



**العوامل المؤثرة علي استخدام الخدمات الالكترونيه  
لمصلحة الضرائب المصرية في ظل التحول الرقمي  
باستخدام نموذج (utaut2)**

**The Impact of Professional Assurance of  
Integrated Business Report on Expectation  
Gap : Experimental Study**

**د. أحمد إبراهيم حسن**

مدرس بقسم إدارة الأعمال

كلية ادارة الاعمال - جامعة الحدود الشمالية المملكة  
العربية السعودية

مجلة الدراسات التجارية المعاصرة

رابط المجلة : <https://csj.journals.ekb.eg>



## ملخص الدراسة

مع ظهور التحول الرقمي كمفهوم جديد للعديد من المنظمات بغرض تطوير وتحسين خدماتها وفي هذا الإطار سعت الحكومة المصرية الي البدء في تنفيذ برنامج الحكومة الألكترونيه المصري ولقد استخدمت هذه الدراسة النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT2) كنموذج لفهم العوامل التي تسهم في التنبؤ أو تؤثر على النية السلوكية للممولين في استخدام خدمات مصلحة الضرائب علي البوابة الالكترونية بشأن استخدام هذه الخدمات ومعرفة العوامل التي تؤثر على نية الممولين لاستخدام هذه الخدمات. كما هدفت ايضا الي التعرف علي عدد مستخدمي الانترنت في مصر حتي عام ٢٠١٩-٣١-١٢. بالإضافة الي التعرف علي ترتيب مصر علي مستوي قاره افريقيا طبقا لآخر تقرير للامم المتحده عام ٢٠٢٠ وتوصلت الدراسة الي ان العامل الاول والمتعلق بأهمية (التأثير الاجتماعي) وعباراته يمثل اهمية اكبر لدي الممولين اما العامل الثاني(الظروف المهيأة) فهو في الحقيقه يعتمد بالاساس علي الامكانيات الفنيه للمول والاجهزه الازمه للحصول علي الخدمات الالكترونية اما العامل الثالث في الترتيب هو دوافع المتعة وهو يفسر نسبة ١٦٪ من مجموع العوامل المؤثرة في تحديد النية السلوكية ويأتي بعد ذلك عامل القيمة السعرية ويفسر نسبة ١٢٪ تقريبا ويأتي في الترتيب بعد ذلك العامل الخامس وحتى السابع وهي (الجهد المتوقع) والعادة والاداء المتوقع ويفسر الثلاثة العوامل الاخيرها ما نسبته ٢٤ ٪ تقريبا.

## الكلمات المفتاحية :

الحكومة الالكترونية – النظرية الموسعة لقبول التكنولوجيا – العوامل المؤثرة في النية السلوكية

## Abstract

With the emergence of digital transformation as a new concept for many organizations with the purpose of developing and improving their services, and in this context, the Egyptian government sought to start implementing the Egyptian e-government program. This study used UTAUT2 as a model to understand the factors that contribute to prediction or affect behavioral intent of tax payers to use the tax authority services on the online portal regarding the use of these services. It also aimed to know the number of internet users in Egypt until 12-31-2019 in addition to identifying Egypt's ranking at the level of the continent of Africa according to the latest report of the United Nations in 2020, and the study concluded that the first factor related to the importance of (social impact) and its phrases is of greater importance, while the second factor, which is (facilitating conditions), represents less importance than the first factor, and this factor in fact depends mainly on the technical capabilities or the necessary devices to obtain electronic services. The third factor In the arrangement is the hedonic motivation, and it explains 16% of the total factors affecting the determination of the behavioral intention, and then comes the price value factor and explains about 12% then the fifth factor, which is (effort expectancy), habit and performance expectancy, and explains the last three factors Approximately 24%.

key words : E-government - the expanded theory of acceptance of technology - factors affecting behavioral intent

## المقدمة

يشهد العالم هذه الايام تطورا تكنولوجيا كبيرا في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وما له من تأثيرات كبيرة على مجالات الحياة المختلفة، ومع التقدم الهائل في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وانتشار استخدام الإنترنت الذي نشهده حاليا حيث بلغ عدد مستخدمي الإنترنت في عام 2018 حوالي ٤ مليار وبزيادة تبلغ ٧٪ سنويا وهذا العدد في تزايد مستمر بنسبة ٧٪ سنويا من اجمالي سكان العالم (مبارك، ٢٠١٩، صفحة ١٨٥) فضلا عن ان تطور صناعة الحاسب الآلي ادي الي تحولات وكنتيجه لذلك اتجهت كثير من الحكومات في العالم لتقديم الخدمات للمواطنين بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد، وتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة بما يكفل تحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الحكومي لديها وبدء التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية وخصوصا مع تعاضد الاستفادة من إمكانات شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) وشمل ذلك التطوير أسلوب تقديم وكيفية الحصول على الخدمات المختلفة وهو ما أصبح يعرف باسم "الحكومة الإلكترونية" كبديل للحكومة التقليدية.

والحكومة الإلكترونية تقوم علي تطوير كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية الحالية وتبسيطها ونقلها نوعيا من الأطر اليدوية النمطية الحالية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة، بالاستخدام الأمثل والاستغلال الجيد لأحدث عناصر التكنولوجيا تحقيقا للتميز والارتقاء بكفاءة العمل الإداري وارتفاع مستوى جودة الأداء الحكومي عن طريق إنجاز المعاملات .

ومع ظهور التحول الرقمي كمفهوم جديد ، أصبح من عناوين الإصلاح والتغيير للعديد من المنظمات سواء الحكومية منها او الخاصة والتي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها وفي هذا الأطار سعت الحكومة المصرية الي البدء في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية المصري رسميا في يوليو ٢٠٠١ وتم تفعيل هذا البرنامج في يناير ٢٠٠٤ من خلال انشاء الحكومة المصرية لموقع اليكتروني خاص بها علي شبكة الأنترنت ( البوابة الإلكترونية) بهدف تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في مكان تواجدهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والمرونة (يوسف، ٢٠١٨، صفحة ٨٦) والكفاءة المطلوبه وتوفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها.

ففي ظل الحكومة الإلكترونية ومن خلال ( البوابة الإلكترونية ) لن ينتقل المواطن بين المصالح الحكومية لإنهاء بعض الإجراءات أو الحصول على وثيقة رسمية ربما يواجه بيروقراطية وبطء في الإجراءات ويظل ينتقل بين المكاتب المختلفة وفي أماكن متفرقة (أحمد.ع، ٢٠١٩، صفحة ٢) ، فالحكومة الإلكترونية ستقضي على كل هذه الصور فيتمكن المواطن من خلال الدخول على موقع الحكومة على الإنترنت التجول بين مصالحها وهيئاتها المختلفة ليستفيد من الخدمات المتاحة لهذه الجهة او الهيئة مثل : دفع الفواتير، والاستعلام عن الضرائب المستحقة او تقديم الاقرار الضريبي او تجديد الرخص، ووثائق السجل المدني وجميع التعاملات المختلفة مع الوزارات والمصالح الحكومية.

## اهمية الدراسة

تعد هذه الدراسة الأولى (علي حد علم الباحث) في تطبيق النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا ( UTAUT2 ) كنموذج أساس لفهم العوامل التي تسهم في التنبؤ أو التأخير على النية السلوكية لممولي مصلحة الضرائب المصرية في استخدام خدمات مصلحة الضرائب علي البوابة الإلكترونية كما ان النتائج التي سيتم التوصل اليها سوف تضع امام المسؤولين وأصحاب القرار ما تم التوصل اليه مما يساعد علي اتخاذ القرارات المناسبة نحو تحسين هذه الخدمات والتعرف علي النية السلوكية لمجتمع الدراسة بشأن استخدام هذه الخدمات ومعرفة العوامل التي تؤثر على نية الممولين لاستخدام هذه الخدمات.

كما يستمد هذا البحث أهميته من النقاط التالية:

- 1- أنه يأتي متواكباً مع التوجهات العالمية نحو بناء المنظمات الرقمية، مسايرة للتطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 2- أنه يأتي مسانداً للجهود والمشروعات المبذولة نحو تطوير نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديم الخدمات الحكومية الالكترونية ومن ثم فقد يسهم في ترشيد وتوجيه تلك الجهود من أجل تحقيق التحول الرقمي لخدمات مصلحة الضرائب المصرية علي بوابة الحكومة الالكترونية حيث اصبح هذا التحول مفتاح النمو والبقاء على قيد الحياة بالنسبة للمنظمات (Gupta, 2019, p. 2) كما ان هذا الموضوع يستمد اهميته من مجموعة الفوائد المتحصلة من التحول من الطريقة التقليدية في تقديم الخدمات الحكومية الي الطريقة الالكترونية مثل تخفيف القيود البيروقراطية والتقليل من التعاملات الورقية (أحمد. ع، ٢٠١٩، صفحة ٣) وتخفيض الجهد والوقت والتكاليف في إنجاز هذه المعاملات فضلاً عن تبسيط الإجراءات الإدارية وتدعيم الشفافية مما يضفي خاصية المصادقية على أعمال المؤسسات الحكومية (توفيق، ٢٠١٩، صفحة ٣٤٤). وذلك باستخدام الحاسب الالى او الهواتف الذكية(Uias، ٢٠١٩، صفحة ٦٦٤).

