

دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية بين الشركات الصغيرة والمتوسطة

سحر صبحي محمد موسى الطويل

مدرس بقسم المحاسبة بمعهد العبور العالي للإدارة والحاسبات

ملخص البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث وفقا لطبيعة المشكلة البحثية في بيان اثر جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على مستوى الامتثال الضريبي وتأثيرها على تحصيل الإيرادات بين الشركات الصغيرة والمتوسطة، وبلغت عينة الدراسة (٣٨٥) من جميع الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، فقد تم طرح الاستبيان بطريقة إلكترونية. توصلت الدراسة الى النتائج التالية: (١) يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الضريبية الالكترونية على زيادة الإيرادات الضريبية. (٢) يوجد تأثير معنوي لأبعاد الامتثال الضريبي على زيادة الإيرادات الضريبية. (٣) يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الضريبية الالكترونية وابعاد الامتثال الضريبي على زيادة الإيرادات الضريبية. وتوصى الباحثة بأنه يجب على هذه الشركات الاهتمام بجودة الخدمات الضريبية الالكترونية لأن له اثر على زيادة فعالية تحصيل الإيرادات الضريبية. **الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمات ، الاستجابة ، سهولة الاستخدام ، الموثوقية، الاعتمادية ، الأمان والخصوصية ، الإيرادات الضريبية.

Abstract:

The main objective of this research, according to the nature of the research problem, is to demonstrate the impact of the quality of electronic tax services on the level of tax compliance and its impact on revenue collection among small and medium-sized companies. The study sample was (385) from all small and medium-sized companies. The study found the

following results: (1) There is a significant effect of the dimensions of the quality of electronic tax services on increasing tax revenues (2) There is a significant effect of the dimensions OF tax compliance on increasing tax revenues (3) There is a significant effect of the dimensions of the quality of electronic tax services And the dimensions OF tax compliance on increasing tax revenues. The researcher recommends that these companies should pay attention to the quality of electronic tax services because it has an impact on increasing the effectiveness of tax revenue collection.

key words:Quality of services, responsiveness, ease of use, reliability, reliability, security and privacy, tax revenue.

١ - مقدمه ومشكله البحث:

تمثل الضرائب احد مصادر الإيرادات العامة التي تعتمد عليها الدولة بصفه اساسيه لمواجهة نفقاتها العامة. وتحقيقا لأهدافها السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، ويتطلب نجاح السياسة الضريبية وجود نظام ضريبي يساعد الممولين على الالتزام الضريبي والذي يقصد به قيام الممول بإعداد كل الاقرارات الضريبية المطلوبة في الوقت المناسب .

لقد عرفت انظمه الضرائب الإلكترونية لأول مره في الولايات المتحدة الأمريكية حيث بدأت خدمات الإيرادات الداخلية في تقديم الايداع الإلكتروني للإقرار الضريبي، وذكر(2016, Maisiba , Muturi 2015,)، ان نظام الضرائب الإلكترونية يحسن من الامتثال الضريبي مما يسهل الوصول بشكل اسرع الى الخدمات الضريبية دون زياره لمباني مصلحة الضرائب . كما ذكر (Haryani 2015). ان هذا النظام يتميز بسهوله الاستخدام ، والامان والثقة ، ويوفر طريقه سهله للدفع ومجموعه متنوعه من الخدمات مما يعزز من الامتثال الضريبي.

دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

لقد بدأت ادارة الضرائب المصرية عام ٢٠١٠ بنظام استقبال الاقرارات الضريبية من الممولين بصورة الكترونيه ، وذلك بعد ادخال خدمه التوقيع والسداد الإلكتروني ، حيث يمكن للمولين من خلال هذا النظام اعداد وتعبئه وتقديم اقراراتهم الضريبية عبر موقع بوابه الحكومة الإلكترونية المصرية في المواعيد القانونية المحددة لتقديمها ، من خلال اتباع الخطوات الموضحة في موقع مصلحة الضرائب المصرية. وبعد انتهاء تلك الخطوات واستكمالها للبيانات والشروط المطلوبة . يعد ذلك تقديمًا من الممول لإقراره الضريبي ويحل هذا الاقرار الإلكتروني محل الاقرار الورقي الذي كان يتم تقديمه من قبل، وهو ما يسهل على الممول الاجراءات ويتناسب مع السرعة و تحصيل الضريبة.

- تعريف الخدمات الضريبية الإلكترونية:

تشير الخدمات الضريبية الإلكترونية (E-Tax Services) الى انظمه الضرائب عبر الانترنت حيث يمكن لدافعي الضرائب التفاعل والتفاوض من خلال توفير بيانات تاريخيه يسهل الوصول اليها ،مما يقلل الاخطاء ،واوقات المعالجة ،والتكاليف ، وتحسين خدمه دافعي الضرائب ،وتعزيز الامتثال الطوعي ، وبالتالي زياده تحصيل الايرادات.(Jackson , 2020). وتشمل هذه الخدمات التسجيل للحصول على رقم التعريف الضريبي ، وتقديم الاقرارات ،وتسجيل الدفع ،وطلب شهاده الامتثال .و تشير الخدمات الإلكترونية ايضا الى القيام بتقديم الخدمات التقليدية والمبتكرة من خلال وسائط الاتصال الإلكترونية .(Bojuwon, 2015).

- اهمية الخدمات الضريبية الإلكترونية:

ان للخدمات الضريبية الإلكترونية اهمية كبيره وضرورة ملحه لما فيه من تيسير، وتخفيف للأعباء وتحسين في الخدمات المقدمة للمستفيدين من اهمها: (احمد، ٢٠١٤، Sadress , juma, 2018, Prianto Pudi, 2023).

- ضمان دقه البيانات ،وموثوقيتها.

- التقليل من الاخطاء المرتبطة بالعامل البشرى.

- امكانيه اداء العمل عن بعد مما يقلل من الازدحام.

- جوده ، وسرعه الحصول على الخدمة المقدمة وفي أي وقت .
- زياده الكفاءة ، والفعالية . مما يمكن من الوصول الى قاعده اوسع من الممولين .
- الشفافية ، والمصداقية في تقديم خدمات افضل للمستفيدين ، ووفقا لاحتياجاتهم .
- تبسيط الاجراءات داخل المؤسسات، واختصار الخطوات الكبيرة لتنفيذ المعاملات .
- وتجدر الإشارة الى ان هناك عوامل تؤثر سلبا على مستوى الامتثال الضريبي لدى الممولين من اهمها عدم دقه معلومات التقارير الضريبية المقدمة من الممولين ، وتأخر الممولين في سداد الالتزامات الضريبية ،انخفاض الوعى الضريبي للممولين .
- **عناصر الخدمات الضريبية الإلكترونية.**

قد نتج عن التطورات الكبيرة والمتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ان اصبحت المواقع الإلكترونية للإدارات الضريبية تمثل حلقة الوصل بين الإدارات الضريبية باعتبارها مقدم الخدمة الإلكترونية من ناحيه ،وبين الممولين باعتبارهم متلقى الخدمات من ناحيه اخرى، ويؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في المجال الضريبي الى جعل عملية الالتزام الضريبي اكثر سهوله. مما ينعكس على التخفيف من مشكله التهرب الضريبي ومن الضرر الاقتصادي والاجتماعي من خلال التنفيذ الناجح لنظام الضرائب الإلكترونية، ولقد ذكرت العديد من الدراسات السابقة ان نظام الضرائب الإلكترونية الفعال يقلل بشكل كبير من التهرب الضريبي وبعبارة اخرى فان فعالية اعتماد نظام الضرائب الإلكترونية امر بالغ الأهمية لتعزيز الامتثال الضريبي، وفي المقابل يؤدي ارتفاع معدل الامتثال الضريبي الذي يتبع نظام الضرائب الإلكترونية الى زياده التحصيل الضريبي، (Au Thi Lien , 2021) ، ومع ذلك فان الاستخدام غير الكف لنظام الضرائب الإلكترونية يساهم بشكل كبير في انخفاض الإيرادات الضريبية لذلك يجب تشجيع دافعي الضرائب على استخدام خدمات الضرائب الإلكترونية لتسهيل الامتثال الضريبي. (Prianto Pudi ,2023).

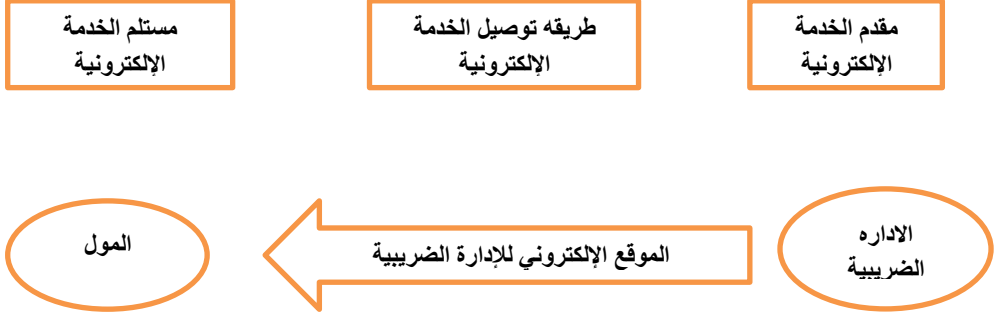
ونستنتج مما سبق ان عناصر الخدمات الإلكترونية الضريبية تتمثل في مقدم الخدمة الإلكترونية (الإدارة الضريبية) ، وطريقه توصيل الخدمة الإلكترونية (الموقع

دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

الإلكتروني للإدارة الضريبية) ، ومستلم الخدمة الإلكترونية (الممولين)، والتي يتم توضيحها في النموذج التالي: (ماجد، ٢٠١٥، 2016, Terezia).

نموذج الخدمات الإلكترونية الضريبية



وبناء على ما سبق يمكن صياغه مشكله البحث في التساؤل الرئيسي التالي: هل تؤثر جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وعلى تحصيل الإيرادات الضريبية؟ ويتضمن سؤال البحث الرئيسي مجموعه من التساؤلات البحثية الفرعية التالية:

- ما مدى تأثير جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على زيادة الإيرادات الضريبية؟
 - ما مدى تأثير الامتثال الضريبي على زيادة تحصيل الإيرادات الضريبية؟
 - ما مدى تأثير جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية و الامتثال الضريبي على زيادة تحصيل الإيرادات الضريبية؟
- ١-١ أهداف البحث:

في ضوء مشكله البحث يتمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث في بيان اثر جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على مستوى الامتثال الضريبي وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية بين الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم. ويشتق من الهدف الرئيسي للبحث الاهداف الفرعية التالية:

دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

- قياس اثر علاقه بين ابعاد جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية و زياده الايرادات الضريبية.

- قياس اثر العلاقه بين ابعاد الامتثال الضريبي و زياده الايرادات الضريبية.

- قياس اثر العلاقه بين ابعاد جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية و ابعاد الامتثال الضريبي و زياده الايرادات الضريبية.

٢-١ اهميه البحث:

تتمثل الأهمية العلمية لهذا البحث في:

- التأسيس العلمي لموضوع جوده الخدمة الضريبية الإلكترونية وبيان اثرها في زياده الايرادات من خلال زياده الامتثال الضريبي نظرا لأهمية هذا الموضوع في الفكر المحاسبي و الضريبي الحديث.

- تأكيد دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية و تبسيط إجراءات العمل للحد من التهرب الضريبي الأمر الذي ينعكس على ضمان الامتثال الضريبي و زيادة حصيلة الإيرادات الضريبية.

- تتمثل الأهمية العملية لهذا البحث في:

- التأكيد على الدور الذي تلعبه المنشأة الصغيرة والمتوسطة الحجم في التنمية الاقتصادية ومدى مساهمتها في زياده الايرادات الضريبية من خلال الوقوف على العقبات التي تواجهها والقضاء عليها مما يدعم من امتثالها الضريبي.

٣-١ منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة على كل من المنهج الاستنباطي والمنهج الاستقرائي، وذلك اتساقا مع الدراسات النظرية، والميدانية حيث تم استخدام المنهج الاستنباطي في اعداد الاطار النظري للبحث، واشتقاق الفروض وذلك من خلال الاطلاع على ما امكن التوصل اليه من الدراسات المرتبطة بموضوع البحث و الاعتماد على البيانات الثانوية التي تم جمعها بالاطلاع على العديد من المراجع والدوريات العلمية والرسائل العلمية والعديد من المواقع على شبكة الانترنت. كما اعتمدت الباحثة على المنهج الاستقرائي عند اجراء الدراسة الميدانية وجمع البيانات الأولية اللازمة لقياس

دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

متغيرات البحث من خلال قوائم استبيان لاستقراء الواقع العملي والتعرف على آراء عينه الدراسة.

١-٤ حدود البحث:

تناول البحث جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية كتغير مستقل بأبعاده المختلفة (الاستجابة، سهوله الاستخدام، الموثوقية، الاعتمادية، الامان والخصوصية ، تصميم الموقع الإلكتروني) ، وضمان الامتثال الضريبي كتغير مستقل اخر بأبعاده المتمثلة في (التسجيل، تقديم الاقرار الضريبي ، دفع مبلغ الضريبة)، ودعم الإيرادات الضريبية كتغير تابع ، وتم التطبيق على (٣٨٥) شركة من جميع الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم.

١-٥ خطه البحث:

في ضوء مشكله البحث وتحقيقا لأهدافه تتضمن خطه البحث:

٢- الاطار النظري للبحث.

٣- الدراسات السابقة وتطور فروض البحث.

٤- الدراسة التطبيقية:

٥- النتائج والتوصيات والدراسات المستقبلية.

٢- الاطار النظري للبحث:

٢-١: ماهية جوده الخدمة الضريبية الإلكترونية:

تعريف جوده الخدمة الضريبية الإلكترونية:

تعتبر شبكة الانترنت من اهم الثورات التكنولوجية في العصر الحديث و التي ادت الى حدوث تغيرات جوهرية في كافة مجالات الحياه. الامر الذي انعكس على حدوث تحول جذري في الحياه الاقتصادية. لذلك اصبح العصر الحالي هو العصر الرقمي ، وانعكاسا لهذا التغير الاستراتيجي ظهرت الخدمات الإلكترونية. فظهور عصر الخدمات الإلكترونية الذي كان نتيجة التوسع الهائل والسريع في المعلومات والشبكات الإلكترونية اعطى دافعا لمصلحه الضرائب العامة لتعظيم دورها في

دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

الاقتصاد القومي والموازنة العامة للدولة ، كما وفر فرصا وقدرات تمكنها من الوصول الى الممولين وتقديم خدمات تلبي احتياجاتهم الشخصية وبمستويات من الجودة تتناسب وادراكاتهم وتوقعاتهم احيانا مما يزيد من معدلات الالتزام الطوعي لهم في اداء الضرائب المستحقة عليهم تجاه المصلحة ، وبالتالي زياده حصيلة المصلحة . (حسين ، ٢٠٢٢) .

أن مفهوم جوده الخدمة الضريبية الإلكترونية مازال حديث العهد وموضع جدل بين الباحثين ، فقد افتقرت الدراسات الى مفاهيم واضحة عن الخدمة الإلكترونية . حيث اختلف الباحثين في وضع تعريف موحد للخدمة الإلكترونية فمنهم من يرى انها خدمه تقليديه يتم تقديمها عبر شيكه الانترنت ومنهم من يرى انها استخدام شبكه الانترنت في اختراع خدمات جديده وتحسين خدمات قائمه . فقد عرفها (Praeg & Spath, 2010) بانها نوع من التقييم للخدمات المقدمة على شبكه الانترنت وفيها يقوم العميل بمساعده نفسه في الحصول على الخدمة الإلكترونية ، بحيث تكون الخدمة مباشره دون تواجد أي شخص يشارك في تقديم الخدمة للعميل وهو الوحيد القادر على تقييمها . كما قام (Hu, Brown, 2009) بتعريفها على انها الى أي مدى يمكن للموقع الإلكتروني للخدمات الضريبية الإلكترونية ان يسهل للمولين اداء انشطتهم الضريبية بطريقه تتسم بالكفاءة والفعالية . ومن هنا يمكن تعريف جوده الخدمة الضريبية الإلكترونية على انها تصورات دافعي الضرائب بالكامل وتقييمهم المرتبط باتصال الخدمة بسوق الانترنت .

