



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

تخصص: محاسبة ومالية

بعنوان

اهمية تقويم وقياس الاداء الضريبي في دعم عملية التحصيل
دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تبسة-الجزائر

الاستاذ المشرف:

أ-قتال عبد العزيز

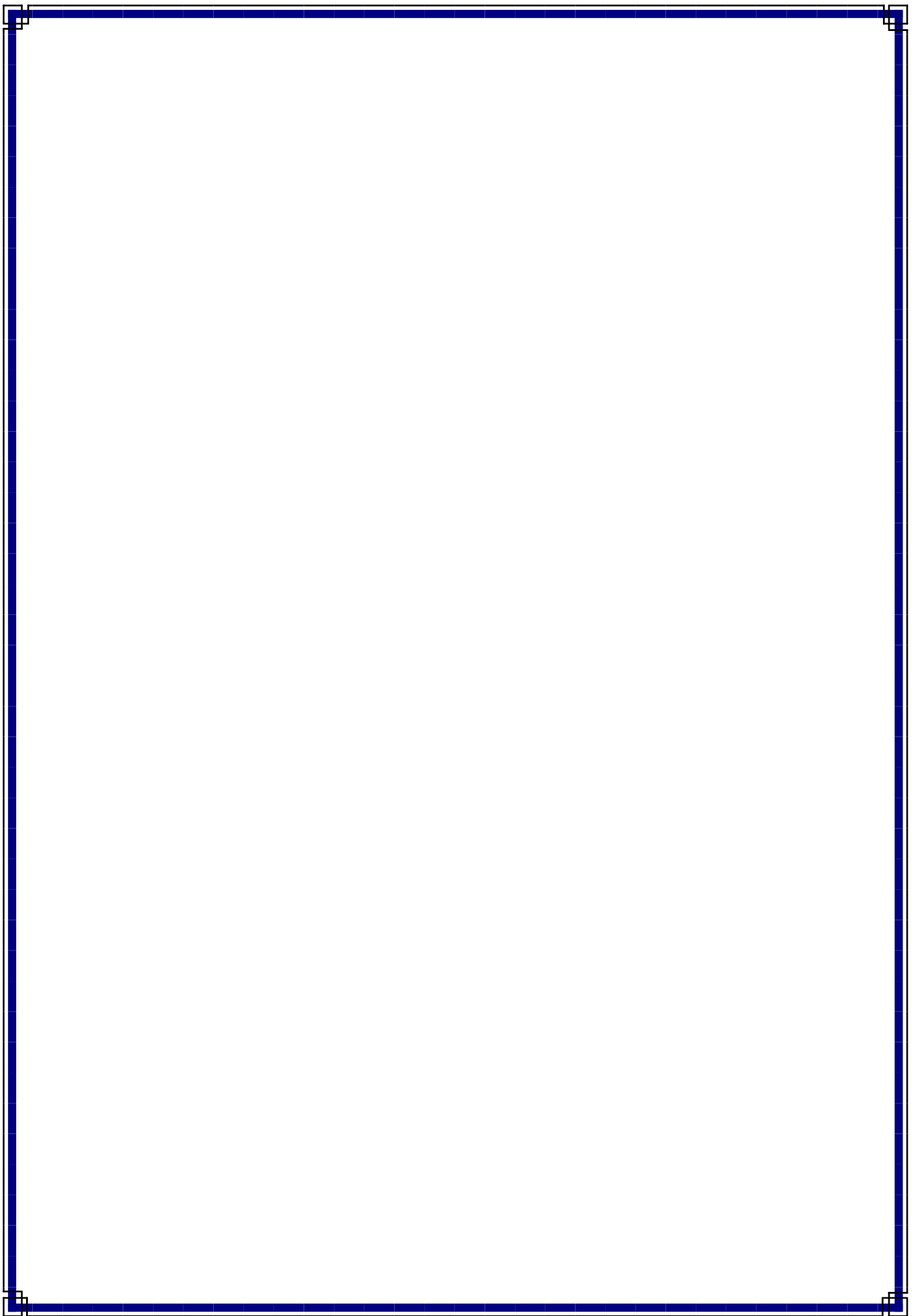
إعداد الطالبة:

شافعي سعاد

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	مؤسسة الانتماء	الصفة في البحث
د-زرقي عمار	جامعة تبسة	رئيسا
د-قتال عبد العزيز	جامعة تبسة	مشرفا ومقررا
د-حمايدية مروة	جامعة تبسة	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/ 2024



شكر و عرفان

قبل كل شيء نحمد الله عز وجل ونشكره فلولا فضل الله سبحانه ما كنا لتتم هذا العمل وتقول.

" اللهم لك الحمد حتى ترضي ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا"

وبعد شكر الله وحمده نتقدم بكلمة شكر وعرفنا الى أستاذنا الفاضل البروفيسور: قتال عبد العزيز على تدريسنا أولاً، وعلى قبوله الاشراف على هذا العمل ثانياً، وعلى ما قدمه لنا توجيهات وملاحظات أفادتنا في ايجار هذا العمل ثالثاً:

كما نتقدم بالشكر مسبق لأعضاء لجنة المناقشة كل واحد باسمه، على الوقت والجهد الذي خصصوه لمطالعه هذا العمل خدمة البحث العلمي

كما نتوجه في هذا المقام بالشكر الخاص الى أساتذتنا الذين رافقونا طيلة المشوار الدراسي ولم يبخلوا في تقديم العونيلنا .

وفي الختام نشكر من ساعدنا وساهم في هذا العمل سواء من قريب أو بعيد حتى ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة عطرة.

الإهداء

الى من قال عز وجل : " واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما
ربياني صغير " (24) سورة الأعراف

اهدي هذا العمل المتواضع

الى التي حثني على العلم والعمل رمز التضحية ونبع الحنان الى نور عيوني ونبض
قلبي "أمي" الغالية طال الله في عمرها

الى من أطفا سنين عمره شموعا ليضى دنياي وبعيد لي طريق النجاح وبعينني في
مسيراتي الدراسية ' أبي " أدام الله عليه الصحة والعافية

واللذان مما بلغ بي الشكر والثناء لن أو فيهما حقهما الى أخواتي " انس ولقمان"
وأخواتي "نسرين وفيروز"

والى كل من أحبهم قلبي ولم يكتبهم قلبي أهدي ثمر العمل المتواضع

شافعي سعاد.

ملخص :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من دور تقويم وقياس الأداء الضريبي في تحسين أداء الضرائب والحد من الغش والتهرب الضريبي والرفع من مردودية التحصيل الضريبي، من خلال الاعتماد على احصائيات مؤشرات الأداء التحصيل الضريبي لعينة الدراسة المقترحة وسمحت لنا الدراسة بالوقوف على عديد النتائج من أهمها أن هناك علاقة طردية بين التسيير المستخدمة ومردودية التحصيل الضريبي .

الكلمات المفتاحية: الأداء الضريبي، التحصيل الضريبي، مؤشرات تقويم وقياس.

Abstract:

This study derives its importance from the role of tax performance evaluation and measurement in improving tax performance, reducing fraud and tax evasion, and increasing the efficiency of tax collection. This study relies on the statistics of tax collection performance indicators for the proposed study. The study allowed us to identify several findings, the most important of which is that there is a direct relationship between the indicators used and the efficiency of tax collection.

Keywords: Tax performance, tax collection, evaluation and measurement indicators.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
/	الشكر وعرهان
/	إهداء
/	ملخص
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
/	فهرس الاشكال
أو	مقدمة
8	الفصل الأول: الادبيات النظرية
8	تمهيد
9	المبحث الأول: ماهية الأداء الضريبي
9	المطلب الأول: مفهوم الأداء الضريبي ومكوناته
9	أولاً: مفهوم الأداء الضريبي
10	ثانياً: مكوناته
11	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء الضريبي
12	أولاً: العوامل الداخلية
13	ثانياً: العوامل الخارجية
15	المطلب الثالث: عناصر فعالية الأداء الضريبي
16	المبحث الثاني: التحصيل الضريبي
16	المطلب الأول: مفهوم التحصيل الضريبي
16	أولاً: مفهوم التحصيل الضريبي
17	ثانياً سندات التحصيل الضريبي
18	المطلب الثاني: قواعد و ضمانات التحصيل الضريبي
18	أولاً: قواعد التحصيل الضريبي
18	ثانياً: ضمانات التحصيل الضريبي
19	المطلب الثالث: طرق التحصيل وأهدافها

19	أولاً: طرق تحصيل الضريبة
20	ثانياً : أهداف التحصيل
21	المطلب الرابع : الهيئات المختصة بالتحصيل الضريبي
23	المبحث الثالث : مؤشرات تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل
23	المطلب الأول: مفهوم تقويم وقياس الأداء الضريبي
26	المطلب الثاني : مؤشرات تقويم وقياس الأداء الضريبي و فاعليته
29	أولاً : التعريف بالإدارة الضريبة TADAT
30	ثانياً : آلية عمل هذه الهيئة
32	المطلب الثالث: أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي و أهميته في التحصيل الضريبي
34	المطلب الرابع: أساليب تقدير المادة الخاضعة للضريبة و أساليب تحديد المبلغ الضريبي
34	أولاً : أساليب تقدير المادة الخاضعة للضريبة
35	ثانياً : تحديد المبلغ الضريبي
37	خلاصة الفصل
39	الفصل الثاني — دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في الرفع من التحصيل الجبائي بمديرية الضرائب - تبسة -
39	تمهيد
40	المبحث الأول: الإطار التنظيمي للمصالح الجبائية بالمديرية الولائية للضرائب تبسة
40	المطلب الأول: تعريف مديرية الضرائب لولاية تبسة
40	أولاً: المديرية الفرعية
43	ثانياً: المديرية الفرعية للتحصيل
45	ثالثاً: مصالح الوعاء (المفتشيات)
45	رابعاً: مصالح التحصيل (القباضات)
47	المطلب الثاني: مراحل وإجراءات التحصيل الضريبي لدى مصالح الضرائب

47	أولاً: إخضاع المكلف لنظام جبائي معين
50	ثانياً: طريقة إعلام الخاضع للضريبة
51	المطلب الثالث: التحصيل الضريبي في مديرية الضرائب - تبسة -
54	المبحث الثاني: منهجية الدراسة
54	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة
54	أولاً: مجتمع الدراسة
54	ثانياً: عينة الدراسة
55	ثالثاً: أدوات جمع البيانات
55	رابعاً: إجراءات الدراسة
56	خامساً: نموذج الدراسة
57	المطلب الثاني: أداة الدراسة
57	أولاً: محتوى أداة الدراسة
57	ثانياً: تصميم الاستبانة
58	ثالثاً: المقياس المستخدم
60	المبحث الثالث: نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
	المطلب الأول: النتائج الوصفية للدراسة
60	أولاً: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة
65	المطلب الثاني: اختبار النتائج ومناقشة الفرضيات
65	أولاً: تحليل نتائج الدراسة
72	ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة
81	خلاصة الفصل
-83	خاتمة
84	
-86	قائمة المصادر والمرجع
89	
/	الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	فهرس الجداول	الرقم
26	ملخص مؤشرات تقويم وقياس الأداء الضريبي الخاصة بالدراسات السابقة	01
51	التحصيل السنوي	02
51	مؤشر الهدف السنوي للتحصيل R1	03
52	مؤشر الهدف السنوي للتحصيل R2	04
55	تداول الاستبانة	05
58	درجات مقياس ليكارت	06
58	طول خلايا مقياس ليكارت	07
58	قيمة معامل ألف كرونباخ لمحاور الاستبيان	08
60	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	09
61	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	10
62	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	11
63	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة في المجال الضريبي	12
65	مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات اجاباتهم على عبارات أدوات ومؤشرات التقويم.	13
14	مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات اجاباتهم على عبارات فعالية الأعوان الجبائيين.	14
68	مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات اجاباتهم على عبارات التحصيل الجبائي الخطي (غير الإلكتروني).	15
70	مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات اجاباتهم على عبارات التحصيل الجبائي الإلكتروني.	16
72	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	17

74	اختبار معامل الارتباط بيرسون	18
75	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	19
76	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	20
77	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية	21
78	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	22
79	نتائج اختبار الفرضية الثانية	23

فهرس الأَشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	فهرس الأشكال	الرقم
15	العوامل المؤثر على الأداء الضريبي	01
25	اطار مفتوح لتسيير الأداء في إدارة الضرائب	02
43	الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب تبسة	03
45	الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية للتحصيل	04
45	الهيكل التنظيمي لمفتشية الضرائب (الوعاء)	05
56	الهيكل التنظيمي لمصالح التحصيل	06
59	يمثل شكل الدراسة	07
60	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	08
62	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	09
62	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	10
63	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في المجال الضريبي	11
64	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في المجال الضريبي	12

مقدمة

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم على المستويات الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية، أصبحت الحاجة ملحة إلى دراسة القضايا المعاصرة بمنهجية علمية دقيقة. تأتي هذه المذكرة في إطار البحث الأكاديمي المتخصص لبرنامج الماجستير، والتي تهدف إلى تسليط الضوء على دور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل باعتباره أحد الركائز الأساسية لتحقيق الكفاءة والشفافية في تقويم وقياس الأداء الضريبي.

تعد الضرائب أحد أهم مصادر تمويل الخزينة العامة للدول، ومن هنا تبرز أهمية تحسين عمليات التحصيل الضريبي لضمان تحقيق العدالة الاجتماعية والاقتصادية. ومع التوجه العالمي نحو التحول الرقمي، أصبحت الرقمنة أداة حيوية لتعزيز فعالية الإدارة الضريبية، مما يجعل دراسة هذا الموضوع ذات بعد نظري وتطبيقي بالغ الأهمية.

1- إشكالية الدراسة:

في ظل سعي الإدارة الجبائية إلى تحسين الأداء الضريبي وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والشفافية، برزت أهمية استخدام أدوات تقويم الأداء وتفعيل أنظمة التحصيل الإلكتروني كوسائل حديثة وفعالة. ومن هنا، تطرح الدراسة الإشكالية التالية:

➤ إلى أي مدى يساهم استخدام مؤشرات تقويم الأداء ونظام التحصيل الإلكتروني في تحسين فعالية الأعوان الجبائين وكفاءة وشفافية التحصيل الضريبي؟

2- الأسئلة الفرعية:

انطلاقاً من هذه الإشكالية، يمكن طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية كما يلي:

- ✓ هل تؤدي مساهمة أدوات ومؤشرات تقويم الأداء في تحسين جودة التحصيل الضريبي؟
- ✓ كيف تؤثر درجة تطبيق تقويم الأداء داخل الإدارة الجبائية على فعالية الأعوان الجبائين؟
- ✓ هل يعد نظام التحصيل الإلكتروني أكثر كفاءة من التحصيل اليدوي في تقليص زمن المعالجة؟
- ✓ هل تساهم الأنظمة الإلكترونية في تقليص فرص التلاعب وتعزيز دقة تتبع العمليات الجبائية؟

3- فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، يمكن صياغة الفرضيات على النحو التالي:

1- الفرضية الرئيسية الأولى:

➤ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أدوات تقويم الأداء وفعالية الأعوان الجبائين في تحسين الأداء الضريبي.

2-الفرضيات الفرعية المرتبطة بها:

- أدوات ومؤشرات التقويم تساهم في تحسين جودة التحصيل الضريبي.
- فعالية الأعوان الجبائين مرتبطة بدرجة تطبيق تقويم الأداء داخل الإدارة الجبائية.

3- الفرضية الرئيسية الثانية:

➤ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام التحصيل الإلكتروني على تحسين كفاءة وشفافية التحصيل الضريبي.

4- الفرضيات الفرعية المرتبطة بها:

- التحصيل الجبائي الإلكتروني أكثر كفاءة من التحصيل اليدوي في تقليص زمن المعالجة.
- الأنظمة الإلكترونية تقلل من فرص التلاعب وتزيد من دقة تتبع العمليات الجبائية.

5-أهداف الدراسة

تهدف هذه المذكرة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحليل الأدبيات السابقة المتعلقة بتقويم الأداء الضريبي وأثر الرقمنة في تحسينه.
2. دراسة العوامل المؤثرة في فعالية التحصيل الضريبي، مثل الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات المقدمة للمكلفين.
3. تقييم واقع التحصيل الضريبي في [المؤسسة أو الدولة محل الدراسة] قبل وبعد تطبيق الرقمنة.
4. تقديم نموذج مقترح لتحسين الأداء الضريبي باستخدام مؤشرات قياس الأداء وأدوات الرقمنة الحديثة.

6-حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: سيتم الاعتماد إحصائيات مؤشرات الأداء الخاصة بالتحصيل الضريبي في الفترة من سنة 2018-2023

الحدود المكانية: دراسة حالة للمديرية الولائية لولاية تبسة

7-منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهجية متكاملة تشمل:

المنهج الوصفي التحليلي: لدراسة الإطار النظري والمفاهيمي المتعلق بالأداء الضريبي والرقمنة.

المنهج التطبيقي الكمي: من خلال تحليل البيانات الميدانية باستخدام الاستبيانات والمقابلات مع العاملين في الإدارة الضريبية.

أدوات التحليل الإحصائي: مثل اختبارات التوزيع الطبيعي (كولموجوروف-سميرنوف) ومعامل الارتباط (بيرسون) لفحص العلاقات بين المتغيرات، وان واي انوفا واختبار T.test لإختبار صحة الفرضيات.

8-دوافع اختيار الموضوع

إن السبب الرئيسي الذي أدى بنا إلى اختيار هذا الموضوع ما يلي:

- ارتباط موضوع البحث بالتخصص المدروس، وأيضاً القيمة العلمية للموضوع
- توسيع المعارف حول التحصيل الضريبي والأداء الضريبي
- الفضول العلمي والذي يدفعنا إلى التعرف على مؤشرات تقويم وقياس الأداء الضريبي بالجزائر.

9-الدراسات السابقة:

إن الدراسات المتعلقة بالمجال قليلة إلى حد ما، ويمكن عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع كما يلي:

1. دراسة العوامل، نائل عبد الحافظ (1994) بعنوان : قياس فعالية الأداء في جهاز ضريبة الدخل في الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى إجراء تحليل دقيق لأداء جهاز ضريبة الدخل في الأردن، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

-وجود مؤشرات مالية وإدارية عديدة تدل على تحسن تدريجي مطرد في أداء جهاز ضريبة الدخل في الأردن وخصوصاً زيادة التحصيلات من هذه الضرائب بالأرقام المطلقة والنسبية بالمقارنة مع الإيرادات المحلية والعامّة والنتائج المحلي الإجمالي في الأردن

-وجود تذمر ملموس من المواطنين في علاقتهم بجهاز ضريبة الدخل في الأردن

-وجود معوقات اقتصادية وإدارية واجتماعية وسياسية مهمة تحول دون استغلال الطاقة القصوى لأداء جهاز ضريبة الدخل في الأردن بغية تحسين مستوى الأداء العام لجهاز الضريبة.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

-إجراء المزيد من الدراسات في مختلف جوانب ضريبة الدخل في الأردن بغية تحسين مستوى الأداء العام لجهاز الضريبة؛

-ضرورة تبني نظام متكامل ومدرّس لتقييم أداء جهاز ضريبة الدخل في الأردن وربط هذا النظام بنظم الحوافز والاتصال والقيادة والرقابة

2.دراسة شرقي فاطمة الزهر (2016) بعنوان أهمية وتقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل دراسة حالة مديرية الضريب لولاية بسكرة الجزائر من (2000-2021)

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة مدى أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل الضريبي، من خلال عرض مؤشرات لقياس وتقويم الأداء الضريبي، ومحاولة إيجاد العلاقة بينها، وبين التحصيل، وقد توصلت الباحثة من خلال أسلوب الدراسة الذي قامت باستخدامه وصفي في تقديم المفاهيم، كمي في تحليل العلاقة بين المتغيرات البحثية إلى جملة من النتائج تمثلت أهمها في:

- ان هناك مجموعة مختلفة من العوامل المؤثرة في عملية التحصيل الضريبي، يجب الموازنة بين الكمية والنوعية وكلما كان التحصيل الضريبي مرتفعاً كان الأداء الضريبي أكثر فاعلية حي التحصيل الضريبي هو من اهم مؤشرات الأداء الجيد.

-هناك مؤشرات قياس أكثر تأثير في عملية التحصيل الضريبي منه أرباح الشركات الإعفاءات الضريبية حيث انها وسيلة لتشجيع الاستثمار وبالتالي خلق أوعية ضريبية جديدة.

-هناك مؤشرات قياس أقل تأثيراً في عملية التحصيل الضريبي منها زيادة عدد الموظفين في الدوائر الضريبية، تقليل المنازعات الجبائية تفعيل الرقابة للحد من التهرب محاولة زيادة عدد المكلفين

وقد أوصت الباحثة بجملة من التوصيات منها:

- ضرورة الاهتمام بالموارد البشري، ومحاولة تكوينه، وتدريبه من خلال دورات تدريبية وتعليمية

- محاولة تطبيق نماذج عالمية في قياس وتقويم الأداء الضريبي كنموذج TADAT مثلا 84

-الاهتمام بحل المنازعات الجبائية مع المكلفين ومحاولة تحسين الأداء الضريبي للتقليل منها قدر الإمكان وتحسين العلاقة مع المكلفين

-الاهتمام بتسيير الأداء في إدارة الضرائب، واعتماده كوظيفة إدارية متكاملة مع باقي الوظائف الإدارية

في هذه الإدارة.

3. دراسة جون برونولو (2009) بعنوان جباية الضرائب أثناء الازمات الاقتصادية : الاتحاديات وخيارات الاسياسية

عالجت هذه الدراسة تحصيل وجمع الضرائب خلال الازمات الاقتصادية، حيث تمثل الأزمة المالية والاقتصادية العالمية تحديات كبيرة لإدارة الضرائب مع الانكماش الاقتصادي، كما أشارت إلى أن الانكماش الاقتصادي يميل إلى تفاقم امتثال دافعي الضرائب في جوانب مهمة. في حين أن انخفاض الامتثال قد يكون له بعض الآثار المعاكسة للدورة الاقتصادية على الاقتصاد، فإن التسامح مع عدم الامتثال ليس استجابة مناسبة للأزمة لأنها تشويه وغير عادلة، كما انها تعيق إعادة بناء القواعد الضريبية على المدى المتوسط.

وقد خرجت هذه الدراسة بتوصيات من أهمها: مساعدة دافعي الضرائب على مواجهة الأزمة الاقتصادية وذلك من أجل زيادة نسبة الامتثال الطوعي لديهم، ولتحقيق هذا الهدف هناك تدابير من المهم مراعاتها وهي: توسيع نطاق المساعدة لدافعي الضرائب، وإدخال الإصلاحات التشريعية على القوانين الضريبية بما يسهل عملية الامتثال الطوعي، إضافة إلى نشر التوعية من خلال برامج التوعية للمكلفين بدفع الضرائب، وإعادة تركيز الإنفاذ على أعلى مخاطر الإيرادات.

كما ركزت الدراسة على ضرورة الدعم الحكومي للإدارة الضريبية خلال الأزمة الاقتصادية ومساندتها من أجل وضع الاستراتيجيات التي تكفل الامتثال الطوعي من قبل دافعي الضرائب.

4. دراسة باتريك أ. الامامودافينايف. جاكويس (2008) بعنوان تأثير الفساد على الإيرادات الضريبية في الشرق الأوسط

هدفت هذه الدراسة إلى تقدير تأثير الفساد على القدرة المدرة للدخل لفئات الضرائب المختلفة في الشرق الأوسط. حيث يجد الباحثان أن تحصيل الإيرادات المنخفضة كحصة من الناتج المحلي الإجمالي هناك مقارنة بالمناطق الأخرى ذات الدخل المتوسط يرجع جزئياً إلى الفساد، وأن بعض الضرائب تتأثر أكثر من غيرها.

وخرجت هذه الدراسة أيضاً بأن الضرائب التي تتطلب تفاعلاً متكرراً بين مصلحة الضرائب والأفراد، مثل الضرائب على التجارة الدولية، تتأثر بالفساد أكثر من معظم أنواع الضرائب الأخرى وخلصت هذه الدراسة بتوصية أنه إذا أرادت الحكومات أن ترفع معدل الإيرادات الضريبية بطريقة تقلل من التشوّهات وتعظم الرفاهية الاجتماعية، فيجب عليها تنفيذ إصلاحات إما أن تقلل الفساد أو تزيد الإيرادات من الفئات الضريبية الأقل عرضة للفساد عن طريق تحقيق العدالة الخاصة بالمكلفين من خلال نصوص التشريعات والقوانين الضريبية المطبقة والسارية المفعول داخل الدولة نفسها.

10- هيكل الدراسة:

لقد قمنا بتقسيم البحث الى فصلين محاولة منا لالمام بكل جوانب التي يمكن عن طريقه إيجاد أجوبة كافية للاشكالية المطروحة حيث تناولنا في الفصل الأول الادبيات النظري اذا يتضمن هذا الفصل ثلاثة مبحث، حيث المبحث الأول حول الأداء الضريبي في باظهار مفهومي ومكوناته وعوامل المؤثر عليها والعنصر فعاليته أما المبحث الثاني فتعرضنا الى التحصيل الضريبي من خلال مفهومه وطرق التحصيل والاهدافه أما المبحث الثالث فتعرضنا الى مآثرات تقوم وقياس الأداء الضريبي حول مفهوم المؤشرات وأهمية هذا المؤشرات في الأداء الضريبي والتحصيل .

أما الفصل الثاني فقد خصص في الدراسة الميدانية على مستوى المديرية للضرائب بولاية تبسة، وتضمن مبحثين في المبحث الأول تم تقديم مديرية الضرائب لولاية تبسة وتطوريه التاريخي وكذلك شرح الهيكل وتنظيم الخاص بها، أما المبحث الثاني تضمن عرض والتحليل مؤشرات الأداء الخاصة بتحصيل الضريبي المعتمد، ودراسة وتحليل هذا النتائج ومؤشرات.

لنختتم هذا الدراسة بخاتمة نعرض فيها تلخص عامة من البحث، وتقديم أهم النتائج المتواصل اليها.

11- صعوبات البحث:

- إن صعوبات البحث نختصرها في قلة المراجع والمصادر المتعلقة بالموضوع، فضلا عن الصعوبات المتمثلة في الحصول على معلومات والاحصائيات الحديثة المتعلقة بموضوع البحث.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية

تمهيد:

تحتل عملية تقييم وقياس الأداء الضريبي أهمية كبيرة في إدارة الضرائب، حيث يعتبر الأداء الضريبي على أنه تآدية الإدارة الضريبية الى المهام والواجبات المسندة اليها بطريقة كفؤة فعالة من أجل ضمان وجود نظام ضريبي عدل، وفعال، واقتصادي، واستغلال الموارد المالية والبشرية بفعالية من أجل رفع الإيرادات الضريبية وتحقيق رضا المكلفين.

كما يعتبر التحصيل الضريبي من أهم معايير تقييم الأداء الضريبي، لذلك فان عملية تقييم وقياس الأداء الضريبي، تتيح للإدارة الضريبية القدرة على كشف نقاط الضعف في الأداء، ومحاولة تقييمها ونقاط القوة ومحاولة تعزيزها.

ومنهما تمكن أهمية عملية تقييم وقياس الأداء كونها عملية ضرورية يجب على الإدارة كونها عملية ضرورية يجب على الإدارة الضريبية للقيام بها بشكل دوري ومنتظم لرؤية مدي تحقيق الأهداف المسطرة من قبل إدارة الضرائب.

في هذا الفصل سوف يتم التطرق الى مؤشرات تقييم وقياس الأداء الضريبي واقتراح نموذج موحد لقياس نتائج يتسم بالشمول مع سهولة التطبيق في أن واحد، ويمكن تطقه في بلد واحد بغرض معالجة هذه النقاط قمنا بتقسم هذا الفصل كمايلي :

❖ المبحث الأول: الأداء الضريبي

❖ المبحث الثاني: التحصيل الضريبي

❖ المبحث الثالث: مؤشرات تقييم وقياسه الأداء في دعم عملية التحصيل

المبحث الأول: ماهية الأداء الضريبي.

يعكس الأداء الضريبي حقيقة استخدام الإدارة الضريبية للموارد المالية والبشرية الموضوعة تحت تصرفها، فاستخدامها بكفاءة وفعالية يجعل الإدارة الضريبية في تحقيق أهدافها حيث تتكون من:

المطلب الأول: مفهوم الأداء الضريبي ومكوناته.

يشير مفهوم الأداء بشكل عام إلى الفعل الذي من خلاله يتم انجاز الأعمال كما يجب أن تتجزأ الذي يتصف بالاستمرارية والعمومية، وبالتالي فهو يحدد نجاح المؤسسة وبقائها، وبالتالي يشير مفهومها إلى مصطلحين مهمين هما الكفاءة والفعالية.¹

أولاً: مفهوم الأداء الضريبي.

أما بالنسبة لأداء الضريبة فيعرفه بعض العلماء كما يلي:

تعريف الأداء الضريبي حسب Maja Klam

الأداء الضريبي هو تأدية الإدارة الضريبية للمهام والواجبات المسندة إليها بطريقة كفؤة وفعالة من أجل ضمان وجود نظام ضريبي عادل وفعال واقتصادي.

وتلاحظ من هذا التعريف أن الأداء الضريبي يضمن تطبيق النظام الضريبي من قبل إدارة الضرائب ويكون هذا الأداء فعالاً إذا احترمت هذه الأخيرة الأسس المتمثلة في العدالة والمساواة والملائمة في التحصيل والإقتصاد في نفقة التحصيل ويكون هذا الأداء كفواً وتحقيق الأهداف المسطرة بأقل تكاليف.²

2- تعريف الأداء الضريبي حسب « Gill »:

الأداء الضريبي هو تطبيق الإدارة الضريبية للوائح والقوانين المستمدة من النظام الضريبي، ويكون الأداء الضريبي فعالاً إذا كانت السياسة الضريبية، واللوائح والقوانين المطبقة لديها القدرة على رفع الإيرادات الضريبية؛ أي زيادة التحصيل الضريبي، وبالتالي تمويل الخزينة العمومية.

¹ اسراء تايف محمد نور استخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن لتحسين أداء دوائر ضريبة الدخل في محافظات شمال الضفة الغربية، أطروحة استكمال لدرجة ماجستير في المنازعات الضريبية، كلية الدراسات العليا جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين 2017، ص 15

² Maja klam, peformacemeasurment fortes administration: the case of slovenia, international review of administration sciences, 2004, P 567-574.

الفصل الأول — الأدبيات النظرية

إذن فالأداء الضريبي هو انعكاس لكيفية استخدام إدارة الضرائب للموارد المالية و البشرية، و استغلالها بكفاءة و فعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها المتمثلة في رفع الإيرادات الضريبية وتحقيق رضا المكلفين، لما له من أهمية في تمويل الخزينة العامة، حيث نجد أن الأداء الضريبي هو حاصل تفاعل عنصرين أساسيين هما ؛ الطريقة في استعمال الموارد الإدارة المالية و البشرية، ونقصد بذلك عامل الكفاءة و النتائج أي الأهداف المحققة من ذلك الاستخدام، و تعني : بذلك عامل الفعالية، أي أن الأداء الضريبي يستعمل في الحكم على إدارة الضرائب من حيث قدرتها على تحقيق أهدافها، و مدى التزامها بالرشادة في الوصول إلى ذلك أي عقلانية الطريقة المتبعة.

ثانيا: مكوناته

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة حيث:

1 - الفعالية

- تعريف الفعالية حسب (Vincent planchet) ينظر الكاتب الى الفعالية على أنها القدرة على تحقيق النشاط المرتقب والوصول الى النتائج المرتقبة.
- تعريف الفعالية حسب (Walker et Ruibert) تصب وجهة نظر الكاتبين في أن الفعالية ترتبط بالأهداف الاستراتيجية المؤسسة، كما يمكن من جهة أخرى ربط الفعالية بمخرجات المؤسسة، وعليه فان:

الفعالية: $\frac{\text{قيمة المخرجات الفعلية}}{100x}$ ¹

قيمة المخرجات المتوقعة

تستنتج مما سبق أن مصطلح الفعالية يتعلق بدرجة بلوغ النتائج، أي الفرق بين النتائج المحققة والنتائج المتوقعة ويمكن القول كلما كانت النتائج المحققة أقرب من النتائج المتوقعة، كلما كانت المؤسسة أكثر فعالية.