### اهداف الدراسة

الحكومة الإلكترونية ليست هدفاً في حد ذاتها، بل هي وسيلة يمكن عن طريقها تحقيق الهدف الأساسي منها وهو سرعة إنجاز الخدمات الحكومية، ومهامها تجاه المواطنين لتحسين الخدمات التي تقدمها بشكل عام وعن مدي تحقيق هذه الأهداف فيري الباحث ان المعيار الحقيقي في الحكم علي مدي ما تحقق من هذه الأهداف هو التطبيق الفعلي وتقييم المواطنين انفسهم علي مدي جوده الخدمه المقدمه لهم الأمر الذي يتطلب ضرورة وجود ادوات لقياس هذه الأهداف مثل ( تقديم الخدمه بشكل اسرع وتوفير نظام للمعلومات لأغراض اتخاذ القرارات و تقليل الاتصال المباشر مع الموظف وما قد يكون له من اثار سلبيه مثل الفساد الاداري حيث أن تقديم الأعمال إلكترونياً يسهم في مكافحة الفساد المترتب على الرشوة، والغش والمحاباة كما يقلل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني، وذلك بسبب سهوله المساءلة من طالب الخدمة تجاه الحكومة ) وفي مجال تطبيق الدراسة علي مصلحة الضرائب المصرية في تقديم خدمات الحكومة الالكترونية مثل الأقرار الضريبي الإلكتروني والذي تم العمل به بدءاً من السنة الضريبية ٢٠٠٥ و صدور التشريعات اللازمة والمؤيده لذلك ولقد تمثلت اهداف الدراسة في ما يلي :

- ١- التعرف علي عدد مستخدمي الانترنت في مصر حتي عام ٢٠١٩ بالإضافة الي التعرف علي ترتيب مصر علي مستوي قاره افريقيا طبقا لآخر تقرير للامم المتحدة عام ٢٠٢٠ ايضاً.
- ٢- التعرف على مستوى القابليه لدى ممولي مصلحة الضرائب المصريه لأستخدام البوابه الالكترونيه في تعاملاتهم الضريبية وفق نموذج utaut2 ولأختبار فروض الدراسة والتحقق من مصداقيتها .
- ٣- الكشف عن دلالة تأثير العوامل المتباينه لنموذج utaut2 في قابليه ممولي مصلحة الضرائب المصريه لأستخدام البوابه الالكترونيه في تعاملاتهم الضريبية سعياً لأختبار فروض الدراسة والتحقق من مصداقيتها.

### الاطار النظري

#### تعريفات التحول الرقمي

لقد أحدثت الثورة الهائلة والسريعة في مجال التكنولوجيا الرقمية تطوراً كبيراً في عملية تقديم الخدمات في العديد من الدول سواء المتقدمه او الناميه منها كنتيجة للتطور والتنوع الهائل في تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات، ودخلت هذه الدول في سباق للاستفادة من التكنولوجيا الرقمية في جميع المستويات وفي كافة الانشطة والخدمات فيما يطلق عليه التحول الرقمي Digital Transformation

ان ظهور التحول الرقمي كمفهوم جديد يشير الي الإصلاح والتغيير في العديد من المنظمات سواء الحكومية او الخاصة بغرض تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستخدمين وياخذ تعريف التحول الرقمي اوجه عديده بحسب المجال الذي يتم من خلاله تطبيق التحول الرقمي ففي مجال المكتبات والمعلومات علي سبيل المثال يتم تعريفه علي انه عملية تحويل المواد المطبوعه او المخزنه علي الميكروفيلم او الميكروفيش عن طريق الماسح الضوئي بحيث في النهاية يكون في شكل يستطيع الحاسب الالي التعامل معه (أحمد، ٢٠١٥، صفحة ٣٠)

ويقصد بعملية التحول الرقمي في المؤسسات والهيئات الحكومية أو القطاع الخاص بشكل مبسط أنها عملية الموائمة بين تقنية المعلومات واستراتيجيات الأعمال لدعم وتحسين كفاءة الأعمال في المنظمات والدول وإضافة مصدر دخل إضافي وتسريع عملية الابتكار (بسمه محرم الحداد، ٢٠١٨، صفحة ٢). ، حيث ان هذا التحول يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء والجمهور ، كما يقوم على توظيف التكنولوجيا بما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها بما يضمن توفير الوقت والجهد في أن واحد.

كما يعرف التحول الرقمي بأنه " الانتقال من مقومات الفضاء الفيزيائي الواقعي إلى الوجود الافتراضي Virtual Reality بحيث تصبح عملية الاتصال لا يسودها مفاهيم المسافات والأزمنة التي تسود العالم الفيزيائي التقليدي، وتصبح المواقع الالكترونية الرقمية كبديل للمواقع الجغرافية الأرضية، وأصبحت وسطاً يحاكي الواقع الفيزيائي.

أيضاً يعرف التحول الرقمي بأنه " إحلال النظم الآلية بدلا من العمل البشري التقليدي وخاصة في مجالات إنتاج الخدمات ؛ بما يعكس علي هياكل المنظمات وتكوين الموارد البشرية بها، حيث تتزايد أهمية الأصول الفكرية غير الملموسة عن الأصول المادية الملموسة في تكوين استثمارات المنظمات المعاصرة. وهناك من يري أن التحول الرقمي يمكن أن يتضمن عمليتي " استيعاب وتطويع التكنولوجيا، حيث يعني استيعاب التكنولوجيا الاحتواء الشامل للتكنولوجيا بكل التفاصيل الدقيقة للمفاهيم العلمية والنظرية والعملية-وكافة نواحي الخبرة والمعرفة والمعلومات المتاحة، بالإضافة إلي التعرف الكامل بدقائق الأمور للجوانب الفنية والاقتصادية لأنواع المختلفة منها؛ بما يسمح بالقدرة علي التعامل معها، في حين يمثل تطويع التكنولوجيا القدرة علي إحداث التغيير المطلوب بواسطة التكنولوجيا المنقولة، بحيث تتناسب مع الظروف والإمكانات والقدرات الذاتية (عبدالسلام، ٢٠١٣، صفحة ٥٢٦).

ومن خلال استعراض التعريفات السابقة فأننا نجد انها جميعا تشترك في طريقة تقديم الخدمات والتي تحولت من الطريقة العادية الي الطرق الاليكترونية وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت وهذا اتجاه عالمي تتسابق الحكومات نحو التحول الرقمي ويظهر ذلك جليا في تقرير الامم المتحدة للحكومة الاليكترونية والذي يصدر كل عامين وهذا التنافس بسبب العديد من المزايا والفوائد سواء للحكومات او المواطنين نتيجة التحول الرقمي واستخدام خدمات الحكومة الاليكترونية مثل توفير التكلفة والجهد بشكل كبير بالإضافة الي تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها ، والعمل على تحسين جودتها وتقديم خدمات مبتكرة وابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية ، تساهم في توفير حالة من الرضى والقبول لدي المواطنين تجاه خدمات الحكومات. فضلا عن ان حسن استخدام والتعامل الجيد مع الكم الهائل من البيانات والمعلومات يساعد على مراقبة الأداء وتحسين جودة الخدمات،بالإضافة لتحليل هذه البيانات الامر الذي يؤدي الي تحسين عملية اتخاذ القرار وتحديد الأهداف والاستراتيجيات. كما يمكن ايضا تسهيل الربط بين المؤسسات بعضها البعض الامر الذي ينعكس بدوره إيجابا على الجمهور المستفيد(بسمه محرم الحداد، ٢٠١٨، صفحة ٢). مع الإشارة الي أهمية قياس مدي رضاء المواطنين عن جودة هذه الخدمات من خلال الدراسات البحثية بغرض التحسين المستمر لهذه.

## مشروع الحكومة الاليكترونية في مصر

أطلق مشروع الحكومة الإلكترونية عام 2002 م والبوابة الاليكترونية عام 2004 ، ومنذ بداية عام 2001 اوكلت مهمة بناء بوابة الحكومة الاليكترونية إلى وزارة الدولة للتنمية الادارية في البداية واستمرت هذه المرحلة حتى عام 2007 م حيث شملت وضع الخطة الاستراتيجية للحكومة الاليكترونية ولقد قامت وزارة التنمية الادارية بوضع واعتماد خطة للحكومة الاليكترونية في هذا الطور الثاني الممتد من عام 2007 م إلى 2012 م، حيث قامت الوزارة بتوسيع نطاق الخطة بهدف تطوير وتنمية الإدارة العامة. ولقد اتبعت الوزارة منهج اسناد بعض العمليات مثال إدارة البوابة الحكومية ومشاريع معلوماتية إلى القطاع الخاص الوزارة بصدد التعاون مع المؤسسة الكورية الوطنية للإدارة العامة ( NIPA ) لوضع خطة للحكومة الاليكترونية ومنذ بداية المرحلة الثانية أطلقت الحكومة عدد من المشاريع والخدمات الرسمية على البوابة على الإنترنت بصورة تجريبية ، وبعدد محدود من خدماتها التي تكاد تقتصر على التصفح والتعرف على المعلومات أو ما يعرف بالخدمات الصماء (أحمد.ع.، ٢٠١٩، صفحة ١٥)

## الخدمات على بوابة الحكومة المصرية الاليكترونية:

تقدم بوابة الحكومة المصرية أكثر من ( 900 ) خدمة تفاعلية ومعلوماتية على البوابات الاليكترونية للأجهزة الحكومية على الإنترنت، حيث بلغ عدد الخدمات التفاعلية حوالي 200 خدمة بالإضافة إلى وجود أكثر من 700 نموذج واستمارة متاحين علي البوابة ومنذ عام 2002 م تم إجراء العديد من التحديثات على البوابة سواء لتحسين البنية التحتية أو لتفعيل الخدمات ذات الوقع العالي مثل حجز السفر، دفع الفواتير والمخالفات، وخدمات الاستعلام الخاصة بالانتخابات، بالإضافة إلى خدمات استخراج قيد ميلاد مميكن، واستخراج بدل فاقد لبطاقة الرقم القومي، وخدمة مكتب تنسيق القبول بالجامعات المصرية، وتجديد رخص المركبات، والضرائب ( بما في ذلك تقديم إقرارات الضريبية)، وحجز تذاكر الأتوبيسات والقطارات الإقليمية، وخدمات المحاكم والخدمات القضائية وخدمات الجمارك للشركات (أحمد.ع.، ٢٠١٩، صفحة ٢٠)

وفي مجال تطبيق هذه الدراسة فإن الخدمات التي تقدمها مصلحة الضرائب هي علي النحو التالي خدمة مقدمة للاستعلام عن الضرائب المقررة على الأشخاص والمنشآت في مصر، وجاءت على ثلاثة أنواع هي الضرائب العامة، وضرائب الخصم من المنبع، وضريبة المبيعات حيث يستعلم طالب الخدمة من خلال شاشة بيانات برقم المنشأة، أو برقم الملف، أو برقم التسجيل، بعدها يظهر للطالب مقدار ما هو مطلوب منه وطريقة السداد المناسبة والبوابة خدماتها متاحة على الرابط التالي :

