

## العوامل المؤثرة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الضريبية الإلكترونية في مصر "دراسة ميدانية"

د/ حسين سيد حسن عبد الباقي

مدرس المحاسبة بأكاديمية الفرانعة

### ملخص البحث

تهدف الدراسة إلى بيان العوامل المؤثرة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الضريبية الإلكترونية في مصر، وأجريت هذه الدراسة على مجتمع من الممولين المسجلين في منظومة الفاتورة الإلكترونية، واستخدم الباحث أسلوب الدراسة الميدانية من خلال استمارة الاستبيان لجمع البيانات، نظراً لحدائث موضوع الدراسة في البيئة المصرية، وقد تم تصميم قائمة استبيان لاختبار فروض الدراسة، وتم توزيع قوائم الاستبيان على عينة مكونة من (267) من الممولين المسجلين في منظومة الفاتورة الإلكترونية، وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS لتحليل البيانات واختبار الفروض.

وتوصل الباحث إلى أنه لا يوجد تأثير معنوي لجودة النظام، وجودة المعلومات على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، وتوجد علاقة ارتباطية قوية بين الفائدة المدركة ورضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، وتوجد علاقة ارتباطية طردية قوية بين سهولة الاستخدام المدركة ورضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ويوجد تأثير معنوي للفائدة المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ويوجد تأثير معنوي لسهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية في مصر. ويوصي الباحث المشرع الضريبي بالتوسع في تقديم الحوافز للإبضام لمنظومة الفاتورة الإلكترونية، لتعظيم الفائدة المدركة من استخدام منظومة الفاتورة الإلكترونية، كما يوصي الباحث الإدارة الضريبية بضرورة تطوير منظومة الفاتورة الإلكترونية في ضوء المشكلات التي تواجه الممولين، لتحقيق سهولة استخدام هذه المنظومة، لإرتباط الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة، وتأثيرهما الجوهري الإيجابي على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية.

وتساهم هذه الدراسة في الأرب المحاسبي والضريبي من خلال اختبار الفروض، وتقديم مساهمة علمية، لبيان العوامل المؤثرة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الضريبية الإلكترونية في مصر، لتحسين كفاءة وفاعلية منظومة الفاتورة الإلكترونية، لحصر الاقتصاد غير الرسمي، والحد من التهرب الضريبي، وتحسين الإيرادات الضريبية، ولترشيد القرارات الإدارية المرتبطة بمنظومة الفاتورة الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** التجارة الإلكترونية- الفوترة الإلكترونية- الفاتورة الضريبية الإلكترونية- رضا الممولين- الاقتصاد الرقمي- الاقتصاد غير الرسمي- التوقيع الإلكتروني- الختم الإلكتروني- التسجيل- التكامل- توكيد السلع والخدمات- جودة الخدمة الضريبية- الامتثال الضريبي- نموذج قبول التكنولوجيا- الفائدة المدركة- سهولة الاستخدام المدركة- جودة النظام- جودة المعلومات.

## Factors affecting taxpayers' satisfaction with the electronic tax invoice system in Egypt “A field study”

### Abstract

The study aims to show the factors affecting taxpayers' satisfaction with the electronic tax invoice system in Egypt, This study was conducted on Population of taxpayers registered in the electronic invoice system, this study used descriptive and quantitative survey design, Due to the recentness of the study subject in the Egyptian environment and a questionnaire list was designed to test the study's hypotheses. The questionnaire lists were distributed to a sample of (267) taxpayers registered in the electronic invoice system.

The SPSS statistical package program was used to analyze the data, the researcher concluded that there is no significant effect of the quality of the system, and the quality of information on the satisfaction of taxpayers with the electronic invoice system. There is a strong positive correlation between perceived usefulness and taxpayers' satisfaction with the electronic invoice system, and there is a strong positive correlation between perceived ease-of-use and taxpayers' satisfaction with the electronic invoice system. There is a significant effect of perceived usefulness on the satisfaction of taxpayers with the electronic invoice system, and there is a significant effect of the perceived ease-of-use on the satisfaction of taxpayers with the electronic invoice system in Egypt.

The researcher recommends the tax legislator to expand the provision of incentives to join the electronic invoice system, to maximize perceived usefulness from using the electronic invoice system. The researcher also recommends the tax administration to develop the electronic invoice system in light of the problems facing the taxpayers, in order to achieve perceived ease-of-use of this system, due to the link between the perceived usefulness and perceived ease-of-use, their positive substantive impact on the taxpayers' satisfaction with the electronic invoice system.

This study contributes to the accounting and tax literature through hypothesis testing, it makes a scientific contribution by clarifying the factors affecting the satisfaction of taxpayers with the electronic tax invoice system in Egypt, to improve the efficiency and effectiveness of the electronic invoice system, to limit the informal economy, reduce tax evasion, and improve tax revenues, In order to rationalize administrative decisions related to the electronic invoice system.

**Keywords:** E-Commerce (EC) – E- invoicing – Electronic Tax Invoice (ETI) – Taxpayers' Satisfaction – Digital Economy – Informal Economy – Electronic Signature – Electronic Seal-Registration – Integration – Coding of goods and services – Quality of Tax Service – Tax Compliance (TC) – Technology Acceptance Model (TAM) – Perceived Usefulness (PU) – Perceived ease-of-use (PEOU) – System Quality (SQ) – Information Quality (IQ).

## 1 - مقدمة

يرتبط تطور وتطبيق الفاتورة الإلكترونية Electronic Invoice ارتباطاً وثيقاً بتطور التجارة الإلكترونية العالمية Global e-commerce، وظهور عصر الاقتصاد الرقمي Digital Economy، ومع تزايد نمو تكنولوجيا المعلومات والإنترنت تحول العالم إلى التعامل الإلكتروني في المجالات المالية والاقتصادية والاجتماعية، وتعتبر الفاتورة الإلكترونية نتاج تطور تكنولوجيا المعلومات والإنترنت، وتمثل عنصراً هاماً في النظام الضريبي الإلكتروني. (Zhang Bin & Wang Shuhua, 2017).

ولقد أصبحت الفاتورة الإلكترونية ضرورة حتمية في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات وشبكة الإنترنت، والهواتف الذكية والإنترنت المحمول، وأجهزة الحاسب الآلي، وكافة أدوات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وقد وفرت شركة الصين للاتصالات (2300) طن من الورق، نتج عنه تخفيض تكاليف الورق والطباعة لأكثر من (400) مليون يوان صيني، نتيجة للتعامل بالفواتير الإلكترونية، كما تؤدي الفواتير الإلكترونية إلى تحسين كفاءة الإدارة الضريبية والشركات السياحية. (Zhong Fasheng, 2016). وتساهم الفواتير الإلكترونية في تحقيق الرقابة الضريبية على المعاملات التجارية، وحماية حقوق المستهلك، ومتابعة الفواتير لحظياً من جانب الإدارة الضريبية، وتقضي الفواتير الإلكترونية على ظاهرة تزوير الفواتير أو التلاعب فيها، وتحد من حالات التهرب الضريبي (Sun Rongzhou, et al., 2016)، وتوفر الفواتير الإلكترونية الوقت والجهد والمال، وتحمي البيئة من خلال خفض استهلاك الورق، وحصر الاقتصاد غير الرسمي. (Kathrin, et al., 2017). وتعتبر منظومة الفاتورة الإلكترونية أحد التطبيقات الهامة التي تساعد على تعزيز شفافية الأنشطة التجارية، وإصدار واستلام معلومات حول المعاملات التجارية بموجب نموذج إلكتروني عبر شبكة المعلومات الدولية Internet. (Anh Huu, et al., 2020).

ولقد قدر الخبراء حجم الفواتير الإلكترونية (500) مليار فاتورة إلكترونية على مستوى العالم في عام 2015 تتضمن تعاملات مستهلكين وحكومة وشركات، وأنه من المتوقع زيادة حجم الفواتير الإلكترونية بمعدل (5%) سنوياً، وقد تصل نسبة الفواتير التي يتم تداولها إلكترونياً إلى (95%) على مستوى العالم بحلول عام 2024. (Sanday and Ismaila, 2019)، وتعتبر البرازيل والمكسيك وشيلي من الدول الرائدة على مستوى العالم في تطبيق منظومة الفواتير الإلكترونية، بسبب الالتزامات التي تفرضها التشريعات الضريبية الخاصة بالضريبة على القيمة المضافة في هذه الدول، ولقد تم تداول نسبة (58%) من الفواتير إلكترونياً في أمريكا اللاتينية في عام 2014 مقارنة بنسبة

(1%) في عام 2004، وتمتع البرازيل بأعلى معدل لإستخدام الفواتير الإلكترونية بسبة تزيد عن (90%) في أسواق معاملات الشركات مع الشركات B2B، والشركات مع الجهات الحكومية B2G منذ التحول للفواتير الإلكترونية في عام 2011. (Koch , 2015).

ويهدف الباحث في هذه الدراسة إلى بيان العوامل المؤثرة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الضريبية الإلكترونية في مصر، نظراً لأهمية هذه المنظومة المحاسبية والضريبية والاقتصادية، ولتحقيق رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الضريبية الإلكترونية، لضمان كفاءة وفعالية هذه المنظومة، لتحسين الإيرادات الضريبية التي تستخدم في أغراض الانفاق العام، والاستثمار، والتنمية، ولتحقيق أهداف التنمية المستدامة، ورؤية مصر 2030.

## 2- مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في كيفية تحقيق رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية في مصر، لأهمية هذه المنظومة المالية والاقتصادية والإجتماعية، ولدورها الهام في مكافحة التهرب الضريبي، والحد من الاقتصاد غير الرسمي، وتنمية الإيرادات الضريبية اللازمة لتمويل الاستثمارات والنفقات العامة للدولة، ولكون رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية في مصر يضمن نجاح وكفاءة وفعالية هذه المنظومة في الأجل الطويل. واستناداً لما سبق يمكن للباحث صياغة المشكلة البحثية من خلال التساؤلات البحثية التالية:

- أ- هل تؤثر جودة النظام على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية
- ب- هل تؤثر جودة المعلومات على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية
- ت- هل تؤثر الفائدة المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية
- ث- هل تؤثر سهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية

## 3- أهداف البحث

تتمثل أهداف البحث وفقاً لطبيعة المشكلة البحثية فيما يلي:

- أ- بيان أثر جودة النظام على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية
- ب- بيان أثر جودة المعلومات على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية
- ت- بيان أثر الفائدة المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية
- ث- بيان أثر سهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية

#### 4- أهمية البحث

تعتبر الضرائب من أهم مصادر إيرادات الدولة، وتساهم الضرائب في دعم الاقتصاد الوطني لأي دولة، وتساهم الضرائب بنسبة تزيد عن (70%) من الإيرادات العامة في أندونيسيا (Nikmatul & Lesta, 2019) ، ويرى الباحث أن الضرائب في مصر من أهم وأكبر مصادر تمويل النفقات العامة، وتتبع أهمية هذا البحث من أهمية منظومة الفاتورة الإلكترونية للإقتصاد المصري، فتساهم هذه المنظومة في حصر الاقتصاد غير الرسمي، وتنمية الإيرادات الضريبية، واستناداً لما سبق تتمثل أهمية هذا البحث فيما يلي:

#### 4-1 الأهمية العلمية للبحث

تتمثل الأهمية العلمية لهذا البحث في التأسيس العلمي لموضوع الفاتورة الإلكترونية، لأهمية هذا الموضوع في الفكر المحاسبي والضريبي الحديث.

#### 4-2 الأهمية العملية للبحث

توفر نتائج هذا البحث معلومات هامة من شأنها مساعدة الإدارة الضريبية على اتخاذ القرارات الرشيدة ، وأهمية الحاجة إلى تحقيق رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، لضمان كفاءة وفاعلية واستدامة هذه المنظومة، وشمول هذه المنظومة لكل قطاعات الاقتصاد المصري، للتحويل إلى اقتصاد رقمي مصري يواكب التطورات في الاقتصاد العالمي، وزيادة الإيرادات الضريبية، والحد من التهرب الضريبي، وإضافة الاقتصاد غير الرسمي إلى الاقتصاد الرسمي.

#### 5- منهج البحث

تقوم هذه الدراسة على المنهج الاستنباطي Deductive Approach من خلال دراسة الأدب الضريبي الحديث المرتبط بمنظومة الفاتورة الضريبية الإلكترونية في بيئات دولية متعددة، وذلك بالإطلاع على العديد من المراجع والدوريات والرسائل العلمية، ومواقع شبكة المعلومات الدولية الانترنت Internet، وأدلة المستخدم لمنظومة الفاتورة الإلكترونية، والقوانين واللوائح والقرارات، وبوابة مصلحة الضرائب المصرية، وذلك فيما يتعلق بموضوع البحث، واعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي Inductive Approach من خلال الدراسة الميدانية باستخدام قوائم الاستبيان كأداة قياس، والمقابلات الشخصية، والملاحظات، نظراً لحداثة موضوع البحث في البيئة المصرية.

## 6- حدود البحث

يقتصر هذا البحث على بيان أثر كل من جودة النظام، وجودة المعلومات، والفائدة المدركة، وسهولة الاستخدام المدركة، على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، دون غيرها من العوامل التي يتوقع تأثيرها على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية في البيئة المصرية، كما يقتصر مجتمع البحث على الممولين الذين انضموا بقرارات إلزامية من رئيس مصلحة الضرائب المصرية للمرحلة الأولى والثانية والثالثة والرابعة، دون غيرها من المراحل، ودون غيرهم من الممولين، نتيجة لعدم اكتمال كل مراحل الانضمام إلى منظومة الفاتورة الإلكترونية في مصر حتى تاريخ إعداد هذا البحث.

## 7- خطة البحث

يتناول الباحث في خطه البحث النقاط التالية:

- الدراسات السابقة وفروض البحث
- الإطار النظري
- الدراسة الميدانية
- الخلاصة والنتائج والتوصيات
- الدراسات المستقبلية المقترحة
- المراجع

## 7-1 الدراسات السابقة وفروض البحث

### 7-1-1 الدراسات السابقة

هدفت دراسة (Zaki Baridwan and Latifah Hanum, 2007) إلى بيان أثر جودة وفعالية النظام وجودة المعلومات على رضا المستخدم Users' satisfaction، وتوصلت هذه الدراسة إلى تأثير جودة وفعالية النظام، وجودة المعلومات على رضا المستخدم للنظام الإلكتروني Electronic System، كما هدفت دراسة (J. Floropoulus, et al., 2010) إلى قياس نجاح نظام المعلومات الضريبية اليوناني في تحقيق رضا الممولين، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين المتغيرات المستقلة وهي جودة المعلومات، وجودة النظام، وجودة الخدمة، والفائدة المدركة وبين المتغير التابع رضا الممول واستندت دراسة (Lian, J.W, 2015) إلى نظرية انتشار الابتكار (Innovation Diffusion Theory) (IDT)، ونموذج تبني التكنولوجيا (TAM)

Technology Adoption Model، لتفسير محددات اعتماد الفاتورة الإلكترونية في تايوان، وأظهرت هذه الدراسة أن الجهد المتوقع، والتأثير الاجتماعي، والثقة في التكنولوجيا من أهم العوامل المؤثرة على تطبيق منظومة الفاتورة الإلكترونية، وأنه توجد مخاوف من القصور في أمن المعلومات في الحكومة الإلكترونية E-government، وقد أثرت بشكل جوهري هذه المخاوف على الثقة في الحكومة الإلكترونية. كما هدفت دراسة (Bojuwon Mustapha, et al., 2015) إلى بيان أهمية معايير جودة النظام الضريبي الإلكتروني Electronic tax system، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن سهولة الاستخدام Ease of use، والموثوقية Reliability تعتبران من أهم العوامل المؤثرة على جودة النظام الضريبي الإلكتروني.

وهدفت دراسة (Nikmatul & Lesta, 2019) إلى بيان مدى فاعلية منظومة الفاتورة الإلكترونية Electronic Invoice في المدفوعات الضريبية Tax Payments، وبيان القيود المفروضة على هذه المنظومة في أندونيسيا، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن منظومة الفاتورة الإلكترونية مازالت أقل فاعلية، نتيجة للأخطاء في المعلومات، وانخفاض الوعي الضريبي لدى الممولين، وضعف القدرات التكنولوجية، وهدفت دراسة (Josef Horák et al., 2020) إلى بيان دراسة مقارنة لعدد (28) دولة عضو في الاتحاد الأوروبي European Union بشأن منظومة الفاتورة الإلكترونية، من خلال تحليل بيانات الفواتير الإلكترونية في هذه الدول، وأظهرت هذه الدراسة أنه يوجد (10) دول بالاتحاد الأوروبي ليس لديها تشريعات سارية تنظم الفواتير الإلكترونية، وأنه قد تم التسجيل طوعاً في عدد (12) دولة من دول الاتحاد الأوروبي في منظومة الفواتير الإلكترونية للتعاملات بين الشركات والجهات الحكومية B2G.