اهميه جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية:

ان قيام مصلحة الضرائب بتقديم خدماتها ، وتسويه معاملاتها الكترونيا يعود بفوائد اقتصاديه عليها وعلى الممولين ، وذكر (Dewi Awed , 2002) ،
2018 ، اهميه الخدمات الضريبية الإلكترونية في النقاط التالية:

- انخفاض التكاليف :

ان اداء المصلحة لأعمالها ، ونشاطاتها من خلال الانترنت يؤدي الى تخفيض التكاليف ، اذ لا يحتاج العميل الى الانتقال للمصلحة .

- تقديم الخدمات وفقا لاحتياجات الممولين:

حيث تجد المصلحة فرصه اكبر لتكثيف خدماتها طبقا لحاجات ، وتوقعات الممولين الكثرونيا ، مما يحقق قفزه نوعيه في اساليب ارضائهم واشباع رغباتهم.

- جوده وسرعه خدمه الممولين :

فالمصلحة الضريبية التي تقدم خدماتها للممولين الكثرونيا عبر شبكه الانترنت والوسائل الإلكترونية الأخرى تمتاز بتخفيض الجهد الذي يتحمله الممولين في الحصول على الخدمة او البحث عن المعلومة.

- دعم وتفعيل اداره العلاقات مع الممولين :

تستند الخدمات الضريبية الإلكترونية الى مفاهيم جديده وقناعات ترقى الى ان الممول شريكا في المصلحة ، لذا استهدفت بناء ودعم علاقات ذات معنى وهدف مع الممولين من خلال تفعيل ديناميكية واستمراريه الاتصال المباشر معهم.

- زياده الكفاءة والفاعلية :

فالإجابة على اسئلة الممولين الفنية فيما يتعلق بخدماتها من خلال موقعها الإلكتروني يزيد من انتاجيه المصلحة الإلكترونية بأقل التكاليف و اقل جهد ممكن.

- امكانيه الوصول الى قاعده اوسع من الممولين:

من اهم مميزات الخدمات الضريبية الإلكترونية ميزه الوصول الى قاعده عريضة من الممولين دون التقييد بمكان او زمان معين ، كما تتيح للمولين امكانيه طلب الخدمة في أي وقت وعلى مدار ايام الاسبوع .

كما اشار (Wanger,2004) الى ان هناك فوائد كثيره تعود على المصلحة وعلى الممول من استخدام الخدمات الضريبية الإلكترونية ، والتي تتمثل في الآتي:

- **بالنسبة للمصلحة:** (تخفيض تكاليف الجباية المرتبطة بإدخال وتجهيز البيانات يدويا ، وتقليل عامل الخطأ ، وتخفيض الفتره الزمنية اللازمة للتحصيل).

- **بالنسبة للممول:** (زياده الدقة والكفاءة ، وانخفاض تكاليف اداء الضريبة ، وسرعه الحصول على المبالغ الضريبية المستردة من المصلحة).

ابعاد قياس جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية:

حتى تقدم المؤسسات الخدمية خدمه الكترونيه تتلاءم مع توقعات العملاء وتلبى احتياجاتهم لا بد من ان تحسن من جوده خدماتها الإلكترونية. فالخدمة الإلكترونية الحيدة من وجهه نظر العملاء هي التي تتوافق مع توقعاتهم وتلبى احتياجاتهم. لذلك يجب على المؤسسات الخدمية ان تتعرف على المؤشرات التي يعتمد عليها العملاء في تقييم جوده الخدمة الإلكترونية التي تقدمها لهم .

وبمراجعة الدراسات السابقة نجد ان اغلب الباحثين اتفق على مجموعه من

الابعاد لقياس جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية (احمد، ٢٠١٤، Fanstine J, Bojuwon, 2015,2021, Handryno, 2020, Joni, Barrios, 2010). والتي تتمثل في الاتى:

- **الاستجابة: Responsiveness.** يجب ان تتمتع الخدمة الإلكترونية باستجابة عالية في خدمه العملاء وهذه الاستجابة يمكن تقييمها من خلال النجاح في استخدام الموقع الإلكتروني . وتهدف الاستجابة الى مدى سرعه استجابة مسؤولي الضرائب لايه استفسارات من قبل دافعي الضرائب والى تحقيق اهداف دافعي الضرائب بطريقه دقيقه وفى الوقت المناسب ، وترى الباحثة ان الاستجابة تشير الى الاستعداد والرغبة في مساعده الممولين ، وتقديم خدمه فوريه لهم وسرعه الاستجابة الى تصحيح الاخطاء التي قد تحدث مع الممولين اثناء استخدامهم للموقع الإلكتروني.

- **سهوله الاستخدام: Ease Of Use.** وتعنى ان الموقع يحتوى على اليات تساعد العملاء للحصول على ما يحتاجون اليه دون صعوبة. فهي تشير الى تصور الممول حول ما يتطلب من مجهود كي يتمكن من الاستفادة من الخدمات الضريبية الإلكترونية فهي تركز على الجهد المرتبط بالجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا للخدمات الضريبية الإلكترونية. (Purwoko,2008)

-**الاعتمادية: Reliability.** تعنى ثبات الاداء وانجاز الخدمة بشكل سليم وافضل، وتتضمن تقديم الخدمة في الموعد المحدد بدقه. وتشير ايضا الى القدرة على اداء

الخدمة الضريبية الإلكترونية في الوقت المحدد بثقه وبدقه، وبطريقة صحيحة، وبشكل يمكن الاعتماد عليه.

الامان والخصوصية: Safety. يقصد بها توافر مجموعه من الضمانات التي من شأنها تظمن مستفيدي الخدمة الإلكترونية، والمحافظة على خصوصيتهم، وضمان امن وسلامه بياناتهم. بمعنى اخر شعور الممول بالأمان في التعامل مع الأمورية. وذلك من خلال الوصول الى كافة الخدمات الإلكترونية.

المعلوماتية: Informatics. تشير المعلوماتية الى جودة المعلومات المقدمة والمتاحة على موقع النظام الضريبي عبر الانترنت، والتي قدمتها مصلحة الضرائب لتقديم الاقرار الضريبي.

-التعاطف: Tangibility. أي قدره مقدم الخدمة على فهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالعناية والرعاية وفهم رغباتهم والاهتمام بهم. كما تعنى الاهتمام الذي توجهه المنظمة لكل عميل من عملائها على حده وبشكل شخصي.

الموثوقية والمصدقية: Reliability. هي العملية التي يكون النظام من خلالها قادر على تقييم وظيفه الإدارية بدقه، وموثوقية من خلال تقييم الطلب (ان الموثوقية هي القياس الاكثر اهمية في جميع ابعاد جودة الخدمة. (Kahman, 2011)

- تصميم الموقع الإلكتروني: Website Design. يجب ان يعكس الموقع تصميمًا مميزًا وجذابًا، وان يتم من خلاله تزويد العميل بالمعلومات التي يحتاج إليها، ومن ثم استخدام الموقع فتره اطول وتكرار زيارته، ولا بد وان يتمتع الموقع بالجاذبية من حيث الابتكار في التصميم والجمال وملائمه التصميم والصور. (Bojuwon,2014) كما يشير التصميم الى درجه ادراك الممولين ان الموقع الإلكتروني مصمم بشكل جيد وسهل التصفح.

وبناء على ما سبق ترى الباحثة ان الإيرادات الضريبية تشكل العمود الفقري لأى اقتصاد، وان الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مصلحة الضرائب امر بالغ الأهمية حيث تؤثر جودة الخدمات الإلكترونية على عب الامتثال للالتزامات الضريبية، وبالتالي تؤثر بشكل مباشر على المناخ الضريبي، ولهذا نجد ان جودة الخدمات

دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

الضريبية تؤثر على دافعي الضرائب فكلما كانت جوده الخدمة الضريبية الإلكترونية التي يقدمها الجهاز الضريبي لدافعي الضرائب جيدة جدا فعاده ما يكون ذلك دافعا لدافعي الضرائب بالالتزام ، ودفع المستحقات الضريبية.

٢-٢: ماهية الامتثال الضريبي:

تعريف الامتثال الضريبي:

الامتثال الضريبي Tax Compliance هو وعى دافعي الضرائب لدفع الضرائب بشكل صحيح وفي الوقت المحدد طوعا ووفقا للمعايير ، واللوائح المعمول بها (Didik, 2022). ولقد ذكر (Nguyen, 2018) ان الامتثال الضريبي هو الوفاء بالالتزامات الضريبية وفقا للأغراض القانونية والطوعية وفي الوقت المناسب ، و عرف (Nguyen, 2021) الامتثال الضريبي للشركات المتوسطة والصغيرة الحجم بأنه تنفيذ احكام قانون الضرائب وخاصة الامتثال لمعايير الوقت المحدد ، والدقة ، والأمانة ، والالتزام في التسجيل الضريبي ، والاقرار الضريبي ، وحساب الضرائب ، ودفع الضرائب ، والالتزامات الضريبية الأخرى. ويرتبط الامتثال الضريبي عموما باستعداد الاشخاص للتصرف وفقا للوائح الضريبية ، ويتم تحديد الامتثال الضريبي في ضوء قوانين الضرائب السارية عند تقديم الاقرارات الضريبية. يقترح التعريف انه يجب على الشخص الافصاح عن المبلغ الصحيح للدخل وخصم النفقات المسموح بها ثم دفع المبلغ المستحق للضرائب بحلول الموعد النهائي للامتثال . كما يعرف (Jackson , 2020, hfvhidl, 2019) الامتثال الضريبي بأنه تنفيذ الممولين لأحكام القانون الضريبي ويتم قياس درجه عدم الامتثال عن طريق قياس الفجوة الضريبية وهي تمثل الفرق بين الإيرادات الضريبية الفعلية والإيرادات الضريبية الحقيقية التي يجب تحصيلها خلال فتره زمنية معينة فاذا كانت الإيرادات الضريبية المحصلة هي بذاتها الإيرادات الضريبية الحقيقية فهنا تكون نسبة الامتثال ١٠٠ (%).

العوامل التي تؤثر على الامتثال الضريبي :

ان تحديد العوامل التي تؤثر على استعداد دافعي الضرائب لاستخدام نظام الضرائب الإلكترونية امر بالغ الأهمية ، اظهرت العديد من الدراسات السابقة ان رضا

دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

المستخدمين عن نظام الضرائب الإلكترونية هو القوة الدافعة الأساسية لاستمرار نيه الاستخدام (Fanstine J, 2020) ، وتؤكد نتائج دراسة (Prianto 2023) ان جوده خدمة انظمة الضرائب الإلكترونية وتصور انخفاض تكاليف الامتثال بسبب انظمه الضرائب الإلكترونية يؤثران على نيه الامتثال الضريبي ، وتشجع نتائج الدراسة مصلحه الضرائب على توسيع وتحسين انظمه الايداع الإلكترونية مما يؤدي في النهاية الى امتثال ضريبي افضل ، بالإضافة الى ذلك وتماشيا مع نتائج الدراسة يجب على الاداره مراعاة ارضاء المتخصصين الضريبيين في تقديم خدمات الضرائب الإلكترونية لتشجيعهم على الامتثال الضريبي . ، بما يمكن تحقيق ذلك من خلال بناء خدمه ضريبية الكترونية يسهل على المستخدمين فهمها من خلال توفير تعليمات موجزه و كامله. لقد ذكر (Richmell, 2016، محمد ٢٠١٦، Nguyen,2021، Huyen LE ,2021) ان اهم العوامل التي تؤثر على الامتثال الضريبي تتمثل فيما يلي:

خصائص المؤسسة: مثل الحجم ،الوضع المالي ،العمر، المنصب والسمعة ،وما الى ذلك ضروري لتحديد الامتثال الضريبي للشركة.

مجال عمل المؤسسة: يؤثر قطاع الاعمال في الشركات جزئيا على الامتثال الضريبي .وسيوثر القطاع والايرادات بشكل مباشر على الدخل الخاضع للضرائب .
مصادقيه المؤسسة : تجاه الوكالة يجب ان توفر السلطات الضريبية الموثوقية في اقناع الشركات باتباع السياسات والاجراءات .
تصور المؤسسة لقانون وسياسه الضرائب: يشكل هذا العامل اثر كبير على الامتثال الضريبي.

سلطه مصلحه الضرائب: تهدف اداره الضرائب من خلال السلطة الى تنظيم سلوك دافعي الضرائب، والامتثال الضريبي يكون معزز بشكل رئيسي من خلال التفتيش ،والعقوبات والقيادة والسيطرة.

الفحص الضريبي: التفتيش والفحص هما العمليات النهائية في اداره الضرائب وتجرى السلطات هذه الأنشطة للمساعدة في مراقبه الامتثال لقانون الضرائب في المشروعات

الصغيرة والمتوسطة مثل اقرار ضريبي صحيح وكامل للأعمال ، وتساعد ايضا في تطبيق العقوبات بناء على مستوى انتهاكات المؤسسة لقانون الضرائب .
مستوى العقوبة: مستوى العقوبة له تأثير على الامتثال الضريبي لانه كلما ارتفع المستوى المقبول زاد خطر التهرب الضريبي لدافعي الضرائب وبالتالي ستحد المؤسسة من التهرب الضريبي وتزيد من قدرتها على الامتثال الضريبي .
المعايير الاجتماعية: هي نظام من القواعد ومتطلبات المجتمع لكل فرد او مجموعه اجتماعيه والتي تحدد السلوك المرغوب في المجتمع ومطالبه الشركات بالامتثال . وجد (Thomas Liam,2002) ان العدل هو معيار لتقييم الاختلافات في السلوك الضريبي للأفراد مع بعضهم البعض .وان العدل هو مطلب موضوعي في جميع انحاء عمليات التطوير الضريبية ، عدم رضا دافعي الضرائب عن عدالة النظام الضريبي هو السبب وراء عدم الامتثال

وبناء على ما سبق تجد الباحثة ان ما يساعد على الامتثال الضريبي يتمثل في بساطه قوانين الضرائب فتعقيد القوانين الضريبية يؤدي الى زياده تكاليف التنفيذ وتقليل الامتثال . و بساطه اجراءات التسجيل وتقديم الاقرار ، وتسديد مبلغ الضريبة ، بالإضافة الى امكانيه الحصول على النماذج الضريبية المستخدمة وبساطتها .بالإضافة الى العقوبات المفروضة على عدم الالتزام . وايضا مستوى الخدمات فالإدارة الضريبية يجب ان تساعد المكلفين في تنفيذ التزاماتهم بتقديم المعلومات الواضحة والدقيقة عن الضريبة وكيفية استيفائها والنماذج الضريبية وكيفية استخدامها وسهولة الحصول عليها .