<https://www.egypt.gov.eg/arabic/documents/default.aspx>

النظرية التي سوف يتم استخدامها في هذه الدراسة : وهي النظرية الموحدة الموسعة للقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT2) وهي في الحقيقة امتداد لنموذج UTAUT او ما يطلق عليها النظرية الموحدة للقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) والتي عمرها يزيد قليلاً عن عقد من الزمان ، وقد استخدمت على نطاق واسع في نظم المعلومات (IS) والمجالات الأخرى من خلال خمسة محددات فقط (Venkatesh V. T., 2016, p. 359)

والنظرية الموسعة UTAUT2 تقدم سبعة محددات مباشرة (بناء المتغيرات) والتي تؤثر بشكل مباشر على نوايا المواطنين السلوكية لتبني الابتكارات التكنولوجية: توقع الجهد ، تسهيل الظروف ، توقع الأداء ، قيمة السعر ، الدافع المتعة ، التأثير الاجتماعي والعادات. مع ملاحظة ان الثلاث عوامل الاخيرة هي عوامل تمت اضافتها في النظرية الموسعة UTAUT2 والاربعة عوامل الاولي هي ما ركزت عليه النظرية الموحدة UTAUT

تم اختيار نموذج UTAUT2 في هذه الدراسة لتقييم مدى أهمية وتأثير العوامل على استخدام خدمات الضرائب الإلكترونية (علي بوابة الحكومة المصرية) حول نوايا المواطنين السلوكية لتبني خدمات الضرائب الإلكترونية. علاوة على ذلك ، فإن UTAUT2 هو الأكثر شمولية (Munyoka, 2017, p. 116) وسيتم القاء الضوء علي المتغيرات المستخدمة في هذه الدراسة وهي كالتالي :

#### 4.4.1- الأداء المتوقع:

ويقصد به الدرجة التي يعتقد الأفراد أن استخدام تكنولوجيا معينة سوف يساعدهم علي تحسين أداء اعمالهم

#### 4.4.2- الجهد المتوقع:

هو درجة السهولة المرتبطة باستخدام نظام أو تكنولوجيا معينة (مبارك، ٢٠١٩، صفحة ١٩٥)

#### 4.4.3- التأثير الاجتماعي:

هو الدرجة التي يدرك الفرد عندها أن الناس المهمين بالنسبة له يعتقدون أنه يجب عليه استخدام النظام

#### 4.4.4- الشروط التيسيرية:

هو الدرجة التي يعتقد الفرد أن البنية التحتية التنظيمية والتقنية موجودة لدعم استخدام النظام

#### 4.4.5- العادة

ويقصد بها الاعتياد علي استخدام اداة معينة حيث لها تأثير مباشر على استخدام التكنولوجيا و / أو عادة تضعف أو تحد من قوة العلاقة بين القصد السلوكي واستخدام التكنولوجيا. حيث ان هذه العادة لها تأثير مباشر على استخدام التكنولوجيا. (Venkatesh V. T., 2012, p. 158)

#### 4.4.6- القيمة السعيرية

ويقصد بها التكلفة او السعر الذي يتم دفعه للحصول وفي هذه الدراسة تشير الي المبالغ التي يتم دفعها في مقابل الحصول علي خدمات مصلحة الضرائب علي بوابة الحكومة الاللكترونية

#### 4.4.7- دوافع المتعه

ويقصد بها أنها المتعة أو المتعة المشتقة من استخدام التكنولوجيا ، وقد ثبت أنها تلعب دورًا مهمًا في تحديد قبول التكنولوجيا (Venkatesh V. T., 2012, p. 161)

#### 4.5 عدد مستخدمي الانترنت في مصر

بالنظر الي اعداد مستخدمي الانترنت في شمال افريقيا تملك والتي تقع مصر في في نطاقها الجغرافي فنجد ان عدد مستخدمي الانترنت في ٢٠١٩-١٢-٣١ في ازياج مستمر وهو ما يوضحه الجدول التالي حيث وصل عدد مستخدمي الانترنت في مصر الي 49,231,493 مليون مستخدم وبنسبة 48.10% من عدد السكان في مصر وهي نسبة تعتبر كبيره اذا ما اخذنا في الاعتبار عدد السكان كما ان اعلي نسبة لمستخدمي الإنترنت موجوده في كلا من المغرب بنسبة ٧٥٪ وتونس ٥٠٪ واقل نسبة لعدد مستخدمي الإنترنت في الصحراء الغربية ٥٪ فقط او ٢٦ في السودان وهذا يعكس بصورة منطقية الامكانيات المادية الضعيفة لهذه الدول الامر الذي يؤثر بدوره علي البنية التحتية ومدى الجاهزية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت بقارة افريقيا مما يفسر سبب انخفاض اعداد مستخدمي الإنترنت لهذه الدول والجدول التالي يوضح النسب.



## جدول رقم (١)

اعداد مستخدمي الإنترنت لبعض الدول في قارة افريقيا حتى ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

الترتيب	عدد السكان المتوقع (2020 Est.)	عدد السكان المتوقع (2020 Est.)	مستخدمي الإنترنت في 31-DEC-2019	مستخدمي الإنترنت في 31-DEC-2019	نسبة مستخدمي الإنترنت لعدد السكان
1	Kenya	53,771,296	200,000	46,870,422	87.20%
2	Libya	6,871,292	10,000	5,100,000	74.20%
3	Seychelles	98,347	6,000	71,300	72.50%
4	Mauritius	1,271,768	87,000	852,000	67.00%
5	Tunisia	11,818,619	100,000	7,898,534	66.80%
6	Morocco	36,910,560	100,000	23,739,581	64.30%
7	Cabo Verde	555,987	8,000	352,120	63.30%
8	Reunion (FR)	895,312	130,000	553,000	61.80%
9	Mali	20,250,833	18,800	12,480,176	61.60%
10	Nigeria	206,139,589	200,000	126,078,999	61.20%
11	Gabon	2,225,734	15,000	1,307,641	58.80%
12	Senegal	16,743,927	40,000	9,749,527	58.20%
13	Algeria	43,851,044	50,000	25,428,159	58.00%
14	Eswatini	1,160,164	10,000	665,245	57.30%
15	Zimbabwe	14,862,924	50,000	8,400,000	56.50%
16	Djibouti	988,000	1,400	548,832	55.50%
17	South Africa	59,308,690	2,400,000	32,615,165	55.00%
18	Zambia	18,383,955	20,000	9,870,427	53.70%
19	Namibia	2,540,905	30,000	1,347,418	53.00%
20	Egypt	102,334,404	450,000	49,231,493	48.10%
21	Botswana	2,351,627	15,000	1,116,079	47.50%

Source: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm> reterived on 26-09-2020

## 4.6 ترتيب مصر طبقا لتقرير الامم المتحدة عن الحكومة الاليكترونية لعام ٢٠٢٠

يتضح من الجدول التالي جدول رقم (٢) ان ترتيب مصر تقدم ٣ مراتب عن تقرير عام ٢٠١٨ من المرتبة ال ١١٤ الي المرتبة ١١١ في عام ٢٠٢٠ والسبب هو تقدم مصر في مؤشر الخدمات الالكترونية و مؤشر تنمية الحكومه الالكترونيه علي الرغم من تأخرها في مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلوكية واللاسلكية في عام ٢٠٢٠ مقارنة بعام ٢٠١٨ وتسبق مصر عموما كلا من جنوب افريقيا وتونس علي الرغم من تأخرهما في المؤشر العام مقارنة بتقرير ٢٠١٨ كما نجد ان غانا حافظت علي ترتيبها بينما تقدمت كلا من ناميبيا والمغرب في الترتيب العام عن مصر وايضا مقارنة بترتيبها عن التقرير السابق .

جدول رقم ( ٢ ) يوضح ترتيب مصر مقارنة مع بعض الدول الافريقيه الصادر في يوليه ٢٠٢٠  
وبه ترتيب الدول طبقا لتقرير الامم المتحده عن الحكومة الاليكترونية لعام ٢٠٢٠

الدولة	الترتيب عالميا		مؤشر تنمية الحكومة الاللكترونية		مؤشر الخدمات الاللكترونية		مؤشر رأس المال البشري		مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	
	2020	2018	2020	2018	2020	2018	2020	2018	عام 2018	2020
جنوب أفريقيا	68	78	0.6618	0.6891	0.8333	0.7471	0.7291	0.7371	0.5832	0.4231
تونس	80	91	0.6254	0.6526	0.8056	0.6235	0.6640	0.6974	0.6369	0.4066
غانا	101	101	0.5390	0.5960	0.6944	0.6353	0.5669	0.5930	0.5596	0.3558
ناميبيا	121	104	0.4554	0.5747	0.4514	0.5235	0.5850	0.6558	0.5447	0.3299
المغرب	110	106	0.5214	0.5729	0.6667	0.5235	0.5278	0.6152	0.5800	0.3697
مصر	114	111	0.4880	0.5527	0.5347	0.5706	0.6072	0.6192	0.4683	0.3222
الغابون	125	113	0.4313	0.5401	0.2292	0.3235	0.6398	0.6719	0.6250	0.4250
بوتسوانا	127	115	0.4253	0.5383	0.2083	0.3647	0.6694	0.6911	0.5591	0.3982
كينيا	122	116	0.4541	0.5326	0.6250	0.6765	0.5472	0.5812	0.3402	0.1901
الجزائر	130	120	0.4227	0.5173	0.2153	0.2765	0.6640	0.6966	0.5787	0.3889
روندا	120	130	0.4590	0.4789	0.7222	0.6176	0.4815	0.5261	0.2931	0.1733

