوابة" باستخدام الآخرين سأوصي: "مساهمتك"	Corrélation de Pearson	,459**	,449**	,541**	1	,544**	,747**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
05: أمر "مساهمتك بوابة" استخدام أن اعتقد: للاهتمام مثير	Corrélation de Pearson	,472**	,510**	,523**	,544**	1	,755**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75	75
الاتجاه بعد	Corrélation de Pearson	,798**	,814**	,854**	,747**	,755**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75

الملاحق

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملحق الثامن: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للمحور الأول

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,937	19

الملحق التاسع: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للبعد الأول

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,899	5

الملحق العاشر: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للبعد الثاني

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,852	5

الملحق الحادي عشر: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للبعد الثالث

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,867	5

الملحق الثاني عشر: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للبعد الرابع

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments

الملاحق

4	,861
---	------

الملحق الثالث عشر: مقياس ثبات ألفا كرونباخ للمحو الثاني (المتغير التابع)

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,853	5

الملحق الرابع عشر: مقياس ثبات ألفا كرونباخ لإجمالي المحاور

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,948	24

الملحق الخامس عشر: مواصفات عينة الدراسة

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	55	73,3	73,3	73,3
	أنثى	20	26,7	26,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

		السن			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من أقل	31	41,3	41,3	41,3
	سنة 40 إلى سنة 30 من	21	28,0	28,0	69,3
	سنة 50 إلى سنة 41 من	18	24,0	24,0	93,3
	سنة 50 من أكثر	5	6,7	6,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

التعليمي المستوى

الملاحق

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل أو ثانوي	13	17,3	17,3	17,3
	جامعي	40	53,3	53,3	70,7
	(دكتوراه ماجستير، عليا دراسات)	9	12,0	12,0	82,7
	(مهني تكوين مهني)	13	17,3	17,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

الممارس النشاط

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	البناء،الأشغال الري،) المقاولات قطاع (...العمومية	12	16,0	16,0	16,0
	الحررة المهن	26	34,7	34,7	50,7
	التجاري القطاع	23	30,7	30,7	81,3
	الخدمات قطاع	14	18,7	18,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

الملحق السادس عشر: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد سهولة الاستخدام

Statistiques

	01: بوابة" أن أجد: سهولة "مساهمتك المتصفح عبر الوصول بي الخاص	02: بوابة" أن أجد: سهولة "مساهمتك الاستخدام	03: بين التنقل أجد: بوابة" صفحات واضحا "مساهمتك وسهلا	04: النصوص أن أجد: المكتوبة والتعليمات الفهم وسهلة واضحة	05: في القوائم أن أجد: وسهل المنطقي مكانها إليها الوصول
N	Valide	75	75	75	75
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,6800	3,6933	3,7067	3,7200
Ecart type		1,10478	1,13867	,98328	,99404

الملاحق

الملحق السابع عشر: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد المنفعة المدركة

Statistiques						
		بوابة" تساعد: 01 انجاز في "مساهمتك جيد بشكل مهامي	بوابة" في أجد: 02 لربح فرصة "مساهمتك و.الجهد الوقت	بوابة" أن أجد: 03 مفيدة "مساهمتك	بوابة" تساعد: 04 تجنب في "مساهمتك الحساب أخطاء المطبعة والأخطاء الإجراءات عن الناتجة الورقية	بوابة" لي تضمن: 05 استلام "مساهمتك من الصحيح التصريح الجبائية المصالح طرف
N	Valide	75	75	75	75	75
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		3,4400	3,9600	3,9067	3,8533	3,8000
Ecart type		1,02983	1,00593	,88796	,91080	,97260

الملحق الثامن عشر: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد الثقة المدركة

Statistiques						
		بوابة" أن أرى :01 منصة تعتبر "مساهمتك و.موثقة أمانة	بوابة" أن أرى :02 بياناتي تحمي "مساهمتك الشخصية	معلوماتي أن اشعر :03 بشكل محمية الجانبية بوابة" استخدام عند كافي ". "مساهمتك	بوابة" أن اشعر :04 تفاصيل توفر "مساهمتك سياسات حول كافية والأمان الخصوصية	بوابة" أن أعتقد :05 من. صادقة "مساهمتك المقدمة المعلومات حيث
N	Valide	75	75	75	75	75
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		3,5867	3,7467	3,7600	3,7067	3,8533
Ecart type		1,16356	,98767	,97037	,92668	,98218

الملحق التاسع عشر: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد نية الاستخدام

Statistiques

الملاحق

		استخدام في أفكر: 01 بانتظام "مساهمتك بوابة" القريب المستقبل في	استخدام إلى الجأ: 02 كلما "مساهمتك بوابة" الفرصة لي نتاح	بوابة" استخدام: 03 أمر هو "مساهمتك" سأفعله	لاستخدام اخطط: 04 في "مساهمتك بوابة" القادمة معاملاتي
N	Valide	75	75	75	75
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,7467	3,6533	3,8400	3,8667
Ecart type		,98767	,96553	,88593	,94916

الملحق العشرون: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد اتجاه الاستخدام

Statistiques

		استخدام أن اعتقد: 02 فكرة "مساهمتك بوابة" جيدة	بوابة" استخدام أجد: 03 ممتع أمر "مساهمتك"	الأخرين سأوصي: 04 بوابة" باستخدام "مساهمتك"	استخدام أن اعتقد: 05 أمر "مساهمتك بوابة" للاهتمام مثير
N	Valide	75	75	75	75
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,6533	3,8667	3,5467	3,9067
Ecart type		1,05898	,90544	1,09413	,93250

الملحق الواحد والعشرون: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.	Statistiques de colinéarité	
	B	Erreur standard	Bêta	t		Tolérance	VIF
1 (Constante)	-,114	,238		-,479	,634		
المؤثرة العوامل	1,031	,062	,889	16,614	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : النية_بعد