ابعاد الامتثال الضريبي:

تم التعامل مع الامتثال الضريبي من جهات نظر مختلفة حيث ان الشاغل الرئيسي لمعظم الحكومات هو ان الافراد والمنظمات يقومون بسداد الالتزامات الضريبية وكذلك تنفيذ اللوائح الضريبية بغض النظر عن الحوافر الضريبية ، ومع ذلك يمكن ان يكون الامتثال الضريبي نتيجة لدوافع مختلفة .من الممكن تقسيم العوامل المؤثرة على الامتثال الضريبي الى مجموعتين . مجموعه من العوامل الاقتصادية

، ومجموعه من العوامل الاجتماعية. من وجهة نظر الاقتصادية يعتبر دافعي الضرائب اشخاصا عقلانيين لديهم مخاوف بشأن تكاليف وفوائد الامتثال الضريبي. (Hasseldine, 1993)، وتشمل العوامل الاقتصادية معدلات الضرائب وامكانيه الفحص الضريبي والعقوبات وتكاليف الامتثال الضريبي. وفي المقابل فان العوامل الاجتماعية تشمل المعايير الأخلاقية، والاخلاقيات الضريبية، والسمعة، والنزاهة المتصورة (Torgler, (Schneider, 2009) Ha Thi, Et al, 2021). على الرغم من عدم وجود تعريف مستخدم عالميا للامتثال في جميع الدراسات الا انه يمكن وضع مجموعه من الابعاد لوصف وتعريف الامتثال الضريبي (Nightingale, 2020). حيث يمكن تصنيف الامتثال الى امتثال تنظيمي يشير الى توقيت المدفوعات، وامتثال للدفع والذي يشير إلى الالتزام بالدفع ومدى دقه مبلغ الضريبة المدفوعة واولويه الوفاء بمدفوعات الضرائب. وفي نفس الوقت فان الامتثال التنظيمي يشير الى الاعلان عن جميع مصادر الدخل والمصروفات القابلة للخصم والضرائب المستحقة والابلاغ عن الاقرارات الضريبية في الوقت المحدد. و التزام المكلف بكافه القوانين والقواعد واللوائح التي تضعها الدولة في مجال الضرائب في كافه مراحل العمل الضريبي ابتداءً من الاخطار بمزاولة النشاط وحتى مرحله سداد الضريبة المستحقة. (ابراهيم، ٢٠١٧). وتم ايضا تصنيف الامتثال من قبل عدد من العملاء بأساليب مختلفة فوفقا (Brown , Mazur, 2003) ينقسم الامتثال الضريبي الى الامتثال للإقرار (نسبه الى دافعي الضرائب الذين يقدمون الاقرارات الضريبية) والامتثال للدفع (دفع الضرائب في الوقت المحدد) والابلاغ عن الامتثال (الابلاغ بصدق عن الدخل او النفقات او المسؤوليات الضريبية). بينما يشير (Kirchler, 2008) ان الامتثال الضريبي يشمل الامتثال الطوعي والامتثال الإلزامي. وأشار (Nguyet, 2021). انه وفقا لمنظمه التعاون الاقتصادي والتنمية هناك نوعان من الامتثال الضريبي الامتثال الإداري (الامتثال لأحكام قوانين الضرائب) والامتثال الفني (الأقرار الضريبي الصحيح والدفع وفقا للوائح) وتعتبر منظمه التعاون الاقتصادي والتنمية ان الامتثال الضريبي بمثابة ممارسه لتطبيق السياسة الضريبية على اساس اربع ركائز (التسجيل

الضريبي ، والاقرار الضريبي ، ودفع الضرائب ، والتقرير الضريبي) بالإضافة الى ما سبق فقد حدد(Ratnawati & Natalistyو, 2021). صورا للامتثال الضريبي فمنها الامتثال في سداد الضرائب المستحقة في المواعيد القانونية ، والامتثال في تقديم الاقرارات الضريبية في مواعيدها القانونية ، والامتثال في اعداد وتقديم تقارير ضريبية تتميز بالجودة وفقا لأحكام التشريعات الضريبية والامتثال في تقديم المستندات والتحليلات التي تطلبها الاداره الضريبية ، وترتبط كل صور الامتثال الضريبي بتكاليف امتثال معينه للوفاء بالالتزامات القانونية وفقا للتشريعات الضريبية. وتتفق الباحثة ومع ما ذكره(جعفر ٢٠١٧، محمد ٢٠١٩ ، Prianto, 2023). ان هناك ثلاث ابعاد للامتثال الضريبي والتي تتمثل في الاتي:

التسجيل: التسجيل من قبل الممول لدى الهيئة العامة للضرائب ويتضمن التسجيل من قبل الممول عند ممارسه نشاط خاضع للضريبة الافصاح عن التغيرات التي قد تطرا على نوعيه وحجم الدخل ومكان العمل او أي معلومات تطلبها الاداره الضريبية ، ويتطلب من الاداره الضريبية تشجيع وتسهيل عمليه تسجيل الممولين والقضاء على ظاهره التهرب الضريبي.

تقديم الإقرار الضريبي: يعرف الاقرار الضريبي بانه بيان يقدمه المكلف للإدارة الضريبية يحدد فيه نتيجة نشاطه من ربح او خساره ومقدار الدخل الخاضع للضريبة خلال فتره زمنية معينه وتتعدد التزامات الممول في هذا البعد وتتراوح بين الالتزام بملي وتقديم الاقرار ومسك السجلات ، اضافته الى تقديم الاقرار في الموعد.

دفع مبلغ الضريبة: ويتضمن الالتزام بتسديد مبلغ الضريبة وفقا للتعليمات و القوانين الضريبية وكذلك تسديد الغرامات ان وجدت ومن الجدير بالذكر ان دفع مبلغ الضريبة قد يكون نقدا او عن طريق استخدام الصكوك او حتى عن طريق بطاقات الدفع الإلكتروني لتسهيل عمليه التسديد من قبل المكلف.

وبناء على ما سبق ترى الباحثة ان الامتثال الضريبي يعنى مجموعه من الاجراءات تساعد مصلحه الضرائب في القضاء على التهرب الضريبي من خلال التزام الممولين بالقواعد الضريبية و الوفاء بجميع الالتزامات الضريبية .

٣-٢ : الامتثال الضريبي في المنشآت الصغيرة و المتوسطة الحجم: طبيعة المشروعات الصغيرة والمتوسطة ودورها في تحقق التنمية:

تحظى المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الوقت الراهن باهتمام مخططي السياسات الاقتصادية والاجتماعية في مختلف دول العالم وذلك انطلاقاً من الدور الحيوي لهذه المشروعات في تحقيق الاهداف التنموية المستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. فالدلائل تشير الى ان هناك اتجاهاً عالمياً متسارعاً لدعم ومساندة المشروعات الصغيرة والمتوسطة نظراً للأهمية المتزايدة لهذه المشروعات في اقتصاديات الكثير من الدول. (محمد، ٢٠١٥).

نتيجة اهتمام الدولة بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهي الصغر فقد صدر قانون تنميه المشروعات المتوسطة رقم ١٤١ لسنة ٢٠٠٤ لتنظيم الأنشطة داخل هذه المنشآت، وجاء القرار الوزاري رقم ٥٤ لسنة ٢٠١٢ في تحديد صافي ربح المنشآت الصغيرة خروجاً عن الاصل العام الوارد بالمادة ١٧ من قانون الضريبة على الدخل رقم ٩١ لسنة ٢٠٠٥. ثم صدر قانون رقم ١٥٢ لسنة ٢٠٢٠ ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٦٥٤ لسنة ٢٠٢١ تلك المشروعات التي لم يتجاوز حجم اعمالها السنوي ١٠ ملايين جنيه سنوياً بان تقدم الى المأمورية الضرائب المختصة اقراراً ضريبياً سنوياً وفقاً لعدد من الضوابط (وفاء، ٢٠٢٠، زواق، ٢٠٢٢). وتصنف المنشآت الصغيرة على انها تلك التي يتراوح حجم اعمالها ما بين مليوني وثلاثة ملايين جنيه سنوياً، فبينما تتمثل المنشآت المتوسطة في تلك التي يزيد حجم اعمالها السنوي عن ثلاثة ملايين جنيه ويقل عن عشرة ملايين جنيه سنوياً (هبه، ٢٠٢١). وتتسم هذه المنشآت بمجموعه من الخصائص. (وزاره التجارة والصناعة، ٢٠١٧ حلمي، ٢٠١٩، وفاء، ٢٠٢٠) من اهمها:

انخفاض راس المال: المطلوب للبدء في المشروع وهو ما يتلاءم مع رغبة المستثمرين.

طبيعتها التنظيمية: لا تستوجب وجود تعقيدات اداريه في تنظيمها لان اغلبها يتخذ على شكل ملكيه فرديه او عائليه او شركات اشخاص.

الاعتماد على مستلزمات الانتاج المحلية: حيث غالبا ما تعتمد هذه المشروعات على الخامات المحلية وهو ما يخفض من حجم الاستيراد. **المرونة العالية وسرعه الاستجابة:** لحاجات السوق. فهذه المشروعات لديها السرعة على التأقلم من حيث الكم والنوع مما يجعلها اكثر استجابة لمتطلبات السوق. **تسهم بشكل كبير في الحياه الاقتصادية:** وذلك نظرا لتنوعها وتزايد اعدادها وانتشارها في كل جوانب النشاط الاقتصادي، وهو ما ينعكس على زياده نسبه مساهمتها في التشغيل وفي الانتاج. **اهميه المنشآت الصغيرة والمتوسطة:**

ان المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم تساهم بدور كبير في الاقتصاد وتأخذ شكل الاسهامات اكثر من جانب، والتي تتمثل في: (حلمى، ٢٠١٩، Darko,2022,Milica,2018).

- **اتاحه فرص العمل والحد من البطالة:** حيث غالبا ما تستخدم هذه المنشآت تكنولوجيا كثيفه الاستخدام للعمالة، بالمقارنة بالمشروعات الكبيرة التي تستخدم تكنولوجيا راس المال. **- نواه ودعم للمشروعات الكبيرة:** تمثل هذه المشروعات نواه رئيسيه لمشروع كبير في المستقبل بالإضافة الى انها تساهم في خفض تكاليف الانتاج، وزياده القيمة المضافة للمشروعات الكبيرة.

- **تساعد في توفير قاعده عريضة من قوه العمل الماهرة:** لان هذه المشروعات غالبا ما تبدأ باستخدام عمال ذوى مهارات منخفضة نسبيا، ومع مرور الوقت يكتسب هؤلاء العمال الخبرة داخل المنشأة ويصبحون عمالا مهرة.

- **دعم الصادرات:** اذ ان هناك الكثير من الدول تعمل على زياده صادراتها من خلال هذه المشروعات الصغيرة سواء من حيث مساعده المشروعات الصغيرة في التصدير المباشر او من خلال توفير الصناعات الصغيرة منتجات عالية الجودة، ومناسبه في السعر مغذيه بها الصناعات الكبيرة التي تصدر منتجاتها.

- **تنمية المناطق الأقل حظا في التنمية:** فصغر حجم المنشآت الصغيرة ، وحاجاتها لكميات قليلة من الخدمات الأولية ، واستخدام عماله ذوى مهارات اقل نسبيا ومنخفضه التكاليف ، كل هذا يعطى مرونة كبيره لهذه المشروعات وتوطنها خارج المدن الكبيرة.

بناء على ما سبق ترى الباحثة انه لا بد من العمل على النهوض بهذا القطاع العام من خلال وضع قواعد واسس محاسبه ضريبية واجراءات مبسطه تتمشى مع طبيعة هذه المنشآت ، والأنشطة القائمة بها بما لا يتناقض مع القواعد العامة لفرض الضريبة مما يساعد على تهيئه بيئة اعمال مناسبة ومساعدته على فتح اسواق جديده ، وربطه بالمشروعات الكبيرة ، ومحاولة التغلب على المعوقات والمشكلات التي تحد من فرص نمو هذا القطاع.

العقبات التي تواجهه المنشأة الصغيرة والمتوسطة:

تتعدد المشاكل التي تواجه المنشأة الصغيرة والمتوسطة فمنها ما يتعلق بالتمويل والتكنولوجيا والتسويق ومنها ما يتعلق بالظروف والمناخ الذى تعمل فيه هذه المنشآت والتي تتمثل في الاتى:

- **المشاكل الإدارية:** تتمثل في مشاكل نقص المعلومات والخبرة التنظيمية ، وعدم القدرة على اتخاذ القرارات .

- **مشاكل تمويلية:** تتمثل في صعوبة الحصول على القروض من البنوك ومشاكل تمويل في الاسواق والبورصة ومشاكل صعوبة تقدير الاحتياجات.

- **مشاكل نقص العمالة المدربة:** بسبب الاجور المرتفعة في المؤسسات الكبرى ووجود مكافئات وحوافز اكبر في المنشأة الكبيرة.

- **المشاكل الضريبية:** تتعرض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لأعباء ضريبية ثقيلة سببها نقص خبره اصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالأساليب التي تحقق الوفورات الضريبية. وقد ذكر (محمد، ٢٠١٦) ان المشكلات الضريبية في المنشآت الصغيرة تتمثل في مشكله الاقرارات الضريبية ، و صعوبة حصر ممولى المنشآت الصغيرة ، وعدم الامساك بدفاتر منتظمة ، وجود ازمه ثقه بين الفاحص الضريبي والممولين.

بالإضافة الى ما سبق تعتبر المنافسة والتسويق من المشاكل الجوهرية التي تتعرض لها المشروعات بالإضافة الى ندره المواد الأولية من حيث الطبيعة وعدم القدرة على التخزين وضرورة اللجوء الى الاستيراد وتغيرات اسعار الصرف.

العوامل التي تحد من الامتثال الضريبي في المنشآت المتوسطة والصغيرة الحجم:

اشار.(Yergenthren,2018) ان تعقد الأنظمة الضريبية والامتثال لها يمثل عقبه امام الشركات الصغيرة والمتوسطة ويضع عبا اداريا ثقيلًا على عاتقها. إذ تعاني غالبية الشركات الصغيرة والمتوسطة من ان مسؤوليتها الضريبية تمثل عبئا متزايدا ، وليس لديهم ما يكفي من الموظفين المهرة للتعامل مع قضايا الامتثال الضريبي ، ويتعين عليهم تحمل تكاليف خدمه اضافيه نتيجة لذلك ، وغالبا ما تكون الشركات الصغيرة والمتوسطة غير مدرکه للحوافز والخدمات الضريبية المتاحة لها ، وبناء على ذلك نجد ان من العوامل التي تؤثر على الشركات الصغيرة والمتوسطة وتحد من الامتثال الضريبي لها تتمثل في الاتي: (Richmell,2016).

- **تعقيد التشريع الضريبي:** حيث يؤدي تعقيد القوانين ، وتعقيد التشريعات الضريبية الى فشل هذه الشركات.
- **غياب الشفافية:** عدم الفهم الواضح لقوانين وسياسات الضرائب ، ومسؤوليات سلطه مصلحة الضرائب ومستويات العقوبة ، والمعايير الاجتماعية المنظمة للامتثال.
- **عدم دقه المعلومات:** تتمثل في عدم دقه معلومات التقارير الضريبية المقدمة من الممولين ، وتأخر الممولين في سداد الالتزامات الضريبية ، وانخفاض الوعي الضريبي للممولين.
- **تكاليف الامتثال الضريبي:** فقد حدد(Govender,2016)على انها جميع التكاليف المنكبة في ضمان الامتثال للوائح والقوانين الضريبية والتي تشمل ما يلي:
 - التكاليف المنكبة في اعداد وتقديم جميع الاقرارات الضريبية ذات الصلة .
 - تكاليف عرضيه فيما يتعلق بالوقت الذي تستخدمه الشركات في ضمان الامتثال.
 - تكاليف المستشارين الخارجيين المطلوبة للامتثال الضريبي او لمعالجة النزاعات مع السلطات الضريبية .

- تكاليف ضمان الامتثال وكذلك أي تكاليف عرضية أخرى مثل نفقات السفر. وذكر ايضا (Nguyen,2021. Jackson, 2020) ان طبيعة عمل المشروع وفهم قوانين وسياسه الضرائب، وسلطه مصلحه الضرائب، والعقوبات و عدالة النظام الضريبي والمعايير الاجتماعية التي تحدد الدقة والمدى والنطاق والحدود لما يمكن ان يسمح به او لا يسمح لسلوكيات الناس بفعله. يكون لها تأثير ايجابيا على الامتثال الضريبي في الشركات المتوسطة والصغيرة. وترى الباحثة انه من خلال مراجعه الدراسات السابقة تبين ان عدم الامتثال الضريبي له تأثير سلبي كبير على الإيرادات الضريبية، ولا يؤدي عدم الامتثال الى خفض نسبه الضريبة الى الناتج المحلي الإجمالي فحسب، بل يتسبب ايضا في اضرار طويله الاجل للاقتصاد من خلال انخفاض الاستثمارات، وزياده حجم اقتصاد القطاع غير الرسمي، وتشويه الهياكل الضريبية وتناقص الاخلاق الضريبية لدافعي الضرائب كل هذا بدروه يقلل من الإيرادات الضريبية.

٢-٤ تأثير جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على الإيرادات الضريبية في المنشآت المتوسطة والصغير الحجم:

تعد الإيرادات الضريبية موردا ماليا هاما للدولة لتغطيه النفقات العمومية واداه فعاله تمكن الدولة من التدخل في الاوضاع الاقتصادية، والاجتماعية تجسيديا لأهدافها السياسية، والمالية.