المصدر : من اعداد الباحث بناءا علي تقرير الامم المتحده عام ٢٠٢٠ وعام ٢٠١٨

وإذا ما اخذنا في الاعتبار الجدول رقم (١) والخاص باعداد ونسبة مستخدمي الإنترنت في مصر والتي تصل الي 48% فأنتنا نستطيع ان نقول ان مصر بذلت جهودا عديده نحو التحول الرقمي فيما يتعلق بخدمات الحكومة الاليكترونية وهو ما يشير اليه تقرير الامم المتحدة كون مصر تقدمت في مؤشر الحكومة الاللكترونية من ٤٨٪ تقريبا عام ٢٠١٨ الي ٥٧٪ في تقرير عام ٢٠٢٠ وهو ما يعكس المجهودات الحكومية في هذا الصدد ويرى الباحث اننا نحتاج الي اجراء المزيد والمزيد من الابحاث التي تتعلق بقياس مدي قبول المواطنين في مصر لهذه الخدمات والاقبال علي استخدامها حتي تكون الاجراءات المتخذة سواء بتجميد او بالتوسع نحو خدمات معينه مثل خدمات الضرائب او خدمات وزارة الداخلية مقارنة بخدمات جهة اخري او خدمات تتعلق باحد الموضوعات مثل التوسع في خدمات الدفع الاللكتروني للضرائب مقارنة بخدمات اخري لمصلحة الضرائب نفسها أي داخل نفس الجهة وهو ما سيسعي الباحث من خلال هذه الدراسة للتعرف علي مدي قبول الممولين لخدمات مصلحة الضرائب المصرية باستخدام النظرية الموسعة لقبول التكنولوجيا او ما يطلق عليها Utaut2 بالتطبيق علي خدمات مصلحة الضرائب

### مشكلة الدراسة

تحددت المشكله في الكشف عن العوامل المؤثرة في قبول ممولي مصلحة الضرائب المصرية للبوابة الاللكترونية(خدمات مصلحة الضرائب المصريه) واستخدامهم لهذه الخدمات وفق نموذج Utaut2 علي ممولى المصلحة ولتحقيق ذلك صاغ الباحث الأسئلة الآتية :

١. ما مستوى القابليه لدى ممولى مصلحة الضرائب لاستخدام البوابه الاللكترونية وفق نموذج utaut2

٢. ما تأثير العوامل المتباينة لنموذج utaut2 ( للعوامل - التأثير الاجتماعي والظروف المهيأة ودوافع المتعة والقيمة السعريه والجهد المتوقع و العادة) في قابليه الممولين لاستخدام خدمات مصلحة الضرائب على البوابه الالكترونيه.

### الدراسات السابقة

في هذا البحث (Gupta, 2019) تم اجراء دراسة لاثنتين من الشركات الناشئة الرقمية في مجال التمويل الجماعي وتحديد السمات الأساسية التي تقود مثل هذا التحول في المشاريع الرقمية. بهدف التوصل الي إطار يدرس كيفية إجراء DBT في شركات تنظيم المشاريع من خلال تبادل المعلومات مع البيئة. وذلك بغرض مساعدة رواد الأعمال ومديري هذه الشركات على تصميم وتطوير نماذج الأعمال التفاعلية.

دراسة (Ulas, 2019) والتي استعرضت تعريفات التحول الرقمي وكونها يتم من خلالها تشكيل نماذج أعمال جديدة وممارسات تجارية. وانها ايضا تشمل العديد من التقنيات الرقمية والتي تتعلق بالهواتف الذكية والحوسبة السحابية والبيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي وأنظمة الروبوتات وإنترنت الأشياء وأنظمة الروبوتات المتقدمة والأتمتة وغيرها مع الإشارة الي الاحتياج إلى دعم خارجي لدمج التحولات الرقمية في الاستراتيجية الشاملة .

دراسة (Tronvoll, 2020) والتي اشارت الي ان الشركات المصنعة تتطلع بشكل متزايد إلى الرقمنة لدفع نمو الخدمة. وبحثت هذه الدراسة في التحولات الاستراتيجية التي تدعم الخدمات الرقمية. على الرغم من الاهتمام الإداري والأكاديمي ، وهذا ما كشفت عنه المقابلات المتعمقه مع كبار المديرين التنفيذيين والمديرين واوصت الدراسة باتباع مجموعة شاملة من مبادرات التغيير الاستراتيجي واللازمة لضمان نجاح الخدمات الرقمية.

وتناولت دراسة (Verhoef, 2019) الأدبيات الموجودة في مجال التحول الرقمي وحددت ثلاث مراحل للتحول الرقمي وايضا استراتيجيات النمو للشركات الرقمية وكذلك الأصول و القدرات المطلوبة من أجل تحويلها رقميا بنجاح. والهيكل التنظيمية والنتائج المترتبة على المقاييس المستخدمة لمعايرة الأداء. وأخيرا، قدمت هذه الدراسة أجندة بحث لتحفيز وتوجيه البحوث المستقبلية حول التحول الرقمي.

ركزت دراسة (Scholta, 2019) علي مناقشة نقطتين حول تقديم الخدمات الحكومية الحالية الاولي تحسين تصميم النماذج والثانية توقع المواطن أن تتصرف الحكومات بشكل استباقي من خلال إطلاق الخدمات الحكومية المناسبة بنفسها ، بدلاً من الاعتماد على طلبات الحصول على الخدمات من المواطنين ولمعالجة هاتين المسألتين اقترحت هذه الدراسة الانتقال من نظام حكومة الشباك الوحد الي متجر بلا توقف ، حيث لا يتعين على المواطن القيام بأي إجراء أو تعبئة أي نماذج لتلقي الخدمات الحكومية. وهو نموذج ملهم يتماشي مع التطورات الحالية والمستقبلية في مجال تكنولوجيا المعلومات وحددت الدراسة ثلاثة أبعاد يتم التقدم على أساسها: تكامل جمع البيانات ، وتكامل تخزين البيانات ، والغرض من استخدام البيانات وذلك من خلال دراسة حالات كلا من ممارسات الحكومة الإلكترونية في النمسا وإستونيا و حكومة ولاية استرالية.

ناقشت دراسة (Mutimukwe, 2020) الفرص العديده التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات لتخزين البيانات الشخصية ومعالجتها كما بحثت هذه الدراسة تأثير ضمانات الخصوصية التنظيمية على مخاوف الخصوصية الفردية ، ومراقبة الخصوصية والثقة و سلوك عدم الكشف عن الذات. بالاعتماد على دراسة استقصائية لـ ٥٤٧ مستخدماً للخدمات الإلكترونية - الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية في رواندا ، وتوصلت الدراسة الي أن تأثير ضمانات الخصوصية على الثقة يختلف

في الخدمات الحكومية عن الخدمات الأخرى التي تشير إلى أن الثقة في الحكومة الإلكترونية قد تكون أكثر تعقيداً وتختلف في طبيعتها عن غيرها.

استعرضت دراسة (Twizeyimana, 2019) القيمة العامة للحكومة الإلكترونية من أجل التحقيق في الوضع الحالي والقيمة التي يفترض أن تحققها الحكومة الإلكترونية من خلال السؤالان (١) ما هو الوضع الحالي للبحث في القيمة العامة للحكومة الإلكترونية؟ و (٢) ما هي القيمة التي من المفترض أن تحققها الحكومة الإلكترونية؟ وذلك من خلال الاعتماد علي ستة قيم متداخلة قد تتداخل أحياناً وهي : تحسين الخدمات العامة ؛ تحسين الكفاءة الإدارية ؛ قدرات الحكومة المفتوحة (OG) ؛ تحسين السلوك الأخلاقي والكفاءة المهنية ؛ تحسين الثقة والثقة في الحكومة ؛ وتحسين القيمة الاجتماعية.

قدمت دراسة (Thompson, 2020) مراجعة شاملة ومقارنة لأمن مواقع الحكومة الإلكترونية في بلدين هما أستراليا كدولة متقدمة وتايوان كدولة نامية. وتوصلت الدراسة الي وجود العديد من الثغرات الأمنية التي تشير إلى أن الجهات التي تبنت الحكومة الإلكترونية بشكل كبير قد لا توفر دائماً حماية أفضل لبيانات مواطنيهم. تضمنت منهجية هذه الدراسة تحليل محتوى السياسات الأمنية للمواقع والتفسير وقدمت توصيات للممارسة حول الحالة الأمنية والتركيز أكثر على الجوانب الأمنية لأمن المعلومات للحكومة الإلكترونية.

استعرضت دراسة (Glyptis, 2020) الفوائد العديدة للحكومة الإلكترونية وكونها اتجاه عالمي خاصة إذا ما تم تنفيذها بالطريقة المثلى بغض النظر عما إذا كانت في دول متقدمة أو نامية. فالحكومة الإلكترونية جذبت اهتماماً كبيراً لأكثر من عقد من الزمان ، ويركز هذا البحث على عوامل النجاح الحاسمة في تبني الحكومة الإلكترونية ، وذلك باستخدام جمهورية قبرص كدراسة حالة. كما ركزت علي العوامل الرئيسية التي تؤثر على مستوى تبني الحكومة الإلكترونية. علاوة على ذلك لا ينبغي الاستهانة بالجوانب التنظيمية والمؤسسية ، فضلاً عن الخصائص الاجتماعية والثقافية ، لأن هذه العوامل تشكل حواجز حاسمة أمام تبني الحكومة الإلكترونية.

هدفت دراسة (مبارك، ٢٠١٩) إلى استقصاء العوامل المؤثرة على نية طلاب جامعة الملك خالد تجاه استخدام تطبيق الواتس آب، كأحد تلك الوسائل، في دعم العملية التعليمية في المملكة العربية السعودية. وركزت على دراسة تأثير العوامل الآتية: الأداء المتوقع، والجهد المتوقع، والتأثير الاجتماعي على النية السلوكية لاستخدام الواتس آب لطلاب جامعة الملك خالد باستخدام النظرية الموحدة لتقبل التكنولوجيا واستخدامها (UTAUT) بلغت عينة الدراسة (٧٢١) طالباً وطالبة بجامعة الملك خالد. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الأداء المتوقع، والجهد المتوقع، والتأثير الاجتماعي كانت جميعها مؤشرات ذات دلالة إحصائية على النية السلوكية للطلاب لاستخدام تطبيق الواتس آب في العملية التعليمية. كما أشارت النتائج أيضاً إلى أن أكبر عامل مؤثر على النية السلوكية لاستخدام الواتس آب هو الجهد المتوقع يليه الأداء المتوقع ثم التأثير الاجتماعي.