Récapitulatif des modèles^b

Récapitulatif des modèles										
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				Sig. Variation de F	Durbin-Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2		
1	,889 ^a	,791	,788	,36675	,791	276,031	1	73	,000	1,320

الملاحق

a. Prédicteurs : (Constante), المؤثرة_العوامل

b. Variable dépendante : النية_بعد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	37,128	1	37,128	276,031	,000 ^b
	Résidu	9,819	73	,135		
	Total	46,947	74			

a. Variable dépendante : النية_بعد

b. Prédicteurs : (Constante), المؤثرة_العوامل

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
Standardized Residual	,109	75	,027	,958	75	,014

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق الثاني والعشرون: اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard				Tolérance	VIF
1	(Constante)	1,402	,331		4,238	,000		
	الثقة_بعد	,636	,087	,652	7,343	,000	1,000	1,000
2	(Constante)	,785	,368		2,133	,036		
	الثقة_بعد	,463	,098	,474	4,710	,000	,691	1,447
	المنفعة_بعد	,333	,105	,319	3,171	,002	,691	1,447

a. Variable dépendante : النية_بعد

Récapitulatif des modèles^c

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Modifier les statistiques
--------	---	--------	---------------	---------------------------

الملاحق

				Erreur standard de l'estimation	Variation de R- deux	Variation de F	ddl1	ddl
1	,652 ^a	,425	,417	,60818	,425	53,925	1	
2	,704 ^b	,495	,481	,57364	,070	10,054	1	

a. Prédicteurs : (Constante), الثقة_بعد

b. Prédicteurs : (Constante), المنفعة_بعد, الثقة_بعد

c. Variable dépendante : النية_بعد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	19,946	1	19,946	53,925	,000 ^b
	Résidu	27,001	73	,370		
	Total	46,947	74			
2	Régression	23,254	2	11,627	35,334	,000 ^c
	Résidu	23,693	72	,329		
	Total	46,947	74			

a. Variable dépendante : النية_بعد

b. Prédicteurs : (Constante), الثقة_بعد

c. Prédicteurs : (Constante), المنفعة_بعد, الثقة_بعد

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
النية_عوامل 3	,112	75	,020	,971	75	,077

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق الثالث والعشرون: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	1,350	,331	4,073	,000		
	النية_بعد	,646	,086	,661	,7519	,000	1,000

a. Variable dépendante : الاتجاه_بعد

Récapitulatif des modèles^b

	Modifier les statistiques							
	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	
1 ^a	,436	,429	,58857	,436	56,533	1	73	,000

النية_بعد (النتيجة),
الاتجاه_بعد :

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	19,584	1	19,584	56,533	,000 ^b
	Résidu	25,288	73	,346		
	Total	44,871	74			

a. Variable dépendante : النية_بعد

b. Prédicteurs : (Constante), النية_بعد

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
Standardized Residual	,118	75	,012	,964	75	,031

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق الرابع والعشرون: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF

الملاحق

1	(Constante)	,561	,334		1,682	,097		
	المؤثرة_العوامل	,855	,087	,755	9,829	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : الاتجاه_بعد

Récapitulatif des modèles^b

Modifier les statistiques								
R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	D
5 ^a	,570	,564	,51435	,570	96,611	1	73	,000

nte), المؤثرة_العوامل

: الاتجاه_بعد

ANOVA^a

		Somme des				
Modèle		carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	25,559	1	25,559	96,611	,000 ^b
	Résidu	19,313	73	,265		
	Total	44,871	74			

a. Variable dépendante : الاتجاه_بعد

b. Prédicteurs : (Constante), المؤثرة_العوامل

Tests de normalité

Kolmogorov-Smirnov ^a				Shapiro-Wilk		
Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.	
الاتجاه_عوامل3	,101	75	,055	,970	75	,075
الاتجاه_المؤثرة_العوامل	,099	75	,068	,942	75	,002

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق الخامس والعشرون: اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثالثة

Coefficients^a

Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Statistiques de colinéarité			
Modèle	B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	Tolérance	VIF
1	(Constante)	1,258	,349		3,600	,001	
	المنفعة_بعد	,668	,090	,654	7,387	,000	1,000
2	(Constante)	,721	,348		2,072	,042	

الملاحق

المنفعة_بعد	,451	,099	,442	4,541	,000	,691	1,447
الثقة_بعد	,364	,093	,381	3,912	,000	,691	1,447

a. Variable dépendante : الاتجاه_بعد

Récapitulatif des modèles^c

Modifier les statistiques								
R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	D
4 ^a	,428	,420	,59309	,428	54,566	1	73	,000
7 ^b	,528	,515	,54232	,100	15,307	1	72	,000

nte), المنفعة_بعد

nte), الثقة_بعد, المنفعة_بعد

: الاتجاه_بعد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	19,194	1	19,194	54,566	,000 ^b
	Résidu	25,678	73	,352		
	Total	44,871	74			
2	Régression	23,696	2	11,848	40,284	,000 ^c
	Résidu	21,176	72	,294		
	Total	44,871	74			

a. Variable dépendante : الاتجاه_بعد

b. Prédicteurs : (Constante), المنفعة_بعد

c. Prédicteurs : (Constante), الثقة_بعد, المنفعة_بعد

Tests de normalité

Kolmogorov-Smirnov ^a				Shapiro-Wilk		
Statistiques	ddl	Sig.		Statistiques	ddl	Sig.
الاتجاه_عوامل3	,101	75	,055	,970	75	,075
الاتجاه المؤثرة العوامل	,099	75	,068	,942	75	,002

a. Correction de signification de Lilliefors