والإيرادات الضريبية هي المبالغ التي تحصل عليها الدولة من فرض الضرائب المختلفة في نظامها الضريبي، وتعتبر من اهم المصادر في تمويل الموازنة العامة.

العوامل التي تؤثر في حصيلة الإيرادات الضريبية:

لقد تعددت اتجاهات الباحثين في تحديد العوامل التي تؤثر في حصيلة الإيرادات الضريبية فيرى (Marcelo, 2020، مصعب، طالب، ٢٠٢١) ان هذه العوامل تنحصر في العوامل الاقتصادية والمتمثلة في (الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي، ومؤشرات اسعار المستهلك، والاستثمار الأجنبي المباشر، الانفتاح الاقتصادي)، والعوامل الغير اقتصاديه المتمثلة في (الفساد والتغيرات في القوانين

الضريبية) ،بينما يرى(حسن، ٢٠١٦) ان هذه العوامل تتمثل في مستوى النشاط الاقتصادي ، والاعفاءات الضريبية ، والاسعار الضريبية ، وكفاءة الجهاز الضريبي ، والوعى الضريبي ، والتشريع الضريبي. وذكر.(، Farzana,2010، Hongwance ،2022) ان هذه العوامل تتمثل في الاتى:

- **التهرب الضريبي:** يعد التهرب الضريبي من العوامل الرئيسية ، والمؤثرة في حصيلة الايرادات الضريبية حيث يقصد به لجؤ الممول الى الغش ، والاحتيال للتخلص من مبلغ الضريبة .

- **الوعى الضريبي:** تتأثر الحصيلة الضريبية بدرجة الوعى الضريبي اذ يمكن الوعى الضريبي لدى الافراد في ادراكهم لاهميه الاسهام في تحمل الابعاء العامة بدفع الالتزامات المترتبة عليهم.

- **نظام المعلومات الضريبي:** ان توافر المعلومات الضريبية بالكم والنوع يعد من العوامل المؤثرة في عمليه ربط وتحصيل الضريبة وجبايتها ثم تأثيرها في الحصيلة الضريبية.

وبناء على ما سبق نجد ان الضرائب على ارباح ومكاسب الأنشطة المتعلقة بالمنشآت المتوسطة وصغيرة الحجم وغيرها من مصادر الايرادات الضريبية . وان هذه الايرادات هي العمود الفقري لإيرادات الدولة ، وتعانى السياسة الضريبية في مصر بانها ولفتره طويل لم يكن لها هدف واضح ،مما ادى الى مشكلات ضعف الحصيلة الضريبية الامر الذى يفرض ضرورة العمل على اصلاح المنظومة الضريبية من خلال اعاده النظر للقوانين المختلفة التي تنظم علاقه بين الممول ومصالحه الضرائب لتعالج الاختلالات في المنظومة الضريبية وتواكب التغيرات في النشاط الاقتصادي (مركز المعلومات ودعم القرار، ٢٠٢٣)

وترى الباحثة ايضا ان النظام الضريبي يعتبر احد اهم المشاكل التي تواجه المشروعات المتوسطة والصغيرة في جميع انحاء العالم .وتظهر هذه المشكلة من جانبين سواء لأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة من حيث ارتفاع الضرائب او لمصلحه الضرائب نظرا لعدم توافر البيانات الكافية عن هذه المنشآت مما يضيق

عمل جهاز الضرائب ، وبناء عليه نجد انه لا بد من الوقوف على هذه العقبات والقضاء عليها من خلال تطوير النظام الضريبي وتحديثه ويمتد هذا التطوير بتقديم خدمات ضريبية الكترونية للمجتمع الضريبي تعتمد على معايير الجودة عن طريق ادارة ضريبية تتسم بالكفاءة والفاعلية في تقديم هذه الخدمات لتحقيق الامتثال الضريبي لخلق مجتمع ضريبي امثل من المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم يساهم في زيادة الايرادات الضريبية وتنمية الموارد المالية للدولة.

وبناء على ما سبق نجد ان هذه الدراسة تضيف اضافة علمية من خلال دراسة تأثير جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على الامتثال الضريبي وزيادة الايرادات الضريبية ومع ذلك فهناك حاجة لمزيد من الابحاث في هذا المجال.

٣- مراجعه الدراسات السابقة وتطور الفروض:

تهدف دراسة (Prianto Budi Saptano And etal, 2023) إلى فحص العلاقة المتبادلة بين جودة نظام الضرائب الإلكتروني والامتثال الضريبي، واقترضت الدراسة اطارا مفاهيميا موسعا يتضمن تصور تكاليف الامتثال، وتم جمع البيانات من ٦٥٠ متخصصا ممن استخدموا الأيداع الإلكتروني و٤٩٢ ممن استخدموا النموذج الإلكتروني من خلال استطلاع عبر الانترنت وتشير النتائج الى ان جودة الخدمة المتصورة للمشاركين لخدمات الملفات الإلكترونية وتصوراتهم عن انخفاض تكاليف الامتثال تؤثر بشكل إيجابي على استعداد المستخدمين للامتثال للوائح الضريبية . استهدفت دارسه : (احمد اللحج ، فاطمه عزت ٢٠٢٣)، تحليل دور جودة الخدمة الإلكترونية في دعم تحسين الاداء المستدام لمصلحة الضرائب المصرية ، وقد خلصت الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ابعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الموقع الإلكتروني، الشمولية، حدائه المعلومات ، سهوله الاستخدام ، الاتصال والتواصل ، الاخلاقيات الإلكترونية)، وبين ابعاد الاداء المستدام (البعد البيئي ، البعد الاقتصادي ، البعد الاجتماعي)، واوصت بضرورة تحسين الخدمات الضريبية الإلكترونية من خلال ذكر خطه عمل تنفيذه واليات تنفيذها والمسؤولين عن التنفيذ وهذا كله لا بد ولن يتم في ضوء تفعيل دور الادارات الضريبية ودور

دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

العاملين. كما تناولت دراسة (Folajimi Festus And etal, 2022) أثر نظام ادارته الضرائب الإلكترونية على كفاءة تحصيل الإيرادات الضريبية وتم الحصول على البيانات من خلال استخدام استبيان وتم استخدام الاحصائيات الوصفية (الانحدار المتعدد) لتحليل البيانات وظهرت النتائج ان نظام ادارته الضرائب الإلكترونية (نظام الدفع عبر الانترنت وعبر الهاتف المحمول واله الفوتره الإلكترونية) كان لهما تأثير كبير على بساطته تقديم الاقرار الضريبي، وخلصت الدراسة الى ان نظام ادارته الضرائب الإلكترونية له اثر على كفاءة تحصيل الإيرادات الضريبية. و تهدف دراسة: (Chibale Chitakala , J.Phiri , 2022) الى تطوير نموذج افتراضي واختباره تجريبيا استنادا الى البيانات التي تم جمعها من مستخدمي الاقرار الضريبي الحاليين عبر الانترنت، وتظهر النتائج ان الثقة و الجهد والاداء يؤثر بشكل إيجابي وكبير على دافعي الضرائب لاعتماد الاقرار الضريبي عبر الانترنت، وبالتالي فان نيه دافعي الضرائب لاستخدام الاقرار الضريبي عبر الانترنت لا تتأثر بالتأثير الاجتماعي. وانما تتأثر بالنوايا السلوكية لدافعي الضرائب. وهدفت دراسة: (Faith Mapope , N.Wadesango , 2022) الى التحقق من جدوى الخدمات الإلكترونية الضريبية لضمان امتثال دافعي الضرائب وزيادة الإيرادات الضريبية، وأظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية بين الايداع الإلكتروني والامتثال الضريبي وتحصيل الإيرادات، وكذلك وجود علاقة قوية بين المخاطر الأمنية المرتبطة بالإيداع الإلكتروني والامتثال الضريبي. كما هدفت (Banyu Wangi ,Didik Kuryana, (2022) الى تحديد ابعاد جودة الخدمة الضريبية (الاستجابة، والموثوقية، الاستجابة، الشمولية، الرضا) على امتثال دافعي الضرائب للشركات في الإبلاغ عن عوائد الدخل السنوي، وتوصلت الدراسة الى ان هناك تأثيرا ايجابيا احادي الاتجاه بين الاستجابة ودافعي الضرائب وتأثير ايجابيا بين الموثوقية وزيادة الامتثال لدافعي الضرائب في الشركات في الإبلاغ عن الاقرارات الضريبية، كما تبين ان هناك تأثيرا ايجابيا احادي الاتجاه بين الموثوقية والإيرادات الضريبية، وهدفت دراسة: (Pace And etal, 2022) الى تحديد مستوى الوعي والامتثال الضريبي للمنشآت

الصغيرة ومتناهيه الصغر واطهرت النتائج ان هذه الشركات كانت على دراية كامله بمتطلبات مكتب الايرادات الداخلية (BIR) ولكنها كانت على دراية معتدلة بضريبه القيمة المضافة (VAT)، وتوصلت الى ان العقوبات هي العامل الاكبر الذى يؤثر على امتثال دافعي الضرائب. هدفت دارسه: (حسين سيد حسن، ٢٠٢٢) الى بيان اثر التحول الرقمي على الامتثال الضريبي في ظل ازمه كورونا العالمية، وتوصلت الى انه يوجد تأثير معنوي لمنظومه الاقرارات الإلكترونية ومنظومه السداد الإلكتروني ومنظومه الفواتير الإلكترونية على الامتثال الضريبي للممولين في مصلحة الضرائب المصرية، وخلصت الى وجود علاقة ارتباط طرديه قويه بين التحول الرقمي ومستوى الامتثال الضريبي للمولين في مصلحة الضرائب المصرية، ويوصى الباحث الاداره الضريبية بالتوسع في النظم الإلكترونية لتحسين مستوى الامتثال الضريبي. هدفت دراسة: (رمضان الميهي واخرون ٢٠٢٢) الى دراسة وتحليل اثر التحول الرقمي من خلال تطبيق نظام الفحص الضريبي الإلكتروني على تحسين المنظومة الضريبية والمتمثل في زياده الايرادات الضريبية، وزياده الامتثال الضريبي من قبل الممولين والحد من ممارسات التهرب الضريبي، وتوصلت الى حتميه اصلاح النظام الضريبي المصري، وتحسينه وذلك من خلال الاستفادة من اليات التحول الرقمي من خلال الفحص الضريبي الإلكتروني، وتبحث دراسة: **Matthieu Bellon And etal, (2022)** في تأثير التحول من الفواتير الورقية الى الفواتير الإلكترونية على امتثال الشركة للضرائب والاداء، وتوصلت الدراسة الى ان الفواتير الإلكترونية اددت الى زياده الامتثال الضريبي للشركات الصغير وبالتالي ادى ذلك الى زياده ضريبه القيمة المضافة بنسبه ٥%، واوصت الدراسة بالبحث المستقبلي في الآثار الغير مباشره لاعتماد الفواتير الإلكترونية على الشركات. كما هدفت دراسة: (محمد يوسف ٢٠٢٢). في التعرف على اثر التحول الرقمي لمنظومه التحاسب الضريبي المصرية وانعكاس ذلك على دعم حصيله الايرادات الضريبية، وتوصلت الى ان التحول الرقمي لمنظومه التحاسب الضريبي المصرية تعمل على بناء منظومه ضريبية متكاملة ومحكمه، الامر الذى يقود زياده حصيله الايرادات الضريبية من

توسيع القاعدة الضريبية ، وارساء دعائم العدالة الضريبية، وحصر المجتمع الضريبي بشكل أكثر دقة ، ودمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي والحد من ممارسات التهرب الضريبي .، وهدفت دارسه (Olusegun Vincent, 2021) الى بيان العوامل المؤثرة على سلوك عدم الامتثال الضريبي في الشركات الصغيرة والمتوسطة في نيجريا وتوصلت الى ان هناك عوامل تؤثر على عدم الامتثال الضريبي اهمها تعقيد النظام الضريبي والمعلومات الضريبية وموقف الممول تجاه الضرائب وتصورات الممول عن الضرائب ، و توصلت الى ان العوامل الاقتصادية والسلوكية تؤثر على الامتثال الضريبي. تهدف الدراسة. (Mohamed Ibrahim Sagir Lawal , 2021)، الى تقييم سلوك امتثال دافعي الضرائب في اطار التقييم الذاتي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتوصلت الى ان المعرفة الضريبية تؤثر بشكل إيجابي وكبير على سلوك الامتثال الضريبي للشركات المتوسطة والصغيرة ، وتوصى الدراسة بانه يجب على دافعي الضرائب والحكومة وصانعي السياسات مراعاة اراء دافعي الضرائب عند مواجهه اصلاحات السياسات الضريبية الجديدة في نيجريا .، كما تناولت دراسة 2021 (Huyen Thi Dieu LE And etal,) العوامل التي تؤثر على الامتثال الضريبي الإلكتروني للشركات المتوسطة والصغيرة في فيتنام ، وتشير النتائج ان هذه العوامل تتمثل في وعى دافعي الضرائب (TA) ، وسهولة الاستخدام المتصور (PTE) ، واداره الضرائب الفيتنامية (VTA)، وفعالية السياسة الضريبية (VTP). وتوصى الدراسة بان تهتم الحكومة الفيتنامية بتعزيز ودعم الشركات الصغيرة والمتوسطة لزياده الوعي الكامل بالالتزامات الضريبية. كما هدفت دارسه (Joni&Handryno,2021) الى بيان اثر جودة الخدمة الضريبية على الامتثال الضريبي للمولين ، وتوصلت الدراسة الى انه يوجد تأثير إيجابي لجوده الخدمات الضريبية على امتثال الممولين . ، وتناولت دارسه: (Jackson Phirj, 2020). تأثير الخدمات الإلكترونية على تحصيل الإيرادات والامتثال الضريبي وعلى تحديد العوامل التي تؤثر على قبول واستخدام هذه الخدمات بين الشركات في المناطق الجغرافية في زامبيا وتوصلت الدراسة الى ان هناك زياده كبيره في تحصيل

الإيرادات والامتثال الضريبي بين الشركات الصغيرة والمتوسطة من ادخال هذه الخدمات الإلكترونية، وتظهر النتائج ان توقع الاداء وتوقع الجهد والتأثير الاجتماعي يؤثر على الشركات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام الخدمات الإلكترونية. وتهدف دارسه: (Fanstine Juma Masuaga, And etal, 2020) الى دارسه تأثير نظام الضرائب الإلكترونية على تحصيل الإيرادات في تنزانيا، واكدت النتائج ان نظام الضرائب الإلكترونية له تأثير إيجابي كبير على توليد الإيرادات الضريبية، وخلصت الدراسة الى ان الزيادة في الشرائح الضريبية تؤدي الى تأثير إيجابي على توليد الإيرادات الضريبية وفي المقابل فان الزيادة في عدد دافعي الضرائب له تأثير إيجابي ايضا على الإيرادات الضريبية، وتوصى الدراسة بانه يجب على الحكومة تعزيز قدره دافعي الضرائب على استخدام الضرائب الإلكترونية. وتهدف دراسة (Mwangi Salverius, Gather, 2020) الى تقييم تأثير خدمه العملاء على الامتثال الضريبي في كينيا، وتوصلت الدراسة الى ان تدريب دافعي الضرائب لا يتم بشكل كاف مما يؤدي الى عدم الامتثال الضريبي بين الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتوصى الدراسة بضرورة تدريب دافعي الضرائب على القوانين والالتزامات الضريبية مما يعزز الامتثال الضريبي، استهدفت دارسه: (ثائر عدنان، مها ابراهيم، ٢٠٢٠) بيان دور جوده الخدمة من خلال ابعادها المتمثلة (الملموسية، الاعتمادية، الامان، الاستجابة، التعاطف) في الامتثال الضريبي للمكففين أي اداء ما على المكلف من واجبات والتزامات من خلال ابعاده (التسجيل والتحاسب، وتسجيل مبلغ الضريبة)، وخلصت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط وتأثير بين متغيري البحث اذ كلما زاد الاهتمام بتطوير مستوى جوده الخدمات المقدمة ارتفع مستوى الامتثال للضريبة. وهدفت دراسة (Madi Dwi And Anik Yuesti, 2020) الى بيان اثر النظم الضريبية الإلكترونية على الامتثال الضريبي للممولين في إندونيسيا من خلال مسح ميداني لعينه مكونه من (١٠٠) ممول، وتوصلت هذه الدراسة الى وجود تأثير إيجابي معنوي للنظم الضريبية الإلكترونية على الامتثال الضريبي. تهدف دراسة: (مدين ابراهيم الضابط، ٢٠١٩) الى دراسة العوامل تؤثر على الامتثال