وهدفت دراسة (Anh Huu, et al., 2020) إلى بيان العوامل المؤثرة على استخدام منظومة الفاتورة الإلكترونية، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الفائدة المدركة من منظومة الفاتورة الإلكترونية، وسهولة استخدام هذه المنظومة من أهم العوامل التي تؤثر بشكل إيجابي على سلوك مستخدمي هذه المنظومة، وأن العوامل المؤثرة على الفاتورة الإلكترونية بشكل عام تتمثل في مجموعة العوامل المشتركة المتواجدة في نموذج تبني التكنولوجيا (Technology Adoption Model (TAM)، ونظرية انتشار الابتكار Innovation Diffusion Theory (IDT)، ونظرية السلوك المخطط Theory of Planned Behavior (TPB). كما هدفت دراسة (Mirza Maulinarhadi, et al., 2020) إلى بيان العوامل المؤثرة على رضا الممولين عن استخدام الفاتورة الإلكترونية في عصر التكنولوجيا الناشئة Emerging Technology Era، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمة

Service Quality ، والفائدة المدركة (PU) Perceived Usefulness تؤثران بشكل جوهري على رضا الممولين. واستهدفت دراسة (Joni&Handryno,2021) بيان أثر جودة الخدمة الضريبية على الامتثال الضريبي للممولين، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لجودة الخدمة الضريبية على الامتثال الضريبي Tax Compliance.

### 7-1-2 تقييم الدراسات السابقة

يعد هذا البحث امتداداً واستكمالاً للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الفاتورة الإلكترونية في بيئات دولية مختلفة، وتناولت بعض الدراسات هذا الموضوع من منظور سلوكي للتعامل مع منظومة الفواتير الإلكترونية من خلال الاعتماد على نظرية السلوك المخطط، ونموذج قبول التكنولوجيا، ونظرية انتشار الابتكار، بينما تناولت دراسات أخرى هذا الموضوع من منظور التشريعات الضريبية المنظمة للفاتورة الإلكترونية، وتطور تطبيق منظومة الفواتير الإلكترونية في دول مختلفة، كما تناولت دراسات أخرى الجدل العلمي بشأن ضرورة إصدار الفاتورة الإلكترونية والمعوقات الإلكترونية لإدارة الفاتورة الإلكترونية، بينما تناولت دراسات أخرى مقترحات تحسين وتطوير منظومة الفاتورة الإلكترونية، وتناولت دراسات أخرى مقارنة تحليلية للفواتير الإلكترونية في مجموعة من الدول، وتختلف منظومة الفاتورة الإلكترونية من دولة لأخرى تبعاً للعوامل السلوكية والاقتصادية والاجتماعية، ونتيجة لاختلاف هذه العوامل، فقد تناولت الدراسات السابقة منظومة الفاتورة الإلكترونية من منظور معين تبعاً لمتغيرات هذه الدراسة.

وقدمت الدراسات السابقة العديد من التوصيات المفيدة بناءً على نتائجها، وساهمت هذه الدراسات في التأسيس الفكري لموضوع الفاتورة الإلكترونية، وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في تناول هذا الموضوع في البيئة المصرية، واعتمد الباحث على المزج بين أبعاد الجودة، ونموذج قبول التكنولوجيا، فقد استخدم الباحث متغير جودة النظام، ومتغير جودة المعلومات، ومتغير الفائدة المدركة، ومتغير سهولة الاستخدام المدركة، كمتغيرات مستقلة يتوقع الباحث تأثيرها على المتغير التابع رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية في مصر.

ويعتبر موضوع الفاتورة الإلكترونية من الموضوعات الحديثة في البيئة المصرية، ولقد بدأت مصلحة الضرائب المصرية تنفيذ منظومة الفواتير الإلكترونية اعتباراً من يناير 2020، وتم انطلاق التشغيل التجريبي لمشروع منظومة الفاتورة الإلكترونية في يونيو 2020 ، وما زالت منظومة الفاتورة الإلكترونية في مصر في بداية التطبيق اعتباراً من 2020/11/15 لمجموعة من الشركات بالمركز الضريبي لكبار الممولين (137) شركة كمرحلة أولى للتطبيق، وقد انضمت مجموعة أخرى من



الشركات للمنظومة، وجاري استكمال مراحل انضمام الشركات للمنظومة بشكل تدريجي (dewansoft.com/invoice-blog)، ونظراً لندرة الأبحاث في موضوع الفاتورة الإلكترونية في مصر، ولحدائث هذا الموضوع، ولتواجد فجوة بحثية في هذا الموضوع في البيئة المصرية، يتناول الباحث مجموعة من العوامل التي يتوقع أن تؤثر على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية في مصر، بهدف تعزيز العوامل التي تؤثر إيجابياً على رضا الممولين، وبيان العوامل التي تؤثر سلباً على رضا الممولين، لتحقيق الإلتزام الطوعي من جانب الممولين، وتعزيز كفاءة وفاعلية واستدامة وشمول منظومة الفاتورة الإلكترونية لكل قطاعات الاقتصاد المصري، ومن ثم تعزيز الإيرادات الضريبية، وحصر الاقتصاد غير الرسمي، والحد من التهرب الضريبي، ويرى الباحث وجود فجوة بحثية في هذا الموضوع في البيئة المصرية.

ويعتبر الممولين المسجلين في مصلحة الضرائب المصرية عملاء المصلحة، والتي يجب أن تسعى الإدارة الضريبية لتحقيق رضا هؤلاء الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ويتناول هذا البحث بعض العوامل التي يتوقع الباحث تأثيرها على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية في مصر، وهي: جودة النظام، وجودة المعلومات، والفائدة المدركة، وسهولة الاستخدام المدركة.

### 7-1-3 فروض البحث

توصل الباحث إلى فروض البحث من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة في بيئات دولية متعددة في الأدب الضريبي في موضوع الفاتورة الإلكترونية السابق عرضها، واستناداً إلى اختلاف نتائج الدراسات السابقة، ونتيجة لندرة الدراسات التي تناولت موضوع الفاتورة الإلكترونية في البيئة المصرية، ونتيجة لذلك قام الباحث باشتقاق فروض البحث، للتحقق من العوامل المؤثرة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ويتوقع الباحث أن يوجد تأثير لمجموعة من المتغيرات في بداية تطبيق منظومة الفاتورة الإلكترونية في البيئة المصرية على رضا الممولين عن هذه المنظومة، وتتمثل هذه المتغيرات في جودة النظام، وجودة المعلومات، بالإضافة لاستخدام الباحث نموذج قبول التكنولوجيا، وفقاً لدراسة (Lian, J.W,2015)، ودراسة (Anh Huu, et al., 2020)، ودراسة (Mirza Maulinarhadi, et al., 2020)، ويتضمن هذا النموذج متغيرين هما: الفائدة المدركة، وسهولة الاستخدام المدركة، وقد قام الباحث بصياغة فروض البحث على النحو التالي:

الفرض الأول: يوجد تأثير معنوي لجودة النظام على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية  
الفرض الثاني: يوجد تأثير معنوي لجودة المعلومات على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية

الفرض الثالث : يوجد تأثير معنوي للفائدة المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية

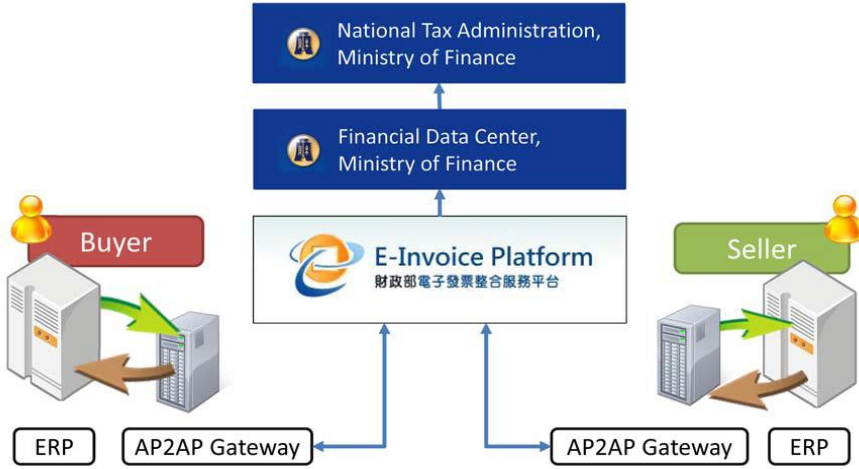
الفرض الرابع : يوجد تأثير معنوي لسهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية

## 7-2 الإطار النظري

### 7-2-1 ماهية وطبيعة الفاتورة الضريبية الإلكترونية

تعتبر الفاتورة الضريبية الإلكترونية Electronic Tax Invoice مستند تجاري يصدره البائع للعميل بالسعر والكمية المتفق عليها، ويتضمن هذا المستند الضرائب والمعلومات الأخرى المتعلقة بالمعاملة التجارية، وتشكل الفاتورة الضريبية الإلكترونية إقراراً متبادلاً بين البائع والمشتري بحدوث معاملة تجارية، وتخدم الأغراض المحاسبية والضريبية، وتلعب الفاتورة الضريبية الإلكترونية دوراً هاماً في المجال المحاسبي والضريبي، وتعتبر مستند هام يستخدم في إعداد الإقرارات الضريبية. (Hyung Chul Lee, 2016)، وتعد الفاتورة الإلكترونية شكل من أشكال المستند الرقمي الذي يتضمن بيانات إلكترونية، يتم تداولها بين البائع والمشتري، ويمكن إرسالها من خلال مقدمي خدمات الفاتورة الإلكترونية، ويجب عليهم تنسيق بيانات الفاتورة الإلكترونية بما يتلاءم مع تنسيق منظومة الفاتورة الإلكترونية. (Gamaralalage Hiruni, 2020)

وتعتبر الفاتورة الإلكترونية أحد ابتكارات تكنولوجيا المعلومات، ويجب أن يكون للفاتورة الإلكترونية تنسيق موحد، ويتوقع أن يكون معدل استخدام الفاتورة الإلكترونية أعلى إذا توافرت معايير التوافق، والميزة النسبية، وقابلية التجربة، وقابلية الملاحظة، ويقل استخدام الفاتورة الإلكترونية في حالة زيادة مستوى الصعوبة المتصورة عن استخدام الفاتورة الإلكترونية (التعقيد). (Yuh-Jzer Joung, et al. 2014)، وعرف القانون رقم (45) لسنة 2010 الصادر عن الاتحاد الأوروبي الفاتورة الإلكترونية بأنها الفاتورة التي تحتوي على المعلومات المطلوبة وفقاً للتشريع الضريبي، والتي يتم إصدارها واستلامها بأي تنسيق إلكتروني. (Hyung Chul Lee, 2016). ويوضح الشكل التالي تدفق بيانات الفاتورة الإلكترونية لتعاملات الشركات مع الشركات B2B:



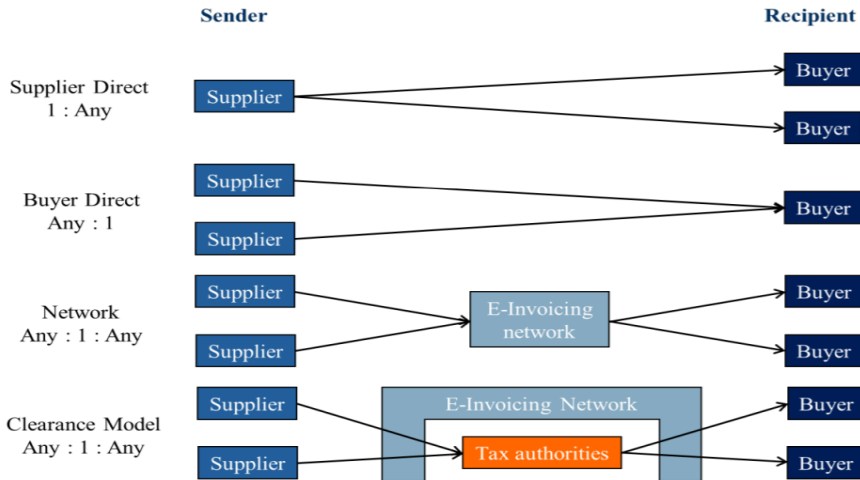
### شكل 1: تدفق معاملات الشركات مع الشركات B2B

(المصدر (Yuh-Jzer Joung, et al. , p.2203

ويوضح الشكل السابق رقم (1) تعاملات الشركات B2B من خلال منظومة الفاتورة الإلكترونية، ويبين إصدار الفاتورة الإلكترونية بمعرفة البائع باستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP، وارسالها بشكل إلكتروني للمنظومة من خلال هذا النظام، وتقوم منظومة الفاتورة الإلكترونية بالتحقق ومراجعة بيانات الفاتورة الإلكترونية، وترسل إلكترونياً بشكل لحظي للمشتري، الذي يتعامل مع المنظومة من خلال نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP، وتعتبر تعاملات الشركات B2B هي المرحلة المفعلة في البيئة المصرية في الوقت الحالي، وسوف يتبعها مرحلة تعاملات الشركات مع المستهلكين B2C، والتي يطلق عليها منظومة الإيصال الإلكتروني في مصر. ويعرف الباحث الفاتورة الإلكترونية بأنها مستند رقمي يثبت تعاملات تجارية عن سلع أو خدمات، أو سلع وخدمات بين البائع مصدر الفاتورة والمشتري مستلم الفاتورة على أن يتم تداول هذا المستند إلكترونياً من خلال بوابة الفواتير الإلكترونية بمصلحة الضرائب، ويكون هذا المستند قابل للمراجعة والتحقق من بياناته من خلال الإدارة الضريبية، ويتم ارسال هذا المستند بشكل لحظي لأطراف المعاملة، ويرى الباحث أن مصلحة الضرائب المصرية قد وفرت العديد من الأدلة والأكواد للسلع والأنشطة والفروع، وأنواع الضرائب والرسوم، وأكواد العملاء، ومستندات التوقيع الإلكتروني، وغيرها من المعلومات ذات الصلة بمنظومة الفاتورة الإلكترونية، الأمر الذي يساعد المجتمع الضريبي على التعامل مع المنظومة، ويشجع الممولين على الانضمام الطوعي لمنظومة الفاتورة الإلكترونية.

(للمزيد من المعلومات [\(https://sdk.invoicing.eta.gov.eg/faq/](https://sdk.invoicing.eta.gov.eg/faq/)  
(للمزيد من المعلومات [www.incometax.gov.eg](http://www.incometax.gov.eg)).

وتوجد أربعة نماذج للفوترة الإلكترونية E-invoicing (Koch, B., 2019) النموذج الأول يسمى نموذج المورد المباشر Supplier Direct Model، يقوم المورد بتنفيذ منظومة الفواتير الإلكترونية في بيئته، ويمكن للعملاء تسجيل الدخول إلى بوابة المورد، وعرض الفاتورة وحفظها وتنزيلها، ويستخدم هذا النموذج شركات الاتصالات السلكية واللاسلكية، والنموذج الثاني يسمى نموذج المشتري المباشر Buyer Direct Model (داخلياً)، يقوم المشتري بتنفيذ منظومة الفواتير الإلكترونية في بيئته، لتلقي الفواتير الإلكترونية عبر قنوات مختلفة، ويستخدم هذا النموذج بشكل رئيسي من قبل المشتريين الكبار مع الموردين المحدودين، والنموذج الثالث يسمى نموذج الشبكة Network Model، يمتلك المشتري والمورد واجهة لمزود خدمة الفواتير الإلكترونية، ويوفر مصدر الفاتورة البيانات بتنسيقات مختلفة، ويترجمها المشغل إلى تنسيق المستلم، ويقدم المشغلون خدمات تكميلية تتضمن فحص جودة البيانات والأرشفة، والنموذج الرابع يسمى نموذج التخليص Clearance Model، ويحتوي هذا النموذج على سلطات ضريبية مرتبطة بالمشتريين والموردين مع أو بدون مشغلي الفواتير الإلكترونية، خاصة عندما يكون الامتثال لضريبة القيمة المضافة مطلوباً، وتتمارس بعض الدول الأوروبية، ودول أمريكا اللاتينية، والدول الآسيوية هذا النموذج، ويوضح الشكل رقم (2) التالي نماذج الفوترة الإلكترونية:



شكل 2: نماذج الفوترة الإلكترونية

(المصدر: (Gamaralalage Hiruni, 2020, p.19)

ويوضح الشكل السابق رقم (2) نماذج الفوترة الإلكترونية بأشكالها المختلفة على المستوى الدولي، وتتبع مصر النموذج الرابع من خلال تعامل مصلحة الضرائب المصرية عن طريق منظومة الفواتير الإلكترونية بشكل مباشر مع الأطراف المشاركة في تداول بيانات الفاتورة الإلكترونية، بهدف التحقق من بيانات الفواتير الإلكترونية، وتحقيق الرقابة الضريبية على المعاملات الاقتصادية في كل قطاعات الاقتصاد المصري.