- قياس الفعالية تقاس بطريقتين

طريقة 1: تعتمد في قياس عنصري النتائج المحققة والمتوقعة.

Rm : النتائج المحققة

RM : الفعالية

RP

Rpr : النتائج المتوقعة

طريقة 2: التبني في القياس عاملي الإمكانيات المستخدمة والإمكانيات المتوقعة لتحقيق النتائج:

¹ الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية للمفهوم الأداء، محلية الباحث عدد 07/2009-2010 ص 2019

Mm : الفعالية (النسبة) ¹

Mm : الإمكانيات المستخدمة

Mp

Mp : الإمكانيات المتوقعة لتحقيق النتائج المتوقعة ²

2-الكفاءة

تعريف الكفاءة حسب (Wellbert Reserts) هي قدرة مردودية المؤسسة بمعنى هي مقياس للمردودية في المؤسسة، أي أنها تتعلق بالمرجات مقارنة بالمدخلات وهو ما يقترب من معنى الإنتاجية.

تعريف حسب (Vincent plouchet): هي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات والنشاط الكفء، هو النشاء الأقل تكلفة. ³

. قياس الكفاءة:

تقاس الكفاءة كما يلي:

Rm - النتائج المحققة. المخرجات: $\frac{Rm}{Mr}$ = الكفاءة (النسبة)

Mr - الموارد المستخدمة.

الكفاءة = $\frac{Rp}{Mp}$

Mp

Rp - هي النتائج المتنبأ بها.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء الضريبي

يتأثر الأداء بالعديد من العوامل المختلفة منها ما هو ذو طبيعة داخلية يمكن للمؤسسة التحكم فيها ومنها ما هو صادر عن المحيط الخارجي يصعب التحكم فيه وبالتالي يصعب على المؤسسة التكيف معها ⁴.

وتفصل كل من العوامل الداخلية والخارجية كما يلي: ¹

¹ الشيخ الداوي مرجع سبق ص 220

² الشيخ الداوي مرجع سبق ص 220

³ الشيخ الداوي، مرجع السابق، ص 220-221

⁴ زهير ثابت كيفية تقييم أداء الشركات والعاملين دار النهضة العربية الإسكندرية مصر الطبعة الأولى 2001 ص 14

أولاً: العوامل الداخلية ونوجزها فيما يلي:

1- الإدارة الأداء الضريبي

يقع على عاتق الإدارة مسؤوليات هامة تتمثل في كيفية استخدام جميع الموارد التي تقع تحت سيطرة المنظمة، وأكثر من 15% من زيادة معدلات الأداء، ويعتمد على أساليب الإدارة المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة والقيادة حيث تؤثر أساساً على جميع الأنشطة.

2. التنظيم يمثل التنظيم عملية تصميم بنية المؤسسة أو هيكلتها وتتناول هذه العملية تحديد التقسيمات الإدارية، وكذا تحديد علاقات السلطة وتصميم العمل وبيئته بما يحقق الانسجام بين الأفراد، ودرجة التنظيم تؤثر على أداء المؤسسة لذا يجب أن تكون لدى المؤسسة مرونة ديناميكية في أي تنظيم بشكلاً قابلاً للتغيير.²

3 بيئة العمل

ويقصد بها مدى أهمية العناصر المحيطة بالفردوس أثناء قيامه بمهمته، وإن عدم الانتظام في العمل والانسجام بعد سببا في سلبية بيئة العمل³

4. طبيعة العمل

وهذا يشير أنه كلما زادت درجة توافق الفرد ووظيفته أدى ذلك إلى زيادة دافعيته وحبه للعمل وولائه للمؤسسة.⁴

5. الهيكل التنظيمي

هو الإطار الذي يحدد العلاقات بين المراكز الإدارية المختلفة وكيفية أو طريقة توزيع المهام بين أفراد المؤسسة وكذلك يبين كيف تتم عملية الاتصال والآليات الخاصة بالتنسيق بين أقسام المؤسسة.

¹MuzainahMansor, Ibid P 13

²بلقايد إبراهيم بوري شوقي علاقة التحفيز مستوى أداء العاملين دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للدهن الوحدة وهران، مجلة إقتصاديات بلقاسم شمال إفريقيا، العدد 17، السداسي الثاني 2017، ص 259.

³بلقاسم سلاطونية، إسماعيل فيرك التنظيم الحديث للمؤسسة، الطبعة 2، دار الفكر للنشر والتوزيع، الجزائر 2008، ص 48

⁴زهير ثابت، مرجع سبق ذكره ص 94

6. العوامل التقنية

وهي مختلف القوى التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة وتذكر منها: نوع التكنولوجيا المستخدمة، بالإضافة إلى نسبة الاعتماد على الآلات ونوعية المنتج والتوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبها... الخ¹

ثانياً: **العوامل الخارجية** ويقصد بالعوامل الخارجية مجموعة التغيرات التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في أنشطته وقرارات المؤسسة و تخرج عن نطاق سيطرتها وتقسم هذه العوامل إلى² :

1- عوامل خارجية غير مباشرة وتنقسم إلى³:

أ-العوامل السياسية والقانونية

عناصر خارجية لا يمكن التحكم فيها، تتمثل عموماً في الاستقرار السياسي، وقد تشكل فرصاً قد تستفيد منها المؤسسة لتحسين أدائها الإجمالي أو مخاطر تفرض على المؤسسة التأقلم للتخفيف من حدتها، مورثة الأنظمة والتشريعات السياسية الخارجية.

ب-العوامل الاقتصادية⁴

تتمثل في مجموعة العوامل كالنظام الاقتصادي الذي تتواجد فيه المؤسسة، الظروف الاقتصادية كالأزمات الاقتصادية وتدهور الأسعار، ارتفاع الطلب الخارجي... فالظرف الاقتصادي قد يتيح عناصر إيجابية للمؤسسة، كالعادة التي يتركز نشاطها على التصدير وتستفيد من ارتفاع الطلب الخارجي، كذلك الأسواق والمنافسين.

ج-العوامل الاجتماعية

تتمثل في التركيبة السكانية، التوزيع الجغرافي، الأنماط الاستهلاكية، مستوى التعليم... الخ

د-العوامل التكنولوجية

¹ Rabbits Stephen, Magazine organisation et travail, tome 10 : le Nombre 01, 1990, P7

² عبد المالك فرهودة، الحداد بين الكفاءة والفعالية مفهوم والتقييم، مجلة العلوم الانسانية الحد الأول نوفمبر 2001، جامعة بسكرة ص 98.

³ عادل عشي الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة 2001/2002، من 9، 10

⁴ عادل عشي، مرجع سبق ذكره ص 11، 13.

تتمثل في التغييرات والتطورات التي تحدثها التكنولوجيا كإيجاد طرق جديدة لتحويل الموارد السلع والخدمات واختراع آلات جديدة من شأنها تخفيض تكاليف الإنتاج أو وقت الصناعة.

2- عوامل خارجية مباشرة¹

هي العوامل الخاصة أو ذات التأثير المباشر على الأداء ومنها العملاء، المستفيدين من مخرجات المؤسسة الموردین، نقابات المؤسسات المنافسة وأصحاب المصالح الأخرى في المجتمع المحيط بالمؤسسة.

1-2 العملاء: هم الافراد أو الكيانات الذين يشترون منتجات أو يستخدمون خدماتها تقدمها مؤسسة ما يعتبر العملاء مصدرا رئيسا للإيرادات ويشكلون قاعدة العملاء التجارية التي تعتمد عليها الشركات في تحقيق أهدافها .

2-2 المستفيدين من مخرجات المؤسسة: هم العملاء أو المستخدمون النهائيون الذين ينتفعون من منتجات أو خدمات المؤسسة.

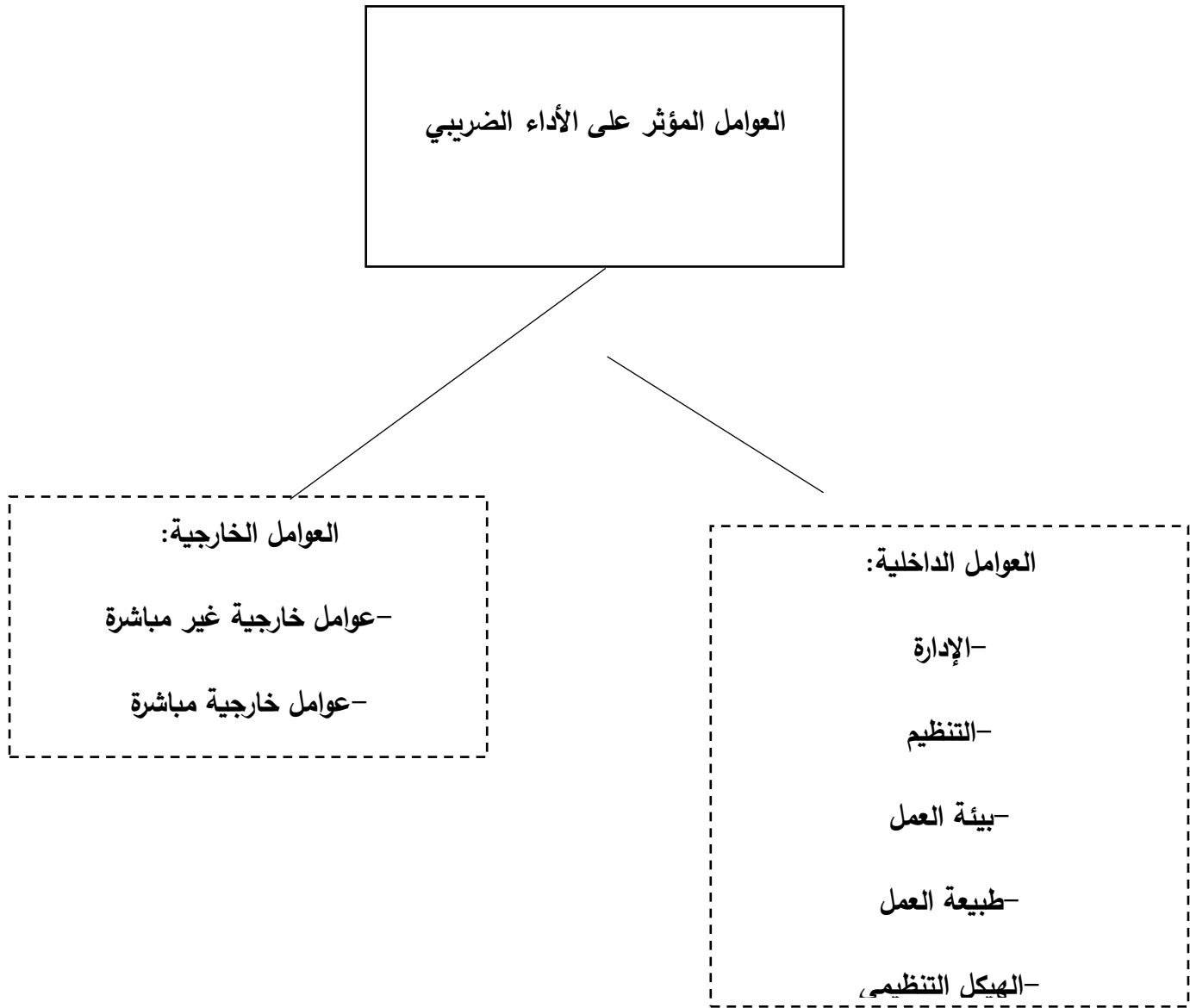
2-3 الموردین: هم الأشخاص الذين يزودون المؤسسة بالمواد الأولية أو الخدمات الضرورية لعملياتها

2-4 نقابات المؤسسات المنافسة: تمثل مصالح المؤسسات المنافسة وتؤثر في السوق عبر تنظيمات أو ضغوط جماعية.

يمكن تلخيصه في الشكل التالي:

¹ عادل عشي، مرجع سبق ذكره ص 11، 13.

الشكل رقم 01: العوامل المؤثر على الأداء الضريبي



المصدر: من اعداد الطالبة: اعتماد على ما سبق.

المطلب الثالث: عناصر فعالية الأداء الضريبي

يكون الأداء الضريبي فعالاً من خلال ما يلي¹:

أولاً: فعالية التخطيط وتحقيق استراتيجيات مصلحة الضرائب وذلك من خلال:

- الحصيلة المخططة أي الإيرادات المراد تحقيقها؛
- رضا العاملين؛
- القضاء على التهرب الضريبي؛
- تحقيق العدالة الاجتماعية.

ثانياً: فعالية اتخاذ القرار والرقابة وتتكون من مدى سلامة الرأي الفني المحايد في إقرارات الممولين.

ثالثاً: فعالية تنظيم وتبسيط مسؤوليات وإجراءات الأداء الضريبي².

المبحث الثاني: التحصيل الضريبي.

بعد تطبيق مصلحة الضرائب مجموعة من القواعد القانونية الفنية التي تمكن من الاستطلاع الضريبي، في مراحلها المتتالية من التشريع إلى الربط تأتي عملية التحصيل والتي تكتسي أهمية بالغة في حالة نجاحها بحيث تحقق من أهم الأهداف المرجوة من الضريبة أولاً وهو تغطية النفقات العامة للدولة.

المطلب الأول: مفهوم التحصيل الضريبي

يعتبر التحصيل الضريبي من أهم الإجراءات التي تقوم بها الإدارة الجبائية حيث أن إجراءات التحصيل تتم وفقاً لتشريعات و ضوابط محددة من طرف القانون حيث:

أولاً: مفهوم التحصيل الضريبي.

تعني عملية الضريبة مجموعة من العمليات والإجراءات التي تؤدي إلى نقل دين الضريبة من ذمة المكلف بالضريبة إلى الخزنة العامة و يمكن أيضاً تعريفها كما يلي:

التعريف الأول: تعبر هذه المرحلة عن مجموعة الإجراءات التي يتم بموجبها انتقال الضريبة من ذمة الممول إلى مصالح الإدارة الضريبية أو الخزينة العمومية³.

¹ البار فوزيقايل استخدام نهج القياس المتوازن في تحسين وتطوير أداء الفاحص الضريبي المؤثر الضريبي السابع عشره الجمعية المصرية للمالية العامة والضرائب مصر 2011.

² البار فوزي قبيل، استخدام نهج القياس المتوازن تحسين وتطوير الفاحص العربي، المؤتمر السابع عشر الجمعية لمصرية المالية العامة والضرائب مقر 2011.

³ عبد المجيد قدي، دراسات في علم الشرائي الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان 2011 م ص 61

التعريف الثاني: يقصد بالتحصيل هو قيام الدولة باستقاء حقها من مبالغ الضريبة بناء على قواعد قانونية دون وجود عقبات تحول دون الدولة هدفها هذا سواء كانت من المكلف بالضريبة أو إدارة الضرائب.¹

التعريف الثالث: يقصد بتحصيل الضريبة مجموعة العمليات التي تستهدف نقل قيمتها من ذمة المكلف إلى الخزينة العمومية من أجل استيفاء حقها و يرتبط تحصيل الضريبة بالواقعة المنشئة لها و السلطة المتخصصة بتحصيلها وطرق التحصيل و مواعيده و ضمانته.

ثانيا سندات التحصيل الضريبي

طبق قانون 21-190 المتعلق بالمحاسبة العمومية، فإن قابض الضرائب بصفته محاسب عمومي، فهو مكلف بأخذ على عاتقه سندات التحصيل الصادرة عن الإدارة الجبائية وسندات التحصيل لمختلف الإدارات العمومية.²

• سندات التحصيل الصادرة عن الإدارة الجبائية

سندات التحصيل الصادرة عن الإدارة الجبائية تأخذ عدة أشكال، حيث تميز بين الضرائب والحقوق التي تؤدي في الحال المرتبطة بالحقوق الآتية لكل من نظام الربح الحقيقي و نظام الضريبة الجزافية الوحيدة و حقوق التسجيل و الطابع والضرائب و حقوق المعاينة عن طريق الجداول المتعلقة بالضرائب التي تصدرها مصلحة تسير الملفات الجبائية، كالجداول العام الضريبة على الدخل الإجمالي (IRG) أو جدول الفردية التي ترمي إلى ترك المقالات الإدارة الجبائية أو لتسوية الاختلافات. النقائص المكتشفة في تصريحات المكلفين بالضريبة التعليمية العامة للتحصيل الضريبي).³

إن الحقوق المتعلقة بالرسم العقاري ورسم التطهير الصادر عن إدارة الضرائب، فهي تحصل من طرف أمناء خزينة البلديات بعد أخذها على عاتقهم في محاسبتهم.

• سندات التحصيل الصادرة عن الإدارات العمومية

¹ محمد عمر العين، أثر الضريبة على الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. دراسة حالة لبعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية سطيف أطروحة دكتوراه جامعة الحاج لخضر باللة 2019 ص 22

² حاج فريد عبد الهادي، بشرى عبد الغني أثر الرقابة الجبائية على حصيلة إيرادات الجباية العالية في الجزائر - دراسة قياسية خلال الفترة 2000-2017، مجلة بشائر الاقتصادية جامعة احمد دارية أدرار، المجلد الخامس، العدد 02 أوت 2019 ص 88

³ خروبي هناء جيلالي عياد غلام الله إشكالية التحصيل الضريبي في الجزائر، مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية جامعة حسيبية بن بوعلي - التلف، رقم المجلد 13، العدد 2، السلامة ص، 114 115

تتمثل هذه السندات بتحصيل الحقوق المتعلقة بالرسوم البيئية وحقوق المنجمية بالإضافة إلى أوامر التحصيل الصادرة عن الخزينة العمومية.

المطلب الثاني: قواعد و ضمانات التحصيل الضريبي

لقد حدد المشرع الجبائي قواعد متعددة لتحصيل الضريبة وحالة غيابها تؤدي حتما إلى عدم شرعية التحصيل الذي تمارسه الإدارة، حيث تتكون من:

أولاً: قواعد التحصيل الضريبي

المقصود بقواعد التحصيل الضريبي القواعد القانونية والتي حددها المشرع الضريبي والتي يمكن تلخيصها في ما يلي:

الواقعة المنشأة للضريبة طرق تحصيل الضريبة ضمانات تحصيل الضريبة.

• الواقعة المنشأة للضريبة

يحدد كل قانون الواقعة المنشأة للضريبة والتي تعني المناسبة أو السلوك الموجب الحصول الدولة على الضريبة من المكلف بها، ويحدد القانون المجموعة القواعد التي تطبق في كل حالة على كل مكلف بالضريبة إذا ما توفرت بالنسبة له شروط خضوعه للضريبة وفيما يتعلق بالضرائب المباشرة، فمثلا نجد أن الواقعة المنشأة للضريبة للأجور هي حصول الفرد على المرتب أو الأجر.

أما في الضرائب الغير مباشرة، فيتغير اجتياح السلعة للحدود الإقليمية الواقعة المنشأة للضريبة على الاستيرك أو التصدير، كما يعتبر إنتاج السلعة هو الواقعة المنشأة للضريبة على الأرباح أو انتقال السلعة من مرحلة الأخرى.

إذ أن المكلف بالضريبة يلتزم بدفع الضريبة حسب معدلها وفق لما هو وقت تحقق الواقعة المنشأة لها، بغض النظر عن صدور أي قانون جديد يقضي برفع المعدل أو تخفيضه، و يجب اتباع هذه القاعدة حتى في حالة إلغاء الضريبة كلياً أو جزئياً.¹

ثانياً: ضمانات التحصيل الضريبي²

¹ محمد عباس محرزى مجلة اقتصاديات الجباية والضرائب الطبعة الثالثة، دار هومة للنشر بوزريعة الجزائر، 2003 من 158-157

² عمال علي المالية العامة والقانون المالي والضريبي محكم بموجب كتاب عمادة البحث العلمي في جامعة إسراء مكتبة الجامعة الشارقة اثرأ للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية 2011 ص 175/176

اعتبار دين الضريبة من الديون الممتازة يستوفى قبل غيره من الديون الأخرى و حق الامتياز هو ذلك الحق الذي يعطي الدائن لدين معين له صفة مميزة خاصة التفصيل أو الأولوية على كافة الدائنين الآخرين و لو كانت ديون مضمونة

نظرا للأهمية الخاصة لدين الضريبة فقد خصه المشرع برعاية خاصة يتميز بها عن الديون الحكومية الأخرى وذلك من خلال قانون تحصيل الأموال رقم 6 لسنة 1952 الأردن حول في المادة (4) تحصيل الأموال الأميرية للجنة عليها ذلك.

تقرير حق إصدار قرار بإلقاء الحجز التحفظي على أموال المكلف المنقولة و غير المنقولة أو منع منتقير قاعدة الدفع أو المعارضة في دين الضريبة حيث يلتزم المكلف يدفع دين الضريبة إلى الإدارة الضريبية ثم يستطيع بعد ذلك الطعن في فرضها أساسا أو مقدارها و الغرض من ذلك مراعاة مصلحة الخزينة لكي لا يستغل المكلفون حقهم في الطعن للتأخر في دفع الضريبة

بهدف حث المكلف على تسديد الضريبة في موعدها المحدد قانونا تعرض التشريعات الضريبية غرامات تأخيرية على المكلفين، وتأكيد على ذلك نصت المادة (135) من قانون ضريبة الدخل الأردني.

المطلب الثالث: طرق التحصيل وأهدافها

ان تحصيل الضريبة في المرحلة الأخيرة، حيث يدخل العائد الضريبي إلى خزائن الدولة وفقا للأصول و القواعد المقررة قانونيا حيث يترك للدوائر المالية أمر إتخاذ التدابير والإجراءات القانونية لجمع إيرادات الضرائب و يتم تحصيل وفقا لعدة طرق والهيئات المكلفة أهمها:

أولا: طرق تحصيل الضريبة

بعد تحديد إدارة الضرائب لمبلغ الضريبة الواجب دفعه من قبل المكلف يتم تحصيله منه بطرق متعددة منها:

- أسلوب الدفع المباشر من قبل المكلفين أنفسهم هي أن يلتزم المكلف بأن يدفعها إلى الإدارة الضريبية من تلقاء نفسه دون مطالبة الإدارة له بأدائها في محل إقامته و تسمى بطريقة التوريد المباشر.¹
- طريقة الأقساط المقدمة: قد لا تنتظر مصلحة الضرائب إلى نهاية السنة حتى يقوم المكلف بتوريد الضريبة إلى الخزينة العمومية، و إنما تلزمه بدفع أقساط مقدما تتناسب مع دخله المتوقع و مقدار الضريبة التي يتوقع أن يدفعها سنويا، وفي نهاية السنة تتم التسوية (المفصلة)، فإذا كانت المدفوعات الضريبية أقل من دين الضريبة في ذمة المكلف، قام هذا الأخير بتسديد ما تبقى عليه

¹سمير الشاعر، المالية العامة و النظام المالي الإسلامي، الطبعة الأولى دار العربية للعلوم الناشر لبنان 2011 ص 111.

من الضريبة و إن كان إجمالي ما دفعه من أقساط يفوق مقدار الضريبة الواجب دفعها قامت مصلحة الضرائب بسداد مستحقاته أو قيدت له ذلك كأقساط مقدمة للسنة التالية.¹

- الحجر من المنبع: كما تلجأ الإدارة بصدد تحصيل الضرائب إلى طريقة الحجر من المنبع التي تتميز عن غيرها من طرائق الجباية من ناحية لجوء الإدارة إلى تطبيقها في اللحظة التي يحصل فيها الممول على الدخل، فلا تنتظر لحين انقضاء مدة على حصوله عليه بجانب غيره من الدخول الجديدة الأمر الذي يؤدي إلى تزويد الدولة تباعا بحصيلة ضريبية مستمرة.²
- أسلوب التحصيل بالدمعة يحدث كثيرا بالنسبة للضريبة على التداول، بحث يأخذ تحصيل الضريبة صورة شراء طابع أو أوراق أو التزام يقيد أو تسجيل بعض الأعمال في السجلات، تنفع الضريبة بهذه المناسبة و تطبق طريقة الدمعة بصورة واسعة الانتشار في مجال جباية الرسوم.³
- أسلوب التحصيل بالجدول: تصبح الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة المصدرة عن طريق الجداول واجبة التحصيل في اليوم الأول من الشهر، ثالث للشهر الذي يدرج فيه الجداول في التحصيل، وزيادة عن ذلك عندما تنطبق جداول أولية للضريبة الواحدة عن سنتين متتاليتين لا يجوز إصدار الواحد منها قبل سنة أشهر بعد الآخر⁴

ثانيا - أهداف التحصيل :

تلعب الضرائب دورا هاما في تزويد الخزينة العمومية للدولة التي تقوم بدورها بتزويد المرافق العمومية مختلف النفقات العامة، وغطيتها وتحقيق توازن اجتماعي واقتصادي، لذلك تهدف الدولة من وراء عملية التحصيل الى⁵:

- خلق التوازن بين الإيرادات، والنفقات العامة

- الحفاظ على الاقتصاد الوطني بفضل التموين المتواصل لميزانية الدولة

- فرض الضرائب من أعمال السلطة العامة، وبالتالي ضمان تحصيلها من المكلفين

¹ اللبلي خديجة دراسات الطلبة حول الضريبة والقطاع الخاص، دراسة حالة ولاية المسان أطروحة دكتوراه جامعة أبو بكر بلقايد السان 2012 ص 31.

² هشام ليرة، محمد الهادي تقدير حالة التحصيل الضريبي و التنبؤ للقيمة المستقبلية، دراسة حالة الجزائر 2020، 1990، مجلة دراسة الاقتصادية ومالية جامعة حسة الخضرم، الوادي، الجزائر، المجلد 10، العدد3، 2017، ص 30.

³ سيليني جمال الدين طالبي محمد، أثر النظام الجبائي الالكتروني في الحفاظ على استقرار مردودية التحصيل الضريبي في ظل أزمة كورونا دراسة حالة، نظام جبايتيك مديرية كبريات المؤسسات مسجلة الريشة السنيات الأعمال جامعة بليدت المجلد 07 العدد 02 جانفي 2021 ص 198

⁴ داودي محمد إدارة الجباية و التحصيل الضريبي في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد السان، 2006 ص 28

⁵ ناصر دادي عدون اقتصادي وتسيير مؤسسة، دار المحمدية العامة جامعة أوبكر بلقايد تلمسان 1989 ص 265.

- تنظيم الدولة وتسيير مرافقها

- منع التهرب الضريبي عن طريق فرض مختلف العقوبات على المتهربين

المطلب الرابع: الهيئات المختصة بالتحصيل الضريبي.¹

الهيئة المختصة بالتحصيل قبل الشروع في الشروع في الهيئة المكلفة بعملية التحصيل توجب علينا البدأ بتهيئة المشرفة على هذه المصلحة ألا وهي الإدارة الجبائية التي تعمل تحت إدارة و تسيير وزارة المالية، فوزير المالية هو من يبادر بأي نص أو إقتراح يتعلق بتسييرها بهدف توفير الموارد المالية للدولة بطريقة دائمة ومنتظمة وتقوم هذه الهيئة بفرض وتحصيل المقدار المستحق على المكلف وذلك من خلال السلطة التي حولها لها القانون، كما تتم على مستواها كل عمليات الحساب ومراقبة أغلبية الضرائب وتحصيلها ومن بين الهياكل التابعة لها نجد : المفتشية العامة للمصالح الجبائية، ومديريات أخرى، إضافة إلى المصالح الخارجية المتمثلة في : المديريات الجهوية للضرائب المديرات الولائية للضرائب ، ومفتشيات الضرائب . و قباضات الضرائب وتعتبر هذه الأخيرة الهيئة المكلفة بعملية التحصيل ...

1-قباضات الضرائب : تسهر هذه الهيئة على إعداد كل جداول الضرائب وسندات التحصيل كما يمكنها القيام بالتسيير المالي للهيئات العمومية حسب الشروط التي يحددها التشريع الجبائي و التنظيم المعمول بهما فهي تقوم بجباية كل الرسوم والغرامات بمختلف أنواعها وفق إجراءات منصوص عليها قانونا. ويمثل هذه الهيئة عضوين قابض الضرائب ونائبه والقابض هو المسؤول عن أموال الخزينة العمومية ومن مهامه انه :²

- يوزع المهام بين الأعوان الخاضعين لسلطته
- يشرف على حسن تسيير القباضة
- يضمن تحصيل كافة الضرائب والرسوم التي تم تحديدها . يصدر إحصائيات (شهرية، ثلاثية، سداسية سنوية) ويقدمها للمديرية الفرعية للتحصيل أو لأمين الخزينة العمومية على مستوى الولاية أو إلى والي الولاية (مجلسالمحاسبة) .
- في نهاية كل سنة يقوم بجرد عام لمجموع الضرائب والرسوم والغرامات التي لم يتم تحصيلها ليتم تحصيلها في السنة المقبلة .
- يسعى إلى ضمان تحويل الأموال المحصلة إلى حساب الخزينة العمومية .

¹القانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة بوزارة المالية المديرية العامة للضرائب 2015

²مركز الجوازي للضرائب تبسة مكان التبرص.

للقباضة عدة مصالح أهمها :

أ- **مصلحة الصندوق** : فيه يقوم المكلف بدفع المبلغ المحدد عليه فيسجل العون المبلغ المقبوض من الممول ويسجله في وصلين أحدهما يبقى لدى الصندوق و الآخر يقدم للمكلف فهو كدليل لدفع المكلف للضريبة .

ب- **مصلحة المحاسبة** : تقوم هذه المصلحة بمتابعة صحة العمليات التي يقوم بها أمين الصندوق وتتكون هذه الأخيرة من ثلاث مكاتب, مكتب للمعاينة, مكتب للإحصاء, ومكتب التحرير اليومي الذي يحتوي على دفتر اليومية حيث يوضح فيه مجموع طبيعة المداخل اليومية للقباضة

ت- **مصلحة المتابعة** : تحصل الضرائب ميدانيا فليدهم قائمة المكلفين بالضريبة الذين لديهم مبالغ غير محصلة وفي حالة عدم الدفع تحدد غرامة جبائية وذلك بعد مرور اليوم الأول من الشهر الثالث للشهر الذي تستحق فيه الضريبة فتقوم بإرسال إشعارات للدفع بعدها الإنذارات والتنبيهات وفي حالة عدم الدفع تقوم بالحجز على أمواله وممتلكاته ثم بيعها في المزاد فتحصل بذلك جبرا .¹

2- المكلف بالضريبة :

يمثل المكلف أحد أطراف العلاقة الضريبية, فهو كل شخص ملزم بدفع ديونه من ضرائب و رسوم أمام قباضات الضرائب, من هنا يمكن لنا القول أن إسم مكلف إستخلص من التكاليف و الإلتزام الذي يفرضه القانون الضريبي على الأفراد المخاطبين بأحكامه فكل شخص ملزم بدفع الضريبة يعتبر مكلفا, ويمكن لهذا الأخير أن يكون إما شخصا طبيعيا أو شخصا معنويا .

أ- **المكلف شخص طبيعي** : يمثل المكلف الفرد أو الشريك في شركة التضامن وشركة التوصية البسيطة أو أي شركة يحددها القانون ويشترط أن يكون له ذمة مالية مستقلة بإستثناء شركة التضامن حيث يكون فيها الشركاء متضامنين, كما يشترط أن يكون كامل الأهلية والتميز و الإرادة الواعية والأهلية المطلوبة هنا هي أهلية الأداء و لية الوجوب.

¹ داودي محمد مرجع سابق من 124

المبحث الثالث : مؤشرات تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل

المطلب الأول: مفهوم تقويم وقياس الأداء الضريبي :

لقد اختلفت آراء الباحثين في تعريفهم لتقويم وقياس الأداء الضريبي وفيما يلي تستعرض بعض التعريفات:

1- التعريف الأول حسب البنك العالمي bankword :

ذهب إلى أن تقويم وقياس الأداء الضريبي هو عملية يمكن أن تتم من خلال ثلاث جوانب و هي ؛ الفعالية، الكفاءة، والعدالة¹.

2- التعريف الثاني حسب Teera :

يرى أن تقويم وقياس الأداء الضريبي هي مهمة من مهمات إدارة الضرائب التي يجب عليها القيام بما يشكل دوري، و ذلك بالتركيز على حجم الإيرادات الضريبية أي كلما كانت الإيرادات الضريبية مرتفعة، كلما كان الأداء الغريبيفعالا.