هدفت دراسة (أحمد. م، ٢٠١٩) إلى الكشف عن العوامل المؤثرة في قابلية أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأقصى للبوابه الإلكترونية واستخدامهم لها في تبادل المعرفة والتعليم الجامعي وفقاً لنموذج (UTAUT) وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة صمم الباحثان أداة الدراسة مكونة من خمسة مجالات تتضمن (٢٦) مؤشراً. وبعد تطبيق أداة الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس الذين جربوا واستخدموا البوابه الإلكترونية بجامعة الأقصى في تبادل المعرفة والتعليم الجامعي بلغ عددهم (٣٠) عضو هيئة تدريس، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: يتمتع أعضاء هيئة التدريس بدرجة مقبولة من القابلية لاستخدام البوابه الإلكترونية في تبادل المعرفة والتعليم الجامعي. كما يؤثر الأداء المتوقع لدى أعضاء هيئة التدريس في نيتهم السلوكية لاستخدام البوابه الإلكترونية في تبادل المعرفة والتعليم الجامعي وفقاً لنموذج UTAUT تأثيراً إيجابياً. ويؤثر الجهد المتوقع لدى أعضاء هيئة التدريس في نيتهم السلوكية لاستخدام البوابه الإلكترونية في

تبادل المعرفة والتعليم الجامعي وفقاً لنموذج UTAUT تأثيراً إيجابياً. ويؤثر الدافع الاستماعي لدى أعضاء هيئة التدريس في نيتهم السلوكية لاستخدام البوابة الإلكترونية في تبادل المعرفة والتعليم الجامعي وفقاً لنموذج UTAUT تأثيراً إيجابياً. وتؤثر ظروف التسهيل لدى أعضاء هيئة التدريس في نيتهم السلوكية لاستخدام البوابة الإلكترونية في تبادل المعرفة والتعليم الجامعي وفقاً لنموذج UTAUT تأثيراً إيجابياً. كما يؤثر التأثير الاجتماعي لدى أعضاء هيئة التدريس في نيتهم السلوكية لاستخدام البوابة الإلكترونية في تبادل المعرفة والتعليم الجامعي وفقاً لنموذج UTAUT تأثيراً إيجابياً. قدمت الدراسة في ضوء تلك النتائج العديد من التوصيات كان أهمها: ضرورة تعزيز قابلية أعضاء هيئة التدريس لاستخدام البوابة الإلكترونية في التعليم الجامعي وتبادل المعرفة من خلال الدمج الفعلي لتلك البوابة في العمل الأكاديمي وتنفيذ العديد من المهام الأكاديمية والإدارية.

هدفت دراسة (جليل، ٢٠١٩) إلى التعرف على جودة خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها بلدية تبيازة ومدى رضا العملاء عن طريق الكشف عن الأبعاد والمعايير المستخدمة للتقييم أظهرت نتائج الدراسة الأبعاد المستخدمة لتقييم الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تعكس مستوى رضاهم.

تناولت دراسة (أحمد، ع، ٢٠١٩) أحد أهم أدوات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر، وهي الوثائق والنماذج المستخدمة في تقديم الخدمات عبر بوابة الحكومة المصرية، وما سيساعد بلا شك على التغلب على الكثير من المشاكل التي قد تعيق التطبيق، ومن ثم تقدم أفضل الخدمات الإلكترونية للمستفيدين، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن الوثائق والنماذج المستخدمة، وأنواعها، وخصائصها، وسبل الحصول عليها، ومشكلاتها، والمعلومات المتاحة، والإجراءات المطلوبة لتنفيذ الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية المصرية من خلال بوابتها على الإنترنت، وذلك من خلال تحليل هذه الوثائق والنماذج وما يرتبط بها من إجراءات عبر البوابة، ومدى صلاحيتها لتحقيق الرؤية العامة للحكومة الإلكترونية المصرية، وأهدافها المعلنة للمواطنين.

تناولت هذه الدراسة (عوض، ٢٠١٩) تأمين البيانات واثره على تحقيق جودة المعلومات ولما لذلك من أهمية في اتخاذ القرار في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية كما هدفت إلى تحقيق أهداف فرعية تمثلت في دراسة ( سلامة المعلومات - الاعتمادية في المعلومات - سهولة الاستخدام للمعلومات - الاستفادة من المعلومات ) على جودة اتخاذ القرار في الحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ وتكونت عينة الدراسة من كافة الإدارات التابعة للحكم المحلي بالمحافظة وبلغ حجم العينة ٨٠ فرد و توصلت الدراسة الى ان جودة المعلومات مفهوم نسبي يتم العمل به وفقاً لحاجات المستخدمين للمعلومات.

تناولت دراسة (توفيق، ٢٠١٩) اعتماد مفهوم الحكومة الإلكترونية من جانب العديد من البلدان ، سواء على مستوى الحكومة المركزية أو الحكومة المحلية ، من خلال تقديم المعلومات وأداء العديد من العمليات الإدارية عبر الإنترنت واستعرضت هذه الدراسة استخدام مؤشر الأمم المتحدة لقياس الأداء من الحكومة الإلكترونية بالجزائر ومقارنتها مع بعض البلدان المتقدمة على الصعيدين العالمي والإقليمي والتي أظهرت تأخير كبير للمؤسسات الوطنية الجزائرية بسبب انخفاض مستوى الخدمات الإلكترونية والتخلف في البنية التحتية للاتصالات.

تناولت دراسة (شطارة، ٢٠١٩) مفهوم الحكومة الإلكترونية باعتباره أحد المفاهيم الجديدة في الفكر الإداري الحديث، وبالتحديد التعرف على أهم التجارب الدولية الرائدة في مجال إرساء الحكومة الإلكترونية والتي يمكن أن تصنف حسب نسبة فعاليتها وكفاءتها إلى تطبيقات ناجحة وأخرى غير ناجحة، فالنجاح هنا غير مرهون بالجانب التقني فقط، فهناك دول متقدمة تقنياً وتكنولوجياً لكن عانت كثيراً في إقناع مواطنيها على تبني مبدأ التعامل الإلكتروني مع الجهات الحكومية فقد عانت الدول الأولى المطبقة للحكومة الإلكترونية من بعض القضايا والمعوقات مما اضطرها في أحيان كثيرة إلى إلغاء وتعديل وتحسين الكثير من المشاريع من أجل تقليل تأثير هذه المعوقات بخطوات ثابتة ورؤية واضحة لمعظم القضايا المحيطة بمصطلح الحكومة الإلكترونية.

هدفت دراسة (Alalwan, 2018) الي البحث عن العوامل الرئيسية التي تؤثر على نوايا العملاء وتبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت باستخدام النظرية الموحدة الموسعة لقبول التكنولوجيا واستخدامها (UTAUT2). وقد تم تمديد ذلك عن طريق إضافة المخاطر المتصورة كعامل خارجي. تم إجراء نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) لتحليل البيانات التي تم جمعها من المسح الميداني التي يتم تقديمها لعينة ملائمة من عملاء البنوك الأردنية وتوصلت الي أن النية السلوكية تتأثر بشكل كبير بتوقع الأداء ، والجهد المتوقع ، والتحفيز المتواصل ، وقيمة السعر ، والمخاطر المتوقعة ؛ ومع ذلك ، ليس للتأثير الاجتماعي تأثير كبير على النية السلوكية.

### فروض الدراسة

بعد إجراء المراجعات الأدبية التي تشير إلى أن كل من الأداء المتوقع والجهد المتوقع ، والتأثير الاجتماعي وسعر الخدمة والظروف المهيأة ودوافع المتعة والعادة حيث ان كل هذه العوامل تؤدي دورا رئيسياً في التنبؤ بالنية السلوكية لاستخدام خدمات مصلحة الضرائب علي البوابة الالكترونية وفي سبيل ذلك فقد وضع الباحث الفرضيات الآتية:

الفرض الاول : يؤثر الاداء المتوقع لدي ممولي مصلحة الضرائب المصرية في نيتهم السلوكية لاستخدام خدمات مصلحة الضرائب الالكترونية وفقاً لنموذج UTAUT2

الفرض الثاني : يؤثر الجهد المتوقع لدي ممولي مصلحة الضرائب المصرية في نيتهم السلوكية لاستخدام خدمات مصلحة الضرائب الالكترونية وفقاً لنموذج UTAUT2

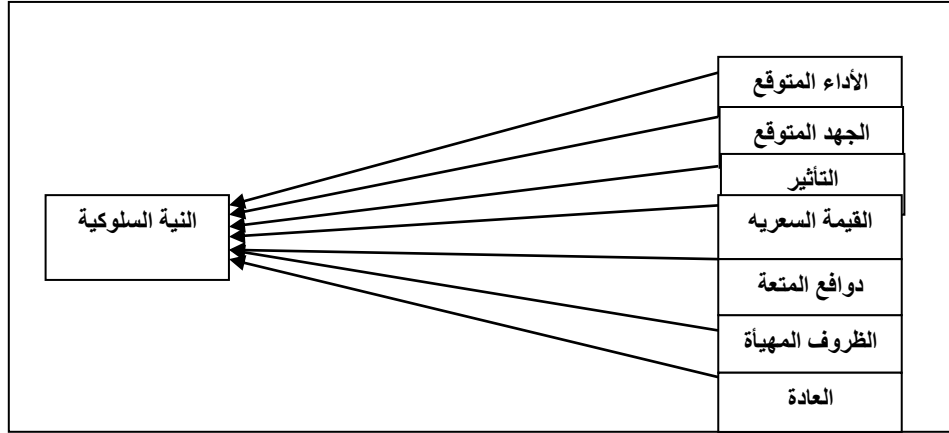
الفرض الثالث : يؤثر التأثير الاجتماعي لدي ممولي مصلحة الضرائب المصرية في نيتهم السلوكية لاستخدام خدمات مصلحة الضرائب الالكترونية وفقاً لنموذج UTAUT2