### 7-2-2 أهمية منظومة الفاتورة الضريبية الإلكترونية

توفر منظومة الفاتورة الإلكترونية فرص عمل جديدة للشركات الناشئة التي تقدم خدمات الفاتورة الإلكترونية كطرف ثالث بين البائع والمشتري، وتخفف الوقت والتكلفة والمساحة أثناء معاملات التوريد، كما تؤدي الفواتير الإلكترونية إلى تخفيض استهلاك الورق، وتمنع التدخل البشري للتلاعب في الفاتورة، وتؤدي إلى تحسين العلاقة مع العملاء (Sanday and Ismaila, 2019)، كما تساهم منظومة الفاتورة الإلكترونية في تعزيز كفاءة وفعالية العمليات التجارية، وإدارة الضرائب، وتعزيز فحص الإقرارات الضريبية، ومدفوعات المستحقات الضريبية، ورد الضريبة للممولين (Nguyen, 2020). وتعد منظومة الفاتورة الإلكترونية خطوة رئيسية لتطوير المنظومة الضريبية، ورفع كفاءة الفحص الضريبي، بما يسهم في استيلاء حقوق الخزانة العامة للدولة على النحو الذي يساعد في تحقيق المستهدفات المالية والاقتصادية، وتمكين الدولة من استكمال مسيرتها التنموية، وتساهم منظومة الفاتورة الإلكترونية في تعظيم فرص دمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي، لتحقيق العدالة الضريبية، وإرساء دعائم منظومة ضريبية متطورة تواكب النظم الضريبية في الدول المتقدمة. (www.masrawy.com).

ويرى الباحث أن أهمية منظومة الفاتورة الإلكترونية تتبع من تخفيض زمن وتكلفة معالجة المعاملات من المنظور المحاسبي والمنظور الضريبي للممولين ولإدارة الضريبة، بالإضافة إلى تعزيز كفاءة الموارد الاقتصادية، وتعزيز وتطوير الحكومة الإلكترونية، والحد من حالات التهرب الضريبي، والقضاء على ظاهرة بيع الفواتير الورقية، وظاهرة الفواتير الورقية الوهمية، والتلاعب في الفواتير، وتعزيز ودعم التحول إلى الاقتصاد الرقمي، وتوفير فرص عمل لوظائف جديدة لشركات البرمجة والشبكات، شركات التوقيع الإلكتروني، وتكويد السلع والخدمات، وترشيد القرارات الاقتصادية المرتبطة بقطاعات الاقتصاد المصري، ويوضح الجدول رقم (1) التقدير السنوي لعدد الفواتير الإلكترونية التي تم إصدارها على مستوى العالم في عام 2019 (550 مليار فاتورة إلكترونية) (على أقل تقدير) على النحو التالي:

## جدول 1: التقدير السنوي لعدد الفواتير الإلكترونية على مستوى العالم

تقدير العدد السنوي للفواتير الإلكترونية (أقل تقدير) لعام 2019	القطاع
270 مليار	تعاملات الشركات مع المستهلكين B2C تعاملات الحكومة مع المستهلكين G2C
280 مليار	تعاملات الشركات مع الشركات B2B تعاملات الشركات مع الحكومة B2G تعاملات الحكومة مع الشركات G2B
550 مليار	الإجمالي

(المصدر : Bruno Koch,p.10)

## 7-2-3 التجارب الدولية للفاتورة الضريبية الإلكترونية

تختلف عملية إصدار الفواتير الإلكترونية من دولة لأخرى ، فقد وضعت بعض الدول إجراءات للموافقة المسبقة على إصدار وارسال الفواتير الإلكترونية ، بينما لا تشترط دول أخرى الموافقة المسبقة على إصدار وارسال الفواتير الإلكترونية، ويوجد للفاتورة الإلكترونية شكل موحد في بعض الدول مثل شيلي وكوريا والمكسيك وتايوان والصين، وذلك بإعتبار الفاتورة الإلكترونية نموذج قياسي، ويتم استخدام لغة الترميز (التوصيف) الموسعة (XML) Extensible markup Language، وتوجد دول أخرى لا تتبع الشكل الموحد للفاتورة الإلكترونية مثل بعض الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي. (Hyung Chul Lee, 2016).

## 7-2-3-1 تجارب الدول الأعضاء بالاتحاد الأوروبي

صدر القانون رقم (93) لسنة 1999 لينظم أحكام التوقيع الإلكتروني، وحدد تعريف وخصائص التوقيع الإلكتروني، ويجب أن يرتبط التوقيع الإلكتروني بشكل فريد ، وأن يكون قادر على تحديد هوية الشخص الذي وقع إلكترونياً، وبدأ وضع أساس لمنظومة الفاتورة الإلكترونية بدول الاتحاد الأوروبي European Union منذ عام 1999. ولقد تم وضع قواعد تشريعية جديدة في ديسمبر 2001 وفقاً للقانون رقم (115) لسنة 2001، وأصبح للتوقيع الإلكتروني حجية قانونية بين أطراف المعاملة في الفاتورة الإلكترونية. كما صدر القانون رقم (45) لسنة 2010 ليعدل القانون رقم (112) لسنة 2006 ، وأصبح سارياً إعتباراً من أول يناير 2013، لينظم عملية مراجعة الفواتير الإلكترونية، بهدف تخفيض تكلفة الامتثال الضريبي Tax Compliance ، وتحقيق العدالة بين الممولين. ولقد تبين من التنفيذ الفعلي لمنظومة الفاتورة الإلكترونية اختلاف التطبيق بين دول الاتحاد الأوروبي من حيث القواعد المنظمة للفاتورة الإلكترونية.

ولقد أظهرت نتائج دراسة (Josef Horák et al., 2020) عدم امتثال جمهورية التشيك وسلوفاكيا وبولندا والمجر لمتطلبات منظومة الفاتورة الإلكترونية الصادرة عن البرلمان الأوروبي، ومجلس الفواتير الإلكترونية لدول الاتحاد الأوروبي European Union ، مما أدى إلى انخفاض الشفافية Transparency في جميع العقود العامة التي تم التفاوض عليها وتنفيذها مع الجهات الحكومية في هذه الدول، وأنه تم إرسال بيانات الفواتير الإلكترونية في عدد (16) دولة بالاتحاد الأوروبي من خلال منظومة الفواتير الإلكترونية لتعاملات الشركات مع الجهات الحكومية B2G ، بينما تركت بعض الدول مثل ايسلندا والنرويج عملية نقل البيانات إلكترونياً إلى كيانات خاصة، واستخدمت دول أخرى حل وسط مثل السويد وهولندا من خلال السماح للشركات الاختيار بين المنصات الإلكترونية الخاصة أو العامة أثناء عملية الفوترة الإلكترونية E- Invoicing ، كما يتم التعامل مع منظومة الفاتورة الإلكترونية بشكل إلزامي في إيطاليا واليونان.

### 7-2-3-1 تجربة الدنمارك

طبقت الدنمارك منظومة الفاتورة الإلكترونية بشكل إلزامي منذ فبراير 2005 على التعاملات التجارية بين الشركات والحكومة B2G ، وتقبل الجهات الحكومية التعامل بموجب فواتير إلكترونية من موردي الأعمال، ويمكن للشركات الصغيرة التي ليس لها القدرة على إصدار الفاتورة الإلكترونية إرسال الفواتير الورقية إلى مكتب خدمات الفاتورة الإلكترونية الذي يحول الفواتير الورقية إلى فواتير إلكترونية، ثم يقوم بإرسالها إلى الجهات الحكومية دون فرض رسوم خدمة. ويمكن لموردي الأعمال استخدام بوابة الفواتير الإلكترونية في الدنمارك بشكل مباشر لإرسال الفواتير الإلكترونية للجهات الحكومية، أو إرسالها من خلال نظام المحاسبة الخاص بالشركة مثل نظام تخطيط موارد المؤسسة .ERP (Hyung Chul Lee, 2016)

### 7-2-3-2 تجربة فرنسا

يسمح النظام الفرنسي بالتعامل مع منظومة الفواتير الإلكترونية بثلاث طرق تتمثل الأولى في إيجاد حلول تقنية تنشئ مسار للمراجعة موثوق به بين الفاتورة الصادرة أو المستلمة والسلع والخدمات الأساسية المرتبطة بها، وتتمثل الطريقة الثانية في إجراء يعرف بالتوقيع الإلكتروني المتقدم Advanced Electronic Signature، بينما تتمثل الطريقة الثالثة في شكل من أشكال الرسالة المنظمة وفقاً لمعيار متفق عليه بين الأطراف المشاركة في الفاتورة الإلكترونية (Hyung Chul Lee, 2016)

**7-2-3-1-3 تجربة ألمانيا**

طبقت ألمانيا قواعد جديدة لمنظومة الفاتورة الإلكترونية في أول يوليو 2011 بما يتوافق مع نظام ضريبة القيمة المضافة في الاتحاد الأوروبي، ويتم السماح بجميع طرق ارسال الفواتير الإلكترونية بما في ذلك البريد الإلكتروني ، وبشكل مستند (PDF) Portable Document Format ، والملف النصي Text File ، والفاكس المحوسب Computerized Fax ، وخادم الفاكس Fax Server كتنسيق صالح للفاتورة الإلكترونية ومع مراعاة سلامة ودقة محتويات الفاتورة الإلكترونية، ويمكن إنشاء مسار مراجعة موثوق للفاتورة الإلكترونية يضمن وجود رابط بين الفاتورة الإلكترونية والمستندات المرتبطة بها مثل طلب الشراء وأمر الدفع وإشعار الإضافة أو إشعار الخصم. (KPMG, Germany, 2013)

**7-2-3-1-4 تجربة المملكة المتحدة**

اعتمدت المملكة المتحدة نظاماً مرناً للفواتير الإلكترونية وفقاً لتوجيهات الإتحاد الأوروبي بشأن الفواتير الإلكترونية، ووفقاً لنظام الضريبة على القيمة المضافة في المملكة المتحدة، وتعتمد المملكة المتحدة على صحة ودقة الفاتورة الإلكترونية من خلال وسائل عديدة مثل التوقيع الإلكتروني المتقدم، أو التبادل الإلكتروني للبيانات، أو رقابة الأعمال التي تتيح إجراء مراجعة موثوق بها بين الفاتورة الإلكترونية وتوريد السلع أو الخدمات، وتسمح منظومة الفواتير الإلكترونية في المملكة المتحدة باستخدام تنسيق بلغة الترميز الموسعة XLM وتنسيق PDF، ومعايير التبادل الإلكتروني، وقد بلغت نسبة الفواتير الإلكترونية بصيغة PDF (55%) في المملكة المتحدة في عام 2012. (Hyung Chul Lee, 2016)

**7-2-3-2 تجارب الدول غير الأعضاء بالاتحاد الأوروبي****7-2-3-2-1 تجربة كوريا**

يتعامل البائع مع نظام المعلومات الإلكتروني من خلال برنامج تخطيط موارد المؤسسة (ERP) Enterprise Resource Planning ، أو نظام مقدم خدمة التطبيقات (ASP) Application Service Provider ، أو من خلال التعامل مباشرة مع منصة الفواتير الإلكترونية في كوريا، ويقوم البائع بإدخال بيانات الفاتورة الإلكترونية ويرسلها للمشتري بالبريد الإلكتروني، ويحفظ البائع بيانات الفاتورة الإلكترونية، ثم يقوم بإرسالها إلى منظومة الفواتير الإلكترونية، للتحقق من صحة ودقة الفاتورة، ويمكن لمنظومة الفواتير الإلكترونية الوصول إلى بيانات الفاتورة الإلكترونية ومراجعتها



والتحقق منها من خلال الربط والتكامل مع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، أو أي نظام محاسبي آخر. ( Hyung Chul Lee, 2016 ).

### 7-2-3-2 تجربة شيلي

طبقت شيلي نظام صارم لمراقبة الفواتير منذ عام 1954، وقد اشترطت ختم الفواتير الضريبية من جانب مصلحة الضرائب في شيلي قبل استخدامها، لأن الفاتورة تمثل الدليل على المعاملة، ودليل المطالبة بائتمان ضريبية القيمة المضافة، وجعلت هذه القواعد الصارمة من شيلي دولة رائدة في نظام الفواتير الإلكترونية في أمريكا اللاتينية في عام 2003، الأمر الذي مكن مصلحة الضرائب في شيلي من ختم الفواتير إلكترونياً، وتسريع معالجة ومراجعة الفواتير الإلكترونية، ولقد أدى تطبيق منظومة الفواتير الإلكترونية في شيلي إلى إزالة قيود إدارة الفواتير التقليدية الورقية، وتبسيط الإجراءات الضريبية إلى حد كبير، وأطلقت مصلحة الضرائب في شيلي بوابة إلكترونية للفواتير، وأصبح الإنضمام إلى منظومة الفواتير الإلكترونية في شيلي إلزامياً لكل الشركات اعتباراً من بداية عام 2018. (Piaggese, et al., 2011, Koch, 2015).

### 7-2-3-3 تجربة المكسيك

جعلت المكسيك الإنضمام إلى منظومة الفواتير الإلكترونية إلزامياً للشركات الذي يبلغ صافي ربحها السنوي 4 مليون بيزو مكسيكي بمعدل 320000 دولار أمريكي منذ عام 2011، وأصبح الإنضمام إلى منظومة الفواتير الإلكترونية إلزامياً بداية من أول يناير 2014 لكل الشركات التي يبلغ صافي ربحها السنوي 250000 بيزو مكسيكي بمعدل 20000 دولار أمريكي، وتهدف منظومة الفواتير الإلكترونية في المكسيك إلى مكافحة التهرب الضريبي، والحد من الاقتصاد غير الرسمي، وقد فقدت المكسيك إيرادات ضريبية تقدر بمبلغ 3.4 مليار دولار أمريكي خلال الفترة من عام 2007 حتى 2009. وتتضمن إجراءات الإنضمام إلى منظومة الفواتير الإلكترونية في المكسيك التسجيل في المنظومة، والتكامل مع نظام المحاسبة الداخلي، والحصول على شهادة التوقيع الإلكتروني، وتكويد السلع والخدمات، ويتم استخدام لغة الترميز (التوصيف) الموسعة (XML) Extensible markup Language لتتسيق الفاتورة الإلكترونية. (KPMG, 2013, Koch, 2015)، ولقد تبنت مصر تجربة المكسيك في منظومة الفاتورة الإلكترونية، لتشابه الظروف الاقتصادية، ويرى الباحث أن تجربة المكسيك في منظومة الفاتورة الإلكترونية من التجارب الدولية الناجحة، ويتوقع نجاح هذه التجربة في البيئة المصرية من خلال التطبيق التدريجي للمنظومة على مراحل، وفقاً للأهمية النسبية للممولين المسجلين في مصلحة الضرائب المصرية.

## 7-2-3-2-4 تجربة سنغافورة

طبقت سنغافورة منظومة الفواتير الإلكترونية في عام 2003، ويمكن للشركات في سنغافورة إصدار فواتير إلكترونية دون موافقة مسبقة من مصلحة الضرائب في سنغافورة، ولكن يجب إلتزام الشركات بدليل حفظ السجلات للشركات المسجلة في نظام الضريبة على القيمة المضافة، ويمكن للشركات الاستعانة بطرف ثالث لإرسال الفاتورة الإلكترونية لمنظومة الفواتير الإلكترونية، ويتم الاحتفاظ بسجلات الفواتير من خلال برامج محاسبية متخصصة أو برامج Microsoft Office ، ولا تتطلب منظومة الفواتير الإلكترونية في سنغافورة توقيع إلكتروني، ولكن تلتزم الشركات بإخطار مصلحة الضرائب بالسلع والخدمات قبل إصدار الفاتورة الإلكترونية.(Hyung Chul Lee, 2016).

## 7-2-3-2-5 تجربة تايوان والصين

اعتمدت تايوان والصين على ممارسات الفواتير الورقية التقليدية، واستخدمت نظام الفواتير الموحدة Uniform Invoices System لأكثر من 60 عاماً مع إضافة التسيقات التي تحددها الحكومة، لضمان صلاحية الفواتير للأغراض الضريبية، وقد طبقت كل من تايوان والصين منظومة الفواتير الإلكترونية في عام 2000، من خلال إرسال فاتورة موحدة عبر شبكة المعلومات الدولية Internet، وبدأت الحكومة الترويج للفاتورة الإلكترونية كنظام فعال، لتخفيض تكاليف التشغيل، والمساعدة في حماية البيئة عن طريق تخفيض استهلاك الورق، وأصبح الإنضمام لمنظومة الفواتير الإلكترونية إلزامياً في عام 2011 من خلال استخدام بوابة الفواتير الإلكترونية، وتم استخدام منظومة الفواتير الإلكترونية لتعاملات الشركات مع المستهلكين B2C في عام 2005، وأصدرت وزارة المالية في تايوان اللوائح الخاصة بإصدار فاتورة التسوق عبر الانترنت، من أجل دعم التجارة الإلكترونية E-Commerce بين الشركات والمستهلكين. (Chen et al, 2014). ولقد تم تصميم نظام الباركود الموحد Unified Barcode System للسلع والخدمات الذي يمكن المستهلكين من التعرف بسهولة على الفواتير الإلكترونية واستلامها، واتخاذ العديد من الإجراءات الإضافية، لتشجيع المستهلكين على استلام فاتورة إلكترونية في المعاملات التجارية بين الشركات والمستهلكين B2C مثل السحب على جوائز نقدية وعينية كل شهرين، والحصول على هدايا من السلع المختلفة. (Taiwan Today, 2012).