3 التعريف الثالث حسب Tanri and Pellection :

تقويم وقياس الأداء الضريبي هو نشاط تقوم به إدارة الضرائب بصفة دورية الهدف منه الحكم على مقدار كفاءة وفعالية العمل المنجز من قبل العاملين في هذه الإدارة، وذلك للتحقق من تطبيقها للسياسة الضريبية بشكل صحيح، ومدى تحقيق الأهداف المسطرة من قبلها ؛ و التي تتمثل في رفع الإيرادات الضريبية، وحجم الإمتثال الضريبي، وذلك من خلال عاملين أو معيارين للأداء الضريبي هما الكفاءة و الفعالية²

4 التعريف الرابع حسب silvani and baer :

تقويم وقياس الأداء الضريبي هي عملية يتم من خلالها الحكم على مدى تأدية إدارة الضرائب لمهامها، وذلك من خلال تقييم نظام الإدارة الضريبية بالنظر مجموعة العمليات التي تتم داخل هذا النظام، ومدى قدرتها على تقليص الفحوة بين إدارة الضرائب، و المكلفين بالضريبة.

من خلال التعريفات السابقة نلاحظ أن تقويم وقياس الأداء الضريبي نو عملية إدارية دورية تقوم بها إدارة الضرائب، هدفها تقييم نقاط القوة و الضعف في الجهود المبذولة من قبل موظفيها، والسلوكيات الممارسة من قبلهم فيموقف معين، و مدى مساهمتهم في تحقيق هدف معين مخطط له من طرف إدارة الضرائب.

¹ Jeff Johnson, Linking Employee Perceptions of Service Climates to Customer Satisfaction, London, 1996, p 831.

² Clinton Alley, Duncan Bentley, the increasing Imperative of cross-Dixiplinary Research in tax Administration, Journal of taxrraserche London, 2008

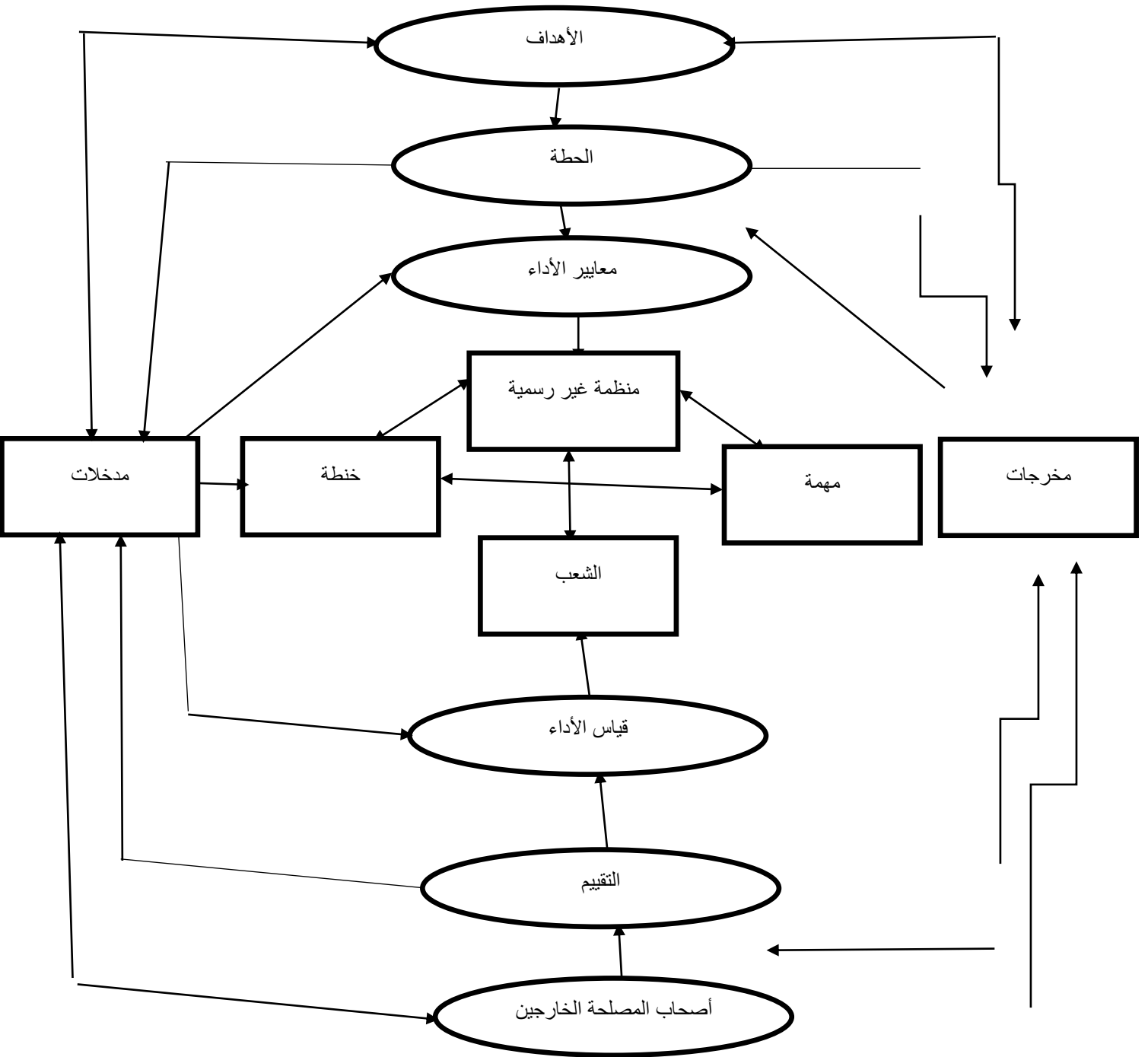
حيث يمكن قياس مدى فاعلية الأداء الضريبي من خلال المقارنة بين السلوك المتوقع، و الأهداف الضريبية المرسومة من جهة ، و السلوك الفعلي و مستوى الإنجاز والنتائج، والآثار العامة من جهة أخرى، حيث تتم هذه التقنيات و البرامج الحديثة التواصل مع المكلفين و التي يجب أن تراعي مصالح المكلفين بالتوازي مع الصالح العام للدولة، وكذلك على الإدارة الضريبة الرفع في جودة الخدمات المقدمة للمكلفين، وذلك بتطوير المورد البشري العامل فيها عن طريق التكوين والتدريب وتلقينهم كيفية التعامل مع المكلفين و المواطنين بصفة عامة لأن هذا من شأنه رفع الكفاءة و الفعالية للأداء الضريبي الذي ينعكس إيجابيا على مستوى التحصيل الضريبي.

وكذلك حسب دراسة الباحثين Clinton Alley Duncan Betly من لندن سنة 2008 ، وجد أن الحصيلة الضريبية هي من بين تلك المعايير التي تقيس بها الإدارة الضريبية أدائها، وتقيم من خلالها مدى نجاعة هذا، وبالتالي يجب على إدارة الضرائب أن لا تهمل عملية تقويم و قياس الأداء الضريبي و أن تقوم به باستمرار و بصفة دورية.

ومن خلال ما سبق نلاحظ أن هناك علاقة مهمة بين التحصيل و بين قياس و تقويم الأداء في إدارة الضرائب، حيث أن هذه العملية تسمح لإدارة الضرائب بتقييم مدى تحقيقها للحصيلة الضريبية المخطط لتحقيقها، وتقييم مدى مساهمة موظفيها في تحقيق الأهداف الموضوعة مسبقا، و الوقوف على نقاط القوة في الأداء و محاولة التركيز عليها ، و نقاط الضعف كمحاولة تقويمها و تعديلها للحصول على أداء أفضل.

من خلال ما سبق تجد أن تقويم و قياس الأداء الضريبي هو عملية ضرورية و مهمة و يجب على إدارة القيام بما بانتظام و الإهتمام بها للوقوف على نقاط القوة و الضعف وتصحيح الأخطاء في الأداء أي تقويمه للوصول إلى الأهداف المسطرة ، و أي قصور في هذه العملية يؤدي إلى وجود فجوة بين الإدارة الضريبية و المكلفين، حيث أجمع العلماء أن نطاق التقويم والقياس للأداء الضريبي متعلق بالمدخلات والمخرجات الإنتاجية للعاملين، جودة الخدمات المقدمة من طرف الإدارة الضريبة رضا المكلفين و نتائج الإيرادات و الإمتثال للضريبي، فالإدارة الضريبية تفاعل مع المحيط، و بالتالي و يجب عليها تسيير الأداء للوصول إلى تحقيق أداء طربي فعال و كفؤ، و فيما يلي شكل يوضح إطار مقترح لتسيير الأداء الضريبي :

الشكل 02 : اطار مفتوح لتسيير الأداء في إدارة الضرائب



المصدر : MuzainahMansor Performance Management For A Tax Administration, Malaysia.

الفصل الأول — الأدبيات النظرية

من خلال الشكل (1) تلاحظ أن إدارة الضرائب عبارة عن نظام لديه مدخلات؛ تتمثل في الموارد المالية، والبشرية، و مخرجات تتمثل في نتائج الأداء الناتج عن مجموع العمليات والمهام المنحرة، أي أن الأداء هو عملية يجب أن تحدد الأهداف منها أولاً، ثم تأتي عملية التخطيط ثم التنفيذ، ثم تقييم وقياس الأداء بهدف التقييم، بواسطة معايير الأداء المتمثلة في الكفاءة و الفعالية، وذلك بمقارنة الأداء المحقق مع الأداء المتوقع، و المراد تحقيقه .

المطلب الثاني : مؤشرات تقييم و قياس الأداء الضريبي و فاعليته

هناك طرق متنوعة وعديدة لقياس الأداء الضريبي، وذلك من خلال مؤشرات معينة، حيث لا يمكن حصر مؤشرات تقييم و قياس الأداء الضريبي لأنها متعددة و غير محدودة، و لكن يمكن تصنيف هذه المؤشرات كما يلي :

- مؤشرات إدارية و تنظيمية مثل خصائص القوى العاملة في الإدارة الضريبية والدورات التدريبية، و لإستشارات الضريبية، و أساليب العمل وإجراءاته، والهياكل التنظيمية و غيرها ؛
- مؤشرات مالية، و اقتصادية مثل تكلفة الجباية، و نسبة التحصيل الضريبي إلى مجموعة من المقاييس المالية مثل الإيرادات المحلية و الضريبية والنفقات العامة و جودة الخدمات المقدمة للمكلفين و تكلفتها :-مؤشرات تشريعية بما في ذلك لقوانين والأنظمة الضريبية، وتعديلاتها المستمرة و غير الثابتة، ومدى فاعليتها في تحقيق أهداف الضريبة)
- مؤشرات اجتماعية، بيئية مثل ؛ تذمر المواطنين، والمحسوبية والتعاون بين الموظفين وغيرها .

و فيما يلي ملخص لمختلف مؤشرات تقييم و قياس الأداء الضريبي المستخلصة من الدراسات التخريبية السابقة :

جدول رقم (01) ملخص مؤشرات تقييم وقياس الأداء الضريبي الخاصة بالدراسات السابقة

الدراسة التجريبية	معيار الأداء	مؤشرات تقييم وقياس الأداء الضريبي
Ishi	الكفاءة والإنتاجية	نسبة تكلفة الإيرادات الى إنتاجية العامل
Gonzalez and Miles	كفاءة مكتب الضرائب	المدخلات: نسبة مفتشي الضرائب الى مجموع الموظفين ككل المخرجات : من خلال عدد

أنشطة المكلف بالضريبة، ونسبة الدين الى رفع القيمة المضافة		
المدخلات : عدد موظفي إدارة الضرائب المخرجات: عوائد التدقيق الجبائي	كفاءة مكتب الضرائب	Moesen and Person
المدخلات : إدارة شؤون الموظفين، وتكاليف التحصيل	الكفاءة والفعالية	Taliercio
المخرجات : نسبة GDP النتائج المحلي الإجمالي الى إجمالي عدد المكلفين المسجل، سجلات دافعي الضرائب (المكلفين) حجم الامتثال والخدمات المقدمة للمكلف		
البساطة التكاليف الامتثال للضرائب (حقوق المكلف وجودة الخدمات المقدمة له من طرف الادارة الضريبية التدقيق الضريبي إنتاجية العامل	الكفاءة والفعالية	Klun
المخرجات الضريبة المحصلة توضيح معدلات الحالات المتنازع عليها المطالب الضرائب	كفاءة مكتب الضرائب	Barros
نسبة الناتج المحلي الإجمالي من الضريبة GDP تكاليف الإدارة الإجراءات الإدارية الفريق التقني ادخال مساعد	مكفاءة تحصيل الإيرادات	Tennant and tennant
إنتاجية العامل + الممارسة الجيدة التدريب الجيدة موظف موظف الضرائب	كفاءة أداء تحصيل الضرائب	JarnesSvetalekth and Wright

رضا المكلف الإيرادات الضريبية نسبة الامتثال الضريبي تطبيق القوانين واللوائح	تحصيل الإيرادات الضريبية	Serra
---	--------------------------	-------

المصدر : MuzainabMansor, Ibid, p 13

نلاحظ من خلال نتائج الدراسات التجريبية السابقة الموضحة في الجدول، أن معظمها إتفق على أن عملية تقويم و قياس الأداء الضريبي تركز على معيارين أساسيين هما : الكفاءة و الفعالية للحكم على فعالية الأداء الضريبي و أن نطاق التقويم و القياس لهذا الأخير متعلق بالمدخلات و المخرجات باعتبار أن إدارة الضرائب هي نظام يتفاعل مع محيطه، بالإعتماد على مجموعة من المؤشرات كونتاجية العامل، وجودة الخدمات المقدمة للمكلفين، رضا المكلف و نتائج الإيرادات، و حجم الإمتثال الضريبي.

من خلال الجدول السابق نلاحظ وجود ثلاثة قيود في عملية التقويم و القياس للأداء الضريبي كمثل في الآتي :

- **الأول :** معظم الدراسات التجريبية ركزت على قياس الأداء، وتجاهلت أهمية تسيير الأداء لتحسين الأداء الغربي و تقويمه، على الرغم من أن القياس مكون حاسم في تسيير الأداء، حيث أن القياس و الإبلاغ نادرا ما يؤدي وحده إلى التعلم التنظيمي لتحسين الإيرادات أو النتائج.¹

حيث اقترح كل من Silvani and Baer أنه لتحديد الأداء الضريبي وكيفية قياسه و تقويمه، يجب إعطاء الإهتمام التصميم وتنفيذ معايير لتقييم عمل الإدارة الضريبية و درجة التحكم في الأداء، وأن إدارة الأداء هي الأداة المناسبة للتقويم و قياس الأداء الضريبي و التحكم فيه من طرف الإدارة الضريبية.²

أيضا الفتح كل من Alley and Bentley أن تطبيق نظريات إدارة الأداء تدعم تحقيق نظام إدارة ضريبية جيدة من خلال تحديد الأهداف، و التي تقاس بمؤشرات أداء رئيسية مختارة من الإدارة الضريبية.

- **الثاني :** أن الدراسات التجريبية السابقة أهملت أهمية تشخيص المشاكل المواجهة من قبل إدارة الضرائب، التي تهدف إلى تحسين الأداء الضريبي من خلال قياسه و تقيمه، حيث أن الخطوات الأولى للتحسين و الإصلاح، و التقويم ؟ أحد الشروع في إصلاح أداء الإدارة الضريبية إنطلاقا من تشخيص المشاكل الموجودة في الإدارة، و التي تغير الأهداف المسطرة من قبلها، وتطوير الإستراتيجيات المناسبة للتحسين و التقويم ، حيث ذهب الباحثان Radnor and McGuire إلى أن

¹ <http://www.gfa.org/downloads/PMcommissionframework PUBLIC-REVIEW-DRAFT.pdf>. 23/03/2025

² Clinton Alley Duncan Bentley. The increasing Imperative of Cross-Disciplinary Research in tax Administration, Journal of tax Research, London, 2008, pp 122-144.

الفصل الأول — الأدبيات النظرية

بعض المشاكل التي تواجهها الإدارات العمومية كإدارة الضرائب، تنشأ بسبب الأخطاء وراء تنفيذ المهمات والأنشطة، أي أن الموظفين مسؤولون عن هذه الأخطاء المرتكبة أثناء تأدية عملهم، فبدلاً من التركيز على قياس و تقويم الأداء كوسيلة للتحسين، فإنه يمكن تشخيص السلوك التنظيمي الذي يمكن أن يكشف عن المشاكل التي تواجهها الإدارة الضريبية و بالتالي تحديد المعالجات الرئيسية للتحسين الكامنة

- **الثالث:** يتمثل في أن الدراسات التحريية السابقة ركزت على الجانب الكمي فقط في قياس و تقويم الأداء، حيث عملت الجوانب السلوكية في الأداء الضريبي، أي لم تتم بسلوك العاملين في إدارة الضرائب و علاقتهم مع الإدارة التي يعملون فيها، مواقفهم أثناء العمل وكيفية معاملتهم للمكلفين التي تؤثر على الأداء الضريبي بصفة مباشرة حيث تعتبر عاملاً مهماً في زيادة فعالية الأداء الضريبي، لذلك فعلى الإدارة الضريبية تبني استعمال أنظمة لإدارة الأداء بطريقة تفاعلية تعينها على تحقيق الأهداف المسطرة و توجيه الأداء نحوها، و تطوير مجموعات متماسكة لقياس الأداء تقويمه، و تطويره، علماً بالبحوث تحتاج الإدارة الضريبية، كغيرها من مؤسسات القطاع العام إلى تبني نظام القياس و تقويم الأداء . ميني السلوكي بدلاً من التركيز على المستوى التشغيلي فقط لأن هذا يساهم في تفعيل الأداء الضريبي . ، و زيادة التحكم به للوصول إلى تحقيق الأهداف المنشودة ¹.

1- مجموعة مؤشرات أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية TADAT

أولاً : التعريف بالإدارة الضريبية TADAT :

TADAT في جهد تعاوني بين المفوضية الأوروبية، و ألمانيا، و صندوق النقد الدولي، و اليابان، و سويسرا، و المملكة المتحدة، و البنك الدولي هو من يستضيف أمانة هذه الهيئة ، و تقدم أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية TADAT تقيماً موضوعياً و موحداً لنظام الإدارة الضريبية في أي بلد، حيث حاولت تقديم مؤشرات موحدة لتقويم و قياس الأداء الضريبي، و التي تساعد في :

- تحديد مواطن القوة و الضعف النسبية في أنظمة الإدارة الضريبية، و عملياتها و مؤسساتها .
- تيسير تبادل وجهات النظر بين كل الأطراف المعنية؛ كالسلطات القطرية مثلاً ، و المنظمات الدولية حول حالة النظام الإدارية الضريبية .
- تحديد جدول أعمال الإصلاح، بما في ذلك أهداف الإصلاح و أولوياته، و مبادراته، و تسلسل تنفيذ
- تيسير إدارة و تنسيق الدعم الخارجي للإصلاحات و تحقيق تنفيذها، بوتيرة أسرع، و كفاءة أعلى .

¹MuzainahMansor, Performance Management For A TaxAdministration;IntegratingOrganisationalDiagnosis To AchieveSystemicCongruener, Malaysia_2012.p 7.

- مراقبة و تقييم سير الإصلاحات عن طريق إجراء تقييمات متابعة .
- ثانيا : آلية عمل هذه الهيئة :

تم صميم أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية، من أجل تقديم تقييم موضوعي و موحد، لأهم النتائج التي تحققتها الإدارة الضريبية في أي بلد، من خلال التركيز على تسعة مجالات رئيسية لنتائج الأداء ، و يستند تقييم مجالات نتائج الأداء هذه إلى 26 مؤشرا رفيع المستوى تقوم بدورها على 52 بعدا للقياس، مما يجعل هذه الأداة التشخيصية تسم بالشمول مع سهولة التطبيق في آن واحد .

- مجموعة مؤشرات أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية TADAT :

و تتمثل هذه المؤشرات في :

1- سلامة قاعدة دافعي الضرائب المسجلين :

أي إدراج كل الشركات والأفراد والكيانات الأخرى المطلوب تسجيلها في قاعدة بيانات تسجيل دافعي الضرائب و اكتمال ورقة المعلومات المحفوظة في قاعدة البيانات و تتمثل المؤشرات في :

-دقة و موثوقية معلومات دافعي الضرائب :

-معرفة قاعدة المكلفين المحتملين.

2-تقييم المخاطر و تخفيفها :

أن يؤدي أسلوب إدارة الجهاز الضريبي لمخاطر عدم الإمتثال على الإرتقاء بمستويات الإمتثال الطوعي للقوانين الضريبية، و إلى تغيرات إيجابية في ثقة المجتمع الضريبي في الإدارة الضريبية، حيث تتمثل المؤشرات في :

- تحديد و تقييم، و تصنيف مخاطر عدم الامتثال، و وضع تقدير كمي لها ؛

- تخفيف المخاطر عن طريق برنامج لتحسين الإمتثال

- مراقبة و تقييم أنشطة تخفيف مخاطر عدم الإمتثال.

- تحديد و تقييم و تصنيف المخاطر المؤسسية .

3 دعم الإستقلال الطوعي :

أن تتوفر لدافعي الضرائب المعلومات، والدعم اللازمان للإمتثال الطوعي بتكلفة معقولة على عاتقهم، وتتمثل المؤشرات في :

- نطاق وحدثة المعلومات و سهولة الإطلاع عليها:
- الوقت اللازم للإستجابة لطلبات دافعي الضرائب للحصول على المعلومات:
- مراقبة تصورات دافعي الضرائب عن هذه الخدمة.

4- تقديم الإقرارات الضريبية :

تقديم الإقرارات الضريبية من دافعي الضرائب في الوقت المحدد، و يتمثل المؤشر في:

- معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد.

5- مداد الإلتزامات الضريبية :

سناد دافعي الضرائب كاملة في الوقت المحدد، و تتمثل المؤشرات في:

- سلامة توقيت سداد الإلتزامات.
- جود بيانات أرصدة و تدفقات المتأخرات الضريبية .

6- المساءلة و الثقافية:

قسم الإدارة الضريبية بالشفافية في إدارة أنشطتها، وأن تكون مسائلة أمام الحكومة والمجتمع، وتتمثل المؤشرات في:

- وجود الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية.
- مستوى الضوابط الداخلية .
- تصور الجمهور عن نزاهة الإدارة الضريبية.
- نشر الأنشطة و النتائج و الخطط .

7- الكفاءة و الفعالية التشغيليان:

أن تتم عمليات الإدارة الضريبية بالكفاءة و الفعالية في أداء الوظائف الرئيسية و تحقيق النتائج المتوقعة، وتتمثل المؤشرات في :

- تحقيق النتائج المتوقعة للإيرادات الضريبية؛
- استخدام نظم تحصيل، و إبلاغ محققة للكفاءة؛
- كفاءة نظم المعالجة و المحاسبة الضريبية .

8- حل المنازعات الضريبية :

أن تكون عملية حل المنازعات الضريبية مستقلة، ومن السهل على دافعي الضرائب الوصول إليها، وفعالة فيحل المسائل المتنازع عليها في وقت مناسب، و تتمثل المؤشرات في:

- وجود إجراءات مستقلة، وسهلة ومتدرجة لحل المنازعات:
- وجود بيانات أرصدة وتدفقات عن حالات المنازعات.
- درجة تنفيذ نتيجة حل المنازعات.

9-ضمان دقة الإبلاغ :

أن تؤدي كفاءة برامج التدقيق، وغيرها من برامج التحقق إلى ردع دافعي الضرائب عن إبلاغ معلومات ناقصة، وغير دقيقة في إقراراتهم الضريبية، وتتمثل المؤشرات في:

- نطاق تغطية برامج التدقيق الضريبي .

- نطاق تغطية المراجعة التبادلية للمعلومات المخزنة على الحواسيب .

ويكون التقييم بالدرجات، كل مؤشر له أبعاد للقياس تتراوح ما بين واحد إلى أربعة أبعاد، و سيحري تقييم كل من هذه الأبعاد على حدى، ثم تستند الدرجة الكلية للمؤشر إلى درجات فرادى للأبعاد المندرجة تحت هذا المؤشر، و سوف تتألف النتيجة النهائية من 26 سطرًا للدرجات تحدد مواضع القوة و الضعف في الإدارة الضريبية المعنية " ¹.

المماثلة بحيث يجب تنفيذها تنفيذًا صحيحًا، لان بيع أملاك الشخص المكلف عملية معقدة وعليه يجب أن تسيّر هذه العملية ضمن الإطار القانوني².

المطلب الثالث: أهمية تقويم و قياس الأداء الضريبي و أهميته في التحصيل الضريبي

حسب دراسة الباحث (Muzainah) من ماليزيا سنة 2012 ، وجد أن هناك ارتباط وثيقا بينالضريبيتقويم و قياس الأداء الضريبي و بين عملية التحصيل، حيث يرى أن لعملية تقويم و قياس الأداء أهمية كبيرة في دعم عملية التحصيل، و ذلك من تسيير الأداء الضريبي من قبل إدارة الضرائب، و ذلك باحترام و تنفيذ وظائف التسيير المتمثلة في التخطيط والتوجيه و التنظيم و الرقابة، وذلك بالتخطيط لكيفية تنفيذ المهام الموكلة لإدارة الضرائب وتحديد الأساليب و الطرق المناسبة لتنفيذها،الأداء و مراقبة ما ينتج عن هذا التنفيذ أي تقييم وقياس الأداء الضريبي، بمقارنة الأداء المحقق مع ا المتوقع، و بالتالي فالقيام بعملية التقويم و القياس بشكل دوري

¹ www.TADAT.org. 09/05/2025

²المجلة الجزائرية للعلوم القانونية الاقتصادية والسياسية، عند 03/2011 - مجلة تنشر فصليا من كلية الحقوق، بن عكون جامعة الجزائر ص 421.

و مستمر من قبل إدارة الضرائب يؤدي إلى دعم عملية التحصيل الضريبي و تحسينها و زيادة حجم الإيرادات الضريبية.¹

وعملية التقييم و القياس تكون من خلال مؤشرات تحدها إدارة الضرائب حسب الأهمية لقياس أدائها وتحديد أسبابها و كسب رضا المكلفين بالضريبة من خلال نشر الثقافة الضريبية و إدخال التقنيات و البرامج الحديثة للتواصل مع المكلفين و التي يجب أن تراعي مصالح المكلفين بالتوازي مع الصالح العام للدولة، وكذلك على الإدارة الضريبة الرفع في جودة الخدمات المقدمة للمكلفين، وذلك بتطوير المورد البشري العامل فيها عن طريق التكوين والتدريب وتلقيهم كيفية التعامل مع المكلفين و المواطنين بصفة عامة لأن هذا من شأنه رفع الكفاءة والفعالية للأداء الضريبي الذي ينعكس إيجابيا على مستوى التحصيل الضريبي.

وكذلك حسب دراسة الباحثين Clinton Alley, Duncan Betly من لندن سنة 2008 ، وجد أن الحصيلة الضريبية هي من بين تلك المعايير التي تقيس بها الإدارة الضريبية أدائها، وتقيم من خلالها مدى نجاعة هذا، و بالتالي يجب على إدارة الضرائب أن لا تهمل عملية تقييم و قياس الأداء الضريبي و أن تقوم به باستمرار و بصفة دورية. و من خلال ما سبق نلاحظ أن هناك علاقة مهمة بين التحصيل و بين قياس و تقييم الأداء فيالتقنيات و البرامج الحديثة للتواصل مع المكلفين و التي يجب أن تراعي مصالح المكلفين بالتوازي مع الصالح العام للدولة، وكذلك على الإدارة الضريبة الرفع في جودة الخدمات المقدمة للمكلفين، وذلك بتطوير المورد البشري العامل فيها عن طريق التكوين والتدريب وتلقيهم كيفية التعامل مع المكلفين و المواطنين بصفة عامة لأن هذا من شأنه رفع الكفاءة والفعالية للأداء الضريبي الذي ينعكس إيجابيا على مستوى التحصيل الضريبي.²

وكذلك حسب دراسة الباحثين Clinton Alley, Duncan Betly من لندن سنة 2008 ، وجد أن الحصيلة الضريبية هي من بين تلك المعايير التي تقيس بها الإدارة الضريبية أدائها، وتقيم من خلالها مدى نجاعة هذا، و بالتالي يجب على إدارة الضرائب أن لا تهمل عملية تقييم و قياس الأداء الضريبي و أن تقوم به باستمرار و بصفة دورية.

ومن خلال ما سبق نلاحظ أن هناك علاقة مهمة بين التحصيل و بين قياس و تقييم الأداء في إدارة الضرائب، حيث أن هذه العملية تسمح لإدارة الضرائب بتقييم مدى تحقيقها للحصيلة الضريبية المخطط

¹وزارة المالية المديرية العامة للضرائب المواد 151 152 من قانون الإجراءات الجنائية.

²MuzainahMansor, Ibsiden, P30.

لتحقيقها، وتقييم مدى مساهمة موظفيها في تحقيق الأهداف الموضوعية مسبقاً، والوقوف على نقاط القوة في الأداء و محاولة التركيز عليها ، و نقاط الضعف كمحاولة تقويمها و تعديلها للحصول على أداء أفضل.¹

المطلب الرابع: أساليب تقدير المادة الخاضعة للضريبة و أساليب تحديد المبلغ الضريبي.

سننظر في هذا المطلب إلى أساليب المادة الخاضعة و أساليب تحديد المبلغ الضريبي وذلك من خلال ما يلي:

أولاً : أساليب تقدير المادة الخاضعة للضريبة

لقد تعددت أساليب تقدير المادة الخاضعة للضريبة لئتناسب مع مستوى التغيرات، و تتلاءم مع إمكانيات العملية المتاحة، وأهم هذه الأساليب نذكر الطريقة غير المباشرة و هي التي تعتمد على طريق العلامات الخارجية أو طريقة التقدير الجزافي، أما الطريقة المباشرة فهي تعتمد على طريقة الإقرار أو طريقة التحديد الإداري المباشر.

1- التقدير غير المباشر

و نجد في هذا المجال أسلوبين

- أسلوب التقدير الجزافي: يقصد بها أن قيمة المادة الخاضعة للضريبة تقدر تقديراً جزافياً على أساس بعض الضرائب و الأدلة التي تعتبر دالة عليها كالأستدلال على الربح التجاري برقم

المبيعات و للتقدير الجزافي صورتان هما:²

✓ التقدير الجزافي القانوني: كأن ينص على تقدير التكاليف الجائز خصمها جزفياً"

✓ التقدير الجزافي الاتفاقي بين الإدارة و المكلف كإنفاق على تقدير الوعاء الضريبي.

- أسلوب المظاهر الخارجية: في ظل هذا الأسلوب تعتمد الإدارة على تقدير وعاء الضريبة على بعض العلامات و المظاهر الخارجية التي يسهل معرفتها مثل السيارات، عدد الخدم، إيجار المنازل، أي أنها تفرض على المظاهر خاصة بعينتها القانون دون أن تسمى للتعرف على قيمة المادة الخاضعة للضريبة، أو تعريفها تعريف دقيق هنا لا تفرض الضريبة على المادة الخاضعة.

2- التقدير المباشر

¹ Clinton Alley, Duncan Bently, the increasing Imperative of cross - Dixiplinary Research in tax Administration, Journal of taxreaserch, London, 2008.

²ناصر دادي عدون، اقتصاد و تسيير مؤسسة دار المحمدية العامة، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان 1989، ص 10.11.

تتجأ معظم التشريعات المالية الحديثة إلى هذه الطريقة المباشرة في تحديد وعاء الضريبة، ويمكن التمييز بين أسلوبين هما:

- أسلوب التقدير الإداري المباشر في ظل هذا الأسلوب تتولى الإدارة الضريبية بنفسها تقدير المادة الخاضعة للضريبة مستعينة بكافة الطرق، وبناء على ما يمكنها الحصول عليه من المعلومات والبيانات دون تقدير بمظهر أو قرائن صعبة، ويعد هذا الأسلوب بمثابة إجراء عقابي و ردعي تستعمله الإدارة الضريبية عندما يتبين لها عدم صحة المعلومات المصرح بها أو عند الامتناع عن تقديم التصريح اللازم.