الضريبي في سوريه وقد اظهرت النتائج امكانيه استخلاص نموذج يشمل جميع العوامل سواء الاقتصادية منها وغير الاقتصادية والذي يفسر على نحو هام في حاله تطبيقه سلوك عدم الامتثال الضريبي من قبل المكلفين وفقدان الثقة بينهم وبين الاداره الضريبية ، ويوصى الباحث بتطبيق هذا النموذج لمعرفة مدى التأثير المحتمل لكل عامل من تلك العوامل .وتشير نتائج دراسة (Akpubi And Igbekoyi,2019) الى التأثير الإيجابي لسهولة استخدام نظام الاقرارات الضريبية الإلكترونية على الامتثال الضريبي ، والتأثير السلبي لتكلفه الامتثال الضريبي على الامتثال الضريبي ، وخلصت الدراسة الى ان المستوى الذى يكون فيه الممولين على دراية بنظام الاقرارات الضريبية الإلكترونية سيحدد معدل امتثالهم الضريبي، بينما هدفت دراسة (Sadress Night And Juma Bananuka ,2018) الى بيان العلاقة بين التحول الرقمي من خلال استخدام النظم الضريبية الإلكترونية والامتثال الضريبي وتوصلت الدراسة الى وجود ارتباط طردي بين النظام الضريبي الإلكتروني والامتثال الضريبي، وتهدف دراسة (Richmell Baaba Amanmah, 2016) الى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الامتثال الضريبي للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم .وتوصلت الدراسة الى ان تخفيض المبلغ الخاضع للضريبة وتثقيف الشركات الصغيرة والمتوسطة بشأن التزاماتها الضريبية ، واستخدام الضرائب المحصلة للمشاريع التنموية وتنفيذ العقوبة على عدم الامتثال من شأنه ان يعزز الامتثال الضريبي الطوعي ، واوصت الدراسة بانه يجب على الشركات الصغيرة والمتوسطة ان تحصل على تعليم ضريبي وان تقوم بحساب ضرائبها بشكل صحيح ويجب تطبيق عقوبات على عدم الامتثال.كما هدفت دراسة:(Bojuwon ,Mustapha, et al 2015) الى بيان معايير تقييم جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية ،من خلال جمع بيانات من عينه (١٨١) ممول من الاشخاص الطبيعيين في نيجريا ، وتوصلت الدراسة الى وجود ستة معايير لتقييم جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية تتمثل في التوافق ، والتعقيد ، والموثوقية ، والقدرة على تحمل التكاليف ، وسهولة الاستخدام ، وبيئة النظام الملموسة .

تقييم الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة موضوع مدى تأثير جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على رضا الممولين و الامتثال الضريبي ، وكذلك التأثير على تحصيل الإيرادات.

- اتفقت معظم الدراسات السابقة على ان هناك تأثير بين ابعاد جودة الخدمة الضريبية (الاستجابة ، والموثوقية ،الاستجابة ،الشمولية ،الرضا) على امتثال دافعي الضرائب .
- اتفقت معظم الدراسات السابقة على تحديد الابعاد الرئيسية للامتثال الضريبي والتي تتمثل في (التسجيل ،تقديم الاقرار الضريبي ودفع مبلغ الضريبة).

- كما اتفقت معظم الدراسات الى ان العوامل التي تؤثر على عدم الامتثال الضريبي تتمثل في تعقيد النظام الضريبي والمعلومات الضريبية وموقف الممول تجاه الضرائب وتصورات الممول عن الضرائب.

- توصلت معظم الدراسة الى انه يوجد تأثير إيجابي لجودة الخدمات الضريبية على امتثال الممولين .وتبين ايضا ان هناك تأثيرا ايجابيا بين الموثوقية والامتثال الضريبي والإيرادات الضريبية وهذا ما يؤكد اهمية جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على الامتثال الضريبي.

وتوصلت ايضا الى ان هناك عوامل تؤثر على عدم الامتثال الضريبي اهمها تعقيد النظام الضريبي والمعلومات الضريبية وموقف الممول تجاه الضرائب وتصورات الممول عن الضرائب

لهذا جاءت الدراسة الحالية استكمالا للدراسات السابقة، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تقدم دليلا ميدانيا لبيان دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات بين الشركات الصغيرة والمتوسطة، اذ ترى الباحثة وجود فجوة بحثية في هذا الموضوع.

في ضوء الدراسات السابقة وتقييمها ، يمكن صياغته فروض البحث كما يلي:

دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

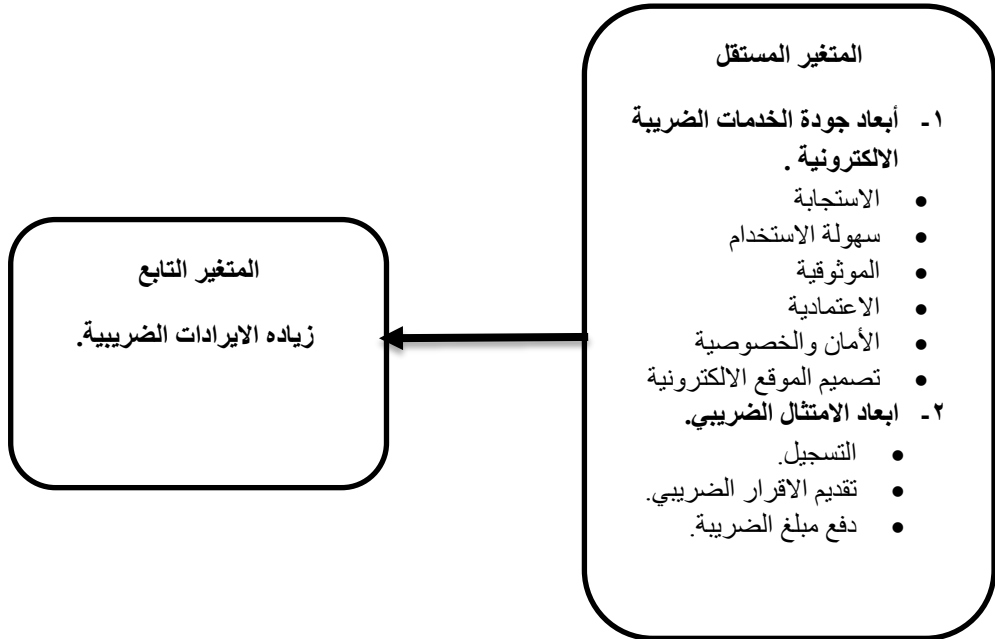
د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

أ. الفرض الأول: "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على زيادة الإيرادات الضريبية".

ب. الفرض الثاني: "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الامتثال الضريبي على زيادة الإيرادات الضريبية".

ت. الفرض الثالث: "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية وابعاد الامتثال الضريبي على زيادة الإيرادات الضريبية".

واستنادا على ما سبق يمكن توضيح فروض ومشكله البحث في الشكل التالي:



دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

٤ - الدراسة التطبيقية:

ستتناول الباحثة في هذا الجزء خطوات نتائج الدراسة التطبيقية، وتوصيف البيانات الأولية في قائمة الاستقصاء التي اعتمدت عليها الباحثة علاوة على ذلك توضيح أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة في تحليل بيانات الاستقصاء، وكذلك اختبار مقياس الدراسة بغرض الحصول على النتائج التي توضح مدى صحة أو عدم صحة فرضيات الدراسة وفي ضوء ذلك تستعرض الباحثة الدراسة التطبيقية من خلال النقاط التالية:

أولاً: توزيع قائمة الاستقصاء:

قامت الباحثة بتوزيع قوائم الاستقصاء على مفردات العينة، وقامت بعمل مسح وفقاً لحجم العينة محل الدراسة، وبعد أن قامت الباحثة بجمع الاستمارات، تم بمراجعة كل قائمة من القوائم المستلمة من المستقضي منهم، للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها لإدخالها في التحليل الإحصائي، وتم استبعاد بعض الاستمارات غير المكتملة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (١): بيان بقوائم الاستقصاء الموزعة والمستلمة والصالحة للتحليل

الإحصائي

القوائم الصالحة	القوائم المستبعدة	القوائم المستلمة	القوائم غير المستلمة	القوائم الموزعة	بيان
٣٧٥	٤	٣٧٩	٥	٣٨٤	العدد
٩٧.٦	١.٠٤	٩٨.٦	١.٣٠	١٠٠	%

يتضح من خلال الجدول السابق، أن نسبة الاستجابة من جانب مفردات عينة الدراسة تصل (٩٨.٦%)، بينما كانت القوائم الصالحة للتحليل الإحصائي تبلغ (٩٧.٦%) من إجمالي القوائم الموزعة والبالغ عددها (٣٧٥) استمارة.

ثانياً: مجتمع وعينة البحث:

جاءت الدراسة بالتركيز على جميع الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، ونظراً لضخامة حجم مفردات مجتمع الممثل في هذه الشركات، ونتيجة لصعوبة

تقدير حجم العينة أو وجود إطار محدد لهم وباعتبار أن مجتمع الدراسة مفتوح يتم تحديد عينة البحث باستخدام المعادلة التالية

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

حيث أن: n = تمثل حجم العينة، d = تمثل حجم الخطأ وهو يساوي (0.05) عند مستوى ثقة (0.95)، h = تمثل احتمال أو نسبة ظهور خصائص المجتمع في العينة وعندما يكون المجتمع غير محدد يتم وضع h بنسبة (0.05) وبالتعويض في المعادلة السابقة نجد ان حجم العينة = (385) ممول تقريباً، فقد تم طرح الاستبيان بطريقة إلكترونية.

ثالثاً: اختبار الصدق والثبات والإحصاءات الوصفية:

- **الصدق التقاربي Convergent Validity:** تم استخدام أسلوب التحليل العاملي التوكيدي (CFA) لاختبار الصدق التقاربي ويشير إلى مدى تقارب العبارات في المقياس أو التي تم تحميلها على المتغير أو البعد ويتم قياسه بواسطة متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted (AVE)، وقد تم استخدام الصدق التقاربي للمتغيرات المستخدمة في البحث: جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية، الامتثال الضريبي، الإيرادات الضريبية. ويوضح الجدول رقم (4) قيم قياس الصدق التقاربي والذي يتبين منه أن جميع متغيرات متوسط التباين المستخرج لها أكبر من (0.5) وهو ما يشير إلى صدق تقاربي مرتفع لجميع عبارات البحث.
- **الصدق التمايزي Discriminant Validity:** قامت الباحثة بإجراء اختبار الصدق التمايزي، ويشير إلى مدى اختلاف العبارات التي تقيس كل بُعد أو كل متغير عن المتغيرات الأخرى، ويتم تقدير الصدق التمايزي بواسطة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج (AVE)، ويجب أن يكون الجذر التربيعي لـ (AVE) لكل بعد أكبر من ارتباطه بالأبعاد الأخرى. وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي والتي يوضحها الجدول رقم (2) أن جميع قيم الجذر التربيعي لـ

دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

(AVE) أكبر من ارتباطاته بالأبعاد الأخرى مما يؤكد وجود صدق تمايزي واتساق عال للمقياس المستخدم في الدراسة.
جدول رقم (٢) : الصدق التمايزي، الصدق التقاربي باستخدام مصفوفة الارتباط والجذر التربيعي لـ (AVE)

المتغيرات	(AVE)	الاستجابة	سهولة	الموثوقية	الاعتمادية	الامان	تصميم	التسجيل	تقديم الإقرار	دفع مبلغ الضريبة	الإيرادات الضريبية
الاستجابة	0.879	.938									
سهولة	0.944	.861	.972								
الموثوقية	0.912	.672	.621	.955							
الاعتمادية	0.921	.723	.551	.940	.960						
الامان و الخصوصية	0.896	.732	.662	.932	.831	.947					
تصميم	0.967	.650	.563	.951	.911	.872	.984				
التسجيل	0.917	.608	.620	.940	.231	.187	.357	.957			
تقديم الإقرار	0.940	.613	.551	.663	.743	.659	.831	.762	.970		
دفع مبلغ الضريبة	0.903	.713	.662	.629	.797	.675	.629	.587	.630	.950	
الإيرادات الضريبية	0.900	.570	.607	.612	-502	.583	.530	.269	.219	.236	.949

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

ملحوظة: يمثل قطر المصفوفة الصدق التمايزي (DV)، بينما (AVE) متوسط التباين المستخرج.

- اختبار الثبات والإحصاءات الوصفية:

- تم اختبار الثبات للمقاييس المستخدمة عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's α) كما هو موضح في الجدول رقم (٥) ويلاحظ أن قيم معامل ألفا كرونباخ قد تراوحت بين (٠.٧٢، ٠.٩٦٠)، وتعتبر هذه الدرجات في الحدود المقبولة وهي أكبر من القيمة الدنيا البالغة (٠.٦٠) وهذه الدرجات تعكس مدى ثبات المقاييس المستخدمة في البحث حيث إنها أكبر من (٠.٦٠).
- ومن جانب آخر تم اختبار ثبات المكونات (Composite Reliability (CR) من مجموع مربعات التشعبات المعيارية (λ_i) ومجموع تباين الخطأ (ϵ_i) باستخدام المعادلة التالية (Hair et al., 2014, p.619).

$$CR = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + (\sum \epsilon_i)}$$

دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

• وقد أظهرت نتائج ثبات المكونات (CR) لكل من: الاستجابة ، سهولة الاستخدام ، الموثوقية ، الاعتمادية ، الأمان والخصوصية، تصميم الموقع الإلكتروني ، التسجيل تقديم الإقرار الضريبي ، دفع مبلغ الضريبة، الإيرادات الضريبية. حيث إنها تقدر بـ (٠.٩٥٥ ، ٠.٧٥٠ ، ٠.٩٦٥ ، ٠.٩٣٤ ، ٠.٩٤٢ ، ٠.٩٦٨ ، ٠.٩٤٢ ، ٠.٩٧٨ ، ٠.٩٣١ ، ٠.٩٥٩) على التوالي، ويتضح من الجدول رقم (٥) ارتفاع (CR) لأكثر من (٠.٧) مما يشير إلى وجود اتساق داخلي عالٍ لمتغيرات وأبعاد الدراسة، ومن ثم فإن ثبات المكونات يتحقق لهذه المقاييس المستخدمة في الدراسة. تم إيجاد الإحصاءات الوصفية لجميع أبعاد ومتغيرات الدراسة من خلال حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والوزن النسبي كما في الجدول رقم (٥) يتضح أن متوسط العبارات أكبر من (3) وهذا يدل على اتجاه رأي المستقضي منهم نحو (الموافقة) على غالبية أبعاد ومتغيرات الدراسة. وأخيراً يتضح من الجدول رقم (٣) ارتفاع مؤشر الوزن النسبي (RII) Relative Importance Index مما يشير إلى أن غالبية العبارات تقع في المنطقة المرتفعة.