الفرض الرابع : تؤثر ظروف التسهيل او ما يطلق عليها الظروف المهيأة لدي ممولي مصلحة الضرائب المصرية في نيتهم السلوكية لاستخدام خدمات مصلحة الضرائب الالكترونية وفقاً لنموذج UTAUT2

الفرض الخامس : تؤثر دوافع المتعة لدي ممولي مصلحة الضرائب المصرية في نيتهم السلوكية لاستخدام خدمات مصلحة الضرائب الالكترونية وفقاً لنموذج UTAUT2

الفرض السادس : تؤثر القيمة السعريه لدي ممولي مصلحة الضرائب المصرية في نيتهم السلوكية لاستخدام خدمات مصلحة الضرائب الالكترونية وفقاً لنموذج UTAUT2

الفرض السابع : تؤثر العادة لدي ممولي مصلحة الضرائب المصرية في نيتهم السلوكية لاستخدام خدمات مصلحة الضرائب الالكترونية وفقاً لنموذج UTAUT2



شكل رقم ( ١ ) يوضح نموذج الدراسة المقترح

### منهجية الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام الدراسات المسحية بخطواته وإجراءاته الأساسية لما له من أهمية كبرى تكمن في ملائمتها لطبيعة الدراسة من أنه عبارة عن وصف وتفسير ما هو كائن ويهتم بالظروف والعلاقات القائمة والمعتقدات ووجهات النظر والقيم ، كما أن البحوث الوصفية تحدد الطريقة التي توجد بها الأشياء وتعتبر الدراسات المسحية أمثلة للبحوث الوصفية. (عويس، ١٩٩٧، ص: ٥٦) والدراسات المسحية هي من أحدث طرق البحث ويتم من خلالها جمع البيانات والمعلومات عن ظاهرة ما بهدف التعرف علي هذه الظاهرة وتحديد الوضع الحالي لها والتعرف علي جوانب القوة والضعف في الظاهرة موضوع الدراسة من أجل معرفة صلاحية هذا الوضع أو مدي الحاجة إلي القيام بتغييرات أساسية أو جزئية في هذه الظاهرة . (نوفل و آخرون، ١٩٩٠، ص: ٨٧)

ولقد قام الباحث باستخدام أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي ونموذج المكونات الأساسية لـ ٢٣ عامل قبل التدوير وبعد التدوير وتم ذلك باستخدام أسلوب التحليل العاملي وهو عبارة عن أسلوب إحصائي يهدف إلى اختزال عدد المتغيرات أو البيانات data reduction المتعلقة بظاهرة معينة وهو أحد أساليب تحليل متعدد المتغيرات والتي تستخدم في تحليل مصفوفة الارتباط أو مصفوفة التباين بالإضافة إلى التباين المشترك للحصول على تفسير دقيق و اختزال البيانات الكثيرة إلى عدد أقل وذلك من خلال العلاقات بين المتغيرات بواسطة العوامل المشتركة common factors الكامنة وراء هذه العلاقات والتي هي متغيرات أيضا ولكن بعدد أقل من المتغيرات ويلاحظ أن الكثير من استخدامات وتطبيقات التحليل العاملي تركز على هذا الجانب الاستكشافي للتحليل العاملي وخاصة إذا كان مجال البحث يشتمل على علاقات معقدة حيث يمكنه التعامل مع الظواهر المعقدة في مواقف واقعية لأنه يتيح للباحث تحليل العلاقات بين المتغيرات والفصل بين المصادر المختلفة للتباين (كاظم، ٢٠١٤، صفحة ٢٤٣).

ولقد تم ذلك من خلال استمارة استبيان مكونه من ٢٣ متغير لأبعاد الظاهرة محل الدراسة تم انشاؤها علي جوجل فورم وتم ارسالها الي ٥٠٠ ممول مسجله بياناتهم علي قاعدة بيانات الممولين المسجلين لدي مصلحة الضرائب المصرية بالادارة المركزية للحاسب الآلي وتم ارسال بريد اليكتروني يحتوي علي رابط الاستبيان وتم ارسال اول مره في شهر يوليه وكان عدد الاستجابات ٥٤ استماره وتم اعادة الارسال مع استبعاد من استجاب في المره الاول وكان عدد الاستجابات ٣٧ وتم اعادة

الارسال مره ثالثه مع استبعاد من استجاب في المرتين السابقتين وكان عدد الاستجابات ٢٦ وتم إجراء الدراسة العملية باستخدام برنامج الاحصاء SPSS

مع ملاحظة ان استمارة الاستبيان احتوت علي ٣ اسئلة ديموجرافية عن العمر والمحافظة التي يسكن بها الممول والمستوي التعليمي وعند جمع البيانات وبعد استعراضها تبين للباحث ان اكثر من ٩٥ % من الاستجابات كانت من القاهره الكبرى والاعمار اكبر من ٣٥ عام والمستوي التعليمي جامعي مما دفع الباحث الي عدم اخذها في الاعتبار في الفروض ويوجد لدي الباحث تفسير لذلك سوف يتناوله في مناقشة النتائج في نهاية هذا البحث .

### الدراسة الاحصائية

بعد الحصول علي الاستثمارات من الممولين و عددهم ١١٧ ممول تم ادخال هذه البيانات علي برنامج SPSS وباستخدام أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي وكانت البيانات والجداول المستخرجه من البرنامج علي النحو التالي:

الصدق العاملي : تم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي Exploratory factor Analysis بطريقة المكونات الأساسية Principal Components Method مع تدوير المحاور بطريقة الفاريماكس Varimax Method للعبارات بالبرنامج الإحصائي SPSS وكانت النتائج كما يلي :

(أ) التحليل العاملي الاستكشافي : أسفرت نتائج التحليل العاملي الاستكشافي للعبارات ال ٢٣ عن تشبعها جميعاً على ثلاثة عوامل وجاءت النتائج على النحو التالي :

### نتائج اختبارات KMO and Bartlett's Test

جدول (٣) نتائج اختبار KMO and Bartlett's Test

0.583	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.
٣٢٦,٨٣٢	Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square
211	درجات الحرية
.000	الدلالة

يتضح من نتائج جدول رقم(٣) السابق أن قيمة Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy تساوي 0.583 وهي وفق محك كايزر جيدة (تتراوح بين ٠,٥ و ٠,٨) كما ان نتائج اختبار بارنليت داله إحصائيا مما يدل علي ان حجم العينة مناسب للتحليل العاملي

ولقد تم استخدام طريقة التحليل العاملي الاستكشافي بطريقة المكونات الاساسية علي النحو

التالي



## جدول رقم (٤) تفسير التباين Total Variance Explained

مستخرج من برنامج SPSS

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.312	35.815	35.815	6.880	26.463	26.463
2	4.769	18.342	54.157	4.962	19.083	45.546
3	3.786	14.563	68.720	4.237	16.298	61.844
4	2.905	11.173	79.893	3.233	12.436	74.280
5	1.971	7.582	87.475	2.817	10.834	85.113
6	1.486	5.716	93.191	1.791	6.888	92.002
7	1.228	4.721	97.913	1.537	5.911	97.913
8	.526	2.024	99.936			
9	.006	.024	99.960			
10	.006	.022	99.983			
11	.005	.017	100.000			
١٢	.000	.000	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

تم اجراء التحليل العاملي بمعامل Eigen بمقدار 1 وتم التوصل الي ٧ عوامل والتي لها قيمه اعلي من 1 وتفسر هذه العوامل التباين الكلي للعبارات بعد التدوير ومن الجدول السابق يتضح لنا الاتي

- ان مجموع هذه العوامل السبعة يفسر 97.91 وهذه نسبة كبيره والعوامل علي التوالي هي :
- العامل الاول (التأثير الاجتماعي) يفسر نسبة 26.463 من النسبه التراكمية 97.91
- العامل الثاني (الظروف المهيأة ) يفسر نسبة 19.083 من النسبه التراكمية 97.91
- العامل الثالث (دوافع المتعة ) يفسر نسبة 16.298 من النسبه التراكمية 97.91
- العامل الرابع (القيمة السعريه ) يفسر نسبة 12.436 من النسبه التراكمية 97.91
- العامل الخامس (الجهد المتوقع ) يفسر نسبة 10.834 من النسبه التراكمية 97.91
- العامل السادس ( العادة ) يفسر نسبة 6.888 من النسبه التراكمية 97.91
- العامل السابع (الأداء المتوقع ) يفسر نسبة 5.911 من النسبه التراكمية 97.91
- النسبه التراكمية قبل وبعد التدوير لم تتغير وهي 97.91 ولكن هناك تغير طفيف في الجذور الكامنة قبل وبعد التدوير وأيضا كمية التباين التي تفسرها ولكن بدون التأثير علي النسبة التراكمية كما هو موضح بالجدول اعلاه
- الحل العاملي افضل الحلول باستخدام التحليل المتعامد Varimax

يتضح مما سبق ان جميع عوامل النظرية الموسعه لقبول التكنولوجيا UTAUT2 والفروض السابقه ان العوامل السبعه لها تاثير ولكن هناك تفاوت في النسبة والتاثير فعلي سبيل المثال ان عامل التأثير الاجتماعي للاشخاص المحيطين بالممولين في مجتمع الدراسة يؤثرون بشكل كبير في سلوكيات الممولين ففي عبارة " الأشخاص المهمون بالنسبة لي يعتقدون إنني يجب أن استخدم الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب " وتشبعها 9.10. يعتبر كبير جدا مما يدل علي قوة التأثير لهؤلاء الأشخاص.