ولقد تم وضع قواعد للفواتير الموحدة Uniform Invoices في تايوان عام 1950، بهدف الحد من النهرب الضريبي، وتحقيق الرقابة الضريبية، وتم وضع تسويق موحد للفواتير لكل القطاعات الاقتصادية، وتتضمن هذه الفواتير بيانات البائع والمشتري، ورقم فاتورة موحد مكون من حروف

أبجدية، ورقم تسلسلي مكون من ثمانية أرقام، ويتم السحب على جوائز نقدية كبيرة لمجموعة من الأرقام بشكل دوري كل شهرين، لتحفيز المواطنين على استخدام الفاتورة الإلكترونية. (Yuh-Jzer , 2014).

#### 7-2-4 التشريعات المنظمة للفاتورة الإلكترونية في مصر

##### 7-2-4-1 قانون الإجراءات الضريبية الموحد

تضمنت المادة (30) من قانون الإجراءات الضريبية الموحد رقم (206) لسنة 2020 أن يكون للتوقيع الإلكتروني في نطاق تطبيق أحكام القانون الضريبي وهذا القانون ، ذات الحجية المقررة للتوقيعات في أحكام قانون الإثبات في المواد المدنية والتجارية، إذا روعي في إنشائه وإتمامه الشروط المنصوص عليها في القانون رقم (15) لسنة 2004 بتنظيم التوقيع الإلكتروني، وبإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات، والضوابط الفنية والتقنية التي تحددها اللائحة التنفيذية له . كما تضمنت المادة (35) من قانون الإجراءات الضريبية الموحد على أنه يجب على الشركات وغيرها من الأشخاص الاعتبارية والطبيعية الذين تحددهم اللائحة التنفيذية لهذا القانون ممن يبيعون سلعة أو يقدمون خدمة تسجيل جميع مشترياتهم ومبيعاتهم من السلع والخدمات على النظام الإلكتروني الذي تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون مواصفاته ومعاييرته الفنية ، وضوابط وأحكام العمل به، بما يكفل للمصلحة من خلاله تتبع حركة المبيعات بشكل دائم، والوقوف على حجمها وقيمتها، وأطراف علاقة التعامل، وغير ذلك، مما يلزم لربط الضريبة المقررة وتحصيلها. (يمكن الرجوع لقانون الإجراءات الضريبية الموحد رقم (206) لسنة 2020 للمزيد من المعلومات).

##### 7-2-4-2 قانون التوقيع الإلكتروني

تضمن القانون رقم ( 15) لسنة 2004 بتنظيم التوقيع الإلكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات بالمادة (1) منه تعريف التوقيع الإلكتروني بأنه ما يوضع على محرر الكتروني ويتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها، ويكون له طابع متفرد يسمح بتحديد شخص الموقع ويميزه عن غيره، وتعريف شهادة التصديق الإلكتروني بأنها الشهادة التي تصدر من الجهة المرخص لها بالتصديق، وتثبت الارتباط بين الموقع وبيانات إنشاء التوقيع، وورد ضمن المادة (3) منه أن هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات تنظيم نشاط خدمات التوقيع الإلكتروني وغيرها من الأنشطة في مجال المعاملات الإلكترونية وصناعة تكنولوجيا المعلومات. (يمكن الرجوع للقانون رقم 15 لسنة 2004 للمزيد من المعلومات).

### 7-2-4-3 لائحة قانون التوقيع الإلكتروني

تضمنت لائحة قانون التوقيع الإلكتروني تعريفاً لمنظومة إنشاء التوقيع الإلكتروني بأنها مجموعة عناصر مترابطة ومتكاملة، تحتوي على وسائط إلكترونية، وبرامج حاسب آلي يتم بواسطتها التوقيع الإلكتروني على المحرر الإلكتروني، وذلك باستخدام بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني، وشهادة التصديق الإلكتروني، كما يتم بواسطتها وضع وتثبيت المحرر الموقع إلكترونياً على دعامة إلكترونية. (قرار وزير الاتصالات رقم 109 لسنة 2005)، كما تضمن تعديل لائحة قانون التوقيع الإلكتروني تعريفاً للختم الإلكتروني Electronic Seal بأنه توقيع إلكتروني يسمح بتحديد الشخص الاعتباري منشئ الختم ويميزه عن غيره، كما عرف الشخص الاعتباري بأنه الحائز على بيانات إنشاء الختم الإلكتروني واستخدامه. (قرار وزير الاتصالات رقم 361 لسنة 2020).

### 7-2-4-4 قرار رئيس مجلس الوزراء بشأن الفاتورة الإلكترونية

صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (1602) لسنة 2021، وتضمن هذا القرار في مادته الثانية الحظر على وحدات الجهاز الإداري للدولة، ووحدات الإدارة المحلية، والهيئات العامة الخدمية والاقتصادية، وغيرها من الأشخاص الاعتبارية العامة، وشركات القطاع العام، وشركات قطاع الأعمال العام، والشركات القابضة والشركات التابعة لها، والشركات التي تساهم الدولة وغيرها من الأشخاص الاعتبارية العامة في رأسمالها بنسبة تتجاوز (50%) ، بدءاً من 2021/10/1 التعاقد مع أي من الموردين أو المقاولين أو مقدمي الخدمات أيّاً كان نوعها، إلا إذا كان المتعاقد مسجلاً في منظومة الفاتورة الإلكترونية المنشأة بمصلحة الضرائب المصرية.

### 7-2-4-5 اللائحة التنفيذية لقانون الإجراءات الضريبية الموحد

حددت المادة رقم (34) من اللائحة التنفيذية لقانون الإجراءات الضريبية الموحد الصادرة بالقرار الوزاري رقم (286) لسنة 2021 شروط ومعايير منظومة الفاتورة الإلكترونية على أنه " في تطبيق أحكام المادة (35) من القانون تلتزم الشركات وغيرها من الأشخاص الاعتبارية والطبيعية ممن يبيعون سلعة أو يقدمون خدمة، سواء من المنتجين أو التجار أو الموزعين، أو مؤدي الخدمة أو المصدرين أو المستوردين، أو وكلاء التوزيع باستيفاء الشروط، والمعايير اللازمة للنظام الإلكتروني للفاتورة التي تتضمن استخراج شهادة التوقيع الإلكتروني ، واستخدام نظام التوكيد الموحد للسلع والخدمات الذي يصدر بتحديد قرار من رئيس المصلحة، والتعاقد مع مقدم خدمة أو تقديم الفواتير من خلال المصلحة كمقدم خدمة في الحالات التي يصدر بها قرار من رئيس المصلحة، وتوفير

البيانات اللازمة لتسجيل مسؤل إدارة منظومة الفاتورة الضريبية . كما تضمنت المادة رقم (35) من اللائحة التنفيذية لقانون الإجراءات الضريبية الموحد الصادرة بالقرار الوزاري رقم (286) لسنة 2021 المواصفات والمعايير الفنية لمنظومة الفاتورة ، وحددت المادة رقم (42) من اللائحة التنفيذية لقانون الإجراءات الضريبية الموحد بيانات الفاتورة الإلكترونية والإيصال الإلكتروني، كما حددت المادة رقم (43) من اللائحة التنفيذية لقانون الإجراءات الضريبية الموحد ضوابط إصدار الفاتورة الإلكترونية. (يمكن الرجوع إلى القرار الوزاري رقم (286) لسنة 2021 بشأن اللائحة التنفيذية لقانون الإجراءات الضريبية الموحد رقم (206) لسنة 2020 للمزيد من المعلومات)

#### 7-2-4-6 قرارات وزير المالية بشأن الفاتورة الإلكترونية

صدر قرار وزير المالية رقم (188) لسنة 2020 وألزم المسجلين بإصدار فواتير ضريبية إلكترونية تتضمن التوقيع الإلكتروني لمصدرها، والكود الموحد الخاص بالسلعة أو الخدمة محل الفاتورة المعتمد من مصلحة الضرائب المصرية، وتضمن هذا القرار تفويض رئيس مصلحة الضرائب المصرية بتحديد الضوابط والشروط الفنية الواجب الإلتزام بها، ومراحل تطبيق منظومة الفاتورة الإلكترونية، وصدر قرار وزير المالية رقم (125) لسنة 2021 بتعديل المادة (38) من اللائحة التنفيذية لقانون الإجراءات الضريبية الموحد، وتضمن هذا القرار عدم خصم أو رد الضريبة على القيمة المضافة على الفواتير الورقية، ووفقاً لقرار وزير المالية رقم (233) لسنة ٢٠٢١ فإنه يسمح باستخدام البوابة الإلكترونية (portal) ، أو تطبيق الهاتف المحمول - بعد إصداره - في إصدار فواتير ضريبية إلكترونية بالنسبة للشركات أو الجهات الملتزمة بإصدار هذه الفواتير، والتي تصدر عدد (200) فاتورة فأكثر شهرياً، ولا يتوافر لديها نظام إصدار فواتير مميكن (ERP System)، ولكن عليها الإلتزام بتوفير هذا النظام، والربط مع منظومة الفاتورة الإلكترونية خلال ستة أشهر من تاريخ صدور قرار إلزامها بالانضمام لمنظومة الفاتورة الإلكترونية.

#### 7-2-4-7 قرارات رئيس مصلحة الضرائب المصرية بشأن الفاتورة الإلكترونية

بدأت مصلحة الضرائب المصرية تنفيذ مشروع منظومة الفواتير الإلكترونية في يناير 2020، واعتباراً من 30 يونيو 2020 ، انطلق التشغيل التجريبي لمنظومة الفواتير الإلكترونية بمشاركة مجموعة من الشركات المصرية، وصدر قرار رئيس مصلحة الضرائب المصرية رقم (386) لسنة 2020 بإلزام عدد (134) شركة من الشركات المسجلة بالمركز الضريبي لكبار الممولين بإصدار فواتير ضريبية إلكترونية عما يتبعه من سلع أو توديه من خدمات -كمرحلة أولى- وذلك اعتباراً من 2020/11/15، ثم صدر قرار رئيس مصلحة الضرائب المصرية رقم (٥١٨) لسنة ٢٠٢٠ بإلزام

عدد (350) شركة من الشركات المسجلة بالمركز الضريبي لكبار الممولين بإصدار فواتير ضريبية إلكترونية عما تبيعه من سلع أو تؤديه من خدمات -كمرحلة ثانية- ، اعتباراً من ١٥ فبراير ٢٠٢١. (مكتب رئيس مصلحة الضرائب المصرية).

وصدر قرار رئيس مصلحة الضرائب المصرية رقم (85) لسنة 2021 بإلزام باقي الشركات المسجلة بالمركز الضريبي لكبار الممولين بإصدار فواتير ضريبية إلكترونية عما تبيعه من سلع أو تؤديه من خدمات -كمرحلة ثالثة- ، وذلك اعتباراً من 2021/5/15، كما صدر قرار رئيس مصلحة الضرائب المصرية رقم (195) لسنة 2021 بإلزام الشركات المسجلة بمركز متوسطي الممولين (القاهرة) ومركز كبار ممولي المهن الحرة (مدينة نصر) بإصدار فواتير ضريبية إلكترونية عما تبيعه من سلع أو تؤديه من خدمات -كمرحلة رابعة- اعتباراً من 2021/9/15. (مكتب رئيس مصلحة الضرائب المصرية).

ولقد صدر قرار رئيس مصلحة الضرائب المصرية رقم (443) لسنة 2021 بإلزام مجموعة أولى من الشركات المسجلة بمأموريتي الشركات المساهمة والاستثمار بالقاهرة بإجمالي عدد (3737) شركة بإصدار فواتير ضريبية إلكترونية عما تبيعه من سلع أو تؤديه من خدمات -كمرحلة خامسة، وذلك اعتباراً من 15 ديسمبر 2021، كما صدر قرار رئيس مصلحة الضرائب المصرية رقم (619) لسنة 2021 بإلزام باقي الشركات المسجلة بمأموريتي الشركات المساهمة والاستثمار بالقاهرة بإصدار فواتير ضريبية إلكترونية عما تبيعه من سلع أو تؤديه من خدمات -كمرحلة سادسة- ، وذلك اعتباراً من 15 فبراير 2022. ( مكتب رئيس مصلحة الضرائب المصرية). ولقد أرسلت الشركات أكثر من ( 82 ) مليون فاتورة إلكترونية على منظومة الفاتورة الإلكترونية التابعة لمصلحة الضرائب المصرية منذ بداية تفعيلها، وقد بلغ عدد المسجلين بالمنظومة حتى المرحلة الرابعة (4239) شركة. ([www.youm7](http://www.youm7)) ([www.elwatannews](http://www.elwatannews)).

## 7-2-5 العلاقة بين جودة النظام ورضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية

تؤثر جودة النظام الإلكتروني على رضا العملاء من خلال التفاعل مع الموقع الإلكتروني من جانب العملاء، ولتحقيق هذا التفاعل يجب أن يوفر النظام كافة الخدمات الإلكترونية على مدار الساعة، بغض النظر عن وقت المستخدمين وموقعهم، ويجب أن يكون الموقع الإلكتروني جذاباً من حيث التصميم ، وأن يلبي النظام الإلكتروني كل احتياجات المستخدمين على اختلاف فئاتهم، وأن يكون المستخدم قادر على إدارة إعدادات النظام الإلكتروني.(Thevaranjan Dinesh, 2019) ، وتعد جودة النظام سمة من سمات المعلومات المتأصلة في النظام نفسه، وتتضمن خصائص جودة

النظام المرونة، والموثوقية وسهولة الاتصال ، وسهولة الاستخدام، وسهولة التعلم، وتحدد مقاييس جودة النظام مستوى رضا المستخدمين لهذا النظام، ويتم قياس نجاح النظام بناءً على رضا المستخدم. ( Mirza Maulinarhadi,et al.,2020).

ويمكن قياس جودة النظام الضريبي الإلكتروني من خلال القدرة على تحمل تكاليف النظام، وسهولة الاستخدام، ومدى تعقيد النظام (Bojuwon Mustapha, et al., 2015)، كما يمكن قياس جودة النظام الضريبي الإلكتروني من خلال سبعة أبعاد هي: الامتثال Compliance، والاستجابة Responsiveness، والوصول Access، والاتصال Communication، المصادقية Credibility، الموثوقية Reliability، والفهم Understanding (Hu, et al., 2009). ويرى الباحث أنه يتوقع أن تؤثر جودة منظومة الفاتورة الإلكترونية على رضا الممولين المسجلين في مصلحة الضرائب المصرية، من خلال سرعة وكفاءة أداء المنظومة، وتلبية كل توقعات الممولين عند التعامل مع هذه المنظومة.

## 7-2-6 العلاقة بين جودة المعلومات ورضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية

تعتبر جودة المعلومات دالة لقيمة المخرجات التي ينتجها النظام كما يراها المستخدمون، وتؤثر المعلومات الجيدة على القرارات التي سيتم اتخاذها، وتؤثر على رضا المستخدم، ويؤدي انخفاض جودة المعلومات إلى عدم رضا المستخدم (Mirza Maulinarhadi,et al.,2020)، ويمكن رؤية رضا المستخدم من ثلاثة أبعاد هي: جودة النظام System Quality، وجودة المعلومات Information Quality، وجودة الخدمة Service Quality (DeLone and McLean, 2003). وتعرف جودة الخدمات الضريبية بأنها الفرق بين توقعات الممولين وملاحظات الممولين عن الخدمات الضريبية المقدمة، (Schaupp.,et al., 2010)، وتوجد علاقة بين رضا الممولين ومعايير الجودة، وتختلف المزايا التي يحصل عليها الممولون باختلاف مستوى جودة الخدمة المقدمة مع التكنولوجيا. (T. Kohlborn, 2014).