جدول رقم (٣) : الإحصاءات الوصفية، ثبات المكونات ومعامل " الفا كرونباخ" لمتغيرات البحث

المتغير والبعد	الوسط الحسابي (Mean)	الانحراف المعياري (S.D)	معامل الاختلاف (C.F)	الوزن النسبي (RII)	معامل الفا (α)	ثبات المكونات (CR)
(الاستجابة)	3.78	0.831	0.22	75.6	.920	0.955
	3.69	0.77	0.21	73.9		
	4.16	0.66	0.16	83.2		
	3.34	0.86	0.26	66.8		
	4.08	0.69	0.17	81.6		
	3.71	0.99	0.27	74.2		
(سهولة الاستخدام)	3.70	0.81	0.22	74.0	.723	0.750
	4.24	0.67	0.16	84.8		
	3.68	0.87	0.24	73.6		
	3.83	0.87	0.23	76.6		
	4.21	0.65	0.15	84.2		
(الموثوقية)	3.80	0.82	0.22	76.0	.960	0.965
	4.29	0.67	0.16	85.8		
	4.02	0.74	0.16	80.5		
	3.70	0.79	0.22	73.9		
	4.17	0.66	0.16	83.4		
(الاعتمادية)	4.36	0.71	0.16	87.2	.921	0.934
	4.30	0.72	0.17	86.0		

دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

		72.0	0.25	0.91	3.59	
		73.0	0.23	0.82	3.64	
		86.8	0.16	0.68	4.34	
0.942	.888	85.0	0.15	0.66	4.25	(الأمان والخصوصية)
		83.4	0.16	0.65	4.17	
		72.8	0.20	0.728	3.64	
		83.8	0.16	0.68	4.19	
		83.6	0.16	0.66	4.18	
0.968	.853	74.2	0.20	0.76	3.71	(تصميم الموقع الإلكتروني)
		75.2	0.20	0.76	3.76	
		83.8	0.21	0.872	4.19	
		81.0	0.22	0.896	4.05	
		84.2	0.22	0.939	4.21	
0.931	.801	75.0	0.22	0.84	3.75	(التسجيل)
		72.1	0.22	0.78	3.61	
		87.4	0.13	0.58	4.37	
		83.8	0.20	0.848	4.17	
		81.0	0.17	0.613	3.51	
0.959	.886	84.2	0.16	0.63	3.99	(تقديم الإقرار الضريبي)
		88.6	0.13	0.59	4.43	
		86.0	0.16	0.69	4.30	
		88.0	0.14	0.63	4.40	
		0.91	0.19	0.875	4.55	
0.930	.810	73.4	0.23	0.829	3.67	(دفع مبلغ الضريبة)
		87.0	0.16	0.70	4.35	
		84.4	0.18	0.75	4.22	
		73.2	0.23	0.84	3.66	
		89.6	0.17	0.752	4.48	
0.951	.890	75.2	0.16	0.611	3.75	(الإيرادات الضريبية)
		83.4	0.19	0.81	4.17	
		88.0	0.13	0.56	4.40	
		90.2	0.14	0.62	4.51	
		90.6	0.12	0.56	4.53	
		69.2	0.17	0.603	3.46	
		88.8	0.13	0.58	4.44	
		90.2	0.12	0.56	4.51	

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

رابعاً: اختبار صحة الفروض:

- اختبار صحة الفرض الأول: "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على زيادة الإيرادات الضريبية".

- اختبار النموذج المستخدم: يتم استخدام نموذج الانحدار التدريجي Stepwise Regression لاختبار صحة الفرض الأول، وتهدف الباحثة من إجراء هذا الاختبار إلى معرفة أكثر أبعاد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية الأكثر تأثيراً على زيادة الإيرادات الضريبية "المتغير التابع Y". وحتى نضمن عدم وجود

دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

ظاهرة تعدد العلاقات الخطية Multicollinearity تم التحقق من عامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor بالنسبة لكافة المتغيرات المستخدمة في البحث هو أقل من (٤) مما يدل على عدم التعددية الخطية وهل يساهم دخوله في زيادة تفسير التغير في المتغير التابع أم لا، وتنتهي بتحديد أكثر المتغيرات تأثيراً علي زيادة الإيرادات الضريبية، وأفضل توليفة من بين هذه المتغيرات تأثيراً حتى يمكن التوصل إلى نموذج للتنبؤ بالمتغيرات المؤثرة التي تؤدي إلى الإيرادات الضريبية، ويوضح الجدول رقم(٤) نتائج الانحدار التدرجي (Regression Stepwise) بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.

جدول رقم (٤) : تقديرات معاملات الانحدار التدرجي لتأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على زيادة الإيرادات الضريبية

المتغير التابع " زيادة الإيرادات الضريبية "				
المتغيرات Variables	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	المعنوية (Sig)	عامل تضخم التباين (VIF)
ثابت الانحدار	.608	14.391	.000	—
الموثوقية	.337	19.471	.000	1.954
الاستجابة	.185	28.358	.000	1.762
سهولة الاستخدام	.137	19.139	.000	1.585
الامان والخصوصية	.090	7.958	.001	2.140
الاعتمادية	.070	6.889	.001	2.276
تصميم الموقع الالكتروني	.048	3.452	.883	1.650
Durbin- Watson (Test)	2.12			
R ²	%96.2			

- بدراسة تأثير المتغيرات مجتمعة على المتغير التابع اتضح أن المتغيرات التي وردت بالجدول هي أقوى المتغيرات تأثيراً، وذلك من خصائص الانحدار التدرجي أنه ينتقي المتغيرات الأكثر تأثيراً، ولا يدخل كل المتغيرات للتخلص من ظاهرة تعدد العلاقات الخطية Multicollinearity. بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج أن اختبار داربون واتسون (D.W) وقد بلغت قيمة (٢.١٢) وهي قيمة مقبولة إحصائياً وتشير إلى عدم وجود ارتباط ذاتي بين الأخطاء الداخلة في النموذج، وهذا يدل على عدم وجود تقديرات زائفة لهذا النموذج.

دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

- قيمة (R^2) معامل التحديد للنموذج ككل بلغت (٩٦.٢%)، مما يشير إلى أن هناك ستة من أبعاد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية الممتثلة في (الموثوقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الأمان والخصوصية، الاعتمادية، تصميم الموقع الإلكتروني) قد فسرت (٩٦.٢%) من التغيرات التي تحدث تغيير في المتغير التابع (زيادة الإيرادات الضريبية)، أو بمعنى آخر أن أبعاد المتغير المستقل لم تستطيع تفسير (٣.٨%) من التغيرات التي تحدث تغيير في المتغير التابع. ويرجع ذلك إلى وجود عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

- وقد تم اختبار معنوية كل بُعد من الأبعاد على حدة باستخدام اختبار (T-Test) وكذلك الاحتمال المقابل (Sig) حيث $Sig < 0.01$ ، وأوضحت النتائج معنوية تأثير أبعاد المتغير المستقل الستة كما جاءت بالترتيب وفقا للأهمية النسبية للمعاملات الانحدارية للنموذج وهي (الموثوقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الأمان والخصوصية، الاعتمادية، تصميم الموقع الإلكتروني) على التوالي.

- اختبارات صلاحية النموذج للفرض الأول: يتم اختبار صلاحية النموذج من خلال إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA): وتهدف الباحثة من إجراء هذا الاختبار إلى اختبار المعنوية الكلية للنموذج من خلال الفرضيات الإحصائية التالية:

▪ الفرض العدم (H_0): نموذج الانحدار غير معنوي (لا تختلف قيم المعاملات عن الصفر).

▪ الفرض البديل (H_1): نموذج الانحدار معنوي (تختلف قيم المعاملات عن الصفر).

- ويمكن التأكد من اختبار الاستقلالية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كما يلي:

جدول رقم (٥) جدول تحليل التباين للفرض الأول

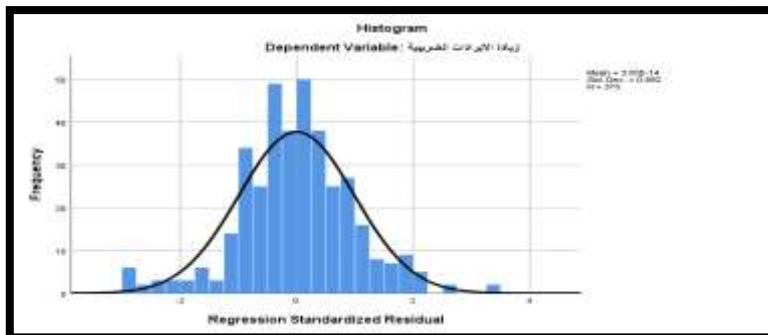
بيان	مجموع المربعات	d.f	متوسط المربعات	F	Sig.
الانحدار	29.908	6	4.985	1550.266	.000
البواقي	1.183	368	.003	—	—
الإجمالي	31.091	374	—	—	—

دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

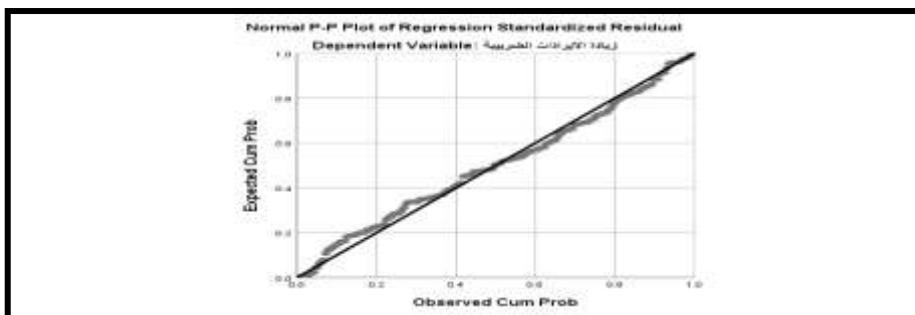
د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

الجدول رقم (٥) يوضح نتيجة مقارنة المتوسطات باستخدام اختبار (F-Test)، حيث يوضح لنا وجود دلالة إحصائية للعلاقة بين المتغير التابع (زيادة الإيرادات الضريبية) والمتغيرات المستقلة بقيمة مقدارها (٢٩.٩٠٨) بدرجات حرية (٣٧٤) ونظراً لأن (F- Sig < 0.05)، وبالتالي رفض الفرض العدم "نموذج الانحدار غير معنوي" وقبول الفرض البديل "نموذج الانحدار معنوي"، أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. للتأكد من أن نمط توزيع البواقي (Residual) يتبع التوزيع الطبيعي كما يتضح من الشكل رقم (١)، ويوضح أيضاً الشكل البياني رقم (٢) (p.p plot) أن البيانات تتجمع حول الخط المستقيم وبالتالي فإن البواقي (Residual)، تتوزع حسب التوزيع الطبيعي. وهو أيضاً شرط من شروط صلاحية نموذج الانحدار كما يوضحها الشكلين رقم (٢،١) التاليين:

شكل رقم (١) : التوزيع الطبيعي للبواقي لاختبار نموذج الفرض الرئيسي الأول



شكل رقم (٢) : p.p plot



دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

- إذن القرار: رفض الفرض العدم القائل " لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الضريبية الالكترونية على زيادة الإيرادات الضريبية " .. "ونقبل الفرض البديل القائل" يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الضريبية الالكترونية على زيادة الإيرادات الضريبية "

- اختبار صحة الفرض الثاني : "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الضريبية الالكترونية على الامتثال الضريبي "

- اختبار النموذج المستخدم: يتم استخدام نموذج الانحدار التدريجي Stepwise Regression لاختبار صحة الفرض الثاني ، وتهدف الباحثة من إجراء هذا الاختبار إلى معرفة أكثر أبعاد جودة الخدمات الضريبية الالكترونية الأكثر تأثيراً على الامتثال الضريبي "المتغير التابع Y". ويوضح الجدول رقم(٧) نتائج الانحدار التدريجي (Regression Stepwise) بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.

جدول رقم (٦) : تقديرات معاملات الانحدار التدريجي لتأثير أبعاد جودة الخدمات الالكترونية على الامتثال الضريبي

المتغير التابع " الامتثال الضريبي "				
المتغيرات Variables	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	المعنوية (Sig)	عامل تضخم التباين (VIF)
ثابت الانحدار	.608	14.391	.000	—
الموثوقية	.337	19.471	.000	1.954
سهولة الاستخدام	.185	28.358	.000	1.585
الاستجابة	.137	19.139	.000	1.762
الاعتمادية	.090	7.958	.001	2.276
تصميم الموقع الالكتروني	.070	6.889	.001	3.650
الامان والخصوصية	.048	3.452	.883	2.140
Durbin- Watson (Test)	1.99			
R ²	%78.6			

- بدراسة تأثير المتغيرات مجتمعة على المتغير التابع اتضح أن المتغيرات التي وردت بالجدول هي أقوى المتغيرات تأثيراً، وذلك من خصائص الانحدار

التدرجي أنه ينتقي المتغيرات الأكثر تأثيراً، ولا يدخل كل المتغيرات للتخلص من ظاهرة تعدد العلاقات الخطية Multicollinearity. بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج أن اختبار داربون واتسون (D.W) وقد بلغت قيمة (1.99) وهي قيمة مقبولة إحصائياً وتشير إلى عدم وجود ارتباط ذاتي بين الأخطاء الداخلة في النموذج، وهذا يدل على عدم وجود تقديرات زائفة لهذا النموذج.

- قيمة (R^2) معامل التحديد للنموذج ككل بلغت (78.6%)، مما يشير إلى أن هناك ستة من أبعاد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية الممتلئة في (الموثوقية، سهولة الاستخدام، الاستجابة، الاعتمادية، تصميم الموقع الإلكتروني، الأمان والخصوصية) قد فسرت (78.6%) من التغيرات التي تحدث تغيير في المتغير التابع (الامتثال الضريبي)، أو بمعنى آخر أن أبعاد المتغير المستقل لم تستطيع تفسير (21.4%) من التغيرات التي تحدث تغيير في المتغير التابع. ويرجع ذلك إلى وجود عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

- وقد تم اختبار معنوية كل بُعد من الأبعاد على حدة باستخدام اختبار (T-Test) وكذلك الاحتمال المقابل (Sig) حيث $Sig < 0.01$ ، أوضحت النتائج معنوية تأثير أبعاد المتغير المستقل الستة كما جاءت بالترتيب وفقاً للأهمية النسبية للمعاملات الانحدارية للنموذج وهي الموثوقية، سهولة الاستخدام، الاستجابة، الاعتمادية، تصميم الموقع الإلكتروني، الأمان والخصوصية) على التوالي.

- اختبارات صلاحية النموذج للفرض الثاني: يتم اختبار صلاحية النموذج من خلال إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA): وتهدف الباحثة من إجراء هذا الاختبار إلى اختبار المعنوية الكلية للنموذج من خلال الفرضيات الإحصائية التالية:

- الفرض العدم (H_0): نموذج الانحدار غير معنوي (لا تختلف قيم المعاملات عن الصفر).

- الفرض البديل (H_1): نموذج الانحدار معنوي (تختلف قيم المعاملات عن الصفر).