جدول رقم ( ٥ ) مصفوفة المكونات بعد التدوير Rotated Component Matrix  
مستخرج من برنامج SPSS

Component							
7	6	5	4	3	2	1	
						.902	١٠- الأشخاص الذين اعتز بهم يعتقدون أنه يجب أن استخدم الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب
		.346					٤- أرى أنه من السهل استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب
		.316					٦- من السهل لي تعلم كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب المتاحة على بوابة الحكومة الإلكترونية
				.833			٦- استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب مسلي .
					.831		٢- لدي المعرفة الضرورية لاستخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب.
				.776			٤- عند استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب أشعر بالمتعة
				.733			١٥- استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب مريح ويجعلني أشعر بالمرح
						.605	٩- الأشخاص الذين يؤثر في سلوكي يعتقدون أنه يجب أن استخدم الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب
					.310		١٣- بإمكانني الحصول على المساعدة عند التعرض لصعوبات في استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب.
					.904		١١- لدى الموارد الضرورية اللازمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب مثل أجهزة الكمبيوتر او موبايل وانترنت متصل.
	.730						٢١- استخدام خدمات مصلحة الضرائب المصرية الإلكترونية أصبح من عاداتي .
.690							٢- استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب يزيد من إنتاجيتي
			.958				١٩- المقابل الذي ادفعه يوفر خدمة جيدة .
						.910	٨- الأشخاص المهمون بالنسبة لي يعتقدون أن إنني يجب أن استخدم الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب
			.437				١٨- استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية لمصلحة الضرائب يوفر علي نفقة أكثر أقوم بدفعها عند الحصول على الخدمة بالطريقة التقليدية.
			.575				١٧- المقابل الذي أقوم بدفعه لبعض خدمات الحكومة الإلكترونية لمصلحة الضرائب مناسب
		.891					٧- من السهل بالنسبة لي أن اكون ماهر في استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب

Component						
7	6	5	4	3	2	1
.758						1-أرى أن استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب مفيد لي
	.320					23-يجب أن أقوم بمتابعة الأمور الضريبية الخاصة بي من خلال الخدمات الإلكترونية يوميا.
	.954					22-أنا مدمن على استخدام خدمات مصلحة الضرائب الإلكترونية .
		.770				5-تعاملتي مع الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب واضح ومفيد ومفهوم
.600						3-استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب يساعد على إنجاز الأشياء بسرعة
			.683			20-أسعار الخدمات التي احصل عليها بمقابل اسعارها معقولة

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization

ويتضح لنا من الجدول السابق (جدول مصفوفة المكونات بعد التدوير) ان هناك سبعة عوامل من مصفوفة العوامل بعد التدوير وتظهر لنا كل متغير ومدى تشبعه مع اي عامل وعليه نلاحظ الاتي:

- ان جميع العوامل لديها علاقات قوية مع ٣ متغيرات ما عدا عامل السعر والجهد المتوقع فهما لهما علاقات قوية مع اربع متغيرات من اصل ٢٣ متغير
- تم تحديد طريقة التدوير المتعامد بطريقة varimax
- والاستخلاصات تمت بطريقة تحليل المكونات الاساسية
- نقبل تشبع المفردة اكثر من 30.
- تم اخذ التشبع الأعلى لكل مفردة في حاله وجود اكثر من تشبع

## النتائج

من خلال التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة اتضح ما يلي :

١. ان طريقة تحليل العوامل تعطي العامل الأول أهمية قصوى اما العامل الثاني فيكون اقل أهمية من العامل الأول وهكذا
٢. كان العامل الاول والمتعلق بأهمية (التأثير الاجتماعي) وعباراته يمثل أهمية اكبر لدي الممولين وقد يعود ذلك الي التخوف من التعامل مع الامور التي يتم فيها تسجيل البيانات الماليه للمولين والتي عادة تعتبر حساسه وايضا يتخوف الممول من كتابة بيانات قد يتم محاسبته عليها ويترتب عليها اثار مالية تستحق علي الممول ويرجح الباحث ان الاستجابات اغلبها ربما تكون من مكاتب محاسبة وهذا ما يفسر تشابه العوامل الديموجرافية في الاستجابات التي وردت للباحث من خلال جوجل فورم ولذلك يفضل في الدراسات المستقبلية ان يتم الاعتماد مكاتب المحاسبة وهو ما تعذر للباحث القيام به بسبب وباء كورونا كما ان قاعدة بيانات الممولين لدي الادارة المركزية للحاسب الالي لا يوجد خاتمه توضح هل هذه بيانات الممول نفسه ام مكتب ينوب عنه وربما ان الاستجابات متشابهه بسبب انها من مامورية كبار الممولين وبمعرفة مكاتب المحاسبة .

٣. اما العامل الثاني وهو (الظروف المهيأة ) فيمثل اهمية اقل من العامل الاول وهذا العامل في الحقيقه يعتمد بالاساس علي الامكانيات الفنيه للمول والاجهزه الازمته للحصول علي الخدمات الالكترونية وكان تحميل العبارتين لهذين العاملين كبير الا ان تحميل عبارته الثالثه لهذا العامل وهي ان الممول يستطيع الحصول علي المساعده كان ضعيف مما يتطلب من المصلحة بذل مجهود اكبر في مساعده الممولين عند طلب المساعده. ا حتى العامل السابع وهو(الأداء المتوقع) فهو الاقل في الاهمية من وجهة نظر الممولين.
٤. اما العامل الثالث في الترتيب هو دوافع المتعة وهو يفسر نسبة ١٦٪ من مجموع العوال المؤثرة في تحديد النية السلوكية للمولين نحو استخدام خدمات مصلحة الضرائب الالكترونية وياتي بعد ذلك عامل القيمة السعرية ويفسر نسبة ١٢٪ تقريبا وهذا العامل احتوي علي عبارة " المقابل الذي اقوم بدفعه لبعض خدمات الحكومة الإلكترونية لمصلحة الضرائب مناسب " وكان التحميل لهذه العبارة بنسبة ٥٧ مما يعكس عدم الرضا من جانب الممولين عن اسعار الخدمات الضريبية مثل مقابل تقديم الاقرار والذي يتعدى الثلاثمائة جنيه مصري وهو ما يستلزم اعادة النظر في مقابل هذه الخدمات حيث يعتبرها الممولين خدمات يدفع تكاليفها دافعي الضرائب انفسهم.
٥. وياتي في الترتيب بعد ذلك العامل الخامس وحتى السابع وهي (الجهد المتوقع ) والعادة والأداء المتوقع وتفسر الثلاثة العوامل الاخيره ما نسبته ٢٤ % تقريبا من من مجموع ٩٧ %

## الخاتمة والتوصيات

ان عملية التحول الرقمي لها ايجابيات عديده ، وستعود بالعديد من الفوائد والمزايا علي المواطنين والدولة وفي المقابل هناك مجموعة من العقبات والتحديات وبعض الآثار الجانبية يتعين تخفيفها وإعداد الاستراتيجيات والخطط اللازمة لذلك. وبالنسبة لحالة مصر فنجد انها مؤهلة لطفرة في التحول الرقمي، في ظل التطور التكنولوجي، والخدمات التي تعمل الحكومة على طرحها بالأسواق، وهو ما اظهره ترتيب مصر في الحكومة المصرية في ضوء تقرير الامم المتحدة لعام ٢٠٢٠ وهو ما تم تناوله في هذه الدراسة فضلا عن نسبة مستخدمي الانترنت في مصر والتي وصلت لـ ٤٨% حتي عام ٢٠٢٠ ويتم ذلك من خلال المزيد من الدراسات والابحاث الحقلية في ظل تسابق حكومات الدول في العالم في اقامة الحكومة الالكترونية، سواء في البلدان المتقدمة او النامية من خلال توفير العديد من الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية والمالية والمتطلبات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة في نفس الوقت ومن خلال النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة فهناك بعض التوصيات التي ربما تساهم في التحول الرقمي لخدمات الحكومة الاليكترونية في مصلحة الضرائب المصرية ( في شكل خطة عمل موضعا بها مسؤولية التنفيذ والية التنفيذ ) علي النحو التالي :

التوصية	مسئولية التنفيذ	آلية (خطوات) التنفيذ
ضرورة وجود استراتيجيه واضحه تكون معلنة لجميع الجهات الحكومية بشكل عام ومصلحة الضرائب مجال تطبيق هذه الدراسة.	وزارة التنمية الإدارية. وزارة الاتصالات والمعلومات . مكتب رئيس المصلحة.	يتم وضع استراتيجية للتحول الرقمي بمشاركة جميع الجهات ذات الصلة تكون في شكل خطة استراتيجية للدولة نحو التحول الرقمي
استحداث وظيفة مدير التحول الرقمي له من تأثير على نجاح تنفيذ الاستراتيجية	الجهاز المركزي للتنظيم والادارة . شئون العاملين بالمصلحة.	التنسيق بين الجهتين المذكورتين لاستحداث الوظيفة في الهيكل التنظيمي
عقد ندوات للتوعية بالغرف التجارية عن خدمات مصلحة الضرائب الالكترونية	مركز التدريب الضريبي. قطاع المعلومات. النقابات والغرف التجارية.	تحديد اعداد الممولين لكل نشاط او لكل محافظه وهي معلومات متاحة بالمصلحة. اعداد مادة علمية. اعداد خطة توعية موجهة جغرافياً او لفئة عمرية او لنشاط معين بالتعاون مع النقابات المختلفة والغرف التجارية بمختلف الشعب الموجودة بها.
عقد ندوات توعية لمكاتب المحاسبة والمراجعة حيث ان اغلب الممولين خاصة الكبار والمتوسطين منهم تابعين يفوضون هذه المكاتب في التعامل مع المصلحة		
عمل المزيد من الفيديوهات التوعويه لشرح هذه الخدمات لجميع الممولين لجذبهم و اظهار ان التعامل مع هذه الخدمات ليس صعبا وربما لا يحتاج الي مكاتب المحاسبة والمراجعة بغرض تيسير الوصول لهذه الخدمات لجميع الممولين		