وتعد جودة المعلومات متغيراً هاماً لنجاح نموذج نظام المعلومات، وتعرف جودة المعلومات بأنها ملاءمة خصائص المعلومات للمستخدمين (Wang &Strong, 1996)، ويشير هذا التعريف إلى حكم المستخدمين الذاتي على ما إذا كانت خصائص المعلومات تلبي احتياجاتهم الخاصة، والاستخدام المقصود. (Guoyin Jiang,et al., 2021)، وتعتبر جودة المعلومات عبر الإنترنت عن الفائدة وقدرة العرض (جودة ودقة) من وجهة نظر المهنيين، وتكون أعلى من تلك الخاصة بالأشخاص العاديين. (Yilmaz Ferhatoglu and Kudsioglu, 2020)، وتوصلت دراسة

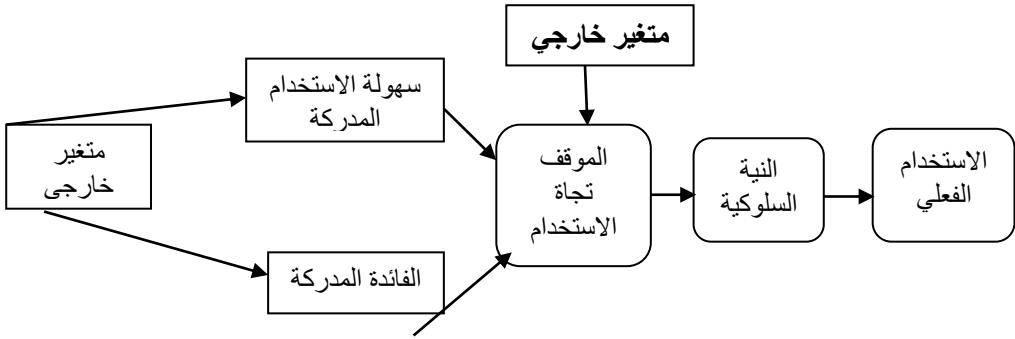
(Shahbaznezhad et al., 2021) إلى أن المستخدمين يهتمون بمحتوى معلومات الصور أكثر من المحتوى النصي للمعلومات، وأنه يتم تقييم فعالية النظم الإلكترونية من خلال رضا المستخدمين. ويرى الباحث أن جودة المعلومات المرتبطة بمنظومة الفاتورة الإلكترونية تتحقق عندما يسهل الوصول إلى المعلومات المتعلقة بهذه المنظومة، وأن تكون هذه المعلومات ملائمة لإتخاذ القرار، وموثوقة، وأن تقدم لجميع الممولين دون تحيز، وتقدم المعلومات في التوقيت المناسب، وتوافر المعلومات القانونية من التشريعات الضريبية، وتوافر معلومات أدلة منظومة الفاتورة الإلكترونية لكل الممولين حسب احتياجاتهم. كما يرى الباحث أن جودة معلومات منظومة الفاتورة الإلكترونية تتضمن جودة محتوى المعلومات التي تعكس قيمة الخدمة الضريبية المقدمة للممولين، وجودة منفعة المعلومات التي تحقق أهداف الممولين، وتساعد الممولين على إتخاذ القرار، وأن تساعد المعلومات الممولين على إدراك الخدمة الضريبية المقدمة بشكل كامل.

### 7-2-7 نموذج قبول التكنولوجيا

أظهر Davis لأول مرة في عام 1989 نموذج قبول التكنولوجيا Technology Acceptance Model (TAM)، بهدف التأكد من قبول أو رفض استخدام التكنولوجيا من قبل المستخدمين في البداية، ويصف هذا النموذج كيفية قبول استخدام التكنولوجيا، من خلال التركيز على مستخدمي تكنولوجيا المعلومات، ويرتبط نموذج قبول تكنولوجيا المعلومات ارتباطاً وثيقاً بمختلف مشكلات المستخدمين، ويفترض هذا النموذج متغيرين أساسيين للثقة في تكنولوجيا المعلومات هما: الفائدة المدركة (Perceived Usefulness (PU)، وسهولة استخدام المدركة (Perceived ease-of-use (PEOU). (Made DWI Adnyana & Anik Yuesti, 2020)، وتؤثر سهولة الاستخدام المدركة بشكل مباشر على الفائدة المدركة من الاستخدام، كما تؤثر كل من الفائدة وسهولة الاستخدام على مواقف المستخدمين لتكنولوجيا المعلومات، وترتبط بقبول تقنيات المعلومات، وتعد ذات أهمية بالغة للمستخدمين الجدد. (Thevaranjan Dinesh, 2019)، ويعتمد موقف المستخدم على مدى إدراك المستخدم لأهمية التكنولوجيا الجديدة في تحسين أداء المهام المطلوبة، وتفسر الفائدة المدركة من التكنولوجيا الجديدة نية استخدام هذه التكنولوجيا، واعتقاد المستخدم بأن نظاماً معيناً سوف يحس أداؤه، وتفسر سهولة الاستخدام المدركة استخدام النظام بلا مجهود أو تكلفة. (Florence & Morrisson, 2021).



ويستخدم نموذج قبول التكنولوجيا للتنبؤ بقبول تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في أداء مهام الوظيفة. (Sunday & Ismaila, 2019). ويرتكز نموذج قبول التكنولوجيا على تأثير الفائدة المدركة، وسهولة استخدام التكنولوجيا المدركة على المواقف المتعلقة بتبني التكنولوجيا، وأن المستخدمين يتقنون بالتكنولوجيا الجديدة عندما تكون مفيدة لتحسين أداء المهام (Alexander & Oluka & Bomi Nomlala, 2021)، وتقاس سهولة الاستخدام المدركة للتكنولوجيا الجديدة بمقدار الجهد الذي يبذله الفرد لإتمام أي مهمة. (Maji and Pal, 2017)، ولم يتضمن نموذج قبول التكنولوجيا عوامل أخرى مؤثرة على قبول التكنولوجيا الجديدة مثل مستوى التعليم أو العمر، والتي تعد من الجوانب الأساسية في تغيير السلوك، لأنها تؤثر على رغبة الشخص في استخدام التكنولوجيا الجديدة (Patrick Ajibade, 2018)، ويبين نموذج قبول التكنولوجيا كيف ومتى يتم استخدام التكنولوجيا (Patience & Jackson, 2019)، ويوضح الشكل رقم (3) نموذج قبول التكنولوجيا:



شكل 3: نموذج قبول التكنولوجيا

(المصدر : Patience & Jackson, 2019, p.911)

ويرى الباحث أن متغير الفائدة المدركة، ومتغير سهولة الاستخدام المدركة، وفقاً لنموذج قبول التكنولوجيا يتوقع أن يكون لهما تأثير على رضا الممولين المسجلين في منظومة الفاتورة الإلكترونية بمصلحة الضرائب المصرية، ويستخدمهما الباحث في الدراسة الميدانية كمتغيران مستقلان، لدراسة تأثيرهما على المتغير التابع رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية.

### 7-3 الدراسة الميدانية

#### 7-3-1 أهداف الدراسة الميدانية

يهدف الباحث من الدراسة الميدانية وفقاً لمشكلة وفروض البحث إلى اختبار الفروض من خلال جمع وتحليل البيانات عن طريق قوائم الاستبيان.

## 7-3-2 مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة الذي حدده الباحث في الممولين المسجلين في منظومة الفاتورة الإلكترونية في المرحلة الأولى والثانية والثالثة (المركز الضريبي لكبار الممولين)، والمرحلة الرابعة (مركز كبار ممولي المهن الحرة (مدينة نصر)، ومركز متوسطي الممولين (القاهرة)، وقد بلغ مجتمع الدراسة المحدد بهذا البحث (4239) شركة حتى تاريخ إعداد هذا البحث. (www.elwatannews.com)، (www.youm7.com)، (www.incometax.gov.eg)، علماً بأن مجتمع الدراسة سوف يتغير بالزيادة في المراحل التالية للتسجيل في منظومة الفاتورة الإلكترونية.

## 7-3-3 عينة الدراسة

اعتمد الباحث على أسلوب العينة التحكمية للتأكد من توافر الشروط التي وضعها الباحث لاختيار المفردة بالعينة من الممولين، وهذه الشروط تتضمن أن يكون الممول مديراً لمنظومة الفاتورة الإلكترونية، أو يكون مفوضاً من جانب الممول لإدارة والتعامل مع منظومة الفاتورة الإلكترونية، أو أن يكون المفوض قد أضاف مندوباً للتعامل مع منظومة الفاتورة الإلكترونية، و استبعاد وكلاء الممولين غير المفوضين للتعامل مع منظومة الفاتورة الإلكترونية. ولقد اختار الباحث (300) شركة من الممولين المسجلين في منظومة الفاتورة الإلكترونية وفقاً للشروط السابقة، وقد بلغت الاستثمارات غير الصالحة للتحليل الإحصائي وغير المكتملة (33) استمارة، بينما بلغت عينة الدراسة الفعلية (267) بنسبة (89%) استجابة، وهي نسبة معقولة وفقاً للدراسات السابقة، وقد تم تحديد حجم العينة على أساس أن يكون الحد الأدنى للعينة لا يقل عن خمسة أمثال عدد فقرات الاستبيان كحد أدنى وفقاً لدراسة (Anh Huu, et al., 2020)، وبالتالي يصبح الحد الأدنى لحجم العينة (37 فقرة × 5) 185 مفردة، أو ألا يقل الحد الأدنى لحجم العينة عن ستة أمثال عدد فقرات الاستبيان كحد أدنى وفقاً لدراسة (Hair, et al., 2006) (37 فقرة × 6) 222 مفردة، وعينة الدراسة الفعلية (267) ممول من الشركات المسجلة بمنظومة الفاتورة الإلكترونية، ويوضح الجدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة وفقاً للفئات المختارة من المجتمع كما يلي:

جدول 2: توزيع عينة الدراسة وفقاً للفئات المختارة من المجتمع

م	البيان	عينة الدراسة		عينة الدراسة الفعلية	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة
1	المركز الضريبي لكبار الممولين	200	66.70%	191	63.65%
2	مركز كبار ممولي المهن الحرة (مدينة نصر)	50	16.65%	43	14.35%
3	مركز متوسطي الممولين (القاهرة)	50	16.65%	33	11%
	الإجمالي	300	100%	267	89%

(المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية)

## 7-3-4 متغيرات الدراسة

## 7-3-4-1 المتغير التابع: رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية (Y)

ويتم قياس هذا المتغير من خلال استمارة الاستبيان، ومخصص بها عدد (10) فقرة، ويوضح الجدول رقم (3) التالي توصيف وقياس المتغير التابع:

## جدول 3: توصيف وقياس المتغير التابع

المتغير	الوصف	القياس	مصدر البيانات
رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية (Y)	جودة الخدمات الضريبية التي تقدمها المنظومة (Mirza , et al., 2020)	الفقرات من (1) حتى (10)	استمارة الاستبيان

(المصدر : إعداد الباحث)

## 7-3-4-2 المتغيرات المستقلة

7-3-4-2-1 جودة النظام ( $X_1$ ): يتم قياس هذا المتغير من خلال استمارة الاستبيان، ومخصص بها عدد (8) فقرة.

7-3-4-2-2 جودة المعلومات ( $X_2$ ): يتم قياس هذا المتغير من خلال استمارة الاستبيان، ومخصص بها عدد (6) فقرة.

7-3-4-2-3 الفائدة المدركة ( $X_3$ ): يتم قياس هذا المتغير من خلال استمارة الاستبيان، ومخصص بها عدد (9) فقرة.

7-3-4-2-4 سهولة الاستخدام المدركة ( $X_4$ ): يتم قياس هذا المتغير من خلال استمارة الاستبيان، ومخصص بها عدد (4) فقرة لقياس هذا المتغير.

ويوضح الجدول رقم (4) توصيف وقياس المتغيرات المستقلة على النحو التالي:

## جدول 4: توصيف وقياس المتغيرات المستقلة

المتغير	الوصف	القياس	مصدر البيانات
جودة النظام ( $X_1$ )	مصداقية وموثوقية وقابلية النظام للفهم، وقدرة المستخدمين على الوصول والاستجابة للنظام والامتثال له (Hu, et al., 2009)	الفقرات من (11) حتى (18)	استمارة الاستبيان
جودة المعلومات ( $X_2$ )	ملاءمة خصائص المعلومات للمستخدمين (Wang and Strong, 1996)	الفقرات من (19) حتى (24)	استمارة الاستبيان
الفائدة المدركة ( $X_3$ )	المستوى الذي يعتقد فيه شخص ما أن تطبيق نظام معين يمكن أن يحسن الأداء في تنفيذ المهمة (Made & Anik, 2020)	الفقرات من (25) حتى (33)	استمارة الاستبيان
سهولة الاستخدام المدركة ( $X_4$ )	اعتقاد الشخص أنه لا حاجة إلى بذل أي جهد في استخدام تكنولوجيا المعلومات (Anh Huu, et al., 2020)	الفقرات من (34) حتى (37)	استمارة الاستبيان

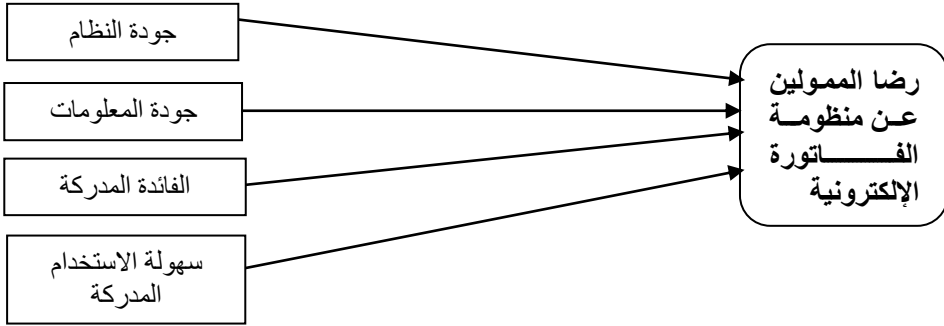
(المصدر : إعداد الباحث)

ويعرض الباحث نموذج الدراسة على النحو التالي:

$$Y = B_0 + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3 + B_4 X_4 + E_{it}$$

حيث:  $Y$  المتغير التابع المراد قياسه (رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية)،  $B_0$  قيمة الثابت في معادلة الانحدار،  $B_1: B_4$  معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة، جودة النظام ( $X_1$ )، جودة المعلومات ( $X_2$ )، الفائدة المدركة ( $X_3$ )، سهولة الاستخدام المدركة ( $X_4$ )، بند الخطأ العشوائي.

ويوضح الشكل رقم (4) نموذج الدراسة على النحو التالي:



شكل 4: نموذج الدراسة

### 7-3-5 تحليل البيانات واختبار الفروض

#### 7-3-5-1 الأساليب الإحصائية المستخدمة

استخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Package Statistical (SPSS) for Social Science ، وما يندرج تحته من تحليل عبر التكرارات والنسب المئوية، للتعرف على صفات مفردات الدراسة، وتحديد استجابات المستقيين، كما تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض استجابات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات قائمة الاستبيان، والتي تضم (37) فقرة موزعة لقياس المتغير التابع رضا الممولين (10) فقرة ، وعدد ( 8 ) فقرة لقياس المتغير المستقل الأول جودة النظام، عدد (6) فقرة لقياس المتغير المستقل الثاني جودة المعلومات، عدد (9) فقرة لقياس المتغير المستقل الثالث الفائدة المدركة، عدد (4) فقرة لقياس المتغير المستقل الرابع سهولة الاستخدام المدركة، ومن خلاله يمكن ترتيب العبارات وفقاً لأهميتها، بالإضافة إلى معرفة مدى انحراف استجابات عينة الدراسة لكل عبارة من

العبارات الواردة بقائمة الاستبيان، بالإضافة لإختبار T- test للعينة الواحدة، وتحليل الارتباط المتعدد، وتحليل الانحدار المتعدد، واختبار F- test، واختبار معامل التحديد.

### 7-3-5-2 تجميع وتحليل البيانات

استخدم الباحث قائمة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والقياس، وعرض الباحث قائمة الاستبيان على مجموعة من المحكمين تتكون من خمسة أعضاء هيئة التدريس في كليات التجارة متخصصين في مجال الدراسة، وقد استجاب الباحث لأراء السادة المحكمين، وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج تم إعداده، وقد قبلت الفقرات إذا وافق عليها أكثر من (80%) من المحكمين، وعدلت إذا وافق عليها من (60% : 80%) منهم، ورفضت إذا وافق عليها أقل من (60%) من المحكمين، وبذلك خرجت قائمة الاستبيان في صورتها النهائية. كما حدد الباحث معامل الثقة باحتمال (95%)، لتحديد درجة المعنوية للعلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، ومستوى المعنوية (ألفا) أقل من أو يساوي (5%) ( $\alpha \leq 0.05$ ). ونظراً لحدثة موضوع الدراسة وعدم وجود بيانات فعلية، فقد استخدم الباحث منهج الدراسة الميدانية، وتم إيجاد المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، وترتيب الأهمية لكل فقرة في قائمة الاستبيان، وتم استخدام اختبار t للعينة الواحدة، حيث تكون أراء أفراد العينة ايجابية على محتوى الفقرة إذا كان المتوسط الحسابي للفقرة أكبر من (3) (المتوسط الحيادي) الذي حدده الباحث، أي بوزن نسبي أكبر من (60%)، ومستوى المعنوية (ألفا) أقل من (5%)، وتكون أراء أفراد العينة سلبية على محتوى الفقرة إذا كان المتوسط الحسابي للفقرة أقل من (3) (المتوسط الحيادي)، أي بوزن نسبي أقل من (60%)، ومستوى المعنوية (ألفا) أقل من أو يساوي (5%) ( $\alpha \leq 0.05$ ) الذي حدده الباحث. وتم استخدام مقياس ليكرت الخمسي، وفقاً للأوزان النسبية المبينة بالجدول رقم ( 5 ) على النحو التالي :

#### جدول 5: الوزن النسبي وفقاً لمقياس ليكرت

أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

(المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية)

### 7-3-5-3 اختبار الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات البحث

قام الباحث بإجراء اختبار الثبات والصدق لفقرات أداة جمع البيانات للبحث، وذلك للتأكد من ثبات وصدق فقرات قائمة الاستبيان، وتم استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، لقياس درجة الثبات لفقرات قائمة الاستبيان، وقياس درجة صدق فقرات قائمة الاستبيان، والتي تمثل

الجذر التربيعي لدرجة الثبات، ويوضح الجدول رقم (6) نتائج اختبار الثبات والصدق لفقرات قائمة الاستبيان، وذلك على النحو التالي:

جدول 6: قياس درجة الثبات والصدق لبيانات قائمة الاستبيان

المصدقية Credibility معامل الصدق	No. of Items عدد الفقرات	Cronbach's Alpha Reliability معامل الثبات	البيان
0.856	10	0.734	أولاً: رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية
0.932	8	0.869	ثانياً: جودة النظام
0.935	6	0.875	ثالثاً: جودة المعلومات
0.889	9	0.791	رابعاً: الفائدة المدركة
0.961	4	0.925	خامساً: سهولة الاستخدام المدركة
0.901	37	0.813	إجمالي فقرات قائمة الاستبيان

المصدر: (إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

وقد قام الباحث بحساب معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha بإعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية Reliability دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين بنود المقياس الخاضع للإختبار، لبيان مدى إمكانية الاعتماد على نتائج هذه الدراسة، وتعميم هذه النتائج على مجتمع الدراسة، ويتراوح معامل الثبات ومعامل الصدق بين الواحد الصحيح والصفير، وكلما اقتربت القيمة من الواحد الصحيح دللت على وجود ثبات مرتفع، وصدق مرتفع، وكلما اقتربت من الصفر دللت على عدم وجود ثبات وصدق، ويتضح من الجدول رقم (6) السابق أن درجة الثبات لكل فقرات الاستمارة (0.813)، ودرجة الصدق لكل فقرات الاستمارة (0.901)، وتوضح هذه النتائج اقتراب درجة الثبات والصدق من الواحد الصحيح، مما يؤكد ثبات وصدق بيانات قائمة الاستبيان.