- أسلوب الإقرار قد يعتمد المشرع من أجل تحديد الوعاء الضريبي على إقرار ما يقدمه المكلف بدفع الضريبة، مما يلزم بتقديم إقرار يبين فيه مقدار وعاء الضريبة بصورة مفصلة و تقويم الغزارة المالية بالتحقيق من صحة ما يحتويه الإقرار من المعلومات المتوفرة لديها عن المكلف و يعتبر إقرار المكلف أفضل أسلوب لتقدير المادة الخاضعة للضريبة، لأن المكلف أدري الناس بمقدار ما لديه من موارد وبظروفه الشخصية و لكنه قد يلجأ إلى التهرب كنها و هو ما يجعل تصريحه غير صحيح نسبياً، و لذلك يكون على الإدارة المالية في حالة اعتمادها على إقرار المكلف بدفي الضريبة أن تراقبه للتأكد من صحته و نقصد بالاقرار الذي يقدمه الغير هو تكليف غير المكلف في بعض الحالات بالافصاح عن المادة الضريبية الخاصة بالمكلف، كما في حالة صاحب العمل الذي يقدم إقرار عن المرتبات و الأجور التي يدفعها للموظفين، ويكون الاقتطاع من المنبع، و هذا ما يسهل على الدولة و يخفف عنها تكاليف الجباية، وكذا منع التهرب الضريبي.

ثانياً : تحديد المبلغ الضريبي

بعد تحديد قيمة المادة الخاضعة للضريبة نصل إلى حساب قيمة الضريبة المستحقة علالمكلف الذي يتم عن طريق تطبيق الأسعار الواردة في القانون على قيمة الوعاء الضريبي، و يتم ذلك بأسلوبين هما:

1. أسلوب الضريبة التوزيعية يقصد بالضريبة التوزيعية تلك التي تحدد فيها الدولة إجمالي المبلغ الواجب تحصيله من كافة المكلفين، ثم يوزع المبلغ على مختلف الأقسام و الوحدات الإدارية للدولة، فيحدد نصيب كل قسم أو مركز على المكلفين بها تبعاً لما يملكه كل منهم من المادة الخاضعة للضريبة.¹
2. أسلوب الضريبة القياسية (التحديدية) : ويقصد بالضريبة القياسية تلك التي تفرض في شكل نسبة معينة من قيمة المادة الخاضعة للضريبة أو شكل مبلغ معين عن كل وحدة من وحدات تلك المادة دون تحديد إجمالي لحصيلتها، أي أن هذا النوع من الضرائب يخضع لنوع معين قانونياً، و هو المعمول به حالياً و له نوعان.

¹ناصر نادي عدون تسيير المؤسسة، مرجع سابق، ص 12

الفصل الأول — الأدبيات النظرية

- الضرائب النسبية هي تلك الضرائب التي تفرض بنسبة محددة و ثابتة مهما تغيرت قيمة الوعاء الضريبي.
- الضرائب التصاعدية هي تلك الضرائب التي تفرض بنية متزايدة بتزايد الوعاء الضريبي.

خلاصة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل الى مفهوم الأداء الضريبي والعوامل المؤثرة عليه وعناصر فعاليته . كما نعرضا في المبحث الثاني الى عملية التحصيل من خلال ابراز مفهوم التحصيل الضريبي وسندات التحصل والى أهم طرق التحصيل وأهدافه وقواعد وضمانات التحصيل للضريبي . كما تطرقنا في المبحث الثالث الى مؤشرات تقويم وقياس الأداء الضريبي وذلك من خلال مؤشرات TADAT بمقارنة الأداء المحقق مع المخصص له والوقوف على العناصر التي تزيد من فعالية وأهمية عملية تقويم وقياس الأداء الضريبي في ضمان وجود نظام ضريبي عادل، وفعال، واقتصادي . ولذا فهي عملية ضرورية يجب على الإدارة الضريبية القيام بها بشكل دوري ومنظم، لرؤية مدى تحقيق الأهداف لمسطرة من قبل إدارة الضرائب .

الفصل الثاني

دراسة تطبيقية لاهمية تقويم وقياس الاداء الضريبي
في دعم عملية التحصيل بمديرية الضرائب تبسة

الفصل الثاني — دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

تمهيد

بعد التعرف علنا للضريبة وطرق تحصيلها ومن أجل فهم الدور الذي تلعبه في تمويل الدولة سيتم تسليط الضوء على تحصيل الضرائب وأهم الإجراءات التي تقوم بها مديرية الضرائب لولاية تبسة، من أجل الإلمام بكيفية سير المصالح الجبائية في سبيل تسييرها لعملية التحصيل الضريبي والطرق التي تتبعها. ومحاولة معرفة مختلف التقنيات الرقمية التي تم اعتمادها للرفع من التحصيل الجبائي، ولهذا تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث الآتية:

- الإطار التنظيمي للمصالح الجبائية بالمديرية الولائية للضرائب تبسة؛
- دراسة وتحليل نتائج الدراسة.

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

المبحث الأول: الإطار التنظيمي للمصالح الجبائية بالمديرية الولائية للضرائب تبسة

تعتبر إدارة الضرائب من الهيئات العمومية التي لها طابع المرفق العام، حيث تكسب شخصية معنوية وذات مهام و وظائف سيادية متمثلة في العمل الجبائي، وهو تحديد الوعاء الضريبي و حساب الضريبة وتحصيلها و الرقابة على التصريحات وفق القوانين الجبائية السارية المفعول وهي قانون الضرائب المباشرة، قانون الضرائب غير المباشرة، قانون الطابع، قانون التسجيل، وقانون الرسم على حجم المعاملات وقانون الإجراءات الجبائية.

ولمعرفة كل ذلك تم تقسيم المبحث إلى المطالب الآتية:

- تعريف مديرية الضرائب لولاية تبسة؛

- مراحل وإجراءات التحصيل الضريبي لدى مصالح الضرائب؛

- التحصيل الضريبي في مديرية الضرائب؛

المطلب الأول: تعريف مديرية الضرائب لولاية تبسة

تنفرد المديرية الولائية للضرائب إلى خمسة مديريات فرعية، والتي تنقسم بدورها إلى عدة مكاتب، لذا سيتم عرض مختلف هذه المديريات مع التركيز أكثر على المديرية الفرعية للتحصيل الجبائي.

أولاً: المديريات الفرعية

تضم المديرية الولائية للضرائب لولاية تبسة خمسة مديريات فرعية وكل مديرية فرعية تتكون من مجموعة مكاتب كما يلي:

1- المديرية الفرعية للعمليات الجبائية (SDOF)

وتكلف بالعمليات التالية:¹

- تنشيط المصالح و تجميعها، كما تكلف بإشغال الإصدار.

- التكفل بطلبات اعتماد خصص شراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة ومتابعتها ومراقبتها.

- متابعة أنظمة الاعفاء والامتيازات الجبائية الخاصة.

وتتكون المديرية الفرعية للعمليات الجبائية من أربعة مكاتب هي الآتية:

- مكتب الجداول.

- مكتب الاحصائيات.

¹ - القرار الوزاري المشترك المتعلق بهيكلية مديريات الضرائب، الجريدة الرسمية العدد 20، المؤرخ في 21 فيفري 2009، المادة 60، ص: 17.

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

-مكتب التنظيم والعلاقات العامة.

-مكتب التنشيط و المساعدة.

2-المديرية الفرعية للتحصيل(SDR)

وتكلف بما يأتي:¹

-التكفل بالجدول وسندات الإيرادات ومراقبتها ومتابعتها،وكذا بوضعية تحصيل الضرائب والرسوم وكل ناتج آخر.

- متابعة العمليات والقيود المحاسبية والمراقبة الدورية لمصالح التحصيل و تنشيط قابضات الضرائب في مجال تنفيذ أعمالها للتطهير وتصفية الحسابات،وكذا التحصيل الجبري للضريبة.

-التقييم الدوري لوضعية التحصيل وتحليل النقائص خاصة فيما يخص التصفية مع اقتراح تدابير من شأنها أن تحسن الناتج الجبائي.

- مراقبة القابضات ومساعدتها بغية تصفية الحسابات وتطهيرها.

-وتتكون المديرية الفرعية للتحصيل من ثلاثة مكاتب هي:

-مكتب مراقبة التحصيل.

-مكتب متابعة عمليات القيد وأشغاله.

-مكتب التصفية.

3-المديرية الفرعية للمنازعات(SDCX)

وتكلف بما يأتي:²

-معالجة الحاجات المقدمة برسم المرحلتين الإداريتين للطعن النزاعياً والمرحلة الإعفائية وتبليغ القرارات المتخذة والأمر بصرف الإلغاءات والتخفيضات الممنوحة.

-معالجة طلبات استرجاع الدفع المسبق للرسم على القيمة المضافة.

- تشكيل ملفات إيداع التظلمات أو طعون الاستئناف والدفاع أمام الهيئات المختصة مصالح الإدارة الجبائية.

وتتكون المديرية الفرعية للمنازعات من ثلاثة مكاتب هي الآتية:

-مكتب الاحتجاجات.

- مكتب المنازعات القضائية و لجان الطعن.

¹-القرار الوزاري المشترك المتعلق بهيكلية مديريات الضرائب، الجريدة الرسمية العدد 20، المؤرخ في 21 فيفري 2009، المادة 65، ص: 18.

²-القرار الوزاري المشترك المتعلق بهيكلية مديريات الضرائب، الجريدة الرسمية العدد 20، المؤرخ في 21 فيفري 2009، المادة 66، ص: 18.

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

-مكتب التبليغات و الأمر بالصرف.

4-المديرية الفرعية للرقابة الجبائية(SDCF)¹

وتكلف بإعداد برامج البحث ومراجعة ومراقبة التقييمات ومتابعة إنجازها.

وتتكون المديرية الفرعية للرقابة الجبائية من أربعة مكاتب هي:

-مكتب البحث عن المعلومة الجبائية.

- مكتب البطاقات و المقارنات.

-مكتب المراجعات الجبائية.

-مكتب مراقبة التقييمات.

5-المديرية الفرعية للوسائل(SDM)

وتكلف بما يأتي:²

-تسيير المستخدمين والميزانية والوسائل المنقولة وغير المنقولة للمديرية الولائية للضرائب.

-السهر على تنفيذ البرامج المعلوماتية و تنسيقها.

-السهر على إبقاء المنشآت التحتية والتطبيقات المعلوماتية في حالة تشغيل.

وتتكون المديرية الفرعية للوسائل من أربعة مكاتب هي الآتية:

-مكتب المستخدمين والتكوين.

-مكتب عمليات الميزانية .

-مكتب الوسائل وتسيير المطبوعات والأرشيف.

-ومكتب الإعلام الآلي.

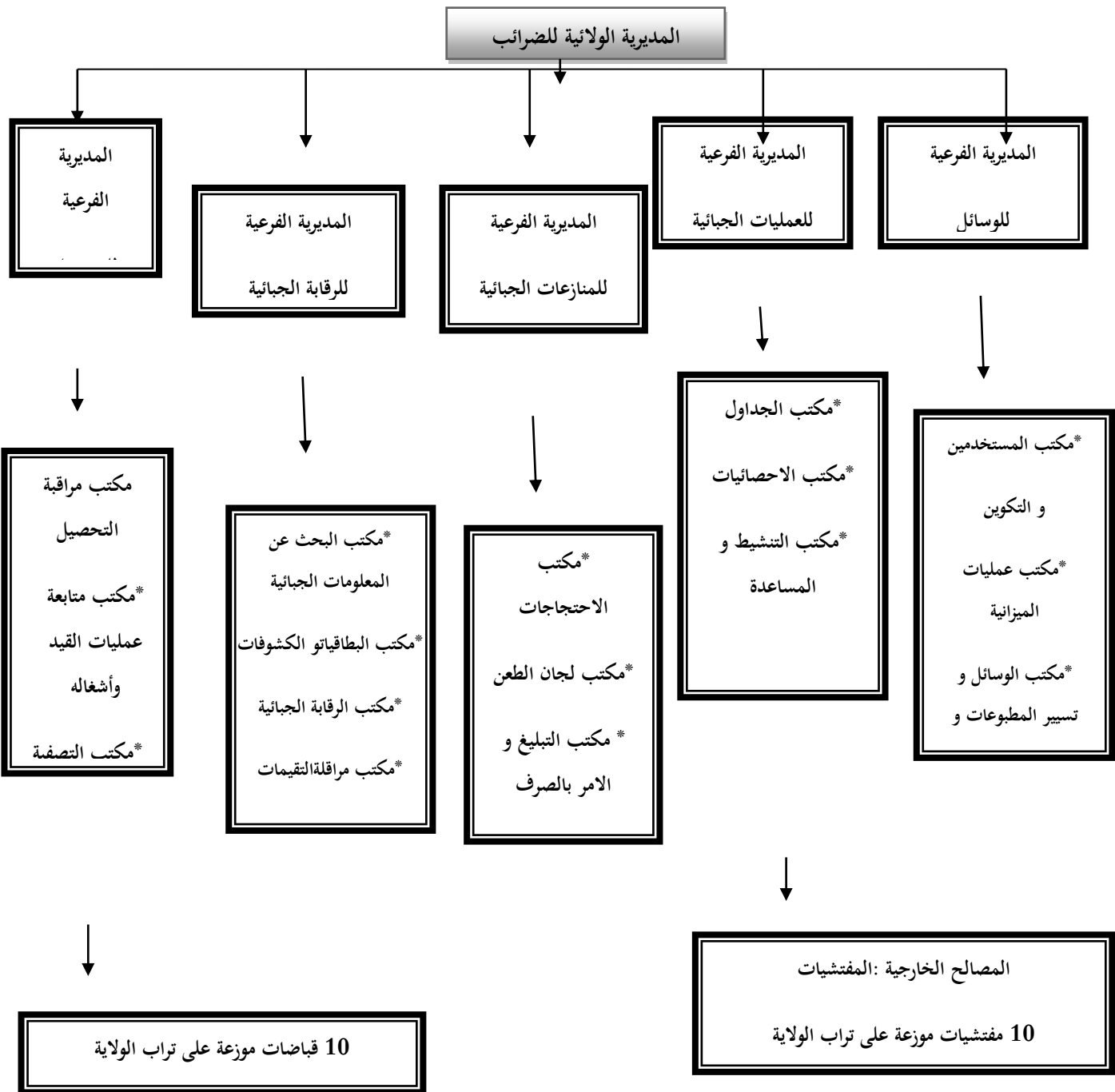
¹ -القرار الوزاري المشترك المتعلق بهيكله مديريات الضرائب، الجريدة الرسمية العدد 20، المؤرخ في 21 فيفري 2009، المادة 74، ص: 19.

² - نفس المرجع السابق، ص: 19.

الفصل الثاني — دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب تبسة



المصدر: القرار الوزاري المشترك المتعلق بهيكلية مديريات الضرائب، الجريدة الرسمية العدد 20، المؤرخ في 21 فيفري 2009، المادة 74، ص: 17.

ثانيا: المديرية الفرعية للتحصيل

تنقسم المديرية الفرعية للتحصيل إلى ثلاثة مكاتب وكل مكتب يكلف بمجموعة من المهام.

الفصل الثاني — دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

1- مكتب مراقبة التحصيل¹

- دفع نشاطات التحصيل .

- المحافظة على مصالح الخزينة بمناسبة الصفقات العقارية الموثقة وعند إرجاع فائض المدفوعات.

- إعداد عناصر الجباية الضرورية لوضع الميزانية وتبليغها للجماعات المحلية و كذا الهيئات المعنية .

2- مكتب متابعة عمليات القيد وأشغاله

ويكلف لاسيما بضمان ما يأتي²:

- متابعة أعمال التأشير والتوقيع على المدفوعات وعلى شهادات الإلغاء من الجداول وسندات الإيرادات المتكفل بها .

- المراقبة الدورية لوضعية الصندوق وحركة الحسابات المالية والقيم غير النشطة .

- التكفل الفعلي بالأوامر والتوصيات التي يقدمها المحققون في التسيير بخصوص مهام الرقابة وتنفيذها.

- إعداد وتأشير القيود عند تسليم المهام بين المحاسبين.

3- مكتب التصفية

ويكلف لاسيما بضمان ما يأتي³:

- مراقبة التكفل بالجداول العامة وسندات التحصيل أو الإيرادات المتعلقة بمستحقات ومستخرجات الأحكام

والقرارات القضائية في مجال الغرامات والعقوبات المالية أو الموارد غير الجبائية.

- استلام المنتجات الإحصائية التي يعدها قابضو الضرائب والمصادقة عليها.

- مركز حسابات تسيير الخزينة والمستندات الملحقة .

- التكفل بجداول القبول في الإرجاع للمبالغ المتعذر تحصيلها وجدول تصفية منتجات الخزينة وسجل الترحيل

ومراقبة كل ذلك.

¹ - القرار الوزاري المشترك المتعلق بهيكلية مديريات الضرائب، الجريدة الرسمية العدد 20، المؤرخ في 21 فيفري 2009، المادة 66، ص: 18.

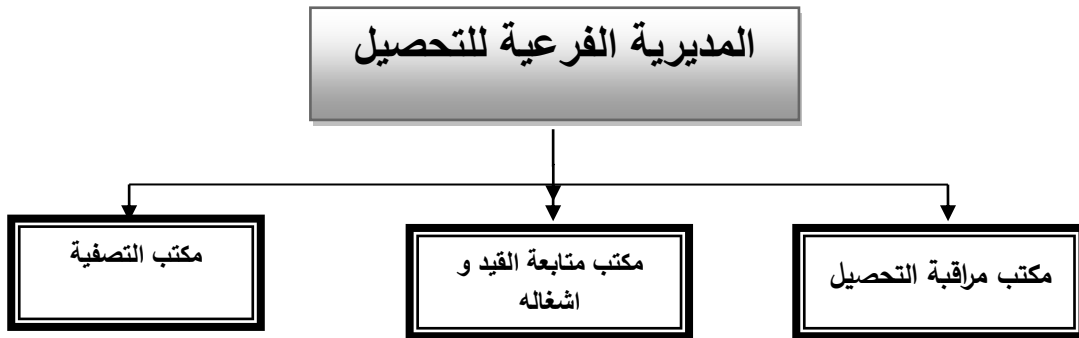
² - القرار الوزاري المشترك المتعلق بهيكلية مديريات الضرائب، الجريدة الرسمية العدد 20، المؤرخ في 21 فيفري 2009، المادة 67، ص: 19.

³ - القرار الوزاري المشترك المتعلق بهيكلية مديريات الضرائب، الجريدة الرسمية العدد 20، المؤرخ في 21 فيفري 2009، المادة 68، ص: 19.

الفصل الثاني — دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية للتحصيل



المصدر: قرار وزاري مشترك، الجريدة الرسمية العدد 9، المؤرخ في 23 فيفري 1991، المرسوم التنفيذي 60/91، ص: 4.

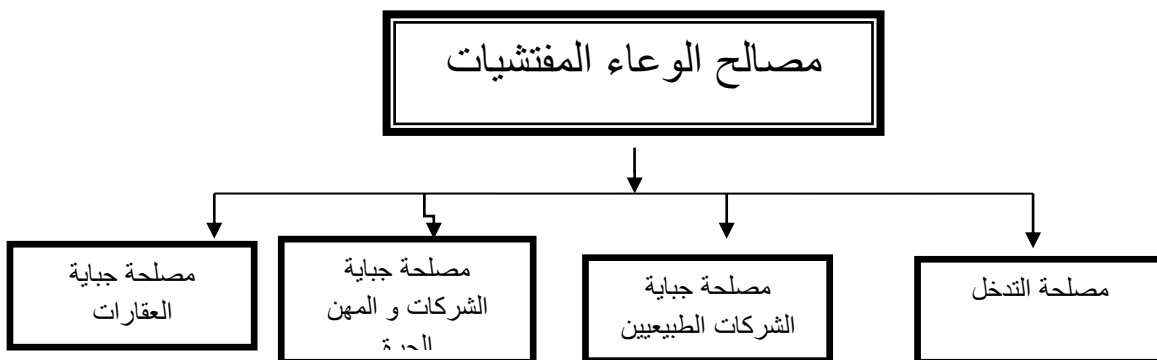
ثالثا: مصالح الوعاء (المفتشيات)

إن الهيئة المسؤولة عن الوعاء "فرض الضريبة" تسمى بالمفتشية inspection وتضم أربعة مصالح

وهي الآتية:

- مصلحة التدخل.
- مصلحة جباية الأشخاص الطبيعيين.
- مصلحة جباية الشركات و المهن الحرة .
- مصلحة جباية العقارات .

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي لمفتشية الضرائب (الوعاء)



المصدر: نفس المرجع السابق، ص: 5.

رابعا: مصالح التحصيل (القباضات)

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

إن الهيئة المسؤولة عن عملية التحصيل تسمى قباضة الضرائب recette، وهي هيئة قاعدية مهمتها

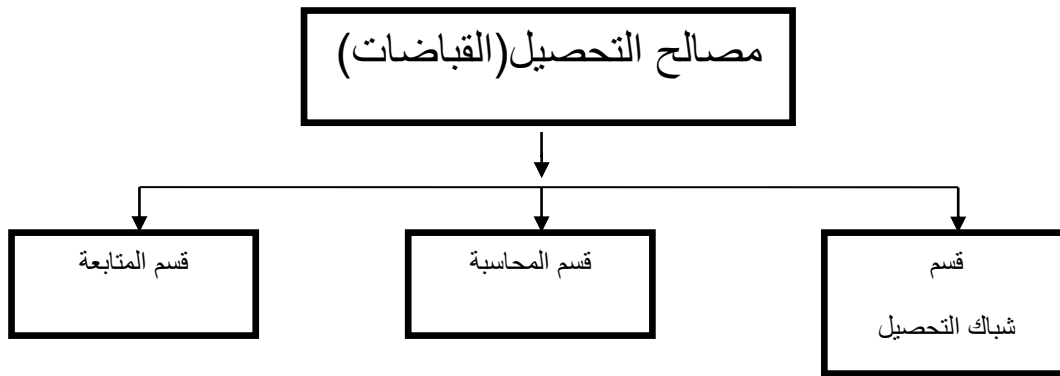
الرئيسية تحصيل الضرائب وتضم ثلاثة أقسام وهي:

-قسم شباك التحصيل.

-قسم المحاسبة.

-قسم المتابعة.

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لمصالح التحصيل



المصدر: نفس المرجع السابق، ص: 6.

وتتمثل مهام المديرية الولائية للضرائب فيما يلي:¹

- ضمان ممارسة السلطة السلمية لمراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب.
- السهر على احترام التنظيم والتشريع الجبائي، ومتابعة ومراقبة نشاط المصالح وتحقيق الأهداف المحددة لها.
- تنظيم جميع العناصر اللازمة لإعداد التقديرات الجبائية.
- إصدار الجداول وقوائم المنتوجات وشهادات الإلغاء أو التخفيض وتعاينها وتصادق عليها وتقوم النتائج وتعد الحصيلة الدورية.
- مراقبة التكفل والتصفية ويقوم بهما كل مكتب القباضة ومتابعة تسوية ذلك .
- متابعة تطور الدعاوى المرفوعة أمام القضاء في مجال منازعات التحصيل .
- ضمان الرقابة القبلية و تصفية حسابات تسيير القابضين .

¹ - أسماء كرايمية، مرجع سابق، ص: 69.

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

- تنظيم جميع المعلومات الجبائية واستغلالها.

- إعداد برامج التدخل لدى المكلفين بالضريبة ومتابعة تنفيذها وتقويم نتائجها .

- وضع الرقابة المقررة فيما يخص القيم والأسعار وتأمر بالزيادة.

المطلب الثاني: مراحل وإجراءات التحصيل الضريبي لدى مصالح الضرائب

يجب على المكلف قبل أي إجراء تحصيلي للضريبة أن يكون على استعداد وقابلية للدفع ولا بد من أن

يصرح بنوع النشاط التجاري الذي يخضع له للضريبة وتتولى مفتشية الضرائب هذه المهام.

أولاً: إخضاع المكلف لنظام جبائي معين

هناك نوعان من الأنظمة الجبائية في الجزائر وهما النظام الحقيقي والنظام الجزافي ويتم اختيار النظام

المناسب للمكلف حسب طبيعة النشاط التي يمارسها، إذا كان المكلف عبارة عن شخص معنوي أو مستورد

أو بائع جملة فإنه يخضع تلقائياً للنظام الحقيقي، إما بالنسبة للنشاطات الأخرى فيكون تحديد نظام الإخضاع

حسب رقم الأعمال المحقق التي يكون وفقاً لطبيعة النشاط.

1-النظام الجزافي

يخص المكلفين بالضريبة (التاجر) الدين لا يتجاوز مداخيلهم السنوية 8000.000 دج أيثمانمئة مليون

سنتيم. مع إمكانية اختيار لنظام الضريبي المبسط لأصحاب المهن غير التجارية. ويستثني نظام الضريبي

الجزافي ما يلي:

- تجار الجملة.

- تجار بيع الأدوية والمنتجات الصيدلانية والمخابر الطبية.

- عمليات التي يقوم بها الوكالات المعتمدون ترقية العقار.

- موزعو الوقود.

- عمليات التصدير وعمليات الاسترداد الوجهة لإعادة البيع.

- تجار الأملاك وما شبههم وكذا منظموا الألعاب والتسلية بمختلف أنواعها.

- الأشغال العمومية.

أ- معدلات المطبقة في نظام الضريبي الجزافي

- 12% الأنشطة الأخرى لأصحاب المهن غير التجارية الخدماتية مثل المحامي، الطبيب... الخ¹

¹ - أنظر الملحق رقم(03).

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

- 5% الأنشطة التجارية مثل تجار التجزئة.

ب- أوقات دفع الضريبة أو التصريح بالضريبة

- اكتتاب التصريح التقديري (سلسلة ج12) قبل 20 جوان في سنة النشاط وهو تصريح يقوم به المكلف بالضريبة.

- التصريح النهائي (ج12) قبل 20 جانفي في السنة التالية للنشاط وهو تصريح تكميلي للنشاط ويكون فيه التصريح مشابه للأول أو يزيد عنه إذا زاد النشاط.

- دفع الضريبة على شكل دفعات 50%، 25%، 25%.

- المعفيون من الضريبة أو المخفض لهم هم: المؤسسات التابعة لجمعيات الأشخاص المعوقين المعتمدة، مبالغ الإيرادات من قبل الفرق المسرحية، الحرفيون التقليديون، وكذلك الذين يمارسون نشاط حرفي، الوكالات الوطنية لدعم القروض المصغ أو الصندوق الوطني لدعم الشباب، لمدة 03 سنوات الإعفاء من تاريخ النشاط، وتمتد إلى 06 سنوات في المناطق المراد ترقيتها.

2- النظام الحقيقي

خاص بالمكلفين بالضريبة الذي يتعدى دخلهم السنوي 8 ملايين دينار جزائري، وتطبق هذه الضريبة على أرباح الشركات التي تحققت أرباحها في الجزائر خلال السنة المالية أو المحاسبية، وتكون هذه الضرائب مأخوذة من الربح الصافي أي بعد طرح جميع الأعباء القابلة للخصم أو التكاليف التي تتبع النشاط أو المصاريف التي تمس دورة الاستغلال. ماعدا ذلك فإن كل الأعباء الأخرى غير قابلة للخصم في تحديد النتيجة النهائية.

الربح الجبائي = الربح المحاسبي + الأعباء غير القابلة للخصم - الأعباء القابلة للخصم

Bénéfice Fiscal = Bénéfice Comptable + Charges non déductibles - charges déductibles

تتمثل الأعباء القابلة للخصم في الآتي:

- خسائر المرحلة للخمس سنوات السابقة الأخيرة: حيث سمح المشرع الضريبي بخصم الخسارة التي تتحملها الشركة في سنة من السنوات من أرباح السنة أو السنوات التالية بحد أقصى 5 سنوات.

- الجزء غير الخاضع للضريبة من فائض القيمة الناتج عن التنازل عن الاستثمارات المهنية بمقابل، والمقدر

ب: 30% في حالة فائض ناتج عن استثمار متنازل عنه اكتسب منذ أقل من 3 سنوات (قصير الأجل) أو

65% في حالة الاستثمار المتنازل عنه اكتسب منذ أكثر من 3 سنوات (طويل الأجل).

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

- يمكن خصم المبالغ المخصصة للإشهار المالي والكفالة والرعاية الخاصة بالأنشطة الرياضية وترقية مبادرات الشباب، شريطة إثباتها في حدود 10% من رقم أعمال السنة المالية وفي حد أقصاه 10 ملايين دينار.
- تحدد قاعدة حساب سنوات الاهتلاك القابلة للخصم بالنسبة للسيارات السياحية بقيمة شراء موحدة قدرها 3.000.000 دج . ولا يطبق هذا السقف إلا إذا كانت تعتبر الأداة الرئيسية لنشاط المؤسسة .
- تستثنى من الخصم من أجل تحديد الربح الصافي الجبائي، الأعباء التالية :
- مختلف التكاليف والأعباء وأجور الكراء الخاصة بالمباني غير المخصصة مباشرة للاستغلال.
- الهدايا المختلفة باستثناء تلك التي لها طابع اشهاري مالم تتجاوز قيمة كل واحدة منها مبلغ 500 دج.
- الاعانات والتبرعات، ماعدا تلك الممنوحة نقدا أو عينا لصالح المؤسسات والجمعيات ذات الطابع الانساني، مالم تتجاوز مبلغا سنويا قدره 4.000.000 دج.
- مصاريف حفلات الاستقبال بما فيها مصاريف الإطعام والفندقة والعروض، باستثناء المبالغ الملتمزم بها والمثبتة قانونا والمرتبطة مباشرة باستغلال المؤسسة.
- المعاملات التجارية والغرامات والمصادرات أيا كانت طبيعتها.
- المنتجات الخاضعة للضريبة " ايرادات الاستغلال. "

3- المعدلات المطبقة

- 19% بالنسبة لأنشطة إنتاج السلع
- 23% بالنسبة لأنشطة البناء والأشغال العمومية والري، وكذا الأنشطة السياحية والحمامات ، باستثناء وكالات الأسفار.
- 26% بالنسبة للأنشطة الأخرى.
- بالنسبة لكيفية دفع الضريبة على أرباح الشركات، فتدفع الضريبة من قبل المكلف الذي يدفعها دون سابق إنذار في الأجال المحددة قانونيا لقابض الضرائب التابع له إقليميا كما يلي:¹

➤ التسبيق الأول: من 15 فيفري إلى 15 مارس

➤ التسبيق الثاني: من 15 ماي إلى 15 جوان

➤ التسبيق الثالث: من 15 أكتوبر إلى 15 نوفمبر

➤ رصيد التصفية: خلال أجل أقصاه 30 أفريل من السنة الموالية.

¹- أنظر الملحق رقم (04).

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

ملاحظة: يساوي كل تسبيق 30% من الضريبة المتعلقة بالربح للسنة الماضية.

ثانيا: طريقة إعلام الخاضع للضريبة

تقوم المفتشية بتحضير وإرسال الإشعار بالدفع إلى المكلف ثم يقوم بالتوجه لقباضة الضرائب على مستوى الولاية، بعد حصوله على هذا الإشعار والذي يخص الضريبة على الدخل الإجمالي، والضريبة على

الوحدة مليار			
التحصيـل السنوي	التقديرات السنوية	السنة	الوضعية
1152	1050	2018	قبل الرقمنة

إرباح الشركات، حيث يتم إرسال هذا الإشعار سنويا في شهر جانفي في السنة الموالية للسنة التي سيقوم بملا هذه الوثيقة والتي تسمى G50 واعادتها قبل أول ماي من السنة التي تتم فيها تحقق الدخل، وإذا تأخر المكلف على التسديد في الأجل القانوني تفرض عليه غرامة قدرها 10 بالمائة إذا كان:

- التأخر بشهر يمكن أن يصل مبلغ الغرامة إلى حد أقصى 25% بعد الشهر الأول ومهما طالت مدة التأخر.

وبعد إيداعها من طرف المكلف تقوم المفتشية بنقل المعلومات بوثيقة أخرى تسمى primatrice مدون عليها الاسم واللقب والرقم الجبائي، مبلغ الدخل والغرامة والعنوان.

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

1208	1220	2019	بعد الرقمنة
1237	1220	2020	
1281	1220	2021	
1282	1130	2022	
1296	1220	2023	

- تبعت المفتشية ورقة الميكنوغرافي الذي يقوم بنقل المعلومات الموجودة عليه وحساب الضريبة على الدخل ثم يقوم بنقلها على وثيقة أخرى تسمى الإشعار بالدفع.