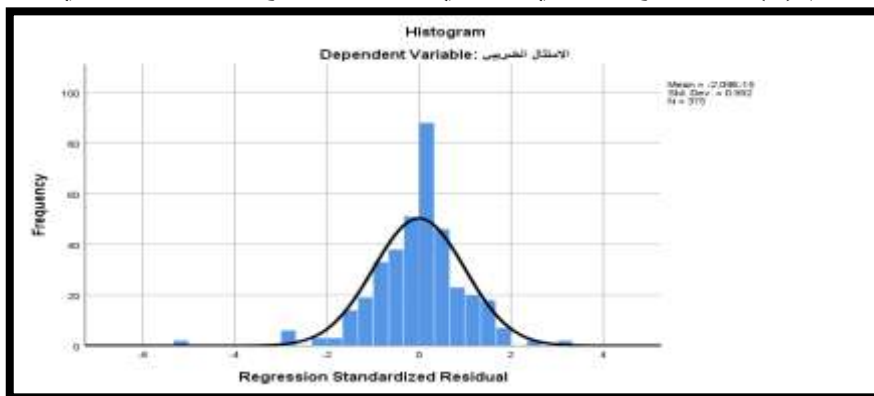
- ويمكن التأكد من اختبار الاستقلالية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كما يلي:

جدول رقم (٧) جدول تحليل التباين للفرض الثاني

Sig.	F	متوسط المربعات	d.f	مجموع المربعات	بيان
.000	225.615	6.419	6	38.513	الانحدار
—	—	.028	368	10.470	البواقي
—	—	—	374	48.983	الإجمالي

الجدول رقم (٧) يوضح نتيجة مقارنة المتوسطات باستخدام اختبار (F-Test)، حيث يوضح لنا وجود دلالة إحصائية للعلاقة بين المتغير التابع (الامتثال الضريبي) والمتغيرات المستقلة بقيمة مقدارها (٣٨.٥١٣) بدرجات حرية (٣٧٤) ونظراً لأن (F-Sig < 0.05)، وبالتالي رفض الفرض العدم "نموذج الانحدار غير معنوي" وقبول الفرض البديل "نموذج الانحدار معنوي"، أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. للتأكد من أن نمط توزيع البواقي (Residual) يتبع التوزيع الطبيعي كما يتضح من الشكل رقم (٣)، ويوضح أيضاً الشكل البياني رقم (٤) (p.p plot) أن البيانات تتجمع حول الخط المستقيم وبالتالي فإن البواقي (Residual)، تتوزع حسب التوزيع الطبيعي. وهو أيضاً شرط من شروط صالحية نموذج الانحدار كما يوضحها الشكلين رقم (٣،٤) التاليين:

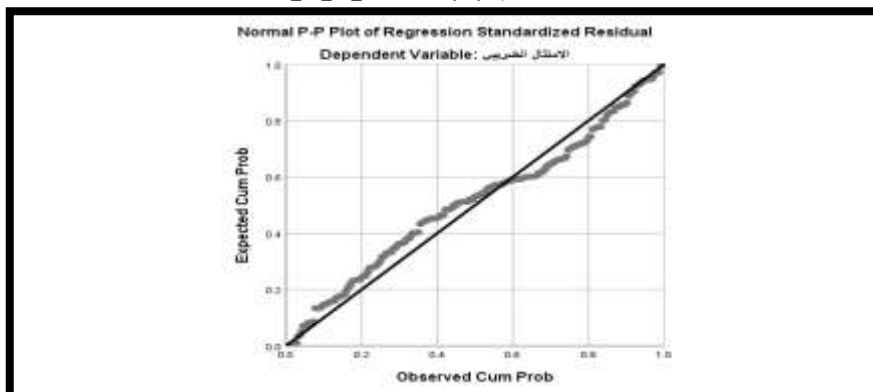
شكل رقم (٣) : التوزيع الطبيعي للبواقي لاختبار نموذج الفرض الرئيسي الثاني



دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

شكل رقم (٤) : p.p plot



- إذن القرار: رفض الفرض العدم القائل " " لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على الامتثال الضريبي " " ونقبل الفرض البديل القائل " " يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على الامتثال الضريبي " .

- اختبار صحة الفرض الثالث : " لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الامتثال الضريبي على زيادة الإيرادات الضريبية " .

- اختبار النموذج المستخدم: يتم استخدام نموذج الانحدار التدريجي Stepwise Regression لاختبار صحة الفرض الثالث، وتهدف الباحثة من إجراء هذا الاختبار إلى معرفة أكثر أبعاد الامتثال الضريبي الأكثر تأثيراً علي زيادة الإيرادات الضريبية "المتغير التابع Y". ويوضح الجدول رقم(٩) نتائج الانحدار التدريجي (Regression Stepwise) بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.

دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

جدول رقم (٨) : تقديرات معاملات الانحدار التدرجي لتأثير أبعاد الامتثال الضريبي على زيادة الإيرادات الضريبية

المتغير التابع " زيادة الإيرادات الضريبية "				
المتغيرات Variables	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	المعنوية (Sig)	عامل تضخم التباين (VIF)
ثابت الانحدار	13.176	13.176	.000	—
دفع مبلغ الضريبة	19.041	19.041	.000	1.550
التسجيل	14.755	14.755	.000	1.382
تقديم الأقرار الضريبي	6.798	6.798	.000	1.788
Durbin- Watson (Test)	2.00			
R ²	%81.9			

- بدراسة تأثير المتغيرات مجتمعة على المتغير التابع اتضح أن المتغيرات التي وردت بالجدول هي أقوى المتغيرات تأثيراً، وذلك من خصائص الانحدار التدرجي أنه ينتقي المتغيرات الأكثر تأثيراً، ولا يدخل كل المتغيرات للتخلص من ظاهرة تعدد العلاقات الخطية Multicollinearity. بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج أن اختبار داربون واتسون (D.W) وقد بلغت قيمة (٢.٠٠) وهي قيمة مقبولة إحصائياً وتشير إلى عدم وجود ارتباط ذاتي بين الأخطاء الداخلة في النموذج، وهذا يدل على عدم وجود تقديرات زائفة لهذا النموذج.

- قيمة (R²) معامل التحديد للنموذج ككل بلغت (٨١.٩%)، مما يشير إلى أن هناك ثلاث من ابعاد الامتثال الضريبي الممثلة في (دفع مبلغ الضريبة ، التسجيل ، تقديم الإقرار الضريبي) قد فسرت (٨١.٩%) من التغيرات التي تحدث تغيير في المتغير التابع (زيادة الإيرادات الضريبية)، أو بمعنى آخر أن أبعاد المتغير المستقل لم تستطع تفسير (٢١.٤%) من التغيرات التي تُحدث تغيير في المتغير التابع. ويرجع ذلك إلى وجود عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

- وقد تم اختبار معنوية كل بُعد من الأبعاد على حدة باستخدام اختبار (ت) T-Test وكذلك الاحتمال المقابل (Sig) حيث $Sig < 0.01$ ، أوضحت النتائج معنوية تأثير أبعاد المتغير المستقل الثلاثة كما جاءت بالترتيب وفقاً للأهمية النسبية للمعاملات الانحدارية للنموذج وهي (دفع مبلغ الضريبة، التسجيل ، تقديم الإقرار الضريبي) على التوالي.

- اختبارات صلاحية النموذج للفرض الثالث: يتم اختبار صلاحية النموذج من خلال إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA): وتهدف الباحثة من إجراء هذا الاختبار إلى اختبار المعنوية الكلية للنموذج من خلال الفرضيات الإحصائية التالية:

- الفرض العدم (H_0): نموذج الانحدار غير معنوي (لا تختلف قيم المعاملات عن الصفر).

- الفرض البديل (H_1): نموذج الانحدار معنوي (تختلف قيم المعاملات عن الصفر).

- ويمكن التأكد من اختبار الاستقلالية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كما يلي:

جدول رقم (٩) : جدول تحليل التباين للفرض الثالث

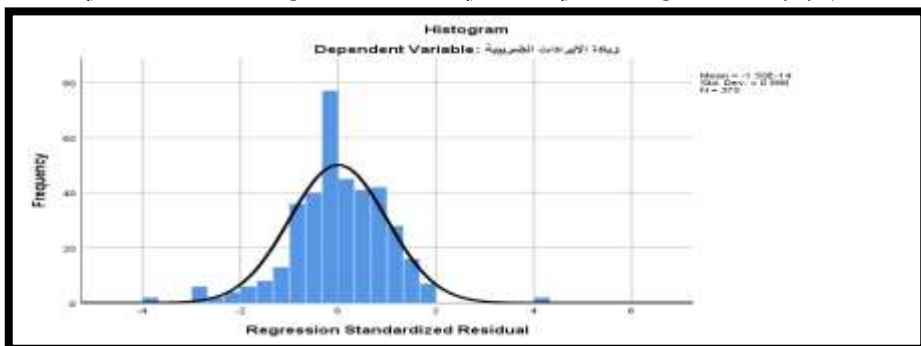
بيان	مجموع المربعات	d.f	متوسط المربعات	F	Sig.
الانحدار	38.513	6	6.419	225.615	.000
البواقي	10.470	368	.028	—	—
الإجمالي	48.983	374	—	—	—

الجدول رقم (٩) يوضح نتيجة مقارنة المتوسطات باستخدام اختبار (F-Test)، حيث يوضح لنا وجود دلالة إحصائية للعلاقة بين المتغير التابع (الامتثال الضريبي) والمتغيرات المستقلة بقيمة مقدارها (٣٨.٥١٣) بدرجات حرية (٣٧٤) ونظراً لأن ($F-Sig < 0.05$)، وبالتالي رفض الفرض العدم "نموذج الانحدار غير معنوي" وقبول الفرض البديل "نموذج الانحدار معنوي"، أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. للتأكد من أن نمط توزيع البواقي (Residual) يتبع التوزيع الطبيعي كما يتضح من الشكل رقم (٥)، ويوضح

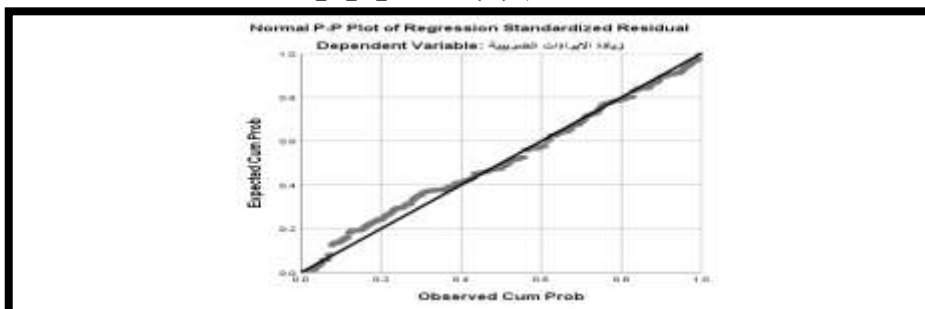
دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

أيضاً الشكل البياني رقم (٦) (p.p plot) أن البيانات تتجمع حول الخط المستقيم وبالتالي فإن البواقي (Residual)، تتوزع حسب التوزيع الطبيعي. وهو أيضاً شرط من شروط صالحية نموذج الانحدار كما يوضحها الشكلين رقم (٦،٥) التاليين:
شكل رقم (٥) : التوزيع الطبيعي للبواقي لاختبار نموذج الفرض الرئيسي الثالث



شكل رقم (٦) : p.p plot



إذن القرار: رفض الفرض العدم القائل " لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على الامتثال الضريبي " ونقبل الفرض البديل القائل " يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على الامتثال الضريبي .

٥- النتائج والتوصيات والدراسات المستقبلية:

توصلت نتائج الدراسة الى أنه يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على زيادة الإيرادات الضريبية. وأن أبعاد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية الممثلة في (الموثوقية ، الاستجابة ، سهولة الاستخدام، الأمان

دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

والخصوصية، الاعتمادية، تصميم الموقع الإلكتروني) قد فسرت (٩٦.٢%) من التغيرات التي تحدث تغيير في المتغير التابع (زيادة الإيرادات الضريبية ، كما توصلت النتائج الدراسة الي أنه يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية الممثلة في (الموثوقية ، سهولة الاستخدام ، الاستجابة ، الاعتمادية ، تصميم الموقع الإلكتروني ، الأمان والخصوصية) قد فسرت (٧٨.٦%) من التغيرات التي تحدث تغيير في المتغير التابع (الامتثال الضريبي . كما توصلت النتائج يوجد تأثير معنوي لأبعاد الامتثال الضريبي على زيادة الإيرادات الضريبية". مما يشير إلى أن هناك ثلاث من ابعاد الامتثال الضريبي الممثلة في (دفع مبلغ الضريبة ، التسجيل ، تقديم الإقرار الضريبي) قد فسرت (٨١.٩%) من التغيرات التي تحدث تغيير في المتغير التابع (زيادة الإيرادات الضريبية). توصي الدراسة الى ان يجب زيادة فعالية جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية الممثلة في (الموثوقية ، الاستجابة ، سهولة الاستخدام، الأمان والخصوصية، الاعتمادية، تصميم الموقع الإلكتروني) لضمان الامتثال الضريبي، لزيادة الإيرادات الضريبية .

الدراسات المستقبلية:

تقترح الدراسة الاتجاهات المستقبلية التالية:

- اثر تطوير التحاسب الضريبي الإلكتروني على تحصيل الايرادات والامتثال الضريبي بين المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم.
- العوامل المؤثرة على الالتزام الضريبي لضريبه الدخل بين المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم.
- العوامل التي تؤثر على المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم في اعتماد انظمه الدفع الإلكتروني
- العلاقة بين استراتيجية الامتثال الضريبي ورضا الممولين في المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم.

المراجع:

اولا: المراجع باللغة العربية:

- ابراهيم عبد العزيز النجار، (٢٠١٩)، امكانيه الارتقاء بالامتثال الطوعي في المجتمع الضريبي : دارسه مقارنه "، مجله الدراسات القانونية والاقتصادية، كليه الحقوق جامعه المنوفية، مجلد ٥، العدد ١ ص ١-٢١،
- احمد اللوح ، فاطمه عزت (٢٠٢٣)، "دور جوده الخدمة الإلكترونية في دعم الاداء المؤسسي المستدام - دارسه تطبيقه على مصلحه الضرائب المصرية"، المجلة العلمية للبحوث التجارية ، كليه التجارة ، جامعه المنوفية.
- ايدير مصطفى ، زرقوم محمد، (٢٠٢٢)، "عصرنه الاداره الضريبية واثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر - دارسه ميدانيه لعينه من الشركات البترولية " مجله الدراسات الاقتصادية والكميه ، المجلد ٨، العدد ١، ص ١١٧-١٣٠.
- تائر عدنان خضير ، مها صباح ابراهيم، (٢٠٢٠)، "دور جوده الخدمة في الامتثال الضريبي " ، مجله دراسات محاسبيه وماليه ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعه بغداد ، المجلد ١٧، العدد ٦١، ص ٦٩-٧٩.
- حلمى سلامة قنديل ، (٢٠١٩)، " تحديات المشروعات الصغيرة والمتوسطة في مصر وسبل مواجهتها في ضوء التجارب الدولي"، المجلة العلمية لقطاع كليه التجارة ، جامعه الازهر ، العدد الحادي والعشرون.
- حسين سيد حسن عبد الباقي، (٢٠٢٢)، "اثر التحول الرقمي على الامتثال الضريبي في ظل ازمه كورونا العالمية - دارسه ميدانيه"، المؤتمر العلمي السادس ، كليه ، جامعه طنطا، ص ١١٠-١٩٧ .
- جيهان عبد السلام، (٢٠٢٠) ، "دور المشروعات الصغيرة في تحقيق التنمية الاقتصادية في مصر "، مجله التجارة والتمويل ، كليه التجارة ، جامعه طنطا ص ١-٣٥.
- كمال مولوح وآخرون ، "اثر تبني نظام الدفع الإلكتروني على الحد من التهرب الضريبي في الجزائر- دراسة ميدانيه "، المجلة المصرية لعلوم المعلومات ، مج ٥ ، عدد ٢، ص ٨٧-١١٦ ، ٢٠١٨ .
- ماجده محمد جزر، (٢٠١٥) ، "محددات جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية للإدارات الضريبية دارسه تحليليه مقارنه في مصر - السعودية والاردن"، مؤتمر ثقافه خدمه العملاء في القطاع الحكومي.
- محمد دهليز ، محمود الشنطي، (٢٠١٩)، "جوده الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة واثرها في تحسين الاداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق بقطاع غزة"، مجله الازهر ، سلسله العلوم الإنسانية ، جامعه الاسراء - غزة ، مجلد ٢١، عدد ١، ص ١-٣٢.

دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

- محمد يوسف عبد الكريم خليفه، (٢٠٢٢)، "اثر التحول الرقمي لمنظومه التحاسب الضريبي المصرية في دعم حصيلة الايرادات الضريبية - في ضوء استراتيجية ورؤيه مصر ٢٠٢٠-٢٠٣٠، مجلد ١٣، عدد ٢، ص ٣٢٥-٣٦٦.

- محمد زيدان، ابراهيم، اخرون، (٢٠١٨)، "تقييم فاعليه معيار المحاسبة المصري الخاص بالمنشآت المتوسطة والصغيرة واثره على جوده الافصاح "المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة "الابعاد المحاسبية والمهنية للشمول المالي في اطار رؤيه مصر ٢٠٣٠، كلية التجارة، جامعه الاسكندرية، الفتره ٢٠-٢١ ديسمبر.

- محمد محمود عبد الله يوسف، (٢٠١٥)، (اليات دعم وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة علاج من التجربة المصرية)، جامعه القاهرة.

- مدين ابراهيم الضابط، (٢٠١٩)، "العوامل التي يمكن ان تؤثر على سلوك الامتثال الضريبي في سوريا نموذج مقترح "مجلة جامعه تشرين، العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٤١، العدد ٥، ص ١٠٨-١١٨.