#### 7-3-5-4 تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة

#### 7-3-5-4-1 الإحصاء الوصفي لبيانات الدراسة

#### 7-3-5-4-1-1 الإحصاء الوصفي لإتجاهات الممولين عن المتغير التابع (رضا الممولين)

قام الباحث باستخدام التكرارات Frequently، ومقاييس النزعة المركزية Measure of central tendency، ومقاييس التشتت Measure of Variation من خلال حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، من أجل معرفة متوسط الإستجابات الخاصة بكل فقرة على حدة، ولجميع الفقرات مجتمعة الخاصة بكل فرض، وتبين للباحث من استجابات الممولين اتجاهاً معظم عينة الدراسة من

الممولين نحو الموافقة على فقرات قائمة الاستبيان لقياس المتغير التابع رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، وقد تبين للباحث أن الفقرة رقم (3) هي الأولى من حيث الأهمية النسبية، وهي: "تتوفر المرونة في التعامل مع الممولين في تقديم الخدمات الضريبية" من حيث أهميتها لقياس المتغير التابع رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ويبين الجدول رقم (7) نتائج الإحصاء الوصفي لإتجاهات الممولين عن هذه الفقرة، وذلك على النحو التالي:

**جدول 7: عدد التكرارات ونسبتها لفقرة " تتوفر المرونة في التعامل مع الممولين في تقديم الخدمات الضريبية "**

النسبة التراكمية Cumulative Percent	النسبة الصحيحة Valid Percent	النسبة Percent	التكرار Frequency	بيان
%57	%57	%57	151	موافق بشدة
%91	%34	%34	91	موافق
%95	%4	%4	12	محايد
%98	%3	%3	9	غير موافق
%100	%2	%2	4	غير موافق بشدة
	%100	%100	267	الإجمالي

المصدر: ( إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

### 7-3-5-4-1-2 الإحصاء الوصفي لإتجاهات الممولين عن المتغير المستقل (جودة النظام)

تبين للباحث اتجاهاً معظم عينة الدراسة من الممولين نحو الموافقة على فقرات قياس المتغير المستقل جودة النظام، وقد تبين للباحث أن الفقرة رقم (11) هي الأولى من حيث الأهمية النسبية، وهي: "يسهل الاتصال بمنظومة الفاتورة الإلكترونية عبر الهاتف والبريد الإلكتروني، ويسهل تعلم وإدراك هذه المنظومة" من حيث أهميتها لقياس المتغير المستقل جودة النظام، ويبين الجدول رقم (8) نتائج الإحصاء الوصفي لإتجاهات الممولين عن هذه الفقرة، وذلك على النحو التالي:

### جدول 8: عدد التكرارات ونسبتها لفقرة " يسهل الاتصال بمنظومة الفاتورة الإلكترونية عبر الهاتف والبريد الإلكتروني "

النسبة التراكمية Cumulative Percent	النسبة الصحيحة Valid Percent	النسبة Percent	التكرار Frequency	بيان
%53	%53	%53	142	موافق بشدة
%76	%23	%23	62	موافق
%88	%12	%12	31	محايد
%92	%4	%4	10	غير موافق
%100	%8	%8	22	غير موافق بشدة
	%100	%100	267	الإجمالي

المصدر: ( إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

### 7-3-5-4-1-3 الإحصاء الوصفي لإتجاهات الممولين عن المتغير المستقل (جودة المعلومات)

تبين للباحث اتجاهاً معظم عينة الدراسة من الممولين نحو الموافقة على فقرات قياس المتغير المستقل جودة المعلومات، وقد تبين للباحث أن الفقرة رقم (24) هي الأولى من حيث الأهمية النسبية، وهي: "تتوفر معلومات الأدلة والوثائق المرتبطة بمنظومة الفاتورة الإلكترونية بشكل كامل وفي التوقيت المناسب" من حيث أهميتها لقياس المتغير المستقل جودة المعلومات، ويبين الجدول رقم (9) نتائج الإحصاء الوصفي لإتجاهات الممولين عن هذه الفقرة، وذلك على النحو التالي:

#### جدول 9: عدد التكرارات ونسبتها لفقرة "تتوفر معلومات الأدلة والوثائق المرتبطة بمنظومة الفاتورة الإلكترونية بشكل كامل"

النسبة التراكمية Cumulative Percent	النسبة الصحيحة Valid Percent	النسبة Percent	التكرار Frequency	بيان
%43	%43	%43	113	موافق بشدة
%63	%20	%20	54	موافق
%73	%10	%10	26	محايد
%78	%5	%5	13	غير موافق
%100	%22	%22	61	غير موافق بشدة
	%100	%100	267	الإجمالي

المصدر: ( إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

### 7-3-5-4-1-4 الإحصاء الوصفي لإتجاهات الممولين عن المتغير المستقل (الفائدة المدركة)

تبين للباحث اتجاهاً معظم عينة الدراسة من الممولين نحو الموافقة على فقرات قياس المتغير المستقل الفائدة المدركة، وقد تبين للباحث أن الفقرة رقم (27) هي الأولى من حيث الأهمية النسبية، وهي: "يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة المعاملات" من حيث أهميتها لقياس المتغير المستقل الفائدة المدركة، ويبين الجدول رقم (10) نتائج الإحصاء الوصفي لإتجاهات الممولين عن هذه الفقرة، وذلك على النحو التالي:



**جدول 10: عدد التكرارات ونسبتها لفقرة "يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة المعاملات"**

النسبة التراكمية Cumulative Percent	النسبة الصحيحة Valid Percent	النسبة Percent	التكرار Frequency	بيان
%64	%64	%64	172	موافق بشدة
%94	%30	%30	81	موافق
%96	%2	%2	4	محايد
%99	%3	%3	7	غير موافق
%100	%1	%1	3	غير موافق بشدة
	%100	%100	267	الإجمالي

المصدر: ( إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

**7-3-5-4-1-5 الإحصاء الوصفي لإتجاهات الممولين عن المتغير المستقل (سهولة الاستخدام)**

تبين للباحث اتجاة معظم عينة الدراسة من الممولين نحو الموافقة على فقرات قياس المتغير المستقل سهولة الاستخدام المدركة، وقد تبين للباحث أن الفقرة رقم ( 36 ) هي الأولى من حيث الأهمية النسبية، وهي: "يسهل تذكر كيفية استخدام منظومة الفاتورة الإلكترونية" من حيث أهميتها لقياس المتغير المستقل سهولة الاستخدام المدركة، ويبين الجدول رقم ( 11 ) نتائج الإحصاء الوصفي لإتجاهات الممولين عن هذه الفقرة ، وذلك على النحو التالي:

**جدول 11: عدد التكرارات ونسبتها لفقرة "يسهل تذكر كيفية استخدام منظومة الفاتورة الإلكترونية"**

النسبة التراكمية Cumulative Percent	النسبة الصحيحة Valid Percent	النسبة Percent	التكرار Frequency	بيان
%70	%70	%70	188	موافق بشدة
%86	%16	%16	43	موافق
%93	%7	%7	19	محايد
%96	%3	%3	8	غير موافق
%100	%4	%4	9	غير موافق بشدة
	%100	%100	267	الإجمالي

المصدر: ( إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

## 7-3-5-4-1-6 الإحصاء الوصفي لبيانات المتغير التابع (رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية)

تبين نتائج التحليل الإحصائي أن أكثر الفقرات موافقة هي الفقرة رقم (3) تتوفر المرونة في التعامل مع الممولين في تقديم الخدمات الضريبية، بمتوسط حسابي (4.16) بنسبة أهمية (84%)، وانحراف معياري (0.99)، وتليها في درجة الأهمية الفقرة رقم (7) تلائم الخدمات المقدمة للممولين من حيث الإجراءات والزمن احتياجات الممولين ، بمتوسط حسابي (4.15) بنسبة أهمية (83%)، وانحراف معياري (0.95)، ويوضح الجدول رقم ( 12 ) الإحصاء الوصفي لفقرات المتغير التابع رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية ، كما يلي:

**جدول 12: الإحصاء الوصفي لفقرات المتغير التابع رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية**

م	الفقرة	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
1	يمكن الوصول إلى بوابة منظومة الفاتورة الإلكترونية بسهولة.	267	3.45	1.17	0.69	9
2	تتوفر كافة الخدمات الضريبية بمنظومة الفاتورة الإلكترونية.	267	3.85	1.01	0.77	6
3	تتوفر المرونة في التعامل مع الممولين في تقديم الخدمات الضريبية.	267	4.16	0.99	0.84	1
4	تتفاعل مصلحة الضرائب المصرية مع احتياجات الممولين بشأن منظومة الفاتورة الإلكترونية.	267	4.12	0.93	0.82	3
5	تسعى مصلحة الضرائب المصرية إلى تطوير الخدمات المقدمة للمسجلين في منظومة الفاتورة الإلكترونية .	267	4.02	0.87	0.80	4
6	يتعامل الموظفون في مصلحة الضرائب المصرية مع الممولين بعدالة واهتمام.	267	3.01	1.15	0.60	10
7	تلائم الخدمات المقدمة للممولين من حيث الإجراءات والزمن احتياجات الممولين.	267	4.15	0.95	0.83	2
8	يتميز العاملون في مصلحة الضرائب المصرية بالكفاءة والقدرة على إنجاز الخدمة وحسن التصرف.	267	4.05	0.94	0.81	5
9	يقدم العاملون في مصلحة الضرائب المصرية الدعم الفني والإداري بشأن منظومة الفاتورة الإلكترونية للممولين بسرعة وكفاءة.	267	3.69	1.07	0.74	7
10	يتم معالجة اقتراحات وشكاوى الممولين بشأن منظومة الفاتورة الإلكترونية بشفاافية وفاعلية .	267	3.65	1.25	0.73	8

المصدر : (إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

## 7-3-5-4-1-7 إحصاء الوصفي لبيانات المتغير المستقل الأول (جودة النظام)

تبين نتائج التحليل الإحصائي أن أكثر الفقرات موافقة هي الفقرة رقم (11) يسهل الاتصال بمنظومة الفاتورة الإلكترونية عبر الهاتف والبريد الإلكتروني، ويسهل تعلم وإدراك هذه المنظومة ، بمتوسط حسابي (4.56) بنسبة أهمية (92%)، وانحراف معياري (0.87)، وتليها في درجة الأهمية الفقرة رقم (12) يسهل الوصول إلى منظومة الفاتورة الإلكترونية عبر الانترنت ، بمتوسط حسابي (4.32) بنسبة أهمية (86%)، وانحراف معياري (0.91)، ويوضح الجدول رقم (13) الإحصاء الوصفي لفقرات المتغير المستقل جودة النظام ، كما يلي:

جدول 13: الإحصاء الوصفي لفقرات المتغير المستقل جودة النظام

م	الفقرة	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
11	يسهل الاتصال بمنظومة الفاتورة الإلكترونية عبر الهاتف والبريد الإلكتروني، ويسهل تعلم وإدراك هذه المنظومة	267	4.56	0.87	0.92	1
12	يسهل الوصول إلى منظومة الفاتورة الإلكترونية عبر الانترنت	267	4.32	0.91	0.86	2
13	تقدم منظومة الفاتورة الإلكترونية الخدمات في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة، ويسهل استخدامها	267	4.20	0.64	0.84	3
14	تتميز منظومة الفاتورة الإلكترونية بالمرونة، وتطوير واستحداث الخدمات المقدمة للممولين	267	4.11	0.62	0.82	6
15	يمكن للممولين تحمل تكاليف منظومة الفاتورة الإلكترونية.	267	4.02	0.85	0.80	5
16	تعتبر منظومة الفاتورة الإلكترونية بسيطة وليست معقدة	267	3.05	1.20	0.61	7
17	يمكن للممولين الامتثال لمنظومة الفاتورة الإلكترونية بسهولة	267	2.79	1.25	0.56	8
18	تتميز منظومة الفاتورة الإلكترونية بالمصادقية والموثوقية والقابلية للفهم	267	4.37	0.81	0.87	4

المصدر : ( إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

## 7-3-5-4-1-8 إحصاء الوصفي لبيانات المتغير المستقل الثاني (جودة المعلومات)

تبين نتائج التحليل الإحصائي أن أكثر الفقرات موافقة هي الفقرة رقم (24) تتوفر معلومات الأدلة والوثائق المرتبطة بمنظومة الفاتورة الإلكترونية بشكل كامل وفي التوقيت المناسب، بمتوسط حسابي (4.30) بنسبة أهمية (86%)، وانحراف معياري (0.92)، وتليها في درجة الأهمية الفقرة رقم (19) يسهل الوصول إلى المعلومات المرتبطة بمنظومة الفاتورة الإلكترونية ، بمتوسط حسابي (4.17) بنسبة أهمية (83%)، وانحراف معياري (0.89)، ويوضح الجدول رقم ( 14 ) الإحصاء الوصفي لفقرات المتغير المستقل جودة المعلومات ، كما يلي:

## جدول 14: الإحصاء الوصفي لفقرات المتغير المستقل جودة المعلومات

م	الفقرة	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
19	يسهل الوصول إلى المعلومات المرتبطة بمنظومة الفاتورة الإلكترونية	267	4.17	0.89	0.83	2
20	توفر منظومة الفاتورة الإلكترونية المعلومات الملائمة لإتخاذ القرار	267	3.56	1.15	0.71	5
21	تقدم معلومات منظومة الفاتورة الإلكترونية لجميع الممولين دون تحيز	267	3.28	1.30	0.66	6
22	تتميز معلومات منظومة الفاتورة الإلكترونية بالموثوقية	267	3.67	1.21	0.74	4
23	تتميز معلومات التشرحيات واللوائح والقرارات المرتبطة بمنظومة الفاتورة الإلكترونية بالجودة	267	4.05	0.83	0.81	3
24	تتوفر معلومات الأدلة والوثائق المرتبطة بمنظومة الفاتورة الإلكترونية بشكل كامل وفي التوقيت المناسب.	267	4.30	0.92	0.86	1

المصدر : ( إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

## 7-3-5-4-1-9 الإحصاء الوصفي لبيانات المتغير المستقل الثالث (الفائدة المدركة)

تبين نتائج التحليل الإحصائي أن أكثر الفقرات موافقة هي الفقرة رقم (27) يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة المعاملات، بمتوسط حسابي (4.67) بنسبة أهمية (94%)، وانحراف معياري (0.89)، وتليها في درجة الأهمية الفقرة رقم (26) يتم تحسين كفاءة العمل باستخدام الفاتورة الإلكترونية، بمتوسط حسابي (4.65) بنسبة أهمية (93%)، وانحراف معياري (0.99)، ويوضح الجدول رقم (15) الإحصاء الوصفي لفقرات المتغير المستقل الفائدة المدركة، كما يلي:

## جدول 15: الإحصاء الوصفي لفقرات المتغير المستقل الفائدة المدركة

م	الفقرة	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
25	تساهم منظومة الفاتورة الإلكترونية في تخفيض وقت معالجة البيانات بالمقارنة بالفاتورة الورقية	267	4.32	0.94	0.87	4
26	يتم تحسين كفاءة العمل باستخدام الفاتورة الإلكترونية	267	4.65	0.99	0.93	2
27	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة المعاملات	267	4.67	0.89	0.94	1
28	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى تخفيض تكاليف معالجة المعاملات	267	4.01	0.82	0.80	6
29	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة إجراءات رد الضريبة للممول	267	3.35	1.11	0.67	9
30	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة التعاقد مع الجهات الحكومية	267	3.68	1.10	0.74	7
31	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة صرف المستحقات المالية من الجهات حكومية	267	4.17	0.97	0.83	5
32	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة إعداد الإقرارات الضريبية	267	4.55	0.99	0.91	3
33	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة الفحص الضريبي وامكانية الفحص عن بعد	267	3.59	1.22	0.72	8