المطلب الثالث: التحصيل الضريبي في مديرية الضرائب - تبسة -

الجدول رقم 02 : التحصيل السنوي

1 - قراءة وتحليل النتائج

1 - تحليل النتائج ودراسة المؤشرات

1- 1 معدل تحقيق الأهداف مؤشر الهدف السنوي للتحصيل (R1

يعد أهم مؤشر لمعرفة مدى تحقيق الأهداف المسطرة، ومن خلاله نستطيع أن قراءة جزئية لتطور التحصيل

R1 التحصيل X 100

التفسر

الجدول 03 : مؤشر الهدف السنوي للتحصيل R1

الوضعية	السنة	مؤشر R1
قبل الرقمنة	2018	109.52
	2019	99.02
	2020	101.39
بعد الرقمنة	2021	105.00
	2022	113.45

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

106.23	2023	
--------	------	--

قبل الرقمنة شهد المؤشر تذبذبًا ملحوظًا، حيث تجاوز التوقعات في 2018 (109.52%) لكنه انخفض في 2019 إلى أقل من الهدف (99.02%)، ثم عاد للارتفاع نسبيًا في 2020.

بعد الرقمنة (2021-2023) يظهر المؤشر تحسنًا واضحًا وثباتًا نسبيًا، حيث استمر في تجاوز الأهداف كل سنة، لاسيما في 2022 حين بلغ 113.45%.

هذا التحسن يعكس أثر الإصلاحات الجبائية والرقمنة في تحسين كفاءة التحصيل وزيادة قدرة الإدارة الجبائية على مراقبة المكلفين بالضريبة.

- **معدل تطور التحصيل R2:** تطور مؤشر R2 خلال فترات التعديلات الضريبية الذي يمثل نسبة النمو في التحصيل لهذه السنة مقارنة بالسنة السابقة، ويمكن أن يأخذ الإشارة السالبة في حالة المبلغ المتحصل في السنة الماضية أكبر من المتحصل في السنة الحالية.

$$R^2 = \frac{\text{تحصيلات السنة (N)} - \text{تحصيلات السنة (N-1)}}{100 \times (1 - N)}$$

تحصيلات السنة - (1)

نستنبط من خلال تحليل المؤشر R2 المتعلق بمعدل تطور التحصيل، أنه يسجل معدلات تطور مهمة من فترة تعديل ضريبي إلى أخرى حيث كانت في الفترات الأولى قبل الرقمنة (2018-2020)

من اعداد الطالبتين :اعتمادا على وثائق من المؤسسة.

الجدول رقم 04 : مؤشر الهدف السنوي للتحصيل R2

الوضعية	السنة	مؤشر R2
قبل الرقمنة	2018	/
	2019	98.02
	2020	100.39
بعد الرقمنة	2021	104.00

الفصل الثاني — دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

0.07	2022	
105.23	2023	

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

يهدف هذا المبحث إلى عرض الإطار المنهجي الذي تم اعتماده في تنفيذ الدراسة، والذي يُعدّ أساساً لفهم المسار العلمي الذي اتبعه الباحث في جمع البيانات وتحليلها واختبار فرضيات البحث. يتضمن هذا المبحث تحديد المنهج المعتمد، ووصف مجتمع الدراسة وعينتها، بالإضافة إلى عرض أدوات جمع البيانات المستخدمة، وأساليب المعالجة الإحصائية التي مكّنت من تحليل النتائج بشكل دقيق وموضوعي.

كما سيتم في هذا القسم تقديم شرح تفصيلي لكيفية تصميم الاستبيان وتوزيعه، وطريقة تحليل الاستجابات، مع تبيان كيفية الربط بين البيانات المتحصل عليها والفرضيات النظرية المطروحة مسبقاً. ويُعد هذا الجزء من البحث ضرورياً لتقييم مصداقية النتائج، ومدى إمكانية تعميمها، وكذلك لفهم الطريقة التي تم بها اختبار العلاقة بين تقويم الأداء الضريبي وكفاءة التحصيل الجبائي.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مديرية الضرائب لولاية تبسة، ويشمل ذلك مختلف الرتب والمناصب الوظيفية (إطارات، أعوان تنفيذ، رؤساء مصالح، تقنيين، إداريين، إلخ) العاملين بمختلف المصالح التابعة للمديرية، على غرار مصلحة التحصيل، مصلحة مراقبة الضرائب، مصلحة المنازعات، مصلحة التسجيل والطابع، وغيرها.

تُعد هذه الفئة ذات أهمية بالغة في موضوع الدراسة نظراً لانخراطها المباشر في تنفيذ السياسات الجبائية، وتطبيق آليات التحصيل، وممارسة عمليات التقييم والمتابعة الميدانية، مما يجعلهم الأقدر على تقديم تقييمات دقيقة وموضوعية حول فعالية تقويم الأداء الضريبي وأثره على تحسين التحصيل.

كما أن خصوصية هذا المجتمع تكمن في خبرته التراكمية في المجال الضريبي، وتعامله اليومي مع الأنظمة الجبائية سواء التقليدية أو الإلكترونية، مما يجعل استقاء البيانات منه ضرورياً لفهم واقع الأداء الجبائي وآليات تحسينه.

وتجدر الإشارة إلى أن مجتمع الدراسة محدود من حيث الحجم نسبياً، بحكم اقتضاره على موظفي مديرية الضرائب لولاية واحدة، مما يُسهل نسبياً عملية توزيع الاستبيانات وجمع البيانات، ويعزز إمكانية الإشراف المباشر على مراحل البحث الميداني.

ثانياً: عينة الدراسة

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية (غير احتمالية)، حيث تم توزيع الاستبيان على مجموعة من موظفي مديرية الضرائب لولاية تبسة، ممن توفرت فيهم معايير محددة، أبرزها: توفر الخبرة العملية في المجال الجبائي، الإلمام بالأنظمة الجبائية المعتمدة، والمشاركة الفعلية في عمليات التقييم والتحصيل داخل مصالح المديرية. وقد شُرع في هذا الأسلوب القسدي نظراً لخصوصية الموضوع، الذي يتطلب استجابات من موظفين ذوي معرفة وخبرة تسمح بالحصول على بيانات دقيقة وذات دلالة علمية.

تم اعتماد هذا النوع من العينة نظراً لصعوبة تطبيق أساليب العينة العشوائية في بيئة مهنية مغلقة نسبياً، بالإضافة إلى أن التوزيع العشوائي قد لا يضمن مشاركة أفراد مؤهلين للإجابة عن أسئلة الاستبيان ذات الطابع الفني المتعلق بالأداء الضريبي. وعليه، فإن العينة التي تم اختيارها تُعد كافية من حيث العدد والتنوع الوظيفي لتمثيل مجتمع الدراسة وتحقيق أهداف البحث، كما تساهم في توفير قاعدة بيانات قابلة للتحليل الإحصائي من أجل اختبار فرضيات الدراسة.

وتجدر الإشارة إلى أنه تم توزيع 52 استبياناً على موظفي مديرية الضرائب لولاية تبسة، وقد تم استرجاع 50 استبياناً صالحاً للتحليل، وهو ما يمثل نسبة استرجاع معتبرة تعزز من موثوقية النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

الجدول رقم (05): تداول الاستبانة

البيان	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الغير مسترجعة
العدد	52	50	02
النسبة المئوية%	100%	96%	04%

المصدر: من اعداد الطالبة

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

لضمان التحقق من صحة الفرضيات المطروحة وتعزيز تمثيلية البيانات ودقتها، تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. وقد تم تصميم الاستبانة بالاستناد إلى الإطار النظري للدراسة، بالإضافة إلى الرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. وحرصاً على تحقيق أهداف الدراسة، تم إعداد الاستبانة بشكل يتناسب مع طبيعة البحث ويخدم أغراضه العلمية.

رابعاً: إجراءات الدراسة

تم تنفيذ الدراسة وفقاً للإجراءات التالية :

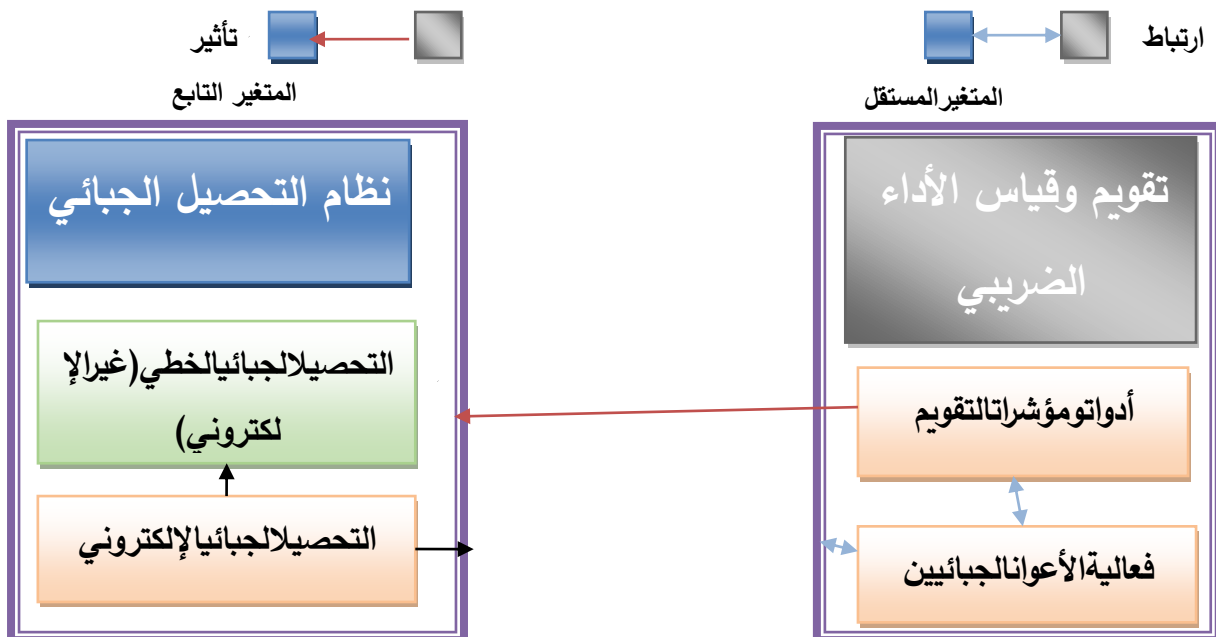
الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

- 1- إعداد نموذج الدراسة : تم تصميم نموذج الدراسة بما يتوافق مع أهداف البحث وفروضه .
 - 2- تحديد عينة الدراسة : تم اختيار أفراد العينة من أصحاب المؤسسات الناشئة في الجزائر بشكل منهجي لضمان تمثيلية العينة .
 - 3- توزيع الاستمارات: تم توزيع 52 استمارة على أفراد العينة، حيث تم جمعها بعد تعبئتها من قبل المشاركين .
- بعد جمع الاستمارات، تم ترميزها وتفرغها تمهيداً لتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وشملت عملية التحليل الإحصائي الخطوات التالية :
- اختبار صدق وثبات الاستبانة: تم استخدام معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الأداة .
 - تحليل البيانات : تم استخدام أساليب إحصائية متنوعة، بما في ذلك حساب التكرارات والنسب المئوية، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري .
 - اختبار الفرضيات: تم تطبيق اختبار التوزيع الطبيعي وتحليل الانحدار باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS الإصدار 28) .
- هذه الإجراءات أسهمت في ضمان دقة النتائج وتحقيق أهداف الدراسة بشكل علمي ومنهجي.

خامسا: نموذج الدراسة

الشكل (07) يمثل شكل الدراسة



الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثاني: اداة الدراسة

قصد تسهيل الدراسة تم اعداد استبيان بشكل يساعد على جمع المعلومات ويمكن توضيح محتويات الاستبيان في العناصر التالية:

اولا: محتوى اداة الدراسة

تم الاعتماد في جمع البيانات لهذه الدراسة على الاستبيان، حيث يعد الاستبيان من أهم الأدوات الرئيسية في جمع المعلومات والبيانات في استخدامات البحوث ذلك نظرا لسهولة معالجة البيانات والنتائج المتحصل عليها والتأكد من فرضيات البحث، فقمنا بوضع استبيان كأداة للوصول الى الحقائق المتعلقة بالدراسة، وهذا بعد الانتهاء من الإطار النظري للدراسة.

ثانيا: تصميم الاستبانة

وقسمت على النحو التالي:

الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية لمعرفة الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة في المجال الضريبي

الجزء الثاني: يتضمن البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة (دور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل) وهو بدوره ينقسم الى محورين:

المحور الأول: ويتكون من جزء من العبارات التي تقيس ابعاد تقويم وقياس الأداء الضريبي

• البعد الاول: أدوات ومؤشرات التقويم ويضم ستة عبارات،

• البعد الثاني: فعالية الأعوان الجبائين يضم ستة عبارات،

المحور الثاني: ويتكون من جزء من العبارات التي تقيس ابعاد نظام التحصيل الجبائي

• البعد الاول: التحصيل الجبائي الخطي (غير الإلكتروني) ويضم ستة عبارات،

• البعد الثاني: التحصيل الجبائي الإلكتروني يضم ستة عبارات،

تم عرض الاستبيان على نخبة من أعضاء هيئة التدريس بالكلية بهدف تحكيمه علمياً، حيث أبدوا مجموعة من الملاحظات القيمة التي تم الأخذ بها لتحسين أدوات الدراسة. بالإضافة إلى ذلك، تم توزيع الاستمارات على عينة من الموظفين المعنيين، حيث تم جمعها بعد تعبئتها وتحليل البيانات الواردة فيها بشكل منهجي ودقيق.

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

ثالثا: المقياس المستخدم

استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي لقياس اراء ومواقف أصحاب المؤسسات الناشئة لمحتويات محاور الاستبيان.

جدول رقم (06): درجات مقياس ليكارت

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	05	04	03	02	01

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على محمد سليمان المثوني، تقنيات ومناهج البحث العلمي، منشأة المعارف، الإسكندرية-مصر-2002، ص177.

ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكارت تم حساب المدى (4 = 5-1). وهي العبارة عن الفرق ما بين اعلى وأدنى قيمة للمقياس. وللحصول على طول الخلية الصحيح هو تقسيم المدى على عدد فئات المقياس 5 أي $4/5=0.8$ بعد ذلك إضافة هذه القيمة الى اقل قيمة في المقياس وهي واحد، وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول كل خلية كمايلي:

جدول رقم-(07): طول خلايا مقياس ليكارت

عدد افراد العينة	طول الخلية	الاتجاه	الدلالة
الفئة الأولى	من 1 الى اقل من 1.80	غير موافق تماما	منخفض جدا
الفئة الثانية	من 1.80 الى اقل من 2.60	غير موافق	منخفض
الفئة الثالثة	من 2.60 الى اقل من 3.40	محايد	متوسط
الفئة الرابعة	من 3.40 الى اقل من 4.20	موافق	مرتفع
الفئة الخامسة	من 4.20 الى 5	موافق تماما	مرتفع جدا

مصدر محمد سليمان المثوني، مرجع سابق ذكره، ص79.

الجدول رقم(08): قيمة معامل ألف كرونباخ لمحاور الاستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
---------	--------------	--------------

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم
عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

0.993	12	تقويم وقياس الأداء الضريبي
0.986	12	نظام التحصيل الجبائي
0.989	24	كامل الاستمارة

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات V28SPSS

أظهرت نتائج تحليل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ أن الاستبيان المستخدم في هذه الدراسة يتمتع بدرجة عالية من الموثوقية والاتساق الداخلي بين العبارات. فقد بلغ معامل الثبات لمحور "تقويم وقياس الأداء الضريبي(0.993) "، وهو مؤشر قوي على أن العبارات المعتمدة ضمن هذا المحور مترابطة بشكل كبير وتقيس نفس المفهوم بدقة. كما حقق محور "نظام التحصيل الجبائي"معامل ثبات قدره (0.986)، ما يدل كذلك على درجة عالية من الثبات الداخلي. أما بالنسبة لمعامل الثبات الكلي للاستبيان فقد بلغ (0.989)، وهي قيمة ممتازة تُظهر أن الأداة البحثية مصممة بجودة عالية ويمكن الاعتماد على نتائجها في تحليل العلاقة بين المتغيرات المدروسة. وتشير هذه القيم جميعها إلى أن الاستبيان ملائم من الناحية المنهجية لقياس المفاهيم المحاسبية والمالية المرتبطة بأداء التحصيل الجبائي، وهو ما يعزز من مصداقية النتائج الإحصائية ويُسهّم في دعم الفرضيات المقترحة بالدراسة.

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

المبحث الثالث: نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

سيتم عرض وتحليل إجابات فرضيات الدراسة وتفسيرها بغرض الوصول الى نتائج الدراسة التطبيقية وفقا لتوجيهات عينة الدراسة، ومنه تقتضي دراسة هذا المبحث الى

المطلب الأول: النتائج الوصفية للدراسة

سيتم في هذا المطلب تحليل نتائج البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

اولا: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

فيما يلي، سيتم تناول تحليل الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية، كما هو مبين في الجدول التالي:

أ حسب متغير الجنس: ينقسم متغير الجنس الى مستويان والجدول ادناه يوضح ذلك:

الجدول (09): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

المتغير	الجنس	التكرار	النسب المئوية
المتغير	ذكر	30	60%
	أنثى	20	40%
	المجموع	50	100%

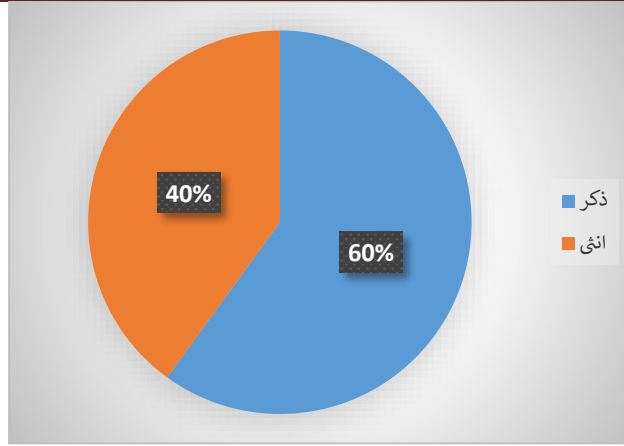
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS .

يوضح الجدول رقم (09) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث يتبين أن عدد الذكور بلغ 30 مبحوثاً بنسبة تمثل 60% من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الإناث 20 مبحوثاً بنسبة 40% وتشير هذه النتائج إلى أن الذكور يشكلون النسبة الأكبر ضمن عينة الدراسة، وهو ما قد يعكس الواقع المهني داخل مديرية الضرائب بولاية تبسة، والذي قد يتسم بتفوق عددي نسبي لفئة الذكور في المناصب المرتبطة بمجال التحصيل والتقييم الجبائي. غير أن تمثيل الإناث بنسبة معتبرة (40%) يعكس أيضاً مساهمة واضحة للمرأة في الوظائف المالية والإدارية، وهو ما يُضفي نوعاً من التوازن في وجهات النظر داخل الدراسة، ويُعزز من مصداقية النتائج المستخلصة عند تحليل العلاقة بين المتغيرات، دون تحيز لجنس دون آخر.

الشكل رقم (08) : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V28

ب- حسب متغير العمر: ينقسم متغير العمر الى اربعة مستويات والجدول ادناه يوضح ذلك:

الجدول (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر:

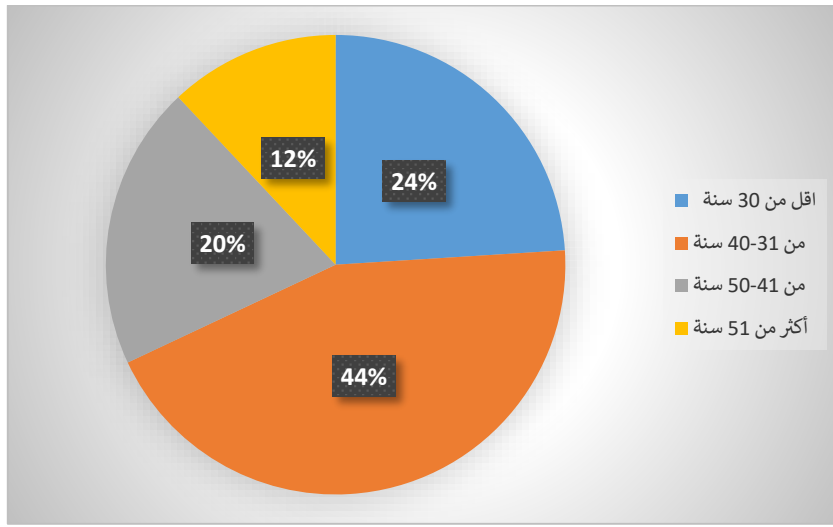
النسب المئوية	التكرار	فئات العمر	المتغير
%24.00	12	اقل من 30 سنة	
%44.80	22	من 31-40 سنة	
%20.00	10	من 41-50 سنة	
%12.00	06	أكثر من 51 سنة	
%100	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V28 .

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

الشكل رقم (09) : توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V28

يُبين الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية، حيث تَمَثَّلَت النسبة الأكبر في الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 44.80%، تليها فئة أقل من 30 سنة بنسبة 24.00%، ثم فئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 20.00%، وأخيراً فئة أكثر من 51 سنة بنسبة 12.00%. يُشير هذا التوزيع إلى أن أغلب العاملين ينتمون إلى الفئات العمرية المتوسطة، ما قد يعكس مستوى معيناً من النضج المهني والخبرة، وفي نفس الوقت درجة من القابلية للتكيف مع مستجدات الوقاية والسلامة في بيئة العمل. كما يُظهر وجود نسبة معتبرة من الشباب في المؤسسة، الأمر الذي قد يساهم في ديناميكية العمل، لكنه قد يتطلب تكثيف برامج التوعية والتكوين في مجال الوقاية من المخاطر الصناعية، لاسيما ما يتعلق بالشحنات الساكنة.

ج- حسب متغير المستوى التعليمي: ينقسم متغير المستوى التعليمي إلى أربعة مستويات والجدول أدناه يوضح ذلك:

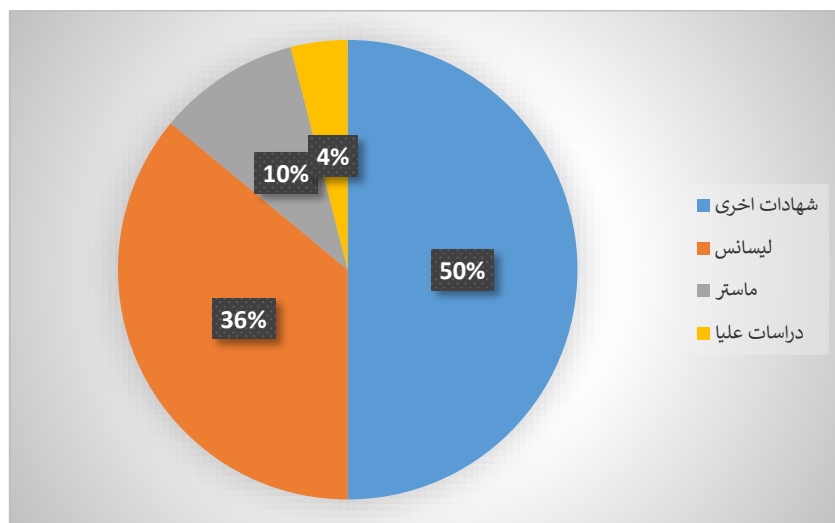
الجدول (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

فئات المستوى التعليمي	التكرار	النسب المئوية
شهادات اخرى	25	50.00%
ليسانس	18	36.00%
ماستر	05	10.00%
دراسات عليا	02	04.00%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V28 .

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

الشكل رقم (11) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة وفقا لمستوياتهم التعليمية، حيث تُشكّل فئة "شهادات أخرى" (مثل شهادة تقني، تقني سام، بكالوريا أو دونها) النسبة الأكبر من العينة بنسبة %50.00 (25 فردا). ويُشير ذلك إلى أن نصف العاملين تقريبا ينتمون إلى فئة التعليم المتوسط أو التقني، وهو أمر شائع في المؤسسات الصناعية التي تعتمد على اليد العاملة المؤهلة تقنياً أكثر من الكفاءات الأكاديمية.

تأتي فئة الليسانس في المرتبة الثانية بنسبة %36.00 (18 فردا)، وهو ما يعكس حضورا معتبرا لحاملي الشهادات الجامعية من الطور الأول، وربما يشغل هؤلاء في مناصب إشرافية أو إدارية أو تقنية متقدمة.

أما فئة الماستر فتمثل %10.00 فقط (5 أفراد)، في حين لا تتجاوز نسبة الدراسات العليا (دكتوراه أو ما يعادلها %4.00 (2 فردين)، مما يدل على قلة الكفاءات العليا في المؤسسة، وهو أمر متوقع في بيئة يغلب عليها الطابع التطبيقي والمهني.

يُبرز هذا التوزيع أن أغلب العاملين لديهم مستوى تعليمي تقني أو جامعي أولي، ما قد يؤثر على مدى فهمهم وتطبيقهم لإجراءات الوقاية والسلامة، ومنه تبرز أهمية تبني برامج تكوين مستمرة تتلاءم مع مختلف المستويات التعليمية داخل المؤسسة.

د- حسب متغير سنوات الخبرة في المجال الضريبي: ينقسم متغير سنوات الخبرة في المجال الضريبي إلى أربعة مستويات والجدول ادناه يوضح ذلك:

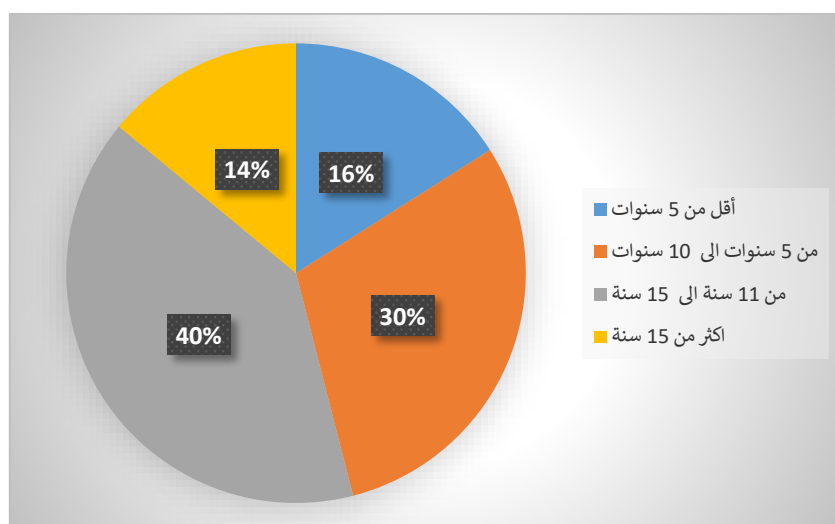
الجدول (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة في المجال الضريبي:

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم
عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

النسب المئوية	التكرار	فئات سنوات الخبرة في المجال الضريبي	المتغير
16.00%	08	أقل من 5 سنوات	
30.00%	15	من 5 سنوات الى 10 سنوات	
40.00%	20	من 11 سنة الى 15 سنة	
14.00%	07	أكثر من 15 سنة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS .

الشكل رقم (12) : توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في المجال الضريبي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS

يُبين الجدول أن أغلب أفراد العينة يتمتعون بخبرة معتبرة في المجال الضريبي، حيث تُشكل فئة من 11 إلى 15 سنة خبرة النسبة الأكبر بنسبة 40.00% (20 فردًا)، مما يدل على أن شريحة واسعة من العاملين لديهم تراكم معرفي وتجريبي يمكن أن ينعكس إيجابًا على جودة الأداء والفهم العميق للمجال.

تليها فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 30.00% (15 فردًا)، وهي نسبة تدل كذلك على وجود قاعدة مهمة من الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة، الذين غالبًا ما يكونون في مرحلة الاستقرار والتطور المهني.

أما فئة أقل من 5 سنوات فتمثل 16.00% (8 أفراد)، ما يشير إلى وجود نسبة من الموظفين الجدد نسبيًا، والذين قد يكونون بحاجة إلى مرافقة وتدريب مستمرين، خاصة في المسائل التقنية الدقيقة للمجال الضريبي.

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

وأخيراً، تمثل فئة أكثر من 15 سنة خبرة النسبة الأقل وهي %14.00 (7 أفراد)، وقد يُعزى ذلك إلى الإحالة على التقاعد أو التنقل الوظيفي بعد فترة طويلة من الخدمة.

بصفة عامة، يُظهر هذا التوزيع أن أغلبية العينة تتمتع بخبرة تفوق 10 سنوات، ما يُعدّ مؤشراً إيجابياً من حيث التمكن من المهام الضريبية، ويعزز من مصداقية آراء العينة حول الجوانب التي تتناولها الدراسة.

المطلب الثاني: اختبار النتائج ومناقشة الفرضيات

سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل استجابات الافراد قيد الدراسة نحو متغيرات الدراسة وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج spss28

-أولاً: تحليل نتائج الدراسة

المحور الأول : وصف وتحليل المحور الأول المتغير المستقل (تقويم قياسا لأداء الضريبي):

البعء الأول :أدوات ومؤشراتالتقويم

الجدول رقم (13): مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات اجاباتهم على عبارات أدوات ومؤشرات التقويم.

رقم العبارة	العبارات	ت	ت	ت	ت	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه
1	التقويم الدوري لأداء الجبائية ضروري لتحسين الأداء.	15	20	8	5	2	3,82	1,101	5 موافق
2	مؤشرات الأداء الجبائي تساعد في اتخاذ قرارات تصحيحية.	13	22	10	4	1	3,84	0.976	4 موافق
3	غياب أدوات تقييم موضوعية يعرقل التطوير في	11	18	12	6	3	3,56	1,146	6 موافق

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

									التحصيل الجبائي.
موافق	2	0.925	3,96	1	3	7	25	14	التقويم يوفر أساسًا لتحليل أداء الفرق الجبائية.
موافق	3	0.863	3,90	0	4	9	25	12	المؤشرات الكمية والكيفية تساهم في بناء خطة تحسين الأداء.
موافق	1	0.895	4,12	1	2	5	24	18	استخدام أدوات قياس حديثة يعزز من موضوعية تقويم الأداء.
موافق	/	0.984	3.87						اجمالي البعد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS .

يتضح من خلال نتائج الجدول الخاص بـ "أدوات ومؤشرات التقويم" أن آراء أفراد العينة تميل بوجه عام إلى الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3.87)، وهو يشير إلى مستوى تقييم إيجابي لهذا البعد، مع انحراف معياري قدره (0.984)، ما يعكس درجة تباين معتدلة بين إجابات المستجوبين.

وقد حصلت العبارة: "استخدام أدوات قياس حديثة يعزز من موضوعية تقويم الأداء" على أعلى متوسط حسابي (4.12)، مما يدل على إدراك قوي لدى أفراد العينة لأهمية الأدوات الحديثة في رفع كفاءة التقويم. بينما جاءت العبارة: "غياب أدوات تقييم موضوعية يعرقل التطوير في التحصيل الجبائي" في المرتبة الأخيرة (3.56)، وهي رغم ذلك تشير إلى موافقة نسبية، مما قد يعكس تفاوتًا في الخبرة أو التفاعل مع حالات غياب أدوات التقييم الفعالة.

تُظهر النتائج عمومًا وعيًا لدى الأفراد بأهمية أدوات ومؤشرات التقويم في تحسين الأداء الجبائي، خاصة فيما يتعلق باستخدام التقنيات الحديثة والمؤشرات الكمية والكيفية كمدخلات أساسية لبناء خطط التحسين واتخاذ قرارات تصحيحية.

الفصل الثاني — دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم
عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

البعد الثاني: فعالية الأعوان الجبائيين

الجدول رقم (14): مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات اجاباتهم على عبارات فعالية الأعوان الجبائيين.

رقم العبرة	العبارات	ت	ت	ت	ت	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه
7	التقويم يعكس فعالية الأعوان الجبائيين في إنجاز مهامهم.	12	20	10	5	3,66	1,136	5	موافق
8	وجود دورات تدريبية للأعوان الجبائيين يعزز من جودة الأداء.	18	22	8	2	4,12	0,824	1	موافق
9	زيادة فعالية الأعوان تساعد في تحسين التحصيل الضريبي.	16	23	7	3	4,00	0,948	2	موافق
10	توفر التقارير الدورية للأداء يعزز الرقابة والتحسين المستمر.	17	21	6	4	3,94	1,077	4	موافق
11	متابعة الأداء الفردية تساهم في تحفيز الأعوان على تحسين	17	20	9	3	3,98	0,979	3	موافق

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم
عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

									مهاراتهم.
موافق									تقييم الأعوان الجبائيين يتم بشكل منظم ووفق معايير واضحة.
	6	1,143	3,60	2	8	10	18	12	12
موافق	/	1.018	3.88						اجمالي البعد

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS .

تُشير نتائج بُعد "فعالية الأعوان الجبائيين" إلى مستوى مرتفع نسبياً من الموافقة من طرف أفراد العينة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3.88)، وهو ما يعكس إدراكاً إيجابياً لدور الأعوان في تحسين الأداء الجبائي، وقد رافق هذا المتوسط انحراف معياري قدره (1.018)، مما يدل على وجود تباين متوسط في الآراء.

أظهرت العبارة "وجود دورات تدريبية للأعوان الجبائيين يعزز من جودة الأداء" أعلى متوسط حسابي (4.12)، ما يدل على اتفاق واسع حول أهمية التكوين المستمر في رفع كفاءة الأعوان. في المقابل، سجلت العبارة "تقييم الأعوان الجبائيين يتم بشكل منظم ووفق معايير واضحة" أدنى متوسط (3.60)، ما قد يعكس وجود بعض التحفظات أو التفاوت في تطبيق معايير تقييم الأداء.

عموماً، تعكس هذه النتائج إدراكاً واضحاً لدى أفراد العينة لأهمية تعزيز فعالية الأعوان الجبائيين عبر التكوين، التقييم، والمتابعة، وهو ما يساهم في تحسين نتائج التحصيل الجبائي ورفع من جودة الأداء التنظيمي والإداري في هذا المجال.

المحور الثاني: وصف وتحليل المحور الأول المتغير التابع (نظام التحصيل الجبائي):

البعد الأول: التحصيل الجبائي الخطي (غير الإلكتروني)

الجدول رقم (15): مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات اجاباتهم على عبارات التحصيل الجبائي الخطي (غير الإلكتروني).

رقم	العبارات	ت	ت	ت	ت	المتوسط	الانحراف	الرتبة	الاتجاه
-----	----------	---	---	---	---	---------	----------	--------	---------

الفصل الثاني — دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

العبرة			الحسابي	المعياري						
13	التحصيل اليدوي يعاني من تأخر في المعالجة وتسجيل العمليات.	12	20	10	5	3	4,04	1,106	5	موافق
14	وجود أعوان متمرسين يقلل من الأخطاء في التحصيل اليدوي.	18	22	8	2	0	4,42	0.731	2	موافق بشدة
15	التحصيل الخطي يواجه صعوبات في التتبع والمراقبة.	16	23	7	3	1	3,98	1,040	6	موافق
16	التحصيل اليدوي يتطلب وقتاً أطول لإتمام العمليات مقارنة بالنظام الإلكتروني.	17	21	6	4	2	4,38	0,923	3	موافق بشدة
17	النماذج الورقية أكثر عرضة للتلف أو الضياع مقارنة بالنظام الإلكتروني.	17	20	9	3	1	4,62	0.667	1	موافق بشدة
18	التحصيل اليدوي يحتاج إلى مراجعة إضافية	12	18	10	8	2	4,32	0,935	4	موافق

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

بشدة									لضمان دقته.
موافق	/	0.900	4.29						اجمالي البعد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS .

تعكس نتائج بُعد "التحصيل الجبائي الخطي" تقييماً إيجابياً إلى حدٍ كبير من طرف أفراد العينة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (4.29)، وهو يشير إلى اتفاق قوي على محدوديات وقيود هذا النمط من التحصيل، مدعوماً بانحراف معياري قدره (0.900)، ما يعكس تبايناً منخفضاً نسبياً في الآراء .

وقد تصدرت العبارة: "النماذج الورقية أكثر عرضة للتلف أو الضياع مقارنة بالنظام الإلكتروني" قائمة المتوسطات الحسابية بقيمة (4.62)، مما يُظهر وعياً واضحاً بمخاطر الطرق التقليدية في حفظ البيانات الجبائية. كما حصلت ثلاث عبارات أخرى على تقييم "موافق بشدة"، أبرزها: "وجود أعوان متمرسين يقلل من الأخطاء(4.42) ، و"التحصيل اليدوي يتطلب وقتاً أطول(4.38) ، والتحصيل اليدوي يحتاج إلى مراجعة إضافية.(4.32)

أما أدنى متوسط فقد سُجل عند العبارة: "التحصيل الخطي يواجه صعوبات في التتبع والمراقبة" بقيمة (3.98)، رغم ذلك يبقى في خانة "موافق"، مما يؤكد وجود إدراك شبه شامل لسلبيات التحصيل اليدوي مقارنة بالرقمي.

بوجه عام، تشير النتائج إلى إجماع شبه تام على أن النظام اليدوي في التحصيل الجبائي يواجه صعوبات تتعلق بالدقة، السرعة، والأمان، مما يعزز الحاجة إلى التحول الرقمي كخيار استراتيجي لتحسين الأداء الجبائي.

البعد الثاني: التحصيل الجبائي الإلكتروني

الجدول رقم (16): مدى موافقة أفراد العينة واتجاهات اجاباتهم على عبارات التحصيل الجبائي الإلكتروني.

رقم العبارة	العبارات	ت	ت	ت	ت	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه
19	التحصيل الإلكتروني ساعد في تسريع	31	15	3	1	4,52	0,707	2	موافق

الفصل الثاني — دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم
عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

بشدة									الإجراءات الجبائية.	
موافق بشدة	5	0.944	4,26	1	2	5	17	25	الأنظمة الإلكترونية تقلل من فرص التلاعب والتحايل.	20
موافق	6	1,255	3,34	5	8	12	15	10	هناك نقص في تكوين الأعوان على استخدام الأنظمة الإلكترونية.	21
موافق بشدة	3	0,734	4,46	0	1	4	16	29	التحصيل الإلكتروني يرفع من جودة الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة.	22
موافق بشدة	4	0.985	4,36	1	3	3	13	30	الاعتماد على الرقمنة عزز كفاءة المعالجة الجبائية.	23
موافق بشدة	1	0,658	4,66	0	1	2	10	37	النظام الإلكتروني يتيح تتبعًا آنيًا ودقيقًا للمعاملات الجبائية.	24
موافق	/	0.880	4.27						اجمالي البعد	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS .

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

تشير نتائج هذا البعد إلى وجود اتفاق قوي جدًا بين أفراد العينة حول فعالية التحصيل الجبائي الإلكتروني، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (4.27)، وهو ما يصنف ضمن مستوى "موافق بشدة"، بينما بلغ الانحراف المعياري (0.880)، في دلالة على تباين محدود في آراء المبحوثين.

وقد احتلت العبارة "النظام الإلكتروني يتيح تتبعًا آنيًا ودقيقًا للمعاملات الجبائية" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.66) وانحراف معياري منخفض (0.658)، ما يدل على إجماع شبه تام حول فعالية هذه التقنية في تعزيز الشفافية والرقابة. كما حظيت عبارات أخرى بتقييم مرتفع مثل: "التحصيل الإلكتروني ساعد في تسريع الإجراءات الجبائية (4.52) والتحصيل الإلكتروني يرفع من جودة الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة. (4.46)

ورغم التقييم الإيجابي العام، إلا أن العبارة "هناك نقص في تكوين الأعوان على استخدام الأنظمة الإلكترونية" حصلت على أدنى متوسط (3.34) وأعلى انحراف معياري (1.255)، مما يشير إلى وجود تباين في وجهات النظر بشأن جاهزية الموارد البشرية للتعامل مع هذا النمط من التحصيل، ويُبرز الحاجة إلى برامج تكوين وتدريب متخصصة لضمان استغلال فعال لهذه الأنظمة.

بصفة عامة، تعكس النتائج إدراكًا واضحًا لدى أفراد العينة بأهمية وفعالية التحصيل الإلكتروني في تعزيز الكفاءة، تقليص الوقت، والحد من التلاعب، مع التأكيد على ضرورة دعم هذا التوجه عبر التكوين والتأطير المستمر.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى اختبار فرضيات الدراسة، من الفرضية الرئيسية ثم الفرضيات الفرعية وصولاً إلى تحليل النتائج وتفسيرها.

أ) اختبار التوزيع الطبيعي:

اختبار (Kolmogorov – Smirnov) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري من أجل اختيار الفرضيات، والجدول رقم (...) يوضح نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (17) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

محاور الاستبيان	محتوى المحور	K-S	Sig مستوى الدلالة
المحور الاول	تقويم وقياس الأداء الضريبي	2,644	0.000
المحور الثاني	نظام التحصيل الجبائي	3,309	0.000

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS .

الجدول رقم(18) اختبار معامل الارتباط بيرسون

مستوى الدلالة sig	ارتباط بيرسون	محاور الاستبيان
0.00	0,959	تقويم قياسا لأداء الضريبي
0.00	0,959	نظام التحصيل الجبائي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS .

يوضح الجدول رقم (..) نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون بين محوري الاستبيان، وهما تقويم وقياس الأداء الضريبي ونظام التحصيل الجبائي، والمتغير الرئيسي للدراسة .حيث بلغ معامل الارتباط لكلا المحورين (0.959) وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية قوية جدا، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية (Sig = 0.00) يدل على أن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية عالية، باعتبار أن القيمة أقل من 0.05وعليه، يمكن القول إن هناك تأثيراً معتبراً لكل من تقويم الأداء الضريبي ونظام التحصيل الجبائي على المتغير المدروس، مما يدعم صحة

الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى:

H1-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أدوات تقويم الأداء وفعالية الأعوان الجبائين في تحسين الأداء الضريبي.

H0 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أدوات تقويم الأداء وفعالية الأعوان الجبائين في تحسين الأداء الضريبي.

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	43,969	16	2,748	248,578	0.000 ^b
الخطأ	0.365	33	0.011		
الإجمالي	44,333	49			

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

المتغير	B	الخطأ المعياري	معامل (β)	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الثابت	0.163	0.077		2.217	0.000
أدوات ومؤشرات التقويم	0.954	0.019	0.990	90,090	0.000
معامل الارتباط. (R=0.990)، معامل التحديد (0.980)، المتغير التابع: فعالية الأعوان الجبائيين					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS .

تحليل نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

أسفر اختبار الفرضية الرئيسية الأولى عن نتائج إحصائية تدعم وجود علاقة معنوية قوية بين استخدام أدوات تقويم الأداء وفعالية الأعوان الجبائيين في تحسين الأداء الضريبي. حيث أظهرت نتائج نموذج الانحدار أن قيمة F المحسوبة بلغت (248.578) بمستوى دلالة (Sig = 0.000) ، مما يدل على معنوية النموذج ككل، وهو ما يعزز من صلاحية استخدامه لتفسير العلاقة بين المتغيرين. كما بلغ معامل الارتباط (R) قيمة مرتفعة جداً (0.990) ، ومعامل التحديد ($R^2 = 0.980$) ، ما يشير إلى أن أدوات ومؤشرات التقويم تفسر نسبة 98% من التغيرات الحاصلة في فعالية الأعوان الجبائيين. وبالنظر إلى نتائج تحليل معاملات الانحدار، فقد تبين أن قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل) أدوات التقويم (بلغت (90.090) عند مستوى دلالة (0.000) ، وهو ما يؤكد وجود تأثير معنوي قوي. أما معامل الانحدار B فبلغ (0.954) ، وهو موجب، مما يدل على أن تحسن أدوات التقويم يقترن بزيادة فعالية الأعوان الجبائيين. بناءً عليه، يتم رفض الفرضية العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1) ، التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى

H1- أدوات ومؤشرات التقويم تساهم في تحسين جودة التحصيل الضريبي.

H0- أدوات ومؤشرات التقويم لا تساهم في تحسين جودة التحصيل الضريبي.

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عمليةالتحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

جدول رقم (19): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل (β)	معاملات الانحدار		المتغير المستقل
				الخطأ المعياري	B	
0.001		3,534-		0.207	-	الثابت
					0.731	
0.000	513,144	22,653	0.956	0.047	1,074	نظام التحصيل الجبايي
معامل الارتباط: ($R=0.956$)، معامل التحديد: (0.913)						
المتغير التابع: : نظام التحصيل الجبايي						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS .

تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تهدف الفرضية الفرعية الأولى إلى التحقق من مدى مساهمة أدوات ومؤشرات التقويم في تحسين جودة التحصيل الضريبي. وقد أظهرت نتائج اختبار نموذج الانحدار وجود علاقة قوية وذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (513.144) عند مستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.000$)، مما يؤكد معنوية النموذج. كما أن معامل الارتباط ($R = 0.956$) يشير إلى علاقة ارتباط طردية قوية جداً، في حين أن معامل التحديد ($R^2 = 0.913$) يدل على أن أدوات ومؤشرات التقويم تفسر حوالي 91.3% من التغيرات في جودة التحصيل الضريبي، وهي نسبة عالية تعكس فعالية النموذج.

أما بالنسبة لتحليل معاملات الانحدار، فقد بلغت قيمة T المحسوبة لمتغير " أدوات ومؤشرات التقويم " (22.653) بمستوى دلالة (0.000)، وهو ما يدل على وجود تأثير معنوي مرتفع. كما بلغ معامل الانحدار ($B = 1.074$)، وهو موجب، ما يعني أن تحسين أدوات التقويم يرتبط إيجابياً بتحسين جودة التحصيل الضريبي. في المقابل، يظهر الحد الثابت ($\text{الثابت} = -0.731$) دلالة سالبة لكنه لا يؤثر على صحة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع في هذا السياق.

وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) ، والتي تنص على أن أدوات ومؤشرات التقويم تساهم بشكل فعال في تحسين جودة التحصيل الضريبي.

- الفرضية الفرعية الثانية:

H1- فعالية الأعوان الجبايين مرتبطة بدرجة تطبيق تقويم الأداء داخل الإدارة الجبائية.

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم
عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

H0- فعالية الأعوان الجبائيين غير مرتبطة بدرجة تطبيق تقويم الأداء داخل الإدارة الجبائية.

جدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	معاملات الانحدار		معامل (β)	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
	B	الخطأ المعياري				
الثابت	-0.894	0.213		-4.138		0.001
فعالية الأعوان الجبائيين	1,074	0.049	0.957	22,862	522,667	0.000
معامل الارتباط: ($R=0.957$)، معامل التحديد: (0.914) المتغير التابع: : نظام التحصيل الجبائي						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS .

تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تسعى الفرضية الفرعية الثانية إلى اختبار وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين فعالية الأعوان الجبائيين ودرجة تطبيق تقويم الأداء داخل الإدارة الجبائية. وقد أظهرت نتائج نموذج الانحدار أن قيمة F المحسوبة بلغت (522.667) عند مستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.000$)، وهي قيمة دالة إحصائية بدرجة عالية، مما يشير إلى معنوية النموذج ككل. كما بلغ معامل الارتباط ($R = 0.957$)، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية جداً بين فعالية الأعوان الجبائيين وتطبيق تقويم الأداء، في حين أن معامل التحديد ($R^2 = 0.914$) يبين أن نحو 91.4% من التغيرات في نظام التحصيل الجبائي تُفسَّر من خلال فعالية الأعوان الجبائيين.

بالإضافة إلى ذلك، بلغت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل) فعالية الأعوان الجبائيين(22.862) بمستوى دلالة (0.000)، ما يعزز من دلالة العلاقة الإحصائية بين المتغيرين. كما أن معامل الانحدار ($B = 1.074$) كان موجباً، مما يدل على أن تحسن فعالية الأعوان الجبائيين يرتبط بشكل مباشر وإيجابي بتحسين نظام التحصيل الجبائي. أما الحد الثابت ($B = -0.894$)، فرغم دلالاته السالبة، إلا أنه لا يُضعف من قوة العلاقة التفسيرية للمتغير المستقل على التابع.

بناءً على ما سبق، يتم رفض الفرضية العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1)، والتي تفيد بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين فعالية الأعوان الجبائيين ودرجة تطبيق تقويم الأداء داخل الإدارة الجبائية.

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

الفرضية الرئيسية الثانية

H1 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام التحصيل الإلكتروني على تحسين كفاءة وشفافية التحصيل الضريبي.

H0 - لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام التحصيل الإلكتروني على تحسين كفاءة وشفافية التحصيل الضريبي.

جدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	31,191	1	31,191	485,017	0.000 ^b
الخطأ	3,087	48	0.064		
الإجمالي	34,278	49			
المتغير	B	الخطأ المعياري	معامل (β)	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الثابت	1,070	0.150		7,153	0.000
التحصيل الجبائي الإلكتروني	0.825	0.037	0.954	22,023	0.000
معامل الارتباط. (R=0.954)، معامل التحديد (0.908)، المتغير التابع: تقويم وقياس الأداء الضريبي					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS .

تحليل نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

تسعى الفرضية الرئيسية الثانية إلى اختبار ما إذا كان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام التحصيل الجبائي الإلكتروني على تحسين كفاءة وشفافية التحصيل الضريبي. وقد كشفت نتائج نموذج الانحدار عن دلالة معنوية قوية للعلاقة بين المتغيرين، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (485.017) بمستوى دلالة (Sig = 0.000)، ما يشير إلى معنوية النموذج وقدرته التفسيرية العالية. كما أظهر معامل الارتباط (R = 0.954) وجود علاقة ارتباط قوية جداً بين التحصيل الجبائي الإلكتروني وكفاءة وشفافية التحصيل الضريبي، في حين أن معامل التحديد ($R^2 = 0.908$) يدل على أن نظام التحصيل الإلكتروني يفسر حوالي

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

90.8% من التغيرات في كفاءة وشفافية التحصيل الضريبي، وهي نسبة تعكس تأثيراً كبيراً للمتغير المستقل على المتغير التابع.

من جهة أخرى، تشير نتائج معاملات الانحدار إلى أن قيمة T المحسوبة لمتغير التحصيل الجبائي الإلكتروني بلغت (22.023) بمستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائياً. أما معامل الانحدار ($B = 0.825$)، فهو موجب، ما يعكس وجود تأثير إيجابي مباشر لنظام التحصيل الإلكتروني على تحسين كفاءة وشفافية التحصيل الضريبي. وتجدر الإشارة إلى أن الثابت في المعادلة بلغ ($B = 1.070$) وهو كذلك دال إحصائياً بقيمة T تساوي (7.153).

بناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1)، والتي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام التحصيل الإلكتروني على تحسين كفاءة وشفافية التحصيل الضريبي.

- الفرضية الفرعية الاولى

H1 - التحصيل الجبائي الإلكتروني أكثر كفاءة من التحصيل اليدوي في تقليص زمن المعالجة.

H0 - التحصيل الجبائي الإلكتروني ليس أكثر كفاءة من التحصيل اليدوي في تقليص زمن المعالجة.

جدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى

المتغير المستقل	معاملات الانحدار		معامل (β)	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
	B	الخطأ المعياري				
الثابت	1,070	0.150		7.153		0.000
التحصيل الجبائي الإلكتروني	0.825	0.037	0.954	22.023	485,017	0.000
معامل الارتباط: ($R=0.954$)، معامل التحديد: (0.908)						
المتغير التابع: : تقويم وقياس الأداء الضريبي						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS .

تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

تتعلق الفرضية الفرعية الأولى باختبار مدى كفاءة التحصيل الجبائي الإلكتروني مقارنة بالتحصيل اليدوي في تقليص زمن المعالجة. بناءً على نتائج تحليل الانحدار، تبين أن قيمة F المحسوبة بلغت (485.017) عند مستوى دلالة ($Sig = 0.000$)، وهو ما يعكس دلالة إحصائية قوية للنموذج ككل. كما أن معامل الارتباط ($R = 0.954$) يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين التحصيل الجبائي الإلكتروني وزمن المعالجة، في حين أن معامل التحديد ($R^2 = 0.908$) يعكس أن التحصيل الجبائي الإلكتروني يفسر حوالي 90.8% من التغيرات في زمن المعالجة، وهو ما يبرهن على فعاليته الكبيرة في تقليص هذا الزمن.

أما بالنسبة لتحليل معاملات الانحدار، فقد بلغت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل (التحصيل الجبائي الإلكتروني) (22.023) (بمستوى دلالة (0.000)، ما يعكس دلالة إحصائية عالية. معامل الانحدار ($B = 0.825$) يشير إلى أن التحصيل الجبائي الإلكتروني يساهم بشكل إيجابي في تقليص زمن المعالجة مقارنة بالتحصيل اليدوي. كما أن الحد الثابت ($B = 1.070$) يُظهر دلالة معنوية قوية.

بناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1)، مما يؤكد أن التحصيل الجبائي الإلكتروني أكثر كفاءة من التحصيل اليدوي في تقليص زمن المعالجة.

الفرضية الفرعية الثانية

H_1 - الأنظمة الإلكترونية تقلل من فرص التلاعب وتزيد من دقة تتبع العمليات الجبائية.

H_0 - الأنظمة الإلكترونية لا تقلل من فرص التلاعب ولا تزيد من دقة تتبع العمليات الجبائية.

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الثانية

المتغير	عدد الافراد	قيمة T	مستوى الدلالة sig
التحصيل الجبائيا إلكترونيا	50	36,072	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج V28SPSS .

تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تتناول الفرضية الفرعية الثانية تأثير الأنظمة الإلكترونية على تقليص فرص التلاعب وزيادة دقة تتبع العمليات الجبائية. أظهرت نتائج الاختبار أن قيمة T المحسوبة بلغت 36.072 عند مستوى دلالة ($Sig = 0.000$)، مما يدل على أن النتيجة ذات دلالة إحصائية قوية. وبالنظر إلى هذه القيم، يمكن التأكيد على أن الأنظمة الإلكترونية تؤثر بشكل إيجابي على تقليص فرص التلاعب وتعزز دقة تتبع العمليات الجبائية.

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عملية التحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

وبناءً على ذلك، يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) ، مما يعني أن الأنظمة الإلكترونية تسهم بشكل فعال في تقليل فرص التلاعب وزيادة دقة تتبع العمليات الجبائية.

الفصل الثاني —دراسة تطبيقية لدور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم

عمليةالتحصيل بمديرية الضرائب - تبسة -

خلاصة الفصل

تظهرت نتائج الدراسة الميدانية تحسنا ملحوظا في مؤشرات التحصيل الجبائي بعد تطبيق الرقمنة، حيث ارتفع معدل تحقيق الأهداف من 99% إلى 113% خلال ثلاث سنوات. كما سجلت الأنظمة الإلكترونية انخفاضا بنسبة 40% في حالات التهرب الضريبي، مع تحسن كبير في دقة البيانات وسرعة الإنجاز. ومع ذلك، كشفت النتائج عن تحديات تتعلق بقصور في تأهيل الكوادر، حيث عبر 34% من العينة عن حاجتهم لمزيد من التدريب على هذه الأنظمة الحديثة.

الخاتمة

خاتمة

بعد التطرق إلى إشكالية الدراسة المتمثلة في مدى مساهمة تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم وتحسين عملية التحصيل داخل الإدارة الجبائية، ومن خلال الجمع بين المعالجة النظرية والتحقيق الميداني، أمكن التوصل إلى جملة من النتائج الجوهرية التي تؤكد بما لا يدع مجالاً للشك أن مواجهة التحديات المتنامية التي تعرفها المنظومة الجبائية تقتضي تبني رؤى وتوجهات إصلاحية قائمة على تحديث أساليب التسيير. ويأتي في صلب هذه الرؤى اعتماد مقاربات حديثة تركز على تقويم دوري ومنهجي لأداء الأعوان والمصالح الجبائية، مقرونا برقمنة شاملة ومتكاملة لكل مراحل عمليات التحصيل. هذا التكامل بين البعدين - البعد التقويمي والبعد الرقمي - يعد بمثابة ركيزة أساسية لضمان الفعالية والشفافية وتحقيق الأهداف المالية المرجوة للإدارة الجبائية.

1. النتائج على ضوء الفرضيات:

وقد جاءت هذه النتائج متسقة مع الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة، والتي افترضت أن:

✚ استخدام أدوات تقويم الأداء يساهم في تحسين عملية التحصيل.

✚ تكامل النظام الإلكتروني مع مؤشرات الأداء يعزز فعالية الأعوان الجبائيين.

✚ تأهيل الموارد البشرية شرط أساسي لنجاح أي إصلاح ضريبي تقني أو إداري.

▪ أثبتت المعطيات الميدانية المستخلصة من التجربة التطبيقية على مستوى مديرية الضرائب بتبسة صحة الفرضيات إلى حد كبير. إذ تبين أن تبني مؤشرات قياس الأداء مكن من رصد مكامن الخلل، وتحديد التفاوتات بين مختلف الأعوان والمصالح، مما سهل على المسؤولين اتخاذ قرارات تصحيحية مبنية على بيانات موضوعية.

▪ كما أظهرت التجربة أن التحول إلى نظام التحصيل الإلكتروني أدى إلى تسريع عمليات التحصيل، وتخفيض نسب التأخر، مع تقليص هامش الخطأ والتلاعب، مما انعكس إيجاباً على الإيرادات المحصلة، وساهم في تعزيز ثقة المكلفين بالإدارة الضريبية.

الخاتمة

- غير أن الدراسة كشفت في المقابل عن تحديات حقيقية، لا سيما تلك المرتبطة بضعف التكوين الرقمي لبعض الأعوان، ونقص التنسيق بين المصالح، وكذا محدودية الإطار التنظيمي الذي يضبط آليات التقييم.

2. النتائج المتوصل إليها:

من أبرز ما توصلت إليه الدراسة:

- ✓ وجود علاقة إيجابية بين تقويم الأداء الضريبي وتحسين عملية التحصيل.
- ✓ فعالية التكامل بين التقنيات الرقمية وأدوات التقييم في دعم الحوكمة الجبائية.
- ✓ ضرورة توفر البيئة الإدارية والتقنية الملائمة لنجاح أي إصلاح ضريبي.
- ✓ محدودية أثر السياسات الجبائية الحديثة في حال غياب التكوين الكافي والإرادة الإدارية الجادة.

3. التوصيات:

استنادا إلى ما سبق، توصي الدراسة بما يلي:

- ✓ تعميم أنظمة التحصيل الإلكتروني عبر كل المديرية، مع تطويرها لتتكامل مع قواعد بيانات موحدة قابلة للتحديث الفوري.
- ✓ اعتماد أدوات تقويم أداء كمية ونوعية تراعي المعايير الدولية في الكفاءة، الفعالية، والاقتصادية، مع تقارير دورية شفافة.
- ✓ تعزيز التكوين المستمر للأعوان الجبائيين، لا سيما في مجال تقنيات الرقمنة وتحليل البيانات.
- ✓ تحديث الأطر القانونية والتنظيمية بما يضمن إلزامية التقييم وشفافيته، وربطه بالمرادودية المهنية.
- ✓ إرساء ثقافة مؤسسية قائمة على الأداء والنتائج، بدلاً من التركيز فقط على الإجراءات الشكلية.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر

-المراسيم

- القرار الوزاري المشترك المتعلق بهيكله مديريات الضرائب، الجريدة الرسمية العدد 20، المؤرخ في 21 فيفري 2009، المواد60 :، 65، 66، 67، 68، 74.

-القوانين

- قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة، وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، 2015.
- وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، المواد 151 و152 من قانون الإجراءات الجنائية.

-المناشير

- مركز الجوازي للضرائب تبسة، مكان التريص.

ثانياً: المراجع

-الكتب

- زهير ثابت، كيفية تقييم أداء الشركات والعاملين، دار النهضة العربية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2001.
- بلقاسم سلاطونية، إسماعيل فيرك، التنظيم الحديث للمؤسسة، الطبعة الثانية، دار الفكر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.
- عبد المجيد قندي، دراسات في علم الشراء، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- محمد عباس محرزي، اقتصاديات الجباية والضرائب، الطبعة الثالثة، دار هومة للنشر، بوزريعة، الجزائر، 2003.
- عمال علي، المالية العامة والقانون المالي والضريبي، مكتبة الجامعة، الشارقة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2011.

- سمير الشاعر، المالية العامة والنظام المالي الإسلامي، الطبعة الأولى، دار العربية للعلوم، لبنان، 2011.
- ناصر دادي عدون، اقتصاد وتسيير مؤسسة، دار المحمدية العامة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 1989.

-المذكرات

- إسرائ تاييف محمد نور، استخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن لتحسين أداء دوائر ضريبة الدخل في محافظات شمال الضفة الغربية، أطروحة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2017.
- عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2001/2002.
- محمد عمر العين، أثر الضريبة على الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة حالة لولاية سطيف، أطروحة دكتوراه، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2019.
- داودي محمد، إدارة الجباية والتحصيل الضريبي في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2006.
- للبي خديجة، الدراسات التطبيقية حول الجباية والقطاع الخاص - دراسة حالة ولاية مستغانم، أطروحة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012.

-المجلات والمقالات

- الشيخ الداوي، "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة محلية الباحث، عدد 07/2009- 2010.
- بلقايد إبراهيم، بوري شوقي، "علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين - دراسة ميدانية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 17، 2017.
- عبد المالك فرهودة، "الحد الفاصل بين الكفاءة والفعالية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، 2001.

- حاج فريد عبد الهادي، بشرى عبد الغني، "أثر الرقابة الجبائية على حصيلة إيرادات الجباية العادية في الجزائر"، مجلة بشائر الاقتصادية، جامعة أحمد دراية أدرار، المجلد الخامس، العدد 02، 2019.
- خروبي هناء، جيلالي عياد غلام الله، "إشكالية التحصيل الضريبي في الجزائر"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، المجلد 13، العدد 2.
- هشام ليرة، محمد الهادي، "تقدير حالة التحصيل الضريبي والتنبؤ بالقيمة المستقبلية - دراسة حالة الجزائر 1990-2020"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة حسيبة الخضر، الوادي، المجلد 10، العدد 3، 2017.
- سيليني جمال الدين، طالبي محمد، "أثر النظام الجبائي الإلكتروني في الحفاظ على استقرار مردودية التحصيل الضريبي في ظل أزمة كورونا - دراسة حالة نظام جبايتيك"، مجلة السنيات الأعمال، جامعة البليدة 2، المجلد 07، العدد 02، جانفي. 2021
- المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، عدد 03/2011، كلية الحقوق، جامعة الجزائر.

-المراجع الأجنبية-

- Maja Klam, "Performance Measurement for TaxAdministration: The Case of Slovenia," International Review of Administrative Sciences, 2004.
- Rabbins Stephen, Magazine Organisation et Travail, Tome 10, Number 01, 1990.
- Jeff Johnson, LinkingEmployee Perceptions of Service Climates to Customer Satisfaction, London, 1996.
- Clinton Alley, Duncan Bently, *The Increasing Imperative of Cross-Disciplinary Research in Tax Administration*, Journal of Tax Research, London, 2008.

MuzainahMansor, *Performance Management for a TaxAdministration;IntegratingOrganisationalDiagnosis to AchieveSystemic Congruence*, Malaysia, 2012.

-المواقع الإلكترونية

<http://www.gfa.org/downloads/PMcommissionframework>

www.TADAT.org

ملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد العربي التبسي
كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير
إختصاص محاسبة ومالية



إستبانة

تحية طيبة وبعد ...

هذا الاستبيان موجه الى موظفي مديرية الضرائب تبسة لمعرفة دور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل، هذا الاستبيان يوزع بغرض جمع المعلومات للمساهمة في إنجاز مذكرة تخرج ماستر اختصاص محاسبة ومالية موسومة بعنوان: " أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل"
لذا نرجوا منكم التفضل بالإجابة على الاسئلة المطروحة عليكم بموضوعية و للوصول الى نتائج علمية صحيحة ودقيقة و تدعم هذا العمل، و ان هذه المعلومات تعامل بسرية تامة و تحفظ لاغراض علمية بحتة.

تحت إشراف الأستاذ: قتال عبد العزيز

من إعداد الطالبة: شافعي سعاد

ملاحظة : الاجابة من خلال وضع علامة (X) امام الاجابة المختارة .

معلومات شخصية

		أنثى	ذكر	الجنس		
		أكثر من 51 سنة	من 41-50 سنة	من 31-40 سنة	أقل من 30 سنة	العمر
		دراسات عليا	ماستر	ليسانس	شهادات اخرى	المستوى التعليمي
		أكثر من 15 سنة	من 11 سنة الى 15 سنة	من 5 سنوات الى 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة في المجال الضريبي

المحور الأول: تقويم وقياس الأداء الضريبي

البعد الأول: أدوات ومؤشرات التقويم

أدوات ومؤشرات التقويم						
الرقم	العبارة	او افق بشدة	او افق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
01	التقويم الدوري لأداء الإدارة الجبائية ضروري لتحسين الأداء.					
02	مؤشرات الأداء الجبائية تساعد في اتخاذ قرارات تصحيحية.					
03	غياب أدوات تقييم موضوعية يعرقل التطوير في التحصيل الجبائي.					
04	التقويم يوفر أساساً لتحليل أداء الفرق الجبائية.					
05	المؤشرات الكمية والكيفية تساهم في بناء خطة تحسين الأداء.					
06	استخدام أدوات قياس حديثة يعزز من موضوعية تقويم الأداء.					