- وفاء عبد السلام، (٢٠٢٠)، "اثر تفعيل مبادرات الشمول المالي على التحاسب الضريبي للمشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهيه الصغر "دارسه تطبيقيه"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مجلد ٨، عدد ٢، ص ١٤٧-١٨٤.

- زواق الحواس، (٢٠٢٢)، "نحو سياسه ضريبية داعمه للاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مجله اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد ١٨، العدد ٢٨٩-٣١٦.

- هبه عبد المنعم، الوليد طلحه، (٢٠٢١)، "خيارات السياسات الضريبية لدعم المؤسسات متناهيه الصغر والمتوسطة، صندوق النقد الدولي

- جمهوريه مصر العربية، (٢٠١٧)، وزاره التجارة والصناعة، الاستراتيجية الوطنية والخطة التنفيذية للمشروعات الصغيرة (٢٠١١-٢٠٢٣)، القاهرة.

- صندوق النقد الدولي، تقرير افاق الاقتصاد الاقليمي، ٢٠١٧.

- قانون تنميه المشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهيه الصغر رقم (١٥٢) لسنة ٢٠٢٠.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

- Ali, And etal,(2017),"Evaluation Of E-Service Quality Through Costomer Satisfaction (Acase Study Of FBRE –Taxation ",Journal Of Social Sciences,05,09,pp155-195.

-Au Thi Nguyet Lien ,Et el,(2021),"Tax Compliance Of Small And Medium Enterprises : Acase Study In Thua Thien Hue", Hue University Journal Of Science : Economics And Development ,Vol,130,No5,PP17-30.

- Banyu Wangi ,Didik Kuryana,(2022),"Analysis Of The Quality Of Tax Services And Their Effect On Corporate Tax Payer Compliance In Reporting The Annual Corporate Income Tax Return (SPTEFiling)At KPP Pratama", (BIRCI-Journal), Volume 5, N2.
- Bojuwon Mustapha And etal,(2015), Tax Service Quality :The Mediating Effect Of Perceived Ease Of Use Of The On Line Tax System.
- Chibale Chitakala ,J.Phiri,(2022),"Factors That Affect SMEs In The Adoption Of E-Tax Payment Systems In Zambia The Case Of Kamwala Trading Area –Based On Utaut Model " , Journal Of Business And Management,
- Dewi Arvini Wisudawaty, EtAl(2018),"Influence Of System Quality ,Information Quality And Tax Service Quality, To Tax payer Compliance And Risk As A Moderating Variable" Journal Of Research In Business Management ,Vol 11, Issue 7, PP.637-642.
- Ha Thi Hai Do ,Et al,(2021),"The Impact Of Attitude Towards An E-Tax System On Tax Compliance Of Vietnamese Enterprises ; Adoption Of An E-Tax System As Amediator" , Journal Of Entrepreneurship , Management And Innovation.
- Huyen Thi Dieu LE And etal,(2021),"Factors Affecting Electronic Tax Compliance Of Small And Medium Enter Prises In Vietnam ", Journal Of Asia Finance Economics And Business ,Vol 8, N1, p.p 823-832.
- Fanstine Juma Masuaga ,And etal,(2020),"Influence Of E-Tax System On Tax Revenue Collection In Tanzania Large Tax Payers: Aprior And Posterior Analysis" , Journal Of Accounting Finance And Auditing Studies.
- Fanstine J. Masuaga ,And etal,(2020)," Quality Of E-Tax System And Its Effect On Tax Compliance(Evidence From Langer Taxpayers In Tanzania)" ,I Journal Of Commerce And Finance ,Vol, Issue, PP.145- 158.
- Faith Mapope ,N.Wadesango ,(2022),"The Viability Of Tax E-Services In Ensuring Tax Payer Compliance And Its Impact On

Revenue Collection :A case Study Of Zimpa.", Journal Of Accounting Finance And Auditing Studies.

- Folojimi Festus And etal,(2022),"En Empirical Investigation Into The Relationship Between Electronic Tax Management System And Tax Revenue Collection Efficiency In Selected States In South West",Archives Of Business Research,10,4:93-104.

- Joni, ,Handryno,(2021),"The Effect Of Tax Service Quality On Taxpayer Compliance In Paying Land And Building Tax "International Journal Of Scientific And Research Publications ,Vol 11,Issue 7,PP.637-642.

- Le Hoang Thi Hong ,Et Al,(2020),"Factors Affecting Tax Compliance Among Small – And Medium –Sized Enterprises :Evidence From Vietnam" Journal Of Asia Finance ,Economics And Business, Vol 7,IssueI7,PP.209-217.

- Jackson Phirj,(2020) ,The Effects Of E-Services On Revenue Collection And Tax Compliance Among SMEs In Developing Countries ;Acase Study Of Zambia, Vernon Mukuwa ",Journal Of Social Sciences,8,98-108.

- Jose Ramires And etal,(2021),"Tax Compliance And Electronic Invoicing In Ecuador An Impact Assent", Escuela Politecnial National ,Department Of Quantitative Economics ,Ecuador.

-Matthieu Bellon ,And etal,(2022),"Digitalization To Improve Tax Compliance: Evidence From Vat E-Invoicing In Peru" ,Journal Of Public Economic.

-M. Jeanne Darc And etal,(2019)"Effects Of Electronic Tax Collection System On The Performance Of Rwanda Revenue Authority ", International Journal Of Science And Research (IJSR),Volum8,Issue 5.

- Mohamed Ibrahim ,Sagir Lawal ,(2021),"Taxpayers Compliance Behavior Under Self-Assessment Basis :Astudy Of Small And Medium

Enterprises (SMES)In Gombe State Nigeria ",Annual International Academic Conference On Accounting Finance.

- Mwangi Salverius Gatheru ,(2020),"Effect Of Customer Service On Tax Compliance In Kenya ,The Case Of SMEs In Nairobi Central Business District ",International Academic Journal Of Economics And Finance ,Volume 3,Issue 6,P.P281-301.

- Olusegun Vincent ,(2021),"Assessing SMEs Tax Non-Compliance Behaviour In Sub-Saharan Africa (SSA):An Insight From Nigeria ,Journal Homepage :<https://www.tandfonline.com>,PP1-24

- Paco And etal,(2022),"Tax Awareness And Compliance Of Micro And Small Enterprises ", Journal Of Positive School Psychology ,Vol 6, No 4 ,P.P 6264-6281.

- Prianto Budi Saptono And etal,(2023),"Quality Of E-Tax System And Tax Compliance Intention; The Mediating Role Of User Satisfaction" ,Journal Informatics,p.p1-24,10,22.

- Richmell Baaba Amanmah,(2016),"Tax Compliance Among Small And Medium Scale Enterprises In Kumasi Metropolis, Ghana "Journal Of Economics And Sustainable Development ,Vol.7, No16.

استمارة استقصاء

السيد الفاضل.....

بعد التحية

بداية اتقدم لسيادتكم بجزيل الشكر والتقدير عل حسن تعاونكم مع الباحثة كمتخصصين وخبراء في مجال المحاسبة والضرائب وتحقيقا لأغراض استكمال بحث علمي بعنوان " دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات بين الشركات الصغيرة والمتوسطة" ،واقدم اليكم هذا الاستبيان على امل الاهتمام والاستعداد لمسانده وانجاح البحوث العلمية التي تخدم تطور مجتمعنا ،على امل تعاونكم في الإجابة على الأسئلة المطروحة بموضوعيه وابداء رأيكم الصريح لما لهذا من عظيم الاثر في نجاح هذه الدراسة ،علما بان جميع المعلومات الواردة من سيادتكم سوف تكون قيد السرية التامة ولن يتم استخدامها الا لأغراض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير لتكرمكم بالمساعدة

سحر صبحي محمد موسى الطويل

مدرس بقسم المحاسبة بمعهد العبور العالي للإدارة والحاسبات

فيما يلي مجموعه من العبارات المتعلقة بأبعاد المتغيرات المستقلة وهي ١- جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية. (الاستجابة ، سهوله الاستخدام ، الاعتمادية ، الامان والخصوصية ، تصميم الموقع الإلكتروني) ، ٢- ضمان الامتثال الضريبي. (التسجيل ، تقديم الاقرار الضريبي ، دفع مبلغ الضريبة) ، والمتغير التابع وهو زياده الإيرادات الضريبية.

دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

ابعاد جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية

م	الاستجابة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
١	تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية التي يقدمها الموقع الإلكتروني لمصلحة الضرائب بسرعه الاستجابة؟					
٢	تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية التي يقدمها الموقع الإلكتروني لمصلحة الضرائب بسرعه الرد على الاستفسارات او التساؤلات عبر البريد الإلكتروني للممول؟					
٣	تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية التي يقدمها الموقع الإلكتروني لمصلحة الضرائب بانها خدمات فوريه وسريعه للممول؟					
٤	تحدد الخدمات الضريبية الإلكترونية بدهه الوقت الذي يستغرقه الممول لأداء الخدمة؟					
٥	تتيح الخدمات الضريبية الإلكترونية للممول تعديل الاقرار الضريبي بعد تقديمه؟					
٦	تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية بسرعه الاستجابة لأى استفسارات من الممول عن الاقرار الضريبي الإلكتروني ؟					
	- سهوله الاستخدام.					
١	تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية باستخدام لغة واضحة وسهله الفهم؟					
٢	تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية بسهوله الاستخدام؟					
٣	تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية بسهوله الوصول اليها؟					
٤	تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية بانها متاحه وعلى نحو مستمر دون توقف؟					
٥	تستخدم الخدمات الضريبية الإلكترونية دون التقيد بمكان محدود؟					
	الموثوقية					
١	تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بالدقة العاليه؟					
٢	تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بالشفافية و المصداقيه؟					
٣	تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بالكفاءة والفاعليه؟					
٤	تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بتوفير الوقت المطلوب لإنجاز الخدمة؟					
٥	تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية بتقليل الجهد المطلوب لإنجاز الخدمة؟					
	الاعتمادية					
١	توفر الخدمات الضريبية الإلكترونية معلومات دقيقه عن الخدمة ؟					
٢	توفر الخدمات الضريبية الإلكترونية معلومات سهله الفهم وواضحه؟					
٣	توفر الخدمات الضريبية الإلكترونية معلومات منظمه بشكل جيد؟					
٤	توفر الخدمات الضريبية الإلكترونية معلومات يمكن الاعتماد عليها في انجاز الخدمة؟					
٥	تتصف الخدمات الضريبية الإلكترونية معلومات تتصف بالشفافية في اداء الخدمات الضريبية؟					
	الامان والخصوصية					

دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

١	يتوافر للخدمات الضريبية الإلكترونية عناصر امن سرية للبيانات الممول؟			
٢	يتوافر للخدمات الضريبية الإلكترونية درجة حمايه عالية للمعلومات الخاصة بتعاملات الممول؟			
٣	يتوفر للخدمات الضريبية الإلكترونية امكانيه التحقق من هويه الممول.			
٤	يتوافر للخدمات الضريبية الإلكترونية اليات حمايه الممول من المخاطر التقنية (الاعطال في البرامج)؟			
٥	يتوافر للخدمات الضريبية الإلكترونية اليات التأكد من صحه الاقرار الضريبي الإلكتروني المقدم وعدم امكانيه تغيير محتوياته؟			
	– تصميم الموقع الإلكتروني–			
١	هل يوفر الموقع الإلكتروني للخدمات الضريبية المعلومات بدقه للممول عند طلبها؟			
٢	هل يتم تحديد المعلومات المطلوبة من قبل موقع الخدمات الضريبية الإلكتروني؟			
٣	يتميز موقع الخدمات الضريبية الإلكتروني بالتنظيم الجيد وسهوله الاستخدام؟			
٤	يتميز موقع الخدمات الضريبية الإلكتروني بأتاحة كافه المعلومات والتحديث المستمر؟			
٥	يمكن التنقل بين الروابط المختلفه على الموقع بسهوله ويسر؟			
٦	يتيح موقع الخدمات الضريبية الإلكتروني تحميل كافه الملفات والبرامج التي يحتاجها الممول؟			

دور جوده الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

ابعاد الامتثال الضريبي

التسجيل	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير تماما
1					
يمكن التسجيل على الموقع الإلكتروني والحصول على الخدمات الضريبية الإلكترونية للاقرار الضريبي وتقديمه في أي وقت؟					
2					
توفر الخدمات الضريبية الإلكترونية الخاصة بتسجيل الإقرار الضريبي الوقت والجهد اللازم في الارسال والتحاسب عن الاقرار الضريبي؟					
3					
لا تنقيد الخدمات الضريبية الإلكترونية الخاصة بتسجيل الاقرار الضريبي بمكان محدد لتقديمه؟					
4					
يتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية الخاصة بتسجيل الاقرار الضريبي بسهولة التعامل معه واستخدامه؟					
5					
نتيج الخدمات الضريبية الإلكترونية الخاصة بتسجيل الاقرار الضريبي للممول امكانيه تعديل الاقرار الضريبي بعد تقديمه؟					
6					
تتميز الخدمات الضريبية الإلكترونية الخاصة بتسجيل الإقرار الضريبي بالثقه والموثوقيه.					
تقديم الاقرار الضريبي					
1					
توفر الخدمات الضريبية الإلكترونية خدمة تقديم الاقرار الضريبي الإلكتروني بدون توقف وبشكل مستمر وبدون مشكلات الكترونيه؟					
2					
نتيج الخدمات الضريبية الإلكترونية الخاصة بتقديم الاقرار الضريبي امكانيه التسجيل على الموقع وتقديم الاقرار في أي وقت ؟					
3					
تساعد الخدمات الضريبية الإلكترونية الخاصة بتقديم الاقرار الضريبي الإلكتروني في تخفيض عب الفحص الضريبي لإقرار الممول.					
4					
تساعد الخدمات الضريبية الإلكترونية الخاصة بتقديم الاقرار الضريبي بإنهاء الاقرار في الوقت المناسب عن طريق تقليل الأخطاء الناتجة من العمل اليدوي؟					
5					
لا تنقيد الخدمات الضريبية الإلكترونية الخاصة بتقديم الاقرار الضريبي الإلكتروني بمكان محدد لتقديمه؟					
دفع مبلغ الضريبة					
1					
تساعد الخدمات الضريبية الإلكترونية في سداد قيمه الضريبة والاستعلام عن الرصيد الممول؟					
2					
تساعد الخدمات الضريبية الإلكترونية من عملية السداد الضريبي من خلال السداد الإلكتروني.					
3					
تسهل الخدمات الضريبية الإلكترونية على الممول عملية التحاسب الضريبي فيما يتعلق بالخصم والإضافة وتغيير النشاط او الابلاغ عن توقف النشاط؟					
4					
تساعد الخدمات الضريبية الإلكترونية في حل مشكلات تراكم المتأخرات الضريبية وتخفيض خطر تأخر عمليات التحاسب الضريبي؟					
5					
تسهل الخدمات الضريبية الإلكترونية دفع مبلغ الضريبة نقدا او عن طريق استخدام الصكوك او حتى عن طريق بطاقات الدفع الإلكتروني ؟					

دور جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية ...

د/ سحر صبيحي محمد موسى الطويل

الإيرادات الضريبية

غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	١	تساعد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية على فهم قوانين وسياسات الضرائب مما ينعكس على زيادة الإيرادات الضريبية؟
					٢	تقلل جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية من عبء الامتثال الضريبي مما ينعكس على زيادة الإيرادات الضريبية؟
					٣	تقلل جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية من تكاليف الامتثال الضريبي مما ينعكس على زيادة الإيرادات الضريبية.
					٤	تخفف جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية من مستوى العقوبة مما ينعكس على زيادة الإيرادات الضريبية؟
					٥	تساعد جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية من الالتزام بالمعايير الاجتماعية مما ينعكس على زيادة الإيرادات الضريبية؟
					٦	تحسن الخدمات الضريبية الإلكترونية العلاقة بين الممول والإدارة الضريبية مما ينعكس على زيادة الإيرادات الضريبية؟