المصدر : ( إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

## 7-3-5-4-1-10 الإحصاء الوصفي لبيانات المتغير المستقل الرابع (سهولة الاستخدام المدركة)

تبين نتائج التحليل الإحصائي أن أكثر الفقرات موافقة هي الفقرة رقم (36) يسهل تذكر كيفية استخدام منظومة الفاتورة الإلكترونية، بمتوسط حسابي (4.62) بنسبة أهمية (92%)، وانحراف معياري (0.81)، وتليها في درجة الأهمية الفقرة رقم (34) يمكن تعلم كيفية استخدام منظومة الفاتورة الإلكترونية بسهولة، بمتوسط حسابي (4.36) بنسبة أهمية (87%)، وانحراف معياري (0.89)، ويوضح الجدول رقم (16) الإحصاء الوصفي لفقرات المتغير المستقل سهولة الاستخدام المدركة، كما يلي:

**جدول 16: الإحصاء الوصفي لفقرات المتغير المستقل سهولة الاستخدام المدركة**

م	الفقرة	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
34	يمكن تعلم كيفية استخدام منظومة الفاتورة الإلكترونية بسهولة	267	4.36	0.89	0.87	2
35	يمكن معالجة الفاتورة الإلكترونية بشكل واضح وسهل	267	4.21	0.99	0.84	3
36	يسهل تذكر كيفية استخدام منظومة الفاتورة الإلكترونية	267	4.62	0.81	0.92	1
37	يعد تطبيق منظومة الفاتورة الإلكترونية أمراً بسيطاً	267	3.45	0.80	0.69	4

المصدر: ( إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

ويوضح الجدول رقم (17) حجم العينة والحد الأدنى والحد الأعلى والمتوسط والانحراف المعياري ، ودرجة الموافقة لكل فقرات متغيرات الدراسة، وبين هذا الجدول أن نسبة الموافقة على فقرات قياس المتغير المستقل سهولة استخدام منظومة الفاتورة الإلكترونية (88.40%)، وتأتي في المرتبة التالية نسبة الموافقة على فقرات قياس المتغير المستقل فائدة منظومة الفاتورة الإلكترونية (82.20%)، وتليها في المرتبة نسبة الموافقة على فقرات قياس المتغير التابع رضا الممولين (78%)، وتليها في المرتبة نسبة الموافقة على فقرات قياس المتغير المستقل جودة النظام (74%)، وتليها في المرتبة نسبة الموافقة على فقرات قياس المتغير المستقل جودة المعلومات (64%).

**جدول 17: ملخص نتائج الإحصاء الوصفي لبيانات الدراسة الميدانية**

المتغير	حجم العينة	الحد الأدنى	الحد الأعلى	المتوسط	درجة الموافقة
رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية	267	3.18	4.75	3.92	78%
جودة النظام	267	2.98	4.33	3.71	74%
جودة المعلومات	267	2.67	3.78	3.21	64%
الفائدة المدركة	267	3.56	4.56	4.11	82.20%
سهولة الاستخدام المدركة	267	4.17	4.83	4.42	88.40%
الإجمالي	267	3.58	4.78	4.14	83.80%

المصدر: ( إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

## 7-3-5-4-2 تحليل الارتباط المتعدد

تبين للباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation coefficient، عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ ، أن مصفوفة الارتباط الناتجة من تحليل الارتباط المتعدد بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة وجود ارتباط طردي قوي بين الفائدة المدركة ورضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ودرجة الارتباط (0.88)، وتقرب من الواحد الصحيح وبإشارة موجبة، مما يعني أنه ارتباط طردي قوي، وأنه يوجد ارتباط طردي قوي بين سهولة الاستخدام المدركة ورضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ودرجة الارتباط (0.91)، وتقرب من الواحد الصحيح، وبإشارة موجبة، مما يعني أنه ارتباط طردي قوي، كما أظهرت نتائج تحليل الارتباط المتعدد وجود ارتباط طردي ضعيف بين جودة النظام ورضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ودرجة الارتباط (0.31)، ووجود ارتباط طردي ضعيف بين جودة المعلومات ورضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ودرجة الارتباط (0.28)، ويبين الجدول رقم (18) مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة على النحو التالي:

جدول 18: مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغير	رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية	جودة النظام	جودة المعلومات	الفائدة المدركة	سهولة الاستخدام المدركة
رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية	1	0.31	0.28	0.88	0.91
جودة النظام	0.31	1	0.14	0.12	0.16
جودة المعلومات	0.28	0.14	1	0.19	0.21
الفائدة المدركة	0.88	0.12	0.19	1	0.18
سهولة الاستخدام المدركة	0.91	0.16	0.21	0.18	1

المصدر : ( إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

## 7-3-5-4-3 تحليل الانحدار المتعدد

استخدام الباحث تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي Stepwise multiple regression analysis للتوصل لأفضل نموذج إنحدار يفسر العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، بعد استبعاد المتغيرات غير المعنوية بالنموذج باستخدام اختبار T-test، والتأكد من معنوية النموذج ككل باستخدام اختبار F-test، وقد تبين للباحث من نتائج اختبار F-test أن قيمة F المحسوبة (28.681) أكبر من قيمة F الجدولية (2.59)، وأن مستوى المعنوية Sig. (0.000) أقل من مستوى المعنوية الذي حدده الباحث (ألفا) أقل من أو يساوي (5%)  $(\alpha \leq 0.05)$ . مما يعني معنوية نموذج الانحدار المتعدد ككل، ويوضح الجدول رقم (19) التالي نتائج اختبار F-test:

## جدول 19: نتائج اختبار F- test

المحسوبة F	F الجدولية	مستوى المعنوية Sig.
28.681	2.59	0.000

المصدر : (إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

وقد توصل الباحث من التحليل الإحصائي لبيانات البحث إلى وجود تأثير معنوي للفائدة المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ووجود تأثير معنوي لسهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، وفقاً لنموذج الانحدار المتعدد بين متغيرات البحث، والذي يبين معامل الارتباط (0.856)، ويعد ارتباط طردي قوي، ومعامل التحديد (0.732)، ومعامل التحديد المعدل (0.707)، ويعني ذلك القوة التفسيرية للمتغيران المستقلان وهما : الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة في تفسير التغيرات في المتغير التابع (رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية)، وتبين للباحث وجود تأثير معنوي للفائدة المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ومستوى المعنوية (0.001)، ووجود تأثير معنوي لسهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ومستوى المعنوية (0.000). ويوضح الجدول رقم (20) نموذج الانحدار المتعدد وفقاً لمخرجات البرنامج الإحصائي SPSS، وذلك كما يلي:

## جدول 20: نموذج الانحدار المتعدد

## Coefficients a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		معاملات الانحدار القياسية	Std. Error	B	
.521	.127		1.552	.215	(Constant)
.001	23.235	.541	.047	1.021	الفائدة المدركة
.000	22.721	.527	.044	1.073	سهولة الاستخدام المدركة

a. Dependent Variable: رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية

المصدر : (إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

وقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد في الجدول رقم (20) أن الفائدة المدركة لها تأثير إيجابي على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، حيث كانت إشارة معامل الانحدار (B) موجبة، والقيمة الاحتمالية (Sig. .001) أقل من مستوى المعنوية (5%)، مما يثبت صحة الفرض الثالث، كما أظهرت نتائج الانحدار المتعدد في الجدول رقم (20) أن سهولة الاستخدام المدركة لها تأثير إيجابي على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، حيث كانت إشارة معامل الانحدار (B) موجبة، والقيمة الاحتمالية (Sig. .000) أقل من مستوى المعنوية (5%)، مما يثبت صحة الفرض الرابع. واستناداً لما

سبق يمكن لباحث صياغة نموذج الإنحداد المتعدد للعوامل المؤثرة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية في مصر كما يلي:

$$Y = .215 + 1.021 X_3 + 1.073 X_4$$

حيث: Y رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، X<sub>3</sub> الفائدة المدركة، X<sub>4</sub> سهولة الاستخدام المدركة ويوضح الجدول رقم (21) نتائج اختبار معامل التحديد، وذلك على النحو التالي:

### جدول 21: اختبار معامل التحديد

الخطأ المعياري للتقدير Std. Error of the Estimate	معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	معامل التحديد R Square	معامل الارتباط R	النموذج
0.676	0.707	0.732	0.856	3

المصدر : ( إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

ويوضح الجدول السابق رقم (21) أن معامل الارتباط (0.856) ويعني ارتباط طردي قوي بين كل من المتغير المستقل الفائدة المدركة، والمتغير المستقل سهولة الاستخدام المدركة والمتغير التابع رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية في نموذج الانحدار المتعدد، وأن معامل التحديد R Square (73.20%) ، مما يعني أن نسبة تأثير الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية تمثل (73.20%)، وأن كل من المتغير المستقل الفائدة المدركة، والمتغير المستقل سهولة الاستخدام المدركة يفسران نسبة (73.20%) من التغيرات في المتغير التابع رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، بينما ترجع النسبة الباقية (26.80%) إلى عوامل أخرى خارج نموذج الإنحدار الخطي المتعدد.

### 7-3-4-4 اختبار الفروض

### 7-3-4-4-1 اختبار الفرض الأول

ينص الفرض الأول على أنه "يوجد تأثير معنوي لجودة النظام على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية"، وقد تبين للباحث من نتائج التحليل الإحصائي للبيانات عدم وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل جودة النظام والمتغير التابع رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، وأن مستوى المعنوية (0.12) أكبر من مستوى المعنوية الذي حدده الباحث (ألفا) أقل من أو يساوي (5%) ( $\alpha \leq 0.05$ ). وأن قيمة t المحسوبة (0.57) أقل من قيمة t الجدولية (1.678)، مما يعني عدم وجود تأثير معنوي لجودة النظام على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، وبالتالي عدم صحة الفرض الأول، وتختلف هذه النتيجة عن نتائج دراسة



(J. Floropoulus, et al., ودراسة (Zaki Baridwan and Latifah Hanum, 2007) ، ودراسة (Bojuwon Mustapha, et al., 2015) ، ودراسة (2010) ، ودراسة (Bojuwon Mustapha, et al., 2015) .

### 7-3-5-4-2 اختبار الفرض الثاني

ينص الفرض الثاني على أنه "يوجد تأثير معنوي لجودة المعلومات على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية"، وقد تبين للباحث من نتائج التحليل الإحصائي للبيانات عدم وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل جودة المعلومات والمتغير التابع رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، وأن مستوى المعنوية (0.19) أكبر من مستوى المعنوية الذي حدده الباحث (ألفا) أقل من أو يساوي (5%) ( $\alpha \leq 0.05$ ). وأن قيمة t المحسوبة (0.87) أقل من قيمة t الجدولية (1.678)، مما يعني عدم وجود تأثير معنوي لجودة المعلومات على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية"، وبالتالي عدم صحة الفرض الثاني. وتختلف هذه النتيجة عن نتائج دراسة (J. Floropoulus, et al., ودراسة (Zaki Baridwan and Latifah Hanum, 2007) ، ودراسة (Bojuwon Mustapha, et al., 2015) ، ودراسة (Bojuwon Mustapha, et al., 2015) .

### 7-3-5-4-3 اختبار الفرض الثالث

ينص الفرض الثالث على أنه "يوجد تأثير معنوي للفائدة المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية"، وقد تبين للباحث من نتائج التحليل الإحصائي للبيانات وجود علاقة ارتباط طردي قوي بين المتغير المستقل الفائدة المدركة والمتغير التابع رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، وأن مستوى المعنوية (0.001) أقل من مستوى المعنوية الذي حدده الباحث (ألفا) أقل من أو يساوي (5%) ( $\alpha \leq 0.05$ ). وأن قيمة t المحسوبة (23.24) أكبر من قيمة t الجدولية (1.678)، مما يعني وجود تأثير معنوي للفائدة المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية"، وبالتالي صحة الفرض الثالث، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Anh Huu, et al., 2020) ، ودراسة (Mirza Maulinarhadi, et al., 2020) .

### 7-3-5-4-4 اختبار الفرض الرابع

ينص الفرض الرابع على أنه "يوجد تأثير معنوي لسهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية"، وقد تبين للباحث من نتائج التحليل الإحصائي للبيانات وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغير المستقل سهولة الاستخدام المدركة والمتغير التابع رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، وأن مستوى المعنوية (0.000) أقل من مستوى المعنوية الذي حدده الباحث (ألفا) أقل من أو يساوي (5%) ( $\alpha \leq 0.05$ ). وأن قيمة t المحسوبة (22.72)

أكبر من قيمة t الجدولية (1.678) ، مما يعني وجود تأثير معنوي لسهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية"، وبالتالي صحة الفرض الرابع، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Anh Huu, et al., 2020). ويوضح الجدول رقم (22) ملخص نتائج اختبار فروض البحث، وذلك على النحو التالي:

#### جدول 22: ملخص نتائج اختبار فروض البحث

فروض البحث	نتائج اختبارات الفروض	النتيجة	الفرض البديل
الفرض الأول: يوجد تأثير معنوي لجودة النظام على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية.	عدم صحة الفرض الأول، وصحة الفرض البديل	رفض الفرض	لا يوجد تأثير معنوي لجودة النظام على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية.
الفرض الثاني: يوجد تأثير معنوي لجودة المعلومات الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية.	عدم صحة الفرض الثاني، وصحة الفرض البديل	رفض الفرض	لا يوجد تأثير معنوي لجودة المعلومات الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية.
الفرض الثالث: يوجد تأثير معنوي للفائدة المدركة الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية.	صحة الفرض الثالث، وعدم صحة الفرض البديل	قبول الفرض	لا يوجد تأثير معنوي للفائدة المدركة الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية.
الفرض الرابع: يوجد تأثير معنوي لسهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية.	صحة الفرض الرابع، وعدم صحة الفرض البديل	قبول الفرض	لا يوجد تأثير معنوي لسهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية.

المصدر : ( إعداد الباحث من مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

#### 4-7 الخلاصة والنتائج والتوصيات

##### 1-4-7 الخلاصة

يرتبط تطور وتطبيق الفاتورة الإلكترونية ارتباطاً وثيقاً بتطور التجارة الإلكترونية العالمية، ولقد أصبحت الفاتورة الإلكترونية ضرورة حتمية في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات وشبكة الإنترنت، والهواتف الذكية والإنترنت المحمول، وأجهزة الحاسب الآلي، وكافة أدوات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وتعتبر الفاتورة الضريبية الإلكترونية مستند تجاري يصدره البائع للعميل بالسعر والكمية المتفق عليها، ويتضمن هذا المستند الضرائب والمعلومات الأخرى المتعلقة بالمعاملة التجارية، وتشكل الفاتورة الضريبية الإلكترونية إقراراً متبادلاً بين البائع والمشتري بحدوث معاملة تجارية، وتخدم الأغراض المحاسبية والضريبية والاقتصادية، وتلعب الفاتورة الضريبية الإلكترونية دوراً هاماً في المجال المحاسبي والضريبي. وتتبع أهمية منظومة الفاتورة الإلكترونية من تخفيض زمن وتكلفة معالجة المعاملات من المنظور المحاسبي والمنظور الضريبي للممولين ولإدارة الضريبية، بالإضافة

إلى تعزيز كفاءة الموارد الاقتصادية، وتعزيز وتطوير الحكومة الإلكترونية، والحد من حالات التهرب الضريبي، والقضاء على ظاهرة بيع الفواتير الورقية، وظاهرة الفواتير الورقية الوهمية، وتعزيز ودعم التحول إلى الاقتصاد الرقمي.

وتختلف عملية إصدار الفواتير الإلكترونية من دولة لأخرى ، فقد وضعت بعض الدول إجراءات للموافقة المسبقة على إصدار وارسال الفواتير الإلكترونية ، بينما لا تشترط دول أخرى الموافقة المسبقة على إصدار وارسال الفواتير الإلكترونية، ويوجد للفاتورة الإلكترونية شكل موحد في بعض الدول مثل شيلي وكوريا والمكسيك وتايوان والصين، وذلك بإعتبار الفاتورة الإلكترونية نموذج قياسي، وقد أصدرت مصر التشريعات المنظمة للفاتورة الإلكترونية، وبدأ تطبيق هذه المنظومة في مصر إعتباراً من 15 نوفمبر 2020. ويتأثر رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية بالعديد من العوامل منها جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة الضريبية المقدمة للممولين، بالإضافة إلى المتغيرين الواردين في نموذج قبول التكنولوجيا هما: الفائدة المدركة، وسهولة الاستخدام المدركة، وقد توصل الباحث إلى وجود تأثير معنوي للفائدة المدركة، وسهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية في البيئة المصرية.