## المراجع

## اولا : المراجع باللغة العربية

١. الحمادي، منصور عبدالله رباح سالم. (٢٠١٩). رهانات الحكومة الذكية بدولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة القانون المغربي: دار السلام للطباعة والنشر، ع٤٠٤، ٥ - ٣٦.
٢. الشهراني، حامد علي مبارك. (٢٠١٩). العوامل المؤثرة على تقبل طلاب جامعة الملك خالد لاستخدام تطبيق الواتس أب في دعم العملية التعليمية في ضوء النظرية الموحدة لتقبل التكنولوجيا UTAUT. المجلة التربوية: جامعة سوهاج - كلية التربية، ج٦٤، ١٨٣ - ٢١٨.
٣. العمري، أحمد عبدالله موالا، وأبو منصور، حسين يوسف. (٢٠١٨). التعاملات الإلكترونية ودورها في التنمية الإدارية من وجهة نظر العاملين بإمارة منطقة الباحة. المجلة العربية الدولية للمعلوماتية: اتحاد الجامعات العربية - جمعية كليات الحاسبات والمعلومات، مج٦، ع١١٤، ٧٩-٩٨.
٤. أمانة، م. (2015). التوقيع الإلكتروني. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية: جامعة زيان عاشور بالجلفة، ع186 - 171، 23.
٥. بركان، أمينة، و نور الدين، جليد. (٢٠١٩). تقييم جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة ميدانية بلدية تيبازة. مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا: جامعة حسبية بن بو علي بالشلف - مخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا، ع٢٠٤، ١٥٥ - ١٧٢.
٦. سارة، لبرش، و نبيلة، شطارة. (٢٠١٩). التجارب الدولية في مجال إرساء الحكومة الإلكترونية. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية: جامعة عباس لغرور خنشلة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مج٣، ع١٤، ١٢٣ - ١٤٦.
٧. صالح، ا. م. (2017). تطبيق النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا لتقييم النوايا السلوكية عند استخدام تطبيقات التراسل الفوري. مجلة مركز صالح عبدالله كامل للاقتصاد الإسلامي: جامعة الأزهر - مركز صالح عبدالله كامل للاقتصاد الإسلامي، مج٢١، ع17-46، 63.
٨. صديق، فائزة إبراهيم أحمد. (٢٠١٧). تأثير الحكومة الإلكترونية على الثقافة المعلوماتية للمستفيد السوداني وسلوكه: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، مج٤، ع٢٤، ٣٢٦ - ٣٥.
٩. عبد العباس حسن كاظم. (٢٠١٤). دور التحليل العملي في تحديد أهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى (مستشفى الفرات الأوسط التعليمي أنموذجاً). مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، ١٦(٤)، ٢٤٢-٢٥٦.
١٠. علي، أسامة عبدالسلام. (٢٠١٣). التحول الرقمي بالجامعات المصرية: دراسة تحليلية. مجلة كلية التربية: جامعة عين شمس - كلية التربية، ع٣٧، ج٢، ٥٢٣ - ٥٧١.
١١. عوض، ا. ع. (2019). دور تأمين البيانات في تحقيق جودة المعلومات وأثرها على اتخاذ القرار في ضوء الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على الحكم المحلي بمحافظة كفر الشيخ. مجلة البحوث الحاسبية: جامعة طنطا - كلية التجارة - قسم المحاسبة، ع502، 1 - 555.

١٢. عيسوي، عصام أحمد. (٢٠١٩). وثائق الخدمات الحكومية على بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية: دراسة استكشافية. *Cybrarians Journal*: البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، ع٥٣، ١ - ٥٢.
١٣. غفصي، توفيق. (٢٠١٩). إقامة الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول: بالاستعانة بنموذج الأمم المتحدة في قياس تطور ومتطلبات الحكومة الإلكترونية. مجلة دفاتر اقتصادية: جامعة عاشور زيان الجلفة - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مج ١١ ع ١، ٣٥٧-٣٤٢.
١٤. مهدي، حسن ربحي، و الحناوي، أشرف أكرم أحمد. (٢٠١٩). العوامل المؤثرة في قبول أعضاء هيئة التدريس للبوابة الإلكترونية واستخدامهم لها في تبادل المعرفة والتعليم الجامعي: دراسة وفق نموذج UTAUT على جامعة الأقصى. . المجلة التربوية: جامعة الكويت - مجلس النشر العلمي، مج٣٣ ع ١٣١، ١٩١-٢١٤.
١٥. نيازي، ا. ح. (2015). تبني ممارسي العلاقات العامة للإعلام الإجتماعي في المنظمات الحكومية في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية في إطار النظرية الموحدة لقبول استخدام التكنولوجيا. *UTAUT*. مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط: الجمعية المصرية للعلاقات العامة ع 6، 155-180.
١٦. يس، نجلاء أحمد. (٢٠١٥). متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية. مجلة المكتبات والمعلومات: دار النخلة للنشر، ع١٣٤، ٢٧ - ٩٠.
١٧. محمود محمد ابراهيم. بسمه محرم الحداد. (٢٠١٨). منشآت الأعمال والتحول الرقمي. *Computer & Scientific Conference of Information Systems Technology*, 25، ١-١٩.
١٨. أبو سعده، أحمد أمين. (٢٠١٧). أثر الإنترنت للأشياء وتحديات الهندسة الإدارية. المؤتمر القومي العشرون: إعادة الهندسة الإدارية في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف ومكتبة الإسكندرية، الإسكندرية (الصفحات ١-١٦). الإسكندرية: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات .
١٩. أغانيم، سعاد. (٢٠١٩). الإدارة القضائية وتحديات التحول الرقمي: التجربة المغربية نموذجاً. مجلة القانون والأعمال: جامعة الحسن الأول - كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية - مختبر البحث قانون الأعمال، ع٤٤٤، ١٥٩ - ١٧٤
٢٠. الجابري، حمود بن سليمان , الجابري (٢٠١٨) التحقق من العوامل التي تؤثر على تبني التجارة المتنقلة بين المستهلكين في عمان باستخدام Utaut2 . دار المنظومة الرابط : <https://search.mandumah.com/Record/960231>
٢١. عدناني وحمو (٢٠٢٠). التسويق الرقمي والتحول الرقمي. مجلة الاستراتيجية والتنمية: جامعة عبدالحميد بن باديس مستغانم - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مج ١٠، ع١٤، ١٣٨-١٥٥

## ثانيا المراجع باللغة الاجنبية

1. Ahmed, M. S. (2017). Extracting best set of factors that affect students' adoption of smartphone for university education: Empirical evidence from UTAUT-2 model. . Journal of Management, Economics, and Industrial Organization 1(1), 51-64.
2. Alalwan, A. A. (2018). Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of internet banking: Extending UTAUT2 with risk. . Journal of Retailing and Consumer Services, 40, 125-138.
3. Alshehri, M. D. (2012). The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service: An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM. 23rd Australasian Conference On Information Systems (pp. 1-13). arXiv preprint arXiv:1211.2410..
4. Alzahrani, M. E. (2012). Towards a UTAUT-based model for the study of E-Government citizen acceptance in Saudi Arabia. In Proceedings of World Academy of Science., Engineering and Technology (No. 64). World Academy of Science, Engineering, 376-382.
5. Choi, T. &. (2020). Knowledge vacuum: An organizational learning dynamic of how e-government innovations fail.. Government Information Quarterly, 37(1), 101416.
6. D. Ulas. (٢٠١٩). Digital Transformation Process and SMEs ..Procedia Computer Science, 158.٦٧١-٦٦٢ ،
7. Dengler, K. &. (2018). The impacts of digital transformation on the labour market: Substitution potentials of occupations in Germany. Technological Forecasting and Social Change, 137, 304-316.
8. Gil-Garcia, J. R. (2019). Characterizing the importance of clarity of roles and responsibilities in government inter-organizational collaboration and information sharing initiatives. Government Information Quarterly ,36(4) 101393.
9. Glyptis, L. C. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. . Technological Forecasting and Social Change, 152, 119880.
10. Gudergan, G. &. (2017). The gap between practice and theory of digital transformation. In Proceeding Hawaii International Conference of System Science, (pp. 1-15). Hawaii .
11. Guenduez, A. A. (2020). Technological frames in public administration: What do public managers think of big data?. . Government Information Quarterly, 37(1), 101406.
12. Gupta, G. &. (2019). Digital transformation in entrepreneurial firms through information exchange with operating environment. . Information & Management, 103243.



13. Kasim, H. A. (2015). Factors affecting knowledge sharing using virtual platforms—a validation of Unified Theory of Acceptance and use of technology (UTAUT). . International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies, 6(2), 1-19.
14. Manita, R. E. (2020). The digital transformation of external audit and its impact on corporate governance. Technological Forecasting and Social Change, 150, 119751.
15. Munyoka, W. &. (2017). The effect of UTAUT2 moderator factors on citizens' intention to adopt e-government: the case of two SADC countries. . Problems and perspectives in management, (15, Iss. 1), 115-123.
16. Mutimukwe, C. K. (2020). Information privacy in e-service: Effect of organizational privacy assurances on individual privacy concerns, perceptions, trust and self-disclosure behavior. Government Information Quarterly, 37(1), 101413.
17. Nambisan, S. W. (2019). The digital transformation of innovation and entrepreneurship: Progress, challenges and key themes. Research Policy, 48(8), 103773, 1-9.
18. Nikolopoulos, F. &. (2017). Using UTAUT2 for cloud computing technology acceptance modeling. Second International Conference on Internet of things, Data and Cloud Computing, (pp. Second International Conference on Internet of things, Data and Cloud Computing (pp. 1-6).).
19. S & ,.Mohieldin, M. ElMassah .(٢٠٢٠) .Digital transformation and localizing the Sustainable Development Goals (SDGs).(Ecological Economics, 169, 106490.١-١٠٤.
20. Scholta, H. M. (2019). From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model.. Government Information Quarterly, 36(1), 11-26.
21. Taylor, S. A. (2019). Value propositions in a digitally transformed world.. Industrial Marketing Management.
22. Thompson, N. M. (2020). Does high e-government adoption assure stronger security? Results from a cross-country analysis of Australia and Thailand. . Government Information Quarterly, 37(1), 101408.
23. Tronvoll, B. S. (2020). Transformational shifts through digital servitization. . Industrial Marketing Management., 1-13.
24. Twizeyimana, J. D. (2019). The public value of E-Government—A literature review. . Government information quarterly., 167- 178.

25. Venkatesh, V. T. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 157-178.
26. Venkatesh, V. T. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328-376.
27. Verhoef, P. C. (2019). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. . *Journal of Business Research.*, 1-13.