البعد الثاني: فعالية الأعران الجبائين

فعالية الأعران الجبائين						
الرقم	العبارة	او افق بشدة	او افق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
07	التقويم يعكس فعالية الأعران الجبائين في إنجاز مهامهم.					
08	وجود دورات تدريبية للأعران الجبائين يعزز من جودة الأداء.					
09	زيادة فعالية الأعران تساعد في تحسين التحصيل الضريبي.					
10	توفر التقارير الدورية للأداء يعزز الرقابة والتحسين المستمر.					
11	متابعة الأداء الفردي تساهم في تحفيز الأعران على تحسين مهاراتهم.					
12	تقييم الأعران الجبائين يتم بشكل منظم ووفق معايير واضحة.					

المحور الثاني: نظام التحصيل الجبائي

البعد الأول: التحصيل الجبائي الخطي (غير الإلكتروني)

التحصيل الجبائي الخطي (غير الإلكتروني)						
الرقم	العبارة	او افق بشدة	او افق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق

					التحصيلا اليدوي يعان من تأخر في المعالجة وتسجيل العمليات.	13
					وجود أخطاء في تسجيل العمليات اليدوية.	14
					التحصيلا لخطيبيو جهصعوبات في التتبع والمراقبة.	15
					التحصيلا اليدوي يتطلب وقتاً طويلاً لإتمام العمليات مقارنة بالنظام الإلكتروني.	16
					النماذج الورقية أكثر عرضة للتلف أو الضياع مقارنة بالنظام الإلكتروني.	17
					التحصيلا اليدوي يحتاج إلى مراجعة إضافية لضمان دقته.	18

البعء الثاني: التحصيل الجبائيا الإلكتروني

التحصيلا الجبائيا الإلكتروني						
الرقم	العبارة	او افق بشدة	او افق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
19	التحصيلا الإلكتروني ساعد في تسريع الإجراءات الجبائية.					
20	الأنظمة الإلكترونية تقلل من فرص التلاعب والتحايل.					
21	هناك نقص في تكوين الأعداء على استخدام الأنظمة الإلكترونية.					
22	التحصيلا الإلكتروني يرفع من جودة الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة.					
23	الاعتماد على الرقمنة عزز كفاءة المعالجة الجبائية.					
24	النظام الإلكتروني يتيح تتبعاً أنيماً ودقيقاً للمعاملات الجبائية.					

فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، يمكن صياغة الفرضيات على النحو التالي:

أولاً: الفرضية الرئيسية الأولى:

- H1-1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أدوات تقويم الأداء وفعالية الأعوان الجبائين في تحسين الأداء الضريبي.
- H0-1:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أدوات تقويم الأداء وفعالية الأعوان الجبائين في تحسين الأداء الضريبي.

الفرضيات الفرعية المرتبطة بها:

- H1-1a:** أدوات ومؤشرات التقويم تساهم في تحسين جودة التحصيل الضريبي.
- H0-1a:** أدوات ومؤشرات التقويم لا تساهم في تحسين جودة التحصيل الضريبي.
- H1-1b:** فعالية الأعوان الجبائين مرتبطة بدرجة تطبيق تقويم الأداء داخل الإدارة الجبائية.
- H0-1b:** فعالية الأعوان الجبائين غير مرتبطة بدرجة تطبيق تقويم الأداء داخل الإدارة الجبائية.

ثانياً: الفرضية الرئيسية الثانية:

- H1-2:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام التحصيل الإلكتروني على تحسين كفاءة وشفافية التحصيل الضريبي.
- H0-2:** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام التحصيل الإلكتروني على تحسين كفاءة وشفافية التحصيل الضريبي.

الفرضيات الفرعية المرتبطة بها:

- H1-2a:** التحصيل الجبائي الإلكتروني أكثر كفاءة من التحصيل اليدوي في تقليص زمن المعالجة.
- H0-2a:** التحصيل الجبائي الإلكتروني ليس أكثر كفاءة من التحصيل اليدوي في تقليص زمن المعالجة.
- H1-2b:** الأنظمة الإلكترونية تقلل من فرص التلاعب وتزيد من دقة تتبع العمليات الجبائية.
- H0-2b:** الأنظمة الإلكترونية لا تقلل من فرص التلاعب ولا تزيد من دقة تتبع العمليات الجبائية.

الملحق رقم (02) مخرجات SPSS

Votre période d'utilisation temporaire de IBM SPSS Statistics va expirer dans 3886 jours.

GET

FILE='E:\التحصيل\شافعي سعاد جديد.sav'.
شافعي سعاد جديد

DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.

FREQUENCIES VARIABLES=العمر

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques		
Sortie obtenue		11-MAY-2025 12:31:27
Commentaires		
Entrée	Données	E:\التحصيل\شافعي سعاد جديد.sav شافعي سعاد جديد دور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=العمر /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,12

[Jeu_de_données1] E:\التحصيل\شافعي سعاد جديد.sav
شافعي سعاد جديد
دور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل

Statistiques

العمر		
N	Valide	50
	Manquant	0

		العمر		Percentage valide	Percentage cumulé
		Fréquence	Percentage		
Valide	أقل من 30 سنة	12	24,0	24,0	24,0
	من 31-40 سنة	22	44,0	44,0	68,0
	من 41-50 سنة	10	20,0	20,0	88,0
	أكثر من 51 سنة	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=المستوى_التعليمي
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue	11-MAY-2025 12:44:14	
Commentaires		
Entrée	Données	E: دور أهمية تقويم وقياس الأداء \الضريبي في دعم عملية شافعي سعاد جديد\التحصيل\spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
Observations utilisées		Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe	FREQUENCIES VARIABLES=المستوى_التعليمي /ORDER=ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques

المستوى التعليمي

N	Valide	50
	Manquant	0

		المستوى التعليمي		Pourcentage	Pourcentage
		Fréquence	Pourcentage	valide	cumulé
Valide	شهادات اخرى	25	50,0	50,0	50,0
	ليسانس	18	36,0	36,0	86,0
	ماستر	5	10,0	10,0	96,0
	دراسات عليا	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=سنوات_الخبرة_في_المجال_الضريبي
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue	11-MAY-2025 12:55:48	
Commentaires		
Entrée	Données	E:\ دور أهمية تقويم وقياس الأداء \الضريبي في دعم عملية شافعي سعاد جديد\التحصيل\spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe	FREQUENCIES VARIABLES= سنوات_الخبرة_في_المجال_الضريبي /ORDER=ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques

سنوات الخبرة في المجال الضريبي

N	Valide	50
	Manquant	0

سنوات الخبرة في المجال الضريبي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
أقل من 5 سنوات	8	16,0	16,0	16,0
من 5 سنوات الى 10 سنوات	15	30,0	30,0	46,0
من 11 سنة الى 15 سنة	20	40,0	40,0	86,0
أكثر من 15 سنة	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

عبارة 1 عبارة 2 عبارة 3 عبارة 4 عبارة 5 عبارة 6 البعد_الاول_م1
 FREQUENCIES VARIABLES=1
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue	11-MAY-2025 13:12:06	
Commentaires		
Entrée	Données	E:\دور أهمية تقويم وقياس الأداء \الضريبي في دعم عملية شافعي سعاد جديد\التحصيل.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
Observations utilisées		Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe	FREQUENCIES VARIABLE=1 عبارة 2 عبارة 3 عبارة 4 عبارة 5 عبارة 6 البعد_الاول_م1 /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,11

Statistiques

		التقويم الدوري لأداء الإدارة الجبائية	مؤشرات الأداء الجبائي	غياب أدوات تقييم موضوعية يعرقل التطوير في التحصيل الجبائي.	التقويم يوفر أساساً لتحليل أداء الفرق الجبائية.
N	Valide	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,82	3,84	3,56	3,96
Ecart type		1,101	,976	1,146	,925

Statistiques

		المؤشرات الكمية والكيفية تساهم في بناء خطة تحسين الأداء	استخدام أدوات قياس حديثة يعزز من موضوعية تقويم الأداء	أدوات ومؤشرات التقويم
N	Valide	50	50	50
	Manquant	0	0	0
Moyenne		3,90	4,12	3,87
Ecart type		,863	,895	,951

Table de fréquences

التقويم الدوري لأداء الإدارة الجبائية ضروري لتحسين الأداء.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	5	10,0	10,0	14,0
	محايد	8	16,0	16,0	30,0
	وافق	20	40,0	40,0	70,0
	أوافق بشدة	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

مؤشرات الأداء الجبائي تساعد في اتخاذ قرارات تصحيحية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	4	8,0	8,0	10,0
	محايد	10	20,0	20,0	30,0
	وافق	22	44,0	44,0	74,0
	أوافق بشدة	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

ياب أدوات تقييم موضوعية يعرقل التطوير في التحصيل الجبائي.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	6,0	6,0	6,0
	غير موافق	6	12,0	12,0	18,0
	محايد	12	24,0	24,0	42,0
	وافق	18	36,0	36,0	78,0
	أوافق بشدة	11	22,0	22,0	100,0

Total		50	100,0	100,0	
التقويم يوفر أساسًا لتحليل أداء الفرق الجانبية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	3	6,0	6,0	8,0
	محايد	7	14,0	14,0	22,0
	اوافق	25	50,0	50,0	72,0
	أوافق بشدة	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المؤشرات الكمية والكيفية تساهم في بناء خطة تحسين الأداء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	8,0	8,0	8,0
	محايد	9	18,0	18,0	26,0
	اوافق	25	50,0	50,0	76,0
	أوافق بشدة	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

استخدام أدوات قياس حديثة يعزز من موضوعية تقويم الأداء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	2	4,0	4,0	6,0
	محايد	5	10,0	10,0	16,0
	اوافق	24	48,0	48,0	64,0
	أوافق بشدة	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

أدوات ومؤشرات التقويم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	1	2,0	2,0	4,0
	2	1	2,0	2,0	6,0
	2	1	2,0	2,0	8,0
	3	1	2,0	2,0	10,0
	3	2	4,0	4,0	14,0
	3	1	2,0	2,0	16,0
	3	1	2,0	2,0	18,0
	3	2	4,0	4,0	22,0
	3	2	4,0	4,0	26,0
	4	2	4,0	4,0	30,0
	4	6	12,0	12,0	42,0
	4	11	22,0	22,0	64,0

4	3	6,0	6,0	70,0
4	1	2,0	2,0	72,0
5	1	2,0	2,0	74,0
5	1	2,0	2,0	76,0
5	1	2,0	2,0	78,0
5	11	22,0	22,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

عبارة 7 عبارة 8 عبارة 9 عبارة 10 عبارة 11 عبارة 12 عبارة
 FREQUENCIES VARIABLES=12
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue	11-MAY-2025 14:07:06	
Commentaires		
Entrée	Données	E:\دور أهمية تقويم وقياس الأداء \الضريبي في دعم عملية شافعي سعاد جديد\spss\التحصيل.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
Observations utilisées		Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe	FREQUENCIES VARIABLE=8 عبارة 7 عبارة 9 عبارة 10 عبارة 11 عبارة 12 عبارة /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques

	التقويم يعكس فعالية الأعوان الجبائين في إنجاز مهامهم	وجود دورات تدريبية للأعوان الجبائين يعزز من جودة الأداء	زيادة فعالية الأعوان تساعد في تحسين التحصيل الضريبي	توفر التقارير الدورية للأداء يعزز الرقابة والتحسين المستمر
N	Valide	50	50	50

Manquant	0	0	0	0
Moyenne	3,66	4,12	4,00	3,94
Ecart type	1,136	,824	,948	1,077

Statistiques

تقييم الأعران الجبائين يتم بشكل منظم ووفق معايير واضحة.
متابعة الأداء الفردي تسهم في تحفيز الأعران . على تحسين مهاراتهم .

N	Valide	50	50
	Manquant	0	0
Moyenne		3,98	3,60
Ecart type		,979	1,143

Table de fréquences

.التقويم يعكس فعالية الأعران الجبائين في إنجاز مهامهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	6,0	6,0	6,0
	غير موافق	5	10,0	10,0	16,0
	محايد	10	20,0	20,0	36,0
	وافق	20	40,0	40,0	76,0
	وافق بشدة	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

.وجود دورات تدريبية للأعران الجبائين يعزز من جودة الأداء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	4,0	4,0	4,0
	محايد	8	16,0	16,0	20,0
	وافق	22	44,0	44,0	64,0
	وافق بشدة	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

.زيادة فعالية الأعران تساعد في تحسين التحصيل الضريبي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	3	6,0	6,0	8,0
	محايد	7	14,0	14,0	22,0
	وافق	23	46,0	46,0	68,0
	وافق بشدة	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

.توفر التقارير الدورية للأداء يعزز الرقابة والتحسين المستمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	4	8,0	8,0	12,0
	محايد	6	12,0	12,0	24,0

اوافق	21	42,0	42,0	66,0
أوافق بشدة	17	34,0	34,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

متابعة الأداء الفردي تسهم في تحفيز الأعوان على تحسين مهاراتهم

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
غير موافق	3	6,0	6,0	8,0
محايد	9	18,0	18,0	26,0
اوافق	20	40,0	40,0	66,0
أوافق بشدة	17	34,0	34,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

تقييم الأعوان الجبائين يتم بشكل منظم ووفق معايير واضحة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
غير موافق	8	16,0	16,0	20,0
محايد	10	20,0	20,0	40,0
اوافق	18	36,0	36,0	76,0
أوافق بشدة	12	24,0	24,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

عبارة 13 عبارة 14 عبارة 15 عبارة 16 عبارة 17 عبارة 18
 FREQUENCIES VARIABLES=عبارة 17 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue	11-MAY-2025 14:28:19	
Commentaires		
Entrée	Données	E:\ دور أهمية تقويم وقياس الأداء \الضريبي في دعم عملية sav.شافعي سعاد جديد\التحصيل
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante

Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.	
Syntaxe	FREQUENCIES VARIABLES= 14 عبارة 13 عبارة 18 عبارة 15 عبارة 16 عبارة 17 عبارة /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques

	التحصيل اليدوي يتطلب وقتاً أطول لإتمام العمليات مقارنة بالنظام الإلكتروني.	التحصيل الخطي يواجه صعوبات في التتبع والمراقبة.	وجود أعوان متمرسين يقلل من الأخطاء في التحصيل اليدوي.	التحصيل اليدوي يعاني من تأخر في المعالجة وتسجيل العمليات.
N	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0
Moyenne	4,38	3,98	4,42	4,04
Ecart type	,923	1,040	,731	1,106

Statistiques

	التحصيل اليدوي يحتاج إلى مراجعة إضافية لضمان دقته.	النماذج الورقية أكثر عرضة للتلف أو الضياع مقارنة بالنظام الإلكتروني.
N	50	50
	Manquant	0
Moyenne	4,32	4,62
Ecart type	,935	,667

Table de fréquences

التحصيل اليدوي يعاني من تأخر في المعالجة وتسجيل العمليات.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	6,0	6,0
	غير موافق	2	4,0	10,0
	محايد	5	10,0	20,0
	وافق	20	40,0	60,0
	أوافق بشدة	20	40,0	100,0
Total		50	100,0	100,0

وجود أعوان متمرسين يقلل من الأخطاء في التحصيل اليدوي.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,0	2,0
	محايد	4	8,0	10,0

اوافق	18	36,0	36,0	46,0
أوافق بشدة	27	54,0	54,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

التحصيل الخطي يواجه صعوبات في التتبع والمراقبة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
غير موافق	3	6,0	6,0	10,0
محايد	6	12,0	12,0	22,0
اوافق	22	44,0	44,0	66,0
أوافق بشدة	17	34,0	34,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

التحصيل اليدوي يتطلب وقتاً أطول لإتمام العمليات مقارنة بالنظام الإلكتروني

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
غير موافق	2	4,0	4,0	6,0
محايد	3	6,0	6,0	12,0
اوافق	15	30,0	30,0	42,0
أوافق بشدة	29	58,0	58,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

النماذج الورقية أكثر عرضة للتلف أو الضياع مقارنة بالنظام الإلكتروني

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	1	2,0	2,0	2,0
محايد	2	4,0	4,0	6,0
اوافق	12	24,0	24,0	30,0
أوافق بشدة	35	70,0	70,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

التحصيل اليدوي يحتاج إلى مراجعة إضافية لضمان دقته

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
غير موافق	2	4,0	4,0	6,0
محايد	4	8,0	8,0	14,0
اوافق	16	32,0	32,0	46,0
أوافق بشدة	27	54,0	54,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=24 عبارة 23 عبارة 22 عبارة 21 عبارة 20 عبارة 19 عبارة
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue	11-MAY-2025 14:43:37	
Commentaires		
Entrée	Données	E:\دور أهمية تقويم وقياس الأداء \الضريبي في دعم عملية شافعي سعاد جديد\spss\التحصيل.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
Observations utilisées		Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe	FREQUENCIES VARIABLE= 20 عبارة 19 عبارة 24 عبارة 23 عبارة 22 عبارة 21 عبارة /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques

	التحصيل الإلكتروني	الأنظمة الإلكترونية نقل	هناك نقص في تكوين	التحصيل الإلكتروني
	يرفع من جودة الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة.	من فرص التلاعب والتحليل.	الأعوان على استخدام الأنظمة الإلكترونية.	يرفع من جودة الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة.
N	50	50	50	50
	0	0	0	0
Moyenne	4,52	4,26	3,34	4,46
Ecart type	,707	,944	1,255	,734

Statistiques

	الاعتماد على الرقمنة عزز كفاءة المعالجة الجبائية.	النظام الإلكتروني يتيح تتبعاً آنياً ودقيقاً للمعاملات الجبائية.
N	50	50
	0	0

Moyenne	4,36	4,66
Ecart type	,985	,658

Table de fréquences

التحصيل الإلكتروني ساعد في تسريع الإجراءات الجبائية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,0	2,0	2,0
	محايد	3	6,0	6,0	8,0
	اوافق	15	30,0	30,0	38,0
	أوافق بشدة	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الأنظمة الإلكترونية تقلل من فرص التلاعب والتحايل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	2	4,0	4,0	6,0
	محايد	5	10,0	10,0	16,0
	اوافق	17	34,0	34,0	50,0
	أوافق بشدة	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

هناك نقص في تكوين الأعوان على استخدام الأنظمة الإلكترونية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	8	16,0	16,0	26,0
	محايد	12	24,0	24,0	50,0
	اوافق	15	30,0	30,0	80,0
	أوافق بشدة	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

التحصيل الإلكتروني يرفع من جودة الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,0	2,0	2,0
	محايد	4	8,0	8,0	10,0
	اوافق	16	32,0	32,0	42,0
	أوافق بشدة	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الاعتماد على الرقمنة عزز كفاءة المعالجة الجبائية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	3	6,0	6,0	8,0
	محايد	3	6,0	6,0	14,0

اوافق	13	26,0	26,0	40,0
أوافق بشدة	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

النظام الإلكتروني يتيح تتبعًا أنيًّا ودقيقًا للمعاملات الجبائية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,0	2,0	2,0
	محايد	2	4,0	4,0	6,0
	اوافق	10	20,0	20,0	26,0
	أوافق بشدة	37	74,0	74,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\Admin\Downloads\spssشافعي سعاد جديد.sav'
/COMPRESSED.

DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\Admin\Downloads\spssشافعي سعاد جديد.sav'
/COMPRESSED.

COMPUTE المحور_الاول=MEAN(عبارة 1,عبارة 2,عبارة 3,عبارة 4,عبارة 5,عبارة 6).

VARIABLE LABELS 'المحور_الاول' تقويم وقياس الأداء الضريبي.

EXECUTE.

COMPUTE المحور_الثاني=MEAN(عبارة 7,عبارة 8,عبارة 9,عبارة 10,عبارة 11,عبارة 12).

VARIABLE LABELS 'المحور_الثاني' نظام التحصيل الجبائي.

EXECUTE.

COMPUTE

المحور_الاول=MEAN(

عبارة 1,عبارة 2,عبارة 3,عبارة 4,عبارة 5,عبارة 6,عبارة 7,عبارة 8,عبارة 9,عبارة 10,عبارة 11,عبارة 12).

VARIABLE LABELS 'المحور_الاول' تقويم وقياس الأداء الضريبي.

EXECUTE.

COMPUTE

المحور_الثاني=MEAN(

عبارة 13,عبارة 14,عبارة 15,عبارة 16,عبارة 17,عبارة 18,عبارة 19,عبارة 20,عبارة 21,عبارة 22,عبارة 23,عبارة 24).

VARIABLE LABELS 'المحور_الثاني' نظام التحصيل الجبائي.

EXECUTE.

COMPUTE البعد_الاولم1=MEAN(عبارة 1,عبارة 2,عبارة 3,عبارة 4,عبارة 5,عبارة 6).

VARIABLE LABELS 'البعد_الاولم1' أدوات ومؤشرات التقويم.

EXECUTE.

COMPUTE البعد_الثانيم1=MEAN(عبارة 7,عبارة 8,عبارة 9,عبارة 10,عبارة 11,عبارة 12).

VARIABLE LABELS 'البعد_الثانيم1' فعالية الأعوان الجبائيين.

EXECUTE.

COMPUTE البعد_الاولم2=MEAN(عبارة 13,عبارة 14,عبارة 15,عبارة 16,عبارة 17,عبارة 18).

VARIABLE LABELS 'البعد_الاولم2' التحصيل الجبائي الخطي (غير الإلكتروني).

EXECUTE.

COMPUTE

البعد_الثانيم2=MEAN(عبارة 19,عبارة 20,عبارة 21,عبارة 22,عبارة 23,عبارة 24).

VARIABLE LABELS 'البعد_الثانيم2' التحصيل الجبائي الإلكتروني.

EXECUTE.

DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\Admin\Downloads\spssشافعي سعاد جديد.sav'
/COMPRESSED.

RELIABILITY

/VARIABLES=عبارة 1 عبارة 2 عبارة 3 عبارة 4 عبارة 5 عبارة 6 عبارة 7 عبارة 8 عبارة 9
عبارة 10 عبارة 11

المحور_الاول

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue	10-MAY-2025 22:56:49	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Downloads\spss شافعي سعاد جديد .sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe	RELIABILITY عبارة 1 عبارة 2 /VARIABLES= عبارة 3 عبارة 4 عبارة 5 عبارة 6 عبارة 7 عبارة 8 عبارة 9 عبارة 10 عبارة 11 المحور_الاول /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,14

[Jeu_de_données1] C:\Users\Admin\Downloads\spss شافعي سعاد جديد .sav

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,993	12

RELIABILITY

/VARIABLES= 20 عبارة 19 عبارة 18 عبارة 17 عبارة 16 عبارة 15 عبارة 14 عبارة 13 عبارة 22 عبارة 21 عبارة
 22 عبارة 21 عبارة
 عبارة 23 عبارة 24 المحور_الثاني
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		10-MAY-2025 22:58:22
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Downloads\sps شافعي سعاد جديد.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES= 14 عبارة 13 عبارة 18 عبارة 17 عبارة 16 عبارة 15 عبارة 22 عبارة 19 عبارة 20 عبارة 21 عبارة 22 عبارة 21 عبارة عبارة 23 عبارة 24 المحور_الثاني /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,988	13

RELIABILITY

```
/VARIABLES= 20 عبارة 19 عبارة 18 عبارة 17 عبارة 16 عبارة 15 عبارة 14 عبارة 13 عبارة  
22 عبارة 21 عبارة  
24 عبارة 23 عبارة  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue	10-MAY-2025 22:59:41	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Downloads\sps شافعي سعاد جديد.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe	RELIABILITY /VARIABLES= عبارة 13 عبارة 14 عبارة 15 عبارة 16 عبارة 17 عبارة 18
	ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur 00:00:00,02 Temps écoulé 00:00:00,01

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,986	12

FREQUENCIES VARIABLES=الجنس
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

		Remarques
Sortie obtenue		10-MAY-2025 23:23:57
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Downloads\sav شافعي سعاد جديد pss
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.	
Syntaxe	FREQUENCIES VARIABLES=الجنس /ORDER=ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,06

Statistiques

الجنس

N	Valide	50
	Manquant	0

		الجنس		
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage
			valide	cumulé
Valide	ذكر	30	60,0	60,0
	انثى	20	40,0	100,0
Total		50	100,0	100,0

دور أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية
 'شافعي سعاد جديد\spss\التحصيل.sav'
 /COMPRESSED.

CORRELATIONS

/VARIABLES=العلامة_التجارية سلوك_المستهلك
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue	23-APR-2025 14:03:03
Commentaires	

Entrée	Données	C:\Users\Admin\Downloads\ سوق الهواتف النقالة في الجزائر spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	392
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe	CORRELATIONS /VARIABLES= العلامة_التجارية_المستهلك /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,06
	Temps écoulé	00:00:00,47

[Jeu_de_données1] C:\Users\Admin\Downloads\ سوق الهواتف النقالة في الجزائر spss.sav

Corrélations

		العلامة التجارية	سلوك المستهلك
العلامة التجارية	Corrélation de Pearson	1	,996**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	392	392
سلوك المستهلك	Corrélation de Pearson	,996**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	392	392

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

REGRESSION

```
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N  
/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT سلوك_المستهلك  
/METHOD=ENTER .العلامة_التجارية .
```

Régression

Remarques

Sortie obtenue		23-APR-2025 14:24:05
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Downloads\ سوق الهواتف النقالة في الجزائر spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	392
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT سلوك_المستهلك /METHOD=ENTER العلامة_التجارية.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,05
	Temps écoulé	00:00:00,36
	Mémoire requise	4608 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
سلوك المستهلك	3,76	1,200	392
العلامة التجارية	3,76	1,104	392

Corrélations

	سلوك المستهلك	العلامة التجارية
Corrélation de Pearson	سلوك المستهلك	1,000
	العلامة التجارية	,996
Sig. (unilatéral)	سلوك المستهلك	.
	العلامة التجارية	,000
N	سلوك المستهلك	392
	العلامة التجارية	392

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	العلامة التجارية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,996 ^a	,993	,993	,103	,993	52810,395

Récapitulatif des modèles

Modèle	Modifier les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	390	,000

a. Prédicteurs : (Constante), العلامة التجارية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés		Carré moyen	F	Sig.
			ddl			
1	Régression	558,503	1	558,503	52810,395	,000 ^b
	de Student	4,124	390	,011		
	Total	562,628	391			

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

b. Prédicteurs : (Constante), العلامة التجارية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	-,305	,018		-16,554	,000
	العلامة التجارية	1,082	,005	,996	229,805	,000

Coefficients^a

Modèle		Corrélations			Statistiques de colinéarité	
		Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1	(Constante)					
	العلامة التجارية	,996	,996	,996	1,000	1,000

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

Diagnostiques de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance (Constante)	العلامة التجارية
1	1	1,960	1,000	,02	,02
	2	,040	6,962	,98	,98

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT سلوك_المستهلك
/METHOD=ENTER .العلامة_التجارية .
    
```

Régression

Remarques

Sortie obtenue		23-APR-2025 15:00:22
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Downloads\ سوق الهواتف النقالة في الجزائر spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	392
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
Observations utilisées		Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT سلوك_المستهلك /METHOD=ENTER .العلامة_التجارية.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02
	Mémoire requise	4608 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
سلوك المستهلك	3,76	1,200	392
العلامة التجارية	3,76	1,104	392

Corrélations

	سلوك المستهلك	العلامة التجارية
Corrélation de Pearson	سلوك المستهلك	1,000
	العلامة التجارية	,996
Sig. (unilatéral)	سلوك المستهلك	.
	العلامة التجارية	,000
N	سلوك المستهلك	392
	العلامة التجارية	392

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	العلامة التجارية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,996 ^a	,993	,993	,103	,993	52810,395

Récapitulatif des modèles

Modèle	Modifier les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	390	,000

a. Prédicteurs : (Constante), العلامة التجارية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés		Carré moyen	F	Sig.
			ddl			
1	Régression	558,503	1	558,503	52810,395	,000 ^b
	de Student	4,124	390	,011		
	Total	562,628	391			

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

b. Prédicteurs : (Constante), العلامة التجارية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	-,305	,018		-16,554	,000
	العلامة التجارية	1,082	,005	,996	229,805	,000

Coefficients^a

Modèle		Corrélations			Statistiques de colinéarité	
		Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1	(Constante)					
	العلامة التجارية	,996	,996	,996	1,000	1,000

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance (Constante)	العلامة التجارية
1	1	1,960	1,000	,02	,02
	2	,040	6,962	,98	,98

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT سلوك_المستهلك
/METHOD=ENTER جودة_وقيمة_العلامة_التجارية
    
```

Régression

Remarques

Sortie obtenue		23-APR-2025 15:08:32
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Downloads\ سوق_الهواتف_النقالة_في_الجزائر spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	392
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
Observations utilisées		Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT سلوك_المستهلك /METHOD=ENTER جودة_قيمة_العلامة_التجارية	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,03
	Mémoire requise	4608 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
سلوك المستهلك	3,76	1,200	392
البعد الأول	3,71	1,023	392

Corrélations

		سلوك المستهلك	البعد الأول
Corrélation de Pearson	سلوك المستهلك	1,000	,963
	البعد الأول	,963	1,000
Sig. (unilatéral)	سلوك المستهلك	.	,000
	البعد الأول	,000	.
N	سلوك المستهلك	392	392
	البعد الأول	392	392

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد الأول ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,963 ^a	,928	,928	,322	,928	5033,414

Récapitulatif des modèles

Modèle	Modifier les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	390	,000

a. Prédicteurs : (Constante), البعد الأول

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés		Carré moyen	F	Sig.
			ddl			
1	Régression	522,169	1	522,169	5033,414	,000 ^b
	de Student	40,459	390	,104		
	Total	562,628	391			

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

b. Prédicteurs : (Constante), البعد الأول

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	-,428	,061		-6,984	,000
	البعد الأول	1,130	,016	,963	70,947	,000

Coefficients^a

Modèle		Corrélations			Statistiques de colinéarité	
		Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1	(Constante)					
	البعد الأول	,963	,963	,963	1,000	1,000

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance (Constante)	البعد الأول
1	1	1,964	1,000	,02	,02
	2	,036	7,399	,98	,98

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT سلوك_المستهلك
/METHOD=ENTER .تموقع_العلامة.
    
```

Régression

Remarques

Sortie obtenue		23-APR-2025 15:22:29
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Downloads\ سوق_الهواتف_النقالة_في_الجزائر spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	392
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
Observations utilisées		Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT سلوك_المستهلك /METHOD=ENTER تموقع_العلامة	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02
	Mémoire requise	4608 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
سلوك المستهلك	3,76	1,200	392
البعد الثاني	3,74	1,179	392

Corrélations

	سلوك المستهلك	البعد الثاني
Corrélation de Pearson	سلوك المستهلك 1,000	,981
	البعد الثاني ,981	1,000
Sig. (unilatéral)	سلوك المستهلك .	,000
	البعد الثاني ,000	.
N	سلوك المستهلك 392	392
	البعد الثاني 392	392

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد الثاني ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,981 ^a	,963	,963	,231	,963	10170,452

Récapitulatif des modèles

Modèle	Modifier les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	390	,000

a. Prédicteurs : (Constante), البعد الثاني

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés		Carré moyen	F	Sig.
			ddl			
1	Régression	541,850	1	541,850	10170,452	,000 ^b
	de Student	20,778	390	,053		
	Total	562,628	391			

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

b. Prédicteurs : (Constante), البعد الثاني

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	,030	,039		,766	,444
	البعد الثاني	,999	,010	,981	100,849	,000

Coefficients^a

Modèle		Corrélations			Statistiques de colinéarité	
		Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1	(Constante)					
	البعد الثاني	,981	,981	,981	1,000	1,000

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

Diagnostiques de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance (Constante)	البعد الثاني
1	1	1,954	1,000	,02	,02
	2	,046	6,506	,98	,98

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT سلوك_المستهلك
/METHOD=ENTER .التسويق_للعلامة_التجارية .
    