#### 7-4-2 النتائج

توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، ويعد من أهمها أنه لا يوجد تأثير معنوي لجودة النظام على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ولا يوجد تأثير معنوي لجودة المعلومات على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، وتوجد علاقة ارتباط طردية قوية بين الفائدة المدركة ورضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، وتوجد علاقة ارتباط طردية قوية بين سهولة الاستخدام المدركة ورضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية ، ويوجد تأثير معنوي للفائدة المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية. كما يوجد تأثير معنوي لسهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية.

#### 7-4-3 التوصيات

يوصي الباحث وفقاً لما تم تناوله من إطار فكري لمنظومة الفاتورة الإلكترونية، والنتائج التي توصل إليها من الدراسة الميدانية بما يلي:

1- يوصي الباحث الإدارة الضريبية بضرورة التوسع في نشر الأدلة المرتبطة بمنظومة الفاتورة الإلكترونية للممولين التي توضح وتشرح التعامل مع المنظومة بشكل مبسط وسهل.

- 2- يوصي الباحث الإدارة الضريبية بإجراء العديد من الدورات التدريبية والندوات للمجتمع الضريبي والعاملين الفنيين على التعامل مع منظومة الفاتورة الإلكترونية.
- 3- يوصي الباحث الإدارة الضريبية بضرورة نشر ثقافة الإلتزام الطوعي بالانضمام لمنظومة الفاتورة الإلكترونية.
- 4- يوصي الباحث الإدارة الضريبية بضرورة نشر الوعي بتكنولوجيا المعلومات والنظم الضريبية الإلكترونية، من خلال التوسع في عقد الندوات والمؤتمرات وورش العمل، واستخدام وسائل التواصل الإجتماعي والمنصات الإلكترونية لنشر الوعي الضريبي.
- 5- يوصي الباحث الإدارة الضريبية بضرورة التحسين المستمر لجودة الخدمات الضريبية لمنظومة الفاتورة الإلكترونية، لتحسين مستوى رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية.
- 6- يوصي الباحث المشرع الضريبي بالتوسع في تقديم الحوافز للإضمام لمنظومة الفاتورة الإلكترونية من خلال اصدار التشريعات التي تنظم هذه الحوافز، ومن بينها منح ائتمان ضريبي، وتأجيل سداد الضريبة، والفحص عن بعد، وامكانية استبعاد الممول من عينة الفحص بشروط وقواعد محددة، ومنح حوافز مالية وعينية للإرشاد عن غير المسجلين ضريبياً، وذلك لتعظيم الفائدة المدركة من استخدام منظومة الفاتورة الإلكترونية لتأثيرها الجوهري الإيجابي على رضا الممولين.
- 7- يوصي الباحث الإدارة الضريبية بضرورة تطوير منظومة الفاتورة الإلكترونية في ضوء المشكلات التي تواجه الممولين، لتحقيق سهولة استخدام هذه المنظومة، لإرتباط سهولة الاستخدام المدركة وتأثيرها الجوهري الإيجابي على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية.

## 7-5 الدراسات المستقبلية المقترحة

يقترح الباحث إجراء دراسة لقياس أثر تطبيق منظومة الفاتورة الإلكترونية على الامتثال الضريبي في البيئة المصرية، كما يقترح الباحث دراسة العوامل المؤثرة على رضا الممولين عن منظومة الإيصال الإلكتروني في البيئة المصرية.

## المراجع

### أولاً: المراجع باللغة العربية

- قانون الإجراءات الضريبية الموحد رقم ( 206 ) لسنة 2020 ، الجريدة الرسمية العدد رقم (42) مكرر (ج) بتاريخ 19 / 10 / 2020.
- قانون رقم ( 15 ) لسنة 2004 بتنظيم التوقيع الإلكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات، الجريدة الرسمية ، العدد 17 تابع (د) ، بتاريخ 22 / 4 / 2004.
- قرار وزير الاتصالات رقم (109) لسنة 2005 بشأن اصدار اللائحة التنفيذية للقانون رقم (15) لسنة 2004 بتنظيم التوقيع الإلكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات، الوقائع المصرية، العدد 115 (تابع) في 25 مايو 2005.
- قرار وزير الاتصالات رقم (361) لسنة 2020 بتعديل اللائحة التنفيذية للقانون رقم (15) لسنة 2004 بتنظيم التوقيع الإلكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات، الوقائع المصرية، العدد 95 (تابع) في 23 إبريل 2020.
- قرار وزير المالية ( 188 ) لسنة 2020 بشأن الإلزام بإصدار فواتير ضريبية إلكترونية، الوقائع المصرية - العدد 72 (تابع) في 26 مارس 2020.
- قرار وزير المالية ( 286 ) لسنة 2021 باللائحة التنفيذية لقانون الإجراءات الضريبية الموحد رقم 206 لسنة 2020، الوقائع المصرية - العدد 123 تابع (ج) - في 3 يونية سنة 2021.
- قرار وزير المالية رقم (125) لسنة 2021 بتعديل المادة (38) من اللائحة التنفيذية لقانون الإجراءات الضريبية الموحد، الوقائع المصرية - العدد 55 تابع (هـ)، في 8 مارس سنة 2021.
- قرار وزير المالية رقم (188) لسنة 2020 بشأن إلزام المسجلين بإصدار فواتير ضريبية إلكترونية، الوقائع المصرية - العدد 72 (تابع) في 26 مارس 2020.
- قرار وزير المالية رقم ( 233 ) لسنة 2021 بشأن استخدام البوابة الإلكترونية لمنظومة الفاتورة الإلكترونية ، وزارة المالية ، مكتب وزير المالية.

قرار وزير المالية رقم (312) لسنة 2019 بتعديل بعض أحكام القرار رقم (269) لسنة 2018 بشأن تحصيل المستحقات الحكومية والضريبية من خلال منظومة الدفع والتحويل الإلكتروني، وزارة المالية ، مكتب وزير المالية.

قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (1602) لسنة 2021 ، الجريدة الرسمية - العدد 27 (مكرر) في 11 يولية سنة 2021.

قرار رئيس مصلحة الضرائب المصرية رقم (386) لسنة 2020 بإلزام عدد (134) شركة من الشركات المسجلة بمركز كبار الممولين بالتسجيل في منظومة الفاتورة الإلكترونية، إعتباراً من 2020/11/15، مكتب رئيس مصلحة الضرائب المصرية.

قرار رئيس مصلحة الضرائب المصرية رقم (٥١٨) لسنة ٢٠٢٠ بإلزام عدد (350) شركة من الشركات المسجلة بالمركز الضريبي لكبار الممولين بالتسجيل في منظومة الفاتورة الإلكترونية، إعتباراً من 2021/2/15 ، مكتب رئيس مصلحة الضرائب المصرية.

قرار رئيس مصلحة الضرائب المصرية رقم (85) لسنة 2021 بإلزام باقي الشركات المسجلة بالمركز الضريبي لكبار الممولين بالتسجيل في منظومة الفاتورة الإلكترونية، إعتباراً من 2021/5/15 ، مكتب رئيس مصلحة الضرائب المصرية.

قرار رئيس مصلحة الضرائب المصرية رقم (195) لسنة 2021 بإلزام الشركات المسجلة بمركز متوسطي الممولين ( القاهرة) ومركز كبار ممولي المهن الحرة بالإنضمام إلى منظومة الفاتورة الإلكترونية، إعتباراً من 2021/9/15 ، مكتب رئيس مصلحة الضرائب المصرية.

قرار رئيس مصلحة الضرائب المصرية رقم (443) لسنة 2021 بإلزام مجموعة أولى من الشركات المسجلة بمأموريتي الشركات المساهمة والاستثمار بالقاهرة بإجمالي (3737) شركة بالإنضمام إلى منظومة الفاتورة الإلكترونية، إعتباراً من 2021/12/15 ، مكتب رئيس مصلحة الضرائب المصرية.

قرار رئيس مصلحة الضرائب المصرية رقم (619) لسنة 2021 بإلزام باقي الشركات المسجلة بمأموريتي الشركات المساهمة والاستثمار بالقاهرة بالإنضمام إلى منظومة الفاتورة الإلكترونية، إعتباراً من 2022/2/15 ، مكتب رئيس مصلحة الضرائب المصرية.

**ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية**

- Hyung Chul Lee, Can Electronic Tax Invoicing Improve Tax Compliance? A Case Study of the Republic of Korea's Electronic Tax Invoicing for Value-Added Tax, Equitable Growth, Finance and Institutions Global Practice Group March, 2016, pp.1:53.
- KPMG, Germany, VAT Essentials. Retrieved from <http://www.kpmg.com/global/en/issuesandinsights/articlespublications/vatgst-essentials/pages/germany.aspx>, 2013.
- Chen et al, Toward a Smart Government: An Experience of E-invoice Development in Taiwan. PACIS 2014 Proceedings. Paper 124.
- Retrieved form <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1266&context=pacis2014> 2014
- Taiwan Today, Paperless Transitions Promote Taiwan E-commerce. Retrieved from <http://taiwantoday.tw/ct.asp?xItem=190188&CtNode=429>, May 6, 2012.
- KPMG. 2013. Mexico-New Developments in E-invoicing. Retrieved from <http://www.kpmg.com/global/en/issuesandinsights/articlespublications/global-indirect-tax-brief/pages/mexico-new-development-sine.aspx>, 2013.
- Piaggese, et al., Global Strategy and Practice of Egovernance: Examples from Around the World (Google eBook), 2011.
- Zhang Bin & Wang Shuhua, The influence of e-invoice on tax collection and tax reform in china, Journal of Tax Reform T. 3, No. 3. , pp. 158:169, 2017.
- Zhong Fasheng. Thinking of Electronic Invoice Based on “Internet Plus” Technological Development of Enterprise, No.5, 2016, pp. 85–88.
- Sun Rongzhou, Fu Yangfan, Liu Musheng. Suggestions on the Full Implementation of Electronic Invoices. Taxation Research, No.12, 2016, pp. 104–106.

- Kathrin Kuehne, et al., Adoption Determinants of Xml-Based Invoices: an Exploratory Investigation, *International Journal of Business, Humanities and Technology*, Vol. 7, No. 4, December 2017, pp.49:56.
- Bruno Koch Billentis, *The e-invoicing journey 2019-2025*, Fourth Edition, September, 2019, pp.1:184.
- Sanday and Ismaila, the Need for Green Companies in Nigeria: A Study of Electronic Invoicing, *The African Journal of Information Systems*, Volume 11, Issue 1, Article 1, January 2019, pp.1:26.
- Koch, B. (2015). E-invoicing / E-Billing. Report. Billentis, 5 June 2015. Web. [http://www.billentis.com/e-invoicing\\_ebilling\\_market\\_report\\_EN.htm](http://www.billentis.com/e-invoicing_ebilling_market_report_EN.htm)
- Nikmatul Lailiyah and Lesta, Effectiveness of E-Billing system in tax payments for taxpayers, *Economics development analysis journal* 8 (4), 2019, pp.267:280.
- Josef Horák et al., Electronic Invoicing Adoption within the European Union, *International Atlantic Economic Society*, 4 September 2020, *Int Adv Econ Res* (26), pp.449-450.
- Anh Huu, et al., Determinants of E-invoice Adoption: Empirical Evidence from Vietnam, *Journal of Asian Finance, Economics and Business* Vol 7 No 7, 2020, pp. 311: 321.
- Nguyen, A.H., Ha, H.H., & Nguyen, S.L., Determinants of information technology audit quality: evidence from Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(4), 2020, pp. 41: 50.
- Lian, J.W., Critical factors for cloud-based e-invoice service adoption in Taiwan: an empirical study. *International Journal of Information Management*, 35(1), 2015, pp. 96:109.
- Mirza Maulinarhadi, et al., Determinant Factors of Taxpayer Satisfaction in Using the Electronic Tax Invoice Number (E-NOFA) in the Emerging



- Technology Era, *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 191, 2020, pp.184:189.
- Zaki Baridwan and Latifah Hanum, "Kualitas dan Efektivitas Sistem Informasi Berbasis Komputer," *TEMA*, Volume 8, Nomor 2, September 2007, pp.153:171.
- Thevaranjan Dinesh, *Determinants of Customer Satisfaction in Mobile Commerce*, *IJARIIIE*, Vol-5 Issue-6 , 2019, pp.485:494.
- Made Dwi Adnyana & Anik Yuesti, *The effect of applying E-SPT, E-invoice and E-filing against taxpayer compliance on the east denpasar pratma tax service office*, *Journal of Management Info*, Vol.7, No.3, 2020, pp. 156:167.
- J. Floropoulos, C. Spathis, D. Halvatzis and M. Tsipouridou, "Measuring the success of the Greek Taxation Information System," *Information Management*, no. 30, 2010, pp. 47-56.
- W. DeLone and E.R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19. No. 4 spring 2003, pp.9:30.
- Alexander Oluka and Bomi Nomlala, *Tax Compliance Costs and The Use of E-filing by SMMEs*, *Journal of accounting and management*, *J AM* Vo. 1. 11, No. 2, 2021, pp.44:56.
- Maji, S. K. & Pal, K., *Factors Affecting the Adoption of e-Filing of Income Tax Returns in India: A Survey*. *IUP Journal of Accounting Research & Audit Practices*, 16, 2017, pp. 46:66.
- P. J. H. Hu, S. A. Brown, J. Y. Thong, F. K. Chan, and K.Y. Tam, "Determinants of service quality and continuance intention of online services: The case of e-Tax," *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 60, 2009, pp. 292:306.

- Bojuwon Mustapha, et al., Evaluation of E-Tax Quality Implementation Criteria: The Case of Self-Employed Taxpayers, *International Journal of Computer and Electronics Research* [Volume 4, Issue 2, April 2015, pp.39:45.
- Hair, R. L. Tatham, R. E. Anderson, and W. Black, *Multivariate data analysis* vol. 6: Pearson Prentice Hall Upper Saddle River, NJ, 2006.
- Patience& Jackson, a Model for Improving E-Tax Systems Adoption in Rural Zambia Based on the TAM Model, *Journal of Business and Management*, 2019, 7, pp.908:918.
- T. Kohlborn, "Quality assessment of service bundles for governmental one-stop portals: A literature review," *Government Information Quarterly*, vol. 31, 2014, pp. 221-228.
- L. C. Schaupp, L. Carter, and M. E. McBride, "E-file adoption: A study of US taxpayers' intentions," *Computers in Human Behavior*, Volume 26, Issue 4, July 2010, pp. 636-644.
- Guoyin Jiang, et al., Effects of information quality on information adoption on social media review platforms: moderating role of perceived risk, *Data Science and Management* 1, 2021, pp. 13:22.
- Yilmaz Ferhatoglu, S., Kudsioglu, T., Evaluation of the reliability, utility, and quality of the information in cardiopulmonary resuscitation videos shared on Open Access video sharing platform YouTube. *Australasian Emergency Care* 23 (3), 2020 pp.211-216.
- Shahbaznezhad, H., Dolan, R., Rashidirad, M., The role of social media content Format and platform in users' engagement behavior. *J. Interact. Market.* 53 (Feb.), 2021, pp.47-65.
- Wang, R.Y., Strong, D.M., beyond accuracy: what data quality means to data Consumers. *J. Manag. Inf. Syst.* 12 (4), 1996, pp. 5-33.

Yuh-Jzer Joung, et al., Motivations, Deployment, and Assessment of Taiwan's e-Invoicing System: An Overview, 47th Hawaii International Conference on System Science, 2014, pp.2200:2209.

Gamaralalage Hiruni, identifying barriers in e-invoicing process to increase efficiency and raise the level of automation of workflows, Master Thesis, 2020, pp.1: 89.

Koch, B., 2019. The E-invoicing Journey 2019–2025. [online] Billentis. Available at: <[https://www.billentis.com/The\\_einvoicing\\_journey\\_2019-2025.pdf](https://www.billentis.com/The_einvoicing_journey_2019-2025.pdf)> [Accessed 13 April 2020].

Florence Muthoni Ndei, Morrisson Mutuku, Electronic Procurement and Performance of Non-Governmental Organizations in Kenya. Empirical Evidence from Pathfinder International, Kenya, Journal of Business and Management Sciences, 2021, Vol. 9, No. 2, pp.71:80.

Patrick Ajibade, Technology Acceptance Model Limitations and Criticisms: Exploring the Practical Applications and Use in Technology-related Studies, Mixed-method, and Qualitative Researches, Library Philosophy and Practice (e-journal), 2018, pp.1:15.

### شبكة المعلومات الدولية

<https://www.youm7.com/story/2021/11/21>

<https://www.elwatannews.com/news/details/5307686>

<https://www.incometax.gov.eg>

<https://sdk.invoicing.eta.gov.eg/faq/>

<https://www.youm7.com/story/2021/11/215->

<https://www.elwatannews.com/news/details/5307686>

[https://www.masrawy.com/news/news\\_economy/details/2021/11/21/2126844](https://www.masrawy.com/news/news_economy/details/2021/11/21/2126844)

<https://dewansoft.com/invoice-blog>