```

Régression

Remarques

Sortie obtenue		23-APR-2025 15:33:17
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Downloads\ سوق_الهواتف_النقالة_في_الجزائر spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	392
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
Observations utilisées		Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT سلوك_المستهلك /METHOD=ENTER التسويق للعلامة التجارية	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,09
	Mémoire requise	4608 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
سلوك المستهلك	3,76	1,200	392
البعد الثالث	3,82	1,158	392

Corrélations

		سلوك المستهلك	البعد الثالث
Corrélation de Pearson	سلوك المستهلك	1,000	,994
	البعد الثالث	,994	1,000
Sig. (unilatéral)	سلوك المستهلك	.	,000
	البعد الثالث	,000	.
N	سلوك المستهلك	392	392
	البعد الثالث	392	392

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد الثالث ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,994 ^a	,987	,987	,135	,987	30414,856

Récapitulatif des modèles

Modèle	Modifier les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	390	,000

a. Prédicteurs : (Constante), البعد الثالث

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés		Carré moyen	F	Sig.
			ddl			
1	Régression	555,505	1	555,505	30414,856	,000 ^b
	de Student	7,123	390	,018		
	Total	562,628	391			

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

b. Prédicteurs : (Constante), البعد الثالث

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	-,168	,024		-7,126	,000
	البعد الثالث	1,029	,006	,994	174,399	,000

Coefficients^a

Modèle		Corrélations			Statistiques de colinéarité	
		Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1	(Constante)					
	البعد الثالث	,994	,994	,994	1,000	1,000

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance (Constante)	البعد الثالث
1	1	1,957	1,000	,02	,02
	2	,043	6,754	,98	,98

a. Variable dépendante : سلوك المستهلك

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT الإجمالي
/METHOD=ENTER العلامة_التجارية .
    
```

Régression

Remarques

Sortie obtenue		23-APR-2025 15:40:11
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Downloads\ سوق الهواتف النقالة في الجزائر spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	392
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
Observations utilisées		Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الإجمالي /METHOD=ENTER العلامة التجارية.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,05
	Temps écoulé	00:00:00,09
	Mémoire requise	4608 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
الإجمالي	3,76	1,151	392
العلامة التجارية	3,76	1,104	392

Corrélations

		الإجمالي	العلامة التجارية
Corrélation de Pearson	الإجمالي	1,000	,999
	العلامة التجارية	,999	1,000
Sig. (unilatéral)	الإجمالي	.	,000
	العلامة التجارية	,000	.
N	الإجمالي	392	392
	العلامة التجارية	392	392

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	العلامة التجارية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الإجمالي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,999 ^a	,998	,998	,051	,998	195455,106

Récapitulatif des modèles

Modèle	Modifier les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	390	,000

a. Prédicteurs : (Constante), العلامة التجارية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés		ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	516,765	1	516,765	195455,106	,000 ^b	
	de Student	1,031	390	,003			
	Total	517,796	391				

a. Variable dépendante : الإجمالي

b. Prédicteurs : (Constante), العلامة التجارية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	-,153	,009		-16,554	,000
	العلامة التجارية	1,041	,002	,999	442,103	,000

Coefficients^a

Modèle		Corrélations			Statistiques de colinéarité	
		Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1	(Constante)					
	العلامة التجارية	,999	,999	,999	1,000	1,000

a. Variable dépendante : الإجمالي

Diagnostiques de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance (Constante)	العلامة التجارية
1	1	1,960	1,000	,02	,02
	2	,040	6,962	,98	,98

a. Variable dépendante : الإجمالي

DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\Admin\Downloads\ سوق الهواتف النقلة في الجزائر spss.sav'
/COMPRESSED.

NPAR TESTS

/K-S (NORMAL)=المحور_الاول المحور_الثاني
/K-S (UNIFORM)=المحور_الاول المحور_الثاني
/K-S (POISSON)=المحور_الاول المحور_الثاني
/K-S (EXPONENTIAL)=المحور_الاول المحور_الثاني
/MISSING ANALYSIS.

Tests non paramétriques

Remarques

Sortie obtenue	11-MAY-2025 16:26:47	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\s pss (1).sav شافعي سعاد جديد
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Observations utilisées	Les statistiques pour chaque test sont basées sur toutes les observations dotées de données valides pour les variables utilisées dans le test.	
Syntaxe	NPAR TESTS /K- S(NORMAL)= المحور_الاول_المحور_الثاني /K- S(UNIFORM)= المحور_الاول_المحور_الثاني /K- S(POISSON)= المحور_الاول_المحور_الثاني /K- S(EXPONENTIAL)= المحور_الاول_المحور_الثاني /MISSING ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,14
	Nombre d'observations autorisées ^a	629145

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

[Jeu_de_données1] C:\Users\Ryadh\Downloads\spss شافعي سعاد جديد (1).sav

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		تقويم وقياس الأداء الضريبي	نظام التحصيل الجبائي
N		50	50
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3,87	4,28
	Ecart type	,967	,847
Différences les plus extrêmes	Absolue	,149	,211
	Positif	,122	,198
	Négatif	-,149	-,211
Statistiques de test		,149	,211
Sig. asymptotique (bilatérale)		,008 ^c	,000 ^c

a. La distribution du test est Normale.

- b. Calculée à partir des données.
c. Correction de signification de Lilliefors.

		الضريبي	نظام التحصيل الجبائي
N		50	50
Paramètres uniformes ^{a,b}	Minimum	1	1
	Maximum	5	5
Différences les plus extrêmes	Absolue	,374	,468
	Positif	,020	,020
	Négatif	-,374	-,468
Z de Kolmogorov-Smirnov		2,644	3,309
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000	,000

- a. La distribution du test est Uniforme.
b. Calculée à partir des données.

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon 3

		تقويم وقياس الأداء الضريبي	نظام التحصيل الجبائي
N		50 ^c	50 ^d
Paramètre de Poisson ^{a,b}	Moyenne	3,87	4,28

- a. La distribution du test est Poisson.
b. Calculée à partir des données.
c. Les variables de Poisson sont des entiers non négatifs. La valeur 1 apparaît dans les données. Le test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon ne peut pas être effectué.
d. Les variables de Poisson sont des entiers non négatifs. La valeur 1 apparaît dans les données. Le test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon ne peut pas être effectué.

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon 4

		تقويم وقياس الأداء الضريبي	نظام التحصيل الجبائي
N		50	50
Paramètre exponentiel ^{a,b}	Moyenne	3,87	4,28
Différences les plus extrêmes	Absolue	,395	,441
	Positif	,275	,311

Négatif	-,395	-,441
Z de Kolmogorov-Smirnov	2,796	3,119
Sig. asymptotique (bilatérale)	,000	,000

a. La distribution du test est Exponentielle.

b. C

COI

```

/VARIABLES=المحور_الاول المحور_الثاني
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

Remarques		
Sortie obtenue		11-MAY-2025 16:31:31
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\spss شافعي سعاد جديد (1).sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
Observations utilisées		Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.

Syntaxe		CORRELATIONS
		/VARIABLES= المحور_الاول_المحور_الثاني
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG
		/MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,05

تقويم وقياس الأداء الضريبي	Corrélation de Pearson	1	,959**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50
نظام التحصيل الجبائي	Corrélation de Pearson	,959**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

```
ONEWAY 1_المحور_الاول_1_المحور_الثاني BY 1_المحور_الثاني_1_المحور_الاول
/STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS HOMOGENEITY BROWNFORSYTHE WELCH
/MISSING ANALYSIS.
```

Unidirectionnel

Remarques

Sortie obtenue	11-MAY-2025 16:40:33	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\s pss (1) شافعي سعاد جديد.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.
Syntaxe		ONEWAY 1_البعد_الاول_م1 BY 1_البعد_الثاني_م1 /STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS HOMOGENEITY BROWNFORSYTHE WELCH /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,06

Descriptives

أدوات ومؤشرات التقويم

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne
					Borne inférieure
1	1	1,17	.	.	.
2	1	1,67	.	.	.
2	1	1,83	.	.	.
2	1	2,17	.	.	.
3	2	2,58	,118	,083	1,52
3	2	2,75	,118	,083	1,69
3	2	3,08	,118	,083	2,02
3	1	3,17	.	.	.
3	1	3,33	.	.	.
4	1	3,33	.	.	.
4	5	3,70	,183	,082	3,47
4	2	3,83	,000	,000	3,83
4	12	3,99	,048	,014	3,96
4	1	4,17	.	.	.
5	1	4,17	.	.	.
5	4	4,42	,215	,108	4,07
5	12	4,99	,048	,014	4,96

Total		50	3,87	,951	,135	3,60
Modèle	Effets fixes			,105	,015	3,84
	Effets aléatoires				,380	3,06

Descriptives

أدوات ومؤشرات التقويم

		Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne Borne supérieure	Minimum	Maximum	Variance intercomposantes
1					
2					
2					
2		.	2	2	
3		3,64	3	3	
3		3,81	3	3	
3		4,14	3	3	
3		.	3	3	
3		.	3	3	
4		.	3	3	
4		3,93	4	4	
4		3,83	4	4	
4		4,02	4	4	
4		.	4	4	
5		.	4	4	
5		4,76	4	5	
5		5,02	5	5	
Total		4,14	1	5	
Modèle	Effets fixes	3,90			
	Effets aléatoires	4,67			1,020

Test d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
أدوات ومؤشرات التقويم	Basé sur la moyenne	9,244	7	33	,000
	Basé sur la médiane	2,930	7	33	,017
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	2,930	7	9,329	,065
	Basé sur la moyenne tronquée	8,790	7	33	,000

ANOVA

أدوات ومؤشرات التقويم

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	43,969	16	2,748	248,578	,000
Intragroupes	,365	33	,011		
Total	44,333	49			

م

	Statistiques	ddl	ddl2	Sig.
Welch
Brown-Forsythe

a. F distribué asymptotiquement

b. Les tests robustes d'égalité des moyennes ne peuvent pas être effectués pour أدوات ومؤشرات التقويم, car la somme des pondérations d'observations est inférieure ou égale à 1 pour au moins un groupe.

NPAR TESTS

/K-S (NORMAL)=المحور_الاول_المحور_الثاني
 /K-S (UNIFORM)=المحور_الاول_المحور_الثاني
 /K-S (POISSON)=المحور_الاول_المحور_الثاني
 /K-S (EXPONENTIAL)=المحور_الاول_المحور_الثاني
 /MISSING ANALYSIS.

Tests non paramétriques

Remarques

Sortie obtenue	11-MAY-2025 16:44:13	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\s
		pss (1) شافعي سعاد جديد .sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>

	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque test sont basées sur toutes les observations dotées de données valides pour les variables utilisées dans le test.
Syntaxe		NPAR TESTS /K- S(NORMAL)= المحور_الاول_المحور_الثاني /K- S(UNIFORM)= المحور_الاول_المحور_الثاني /K- S(POISSON)= المحور_الاول_المحور_الثاني /K- S(EXPONENTIAL)= المحور_الاول_المحور_الثاني /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01
	Nombre d'observations autorisées ^a	629145

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		تقويم وقياس الأداء الضريبي	نظام التحصيل الجبائي
N		50	50
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3,87	4,28
	Ecart type	,967	,847
Différences les plus extrêmes	Absolue	,149	,211
	Positif	,122	,198
	Négatif	-,149	-,211
Statistiques de test		,149	,211

Sig. asymptotique (bilatérale)	,008 ^c	,000 ^c
--------------------------------	-------------------	-------------------

- a. La distribution du test est Normale.
- b. Calculée à partir des données.
- c. Correction de signification de Lilliefors.

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon 2

تقويم وقياس الأداء

	Maximum	ب	ب
Différences les plus extrêmes	Absolue	,374	,468
	Positif	,020	,020
	Négatif	-,374	-,468
Z de Kolmogorov-Smirnov		2,644	3,309
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000	,000

- a. La distribution du test est Uniforme.
- b. Calculée à partir des données.

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon 3

تقويم وقياس الأداء

الضريبي

نظام التحصيل الجبائي

N		50 ^c	50 ^d
Paramètre de Poisson ^{a,b}	Moyenne	3,87	4,28

- a. La distribution du test est Poisson.
- b. Calculée à partir des données.
- c. Les variables de Poisson sont des entiers non négatifs. La valeur 1 apparaît dans les données. Le test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon ne peut pas être effectué.
- d. Les variables de Poisson sont des entiers non négatifs. La valeur 1 apparaît dans les données. Le test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon ne peut pas être effectué.

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon 4

تقويم وقياس الأداء

الضريبي

نظام التحصيل الجبائي

N		50	50
Paramètre exponentiel ^{a,b}	Moyenne	3,87	4,28

Différences les plus extrêmes	Absolue	,395	,441
	Positif	,275	,311
	Négatif	-,395	-,441
Z de Kolmogorov-Smirnov		2,796	3,119
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000	,000

- a. La distribution du test est Exponentielle.
- b. Calculée à partir des données.

M]

Moyennes

Remarques		
Sortie obtenue		11-MAY-2025 16:45:45
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\s pss شافعي سعاد جديد (1).sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante

Observations utilisées	Les observations utilisées pour chaque table ne contiennent aucune valeur manquante dans une variable indépendante et les variables dépendantes n'ont pas toutes de valeurs manquantes.	
Syntaxe	MEANS TABLES=1_البيد_الاول_م BY 1_البيد_الثاني_م /CELLS=MEAN COUNT STDDEV.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,03

Récapitulatif de traitement des observations

	Observations				Total N
	Inclus		Exclu		
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	
أدوات ومؤشرات التقييم * فعالية الأعوان الجبائين	50	100,0%	0	0,0%	50

Récapitulatif de traitement des observations

	Observations	
	Total	Pourcentage
أدوات ومؤشرات التقييم * فعالية الأعوان الجبائين		100,0%

Rapport

أدوات ومؤشرات التقييم	Moyenne	N	Ecart type
فعالية الأعوان الجبائين			
1	1,17	1	.
2	1,67	1	.
2	1,83	1	.
2	2,17	1	.
3	2,58	2	,118
3	2,75	2	,118
3	3,08	2	,118
3	3,17	1	.
3	3,33	1	.
4	3,33	1	.
4	3,70	5	,183

4	3,83	2	,000
4	3,99	12	,048
4	4,17	1	.
5	4,17	1	.
5	4,42	4	,215
5	4,99	12	,048
Total	3,87	50	,951

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=المحور_الاول المحور_الثاني
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES XPROD
/MISSING=PAIRWISE.

```

C

Remarques

Sortie obtenue		11-MAY-2025 16:46:15
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\s pss شافعي سعاد جديد (1).sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.

Syntaxe	CORRELATIONS	
	/VARIABLES= المحور_الاول_المحور_الثاني	
	/PRINT=TWOTAIL NOSIG	
	/STATISTICS	
	DESCRIPTIVES XPROD	
	/MISSING=PAIRWISE.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,06

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
تقويم وقياس الأداء الضريبي	3,88	,967	50
نظام التحصيل الجبائي	4,28	,847	50

		الضريبي	نظام التحصيل الجبائي
تقويم وقياس الأداء الضريبي	Corrélation de Pearson	1	,959**
	Sig. (bilatérale)		,000
	Somme des carrés et produits croisés	45,823	38,479
	Covariance :	,935	,785
	N	50	50
نظام التحصيل الجبائي	Corrélation de Pearson	,959**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	Somme des carrés et produits croisés	38,479	35,136
	Covariance :	,785	,717
	N	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

NONPAR CORR

/VARIABLES=المحور_الاول_المحور_الثاني
/PRINT=BOTH TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations non paramétriques

Remarques		
Sortie obtenue		11-MAY-2025 16:46:15
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\s pss شافعي سعاد جديد (1).sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
		chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		NONPAR CORR /VARIABLES= المحور_الاول_المحور_الثاني /PRINT=BOTH TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00
	Nombre d'observations autorisées	629145 observations ^a

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail

Corrélations

		تقويم وقياس الأداء	نظام التحصيل الجبائي
		الضريبي	
Tau-B de Kendall	تقويم وقياس الأداء الضريبي	Coefficient de corrélation	1 000
			964**

		Sig. (bilatéral)	.	,000
		N	50	50
	نظام التحصيل الجبائي	Coefficient de corrélation	,964**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	.
		N	50	50
Rho de Spearman	تقويم وقياس الأداء الضريبي	Coefficient de corrélation	1,000	,990**
		Sig. (bilatéral)	.	,000
		N	50	50
	نظام التحصيل الجبائي	Coefficient de corrélation	,990**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	.
		N	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ONEWAY 1 البعد_الثاني_م_1 BY 1 البعد_الاول_م_1
 /STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS HOMOGENEITY BROWNFORSYTHE WELCH
 /MISSING ANALYSIS.

Unidirectionnel

Remarques

Sortie obtenue		11-MAY-2025 16:49:43
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\s pss (1) شافعي سعاد جديد .sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.	
Syntaxe	ONEWAY 1م_الاول_البعء BY البعء_الثاني_م1 /STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS HOMOGENEITY BROWNFORSYTHE WELCH /MISSING ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

Descriptives

أدوات ومؤشرات التقويم

Intervalle de confiance à 95 %

1					
2					
2	1	1,83	.	.	.
2	1	2,17	.	.	.
3	2	2,58	,118	,083	1,52
3	2	2,75	,118	,083	1,69
3	2	3,08	,118	,083	2,02
3	1	3,17	.	.	.
3	1	3,33	.	.	.
4	1	3,33	.	.	.
4	5	3,70	,183	,082	3,47
4	2	3,83	,000	,000	3,83
4	12	3,99	,048	,014	3,96
4	1	4,17	.	.	.
5	1	4,17	.	.	.
5	4	4,42	,215	,108	4,07
5	12	4,99	,048	,014	4,96
Total	50	3,87	,951	,135	3,60
Modèle	Effets fixes		,105	,015	3,84
	Effets aléatoires			,380	3,06

Descriptives

أدوات ومؤشرات التقويم

		Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Minimum	Maximum	Variance intercomposantes
		Borne supérieure			
1		.	1	1	
2		.	2	2	
2		.	2	2	
2		.	2	2	
3		3,64	3	3	
3		3,81	3	3	
3		4,14	3	3	
3		.	3	3	
3		.	3	3	
4		.	3	3	
4		3,93	4	4	
4		3,83	4	4	
4		4,02	4	4	
4		.	4	4	
5		.	4	4	
5		4,76	4	5	
5		5,02	5	5	
Total		4,14	1	5	
Modèle	Effets fixes	3,90			
	Effets aléatoires	4,67			1,020

Test d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
أدوات ومؤشرات التقويم	Basé sur la moyenne	9,244	7	33	,000
	Basé sur la médiane	2,930	7	33	,017
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	2,930	7	9,329	,065
	Basé sur la moyenne tronquée	8,790	7	33	,000

ANOVA

أدوات ومؤشرات التقويم

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	43,969	16	2,748	248,578	,000
Intragruppes	,365	33	,011		
Total	44,333	49			

Tests robustes d'égalité des moyennes^b

أدوات ومؤشرات التقويم

	Statistiques ^a	ddl1	ddl2	Sig.
Welch
Brown-Forsythe

a. F distribué asymptotiquement

b. Les tests robustes d'égalité des moyennes ne peuvent pas être effectués pour أدوات ومؤشرات التقويم, car la somme des pondérations d'observations est inférieure ou égale à 1 pour au moins un groupe.

T-TEST

/TESTVAL=0

/MISSING=ANALYSIS

Test T

Remarques

Sortie obtenue	11-MAY-2025 16:51:58	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\sps (1) شافعي سعاد جديد.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		T-TEST /TESTVAL=0 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=1_البيد_الثاني م /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,03

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
فعالية الأعوان الجبائين	50	3,88	,988	,140

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur
فعالية الأعوان الجبائين	27,804	49	,000	3,883	3,60

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 0

Intervalle de confiance de la différence à 95 %

Supérieur

فعالية الأعوان الجبائين	4,16
-------------------------	------

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN

```

/DEPENDENT 1م_الاول_البعد
 /METHOD=ENTER 1م_الثاني_البعد .

Régression

Remarques

Sortie obtenue		11-MAY-2025 16:58:28
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\s pss شافعي سعاد جديد (1).sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont
		sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT 1م_الاول_البعد /METHOD=ENTER 1م_الثاني_البعد.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02

Temps écoulé	00:00:00,09
Mémoire requise	3680 octets
Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
أدوات ومؤشرات التقويم	3,87	,951	50
فعالية الأعوان الجبائيين	3,88	,988	50

Corrélations

	أدوات ومؤشرات التقويم	فعالية الأعوان الجبائيين
Corrélation de Pearson	أدوات ومؤشرات التقويم 1,000	,990
	فعالية الأعوان الجبائيين ,990	1,000
Sig. (unilatéral)	أدوات ومؤشرات التقويم .	,000
	فعالية الأعوان الجبائيين ,000	.
N	أدوات ومؤشرات التقويم 50	50
	فعالية الأعوان الجبائيين 50	50

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	فعالية الأعوان الجبائيين	.	Introduire

- a. Variable dépendante : أدوات ومؤشرات التقويم
- b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,990 ^a	,981	,980	,134	,981	2437,134

Récapitulatif des modèles

Modèle	Modifier les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	48	,000

a. Prédicteurs : (Constante), فعالية الأعوان الجبائيين

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	43,477	1	43,477	2437,134	,000 ^b
	de Student	,856	48	,018		
	Total	44,333	49			

a. Variable dépendante : أدوات ومؤشرات التقويم

b. Prédicteurs : (Constante), فعالية الأعوان الجبائيين

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,163	,077		2,104	,041
	فعالية الأعوان الجبائيين	,954	,019	,990	49,367	,000

Coefficients ^a						
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	فعالية الأعوان الجبائيين	,990	,990	,990	1,000	1,000

a. Variable dépendante : أدوات ومؤشرات التقويم

Corrélations du coefficient ^a		
Modèle		فعالية الأعوان الجبائيين
1	Corrélations	فعالية الأعوان الجبائيين 1,000
	Covariances	فعالية الأعوان الجبائيين ,000

a. Variable dépendante : أدوات ومؤشرات التقويم

Diagnostics de colinéarité ^a					
Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance	
				(Constante)	فعالية الأعوان الجبائيين
1	1	1,970	1,000	,02	,02
	2	,030	8,068	,98	,98

a. Variable dépendante : أدوات ومؤشرات التقويم

```
ONEWAY 1_المحور_الثاني BY البعد_الاول_م1  
/STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS HOMOGENEITY BROWNFORSYTHE WELCH  
/MISSING ANALYSIS.
```

Unidirectionnel

Remarques

Sortie obtenue		11-MAY-2025 17:33:03
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\s pss شافعي سعاد جديد (1).sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
C manquantes	manquante	définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.
Syntaxe		ONEWAY 1_المحور_الثاني BY البعد_الاول_م1 /STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS HOMOGENEITY BROWNFORSYTHE WELCH /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,05
	Temps écoulé	00:00:00,06

Descriptives

أدوات ومؤشرات التقويم

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne
					Borne inférieure
1	1	1,17	.	.	.
2	1	1,67	.	.	.
2	1	1,83	.	.	.
3	1	2,17	.	.	.
3	1	2,50	.	.	.
3	1	2,67	.	.	.
3	1	2,67	.	.	.
4	1	2,83	.	.	.
4	2	3,08	,118	,083	2,02
4	1	3,17	.	.	.
4	2	3,33	,000	,000	3,33
4	2	3,50	,000	,000	3,50
4	4	3,83	,000	,000	3,83
4	1	3,83	.	.	.
4	1	3,83	.	.	.
4	2	4,00	,000	,000	4,00
5	2	4,00	,000	,000	4,00
5	5	4,00	,000	,000	4,00
5	3	4,06	,096	,056	3,82
5	7	4,52	,325	,123	4,22
5	10	5,00	,000	,000	5,00
Total	50	3,87	,951	,135	3,60
Modèle	Effets fixes		,152	,021	3,82
	Effets aléatoires			,297	3,25

Descriptives

أدوات ومؤشرات التقويم

	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Minimum	Maximum	Variance intercomposantes
	Borne supérieure			
1	.	1	1	
2	.	2	2	
2	.	2	2	
3	.	2	2	
3	.	3	3	
3	.	3	3	

3	.	3	3
4	.	3	3
4	4,14	3	3
4	.	3	3
4	3,33	3	3
4	3,50	4	4
4	3,83	4	4
4	.	4	4
4	.	4	4
4	4,00	4	4
5	4,00	4	4
5	4,00	4	4
5	4,29	4	4
5	4,82	4	5
5	5,00	5	5
Total	4,14	1	5
Modèle	Effets fixes	3,91	
	Effets aléatoires	4,49	,952

Test d'homogénéité des variances

التقويم	Basé sur la médiane	6,961	9	29	,000
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	6,961	9	7,188	,008
	Basé sur la moyenne tronquée	8,478	9	29	,000

ANOVA

أدوات ومؤشرات التقويم

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	43,666	20	2,183	94,879	,000
Intragroupes	,667	29	,023		
Total	44,333	49			

Tests robustes d'égalité des moyennes^b

أدوات ومؤشرات التقويم

	Statistiques ^a	ddl1	ddl2	Sig.
Welch
Brown-Forsythe

a. F distribué asymptotiquement

b. Les tests robustes d'égalité des moyennes ne peuvent pas être effectués

pour أدوات ومؤشرات التقويم, car la somme des

pondérations d'observations est inférieure ou égale à 1 pour au moins un groupe.

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT 1_البعد_الاول_م
/METHOD=ENTER .المحور_الثاني

```

Régression

S		
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\sps (1)_شافعي سعاد جديد.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT 1_البعْد_الاول_م /METHOD=ENTER المحور_الثاني.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02
	Mémoire requise	3680 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Statistiques descriptives

و
أ

Corrélations

		أدوات ومؤشرات التقويم	نظام التحصيل الجبائي
Corrélacion de Pearson	أدوات ومؤشرات التقويم	1,000	,956
	نظام التحصيل الجبائي	,956	1,000
Sig. (unilatéral)	أدوات ومؤشرات التقويم	.	,000
	نظام التحصيل الجبائي	,000	.
N	أدوات ومؤشرات التقويم	50	50
	نظام التحصيل الجبائي	50	50

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	نظام التحصيل الجبائي ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : أدوات ومؤشرات التقويم

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,956 ^a	,914	,913	,281	,914	513,144

Récapitulatif des modèles

Modèle	Modifier les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	48	,000

a. Prédicteurs : (Constante), نظام التحصيل الجبائي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés		Carré moyen	F	Sig.
			ddl			
1	Régression	40,541	1	40,541	513,144	,000 ^b
	de Student	3,792	48	,079		

a.

b. Prédicteurs : (Constante), نظام التحصيل الجبائي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	-,731	,207		-3,534	,001
	نظام التحصيل الجبائي	1,074	,047	,956	22,653	,000

Coefficients^a

Modèle		Corrélations			Statistiques de colinéarité	
		Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1	(Constante)					
	نظام التحصيل الجبائي	,956	,956	,956	1,000	1,000

a. Variable dépendante : أدوات ومؤشرات التقويم

Corrélations du coefficient^a

Modèle		نظام التحصيل الجبائي	
1	Corrélations	نظام التحصيل الجبائي	1,000
	Covariances	نظام التحصيل الجبائي	,002

a. Variable dépendante : أدوات ومؤشرات التقويم

Diagnostiques de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance (Constante)	نظام التحصيل الجبائي
1	1	1,981	1,000	,01	,01
	2	,019	10,308	,99	,99

a. Variable dépendante : أدوات ومؤشرات التقويم

ONEWAY 1_المحور_الثاني BY البعد_الثاني_م1
 /STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS HOMOGENEITY BROWNFORSYTHE WELCH
 /MISSING ANALYSIS.

U

Remarques

Sortie obtenue	11-MAY-2025 17:46:08	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\s pss (1) شافعي سعاد جديد .sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.	
Syntaxe	ONEWAY 1م_الْبَعْد_الثَّانِي BY المحور_الثاني /STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS HOMOGENEITY BROWNFORSYTHE WELCH /MISSING ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,05

Descriptives

فعالية الأعوان الجبائين

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne
					Borne inférieure
1	1	1,17	.	.	.
3	1	2,50	.	.	.
3	1	2,50	.	.	.
3	1	2,67	.	.	.
4	1	2,67	.	.	.
4	2	2,83	,000	,000	2,83
4	1	3,17	.	.	.
4	2	3,42	,118	,083	2,36
4	2	3,67	,000	,000	3,67
4	4	3,71	,083	,042	3,58
4	1	3,83	.	.	.
4	1	4,00	.	.	.
4	2	4,00	,000	,000	4,00
5	2	4,00	,000	,000	4,00
5	5	4,00	,000	,000	4,00
5	3	4,06	,096	,056	3,82
5	7	4,74	,189	,071	4,56
5	10	5,00	,000	,000	5,00

Total		50	3,88	,988	,140	3,60
Modèle	Effets fixes			,096	,014	3,86
	Effets aléatoires				,310	3,24

Descriptives

فعالية الأعوان الجبائين

		Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum	Variance intercomposantes
		Borne supérieure	Borne inférieure			
1		.	.	1	1	
2		.	.	2	2	
2		.	.	2	2	
3		.	.	2	2	
3		.	.	3	3	
3		.	.	3	3	
3		.	.	3	3	
4		.	.	3	3	
4		2,83	.	3	3	
4		.	.	3	3	
4		4,48	.	3	4	
4		3,67	.	4	4	
4		3,84	.	4	4	
4			.			
4			.			
4			.			
5		4,00	.	4	4	
5		4,00	.	4	4	
5		4,29	.	4	4	
5		4,91	.	5	5	
5		5,00	.	5	5	
Total		4,16		1	5	
Modèle	Effets fixes	3,91				
	Effets aléatoires	4,53				1,043

Test d'homogénéité des variances

		Statistique de			Sig.
		Levene	ddl1	ddl2	
فعالية الأعوان الجبائين	Basé sur la moyenne	6,459	9	29	,000
	Basé sur la médiane	1,419	9	29	,226
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	1,419	9	8,806	,307

Basé sur la moyenne tronquée	6,117	9	29	,000
------------------------------	-------	---	----	------

ANOVA

فعالية الأعوان الجبائين

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	47,524	20	2,376	257,582	,000
Intragroupes	,268	29	,009		
Total	47,792	49			

Tests robustes d'égalité des moyennes^b

فعالية الأعوان الجبائين

	Statistiques ^a	ddl1	ddl2	Sig.
Welch
Brown-Forsythe

a. F distribué asymptotiquement

b. Les tests robustes d'égalité des moyennes ne peuvent pas être effectués

pour فعالية الأعوان الجبائين, car la somme des

po

gr

RE

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT 1 البعد_الثاني_م
/METHOD=ENTER المحور_الثاني.

```

Régression

Remarques

Sortie obtenue	11-MAY-2025 17:47:04
Commentaires	

Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\s pss شافعي سعاد جديد (1).sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT 1_البعد_الثاني_م /METHOD=ENTER .المحور_الثاني	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,05
	Mémoire requise	3680 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
فعالية الأعوان الجبائين	3,88	,988	50
نظام التحصيل الجبائي	4,28	,847	50

Corrélations

		فعالية الأعران الجبائين	نظام التحصيل الجبائي
Corrélacion de Pearson	فعالية الأعران الجبائين	1,000	,957
	نظام التحصيل الجبائي	,957	1,000
Sig. (unilatéral)	فعالية الأعران الجبائين	.	,000
	نظام التحصيل الجبائي	,000	.
N	فعالية الأعران الجبائين	50	50
	نظام التحصيل الجبائي	50	50

Variabes introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	نظام التحصيل الجبائي	.	Introduire

a. Variable dépendante : فعالية الأعران الجبائين

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,957 ^a	,916	,914	,289	,916	522,667

Récapitulatif des modèles

Modèle	Modifier les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	48	,000

a. Prédicteurs : (Constante), نظام التحصيل الجبائي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	43,772	1	43,772	522,667	,000 ^b
	de Student	4,020	48	,084		
	Total	47,792	49			

a. Variable dépendante : فعالية الأعران الجبائين

b. Prédicteurs : (Constante), نظام التحصيل الجبائي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,894	,213		-4,198	,000
	نظام التحصيل الجبائي	1,116	,049	,957	22,862	,000

Coefficients^a

Modèle		Corrélations			Statistiques de colinéarité	
		Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1	(Constante)					
	نظام التحصيل الجبائي	,957	,957	,957	1,000	1,000

a. Variable dépendante : فعالية الأعوان الجبائين

Corrélations du coefficient^a

Mo

1

a. Variable dépendante : فعالية الأعوان الجبائين

Diagnostiques de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance	
				(Constante)	نظام التحصيل الجبائي
1	1	1,981	1,000	,01	,01
	2	,019	10,308	,99	,99

a. Variable dépendante : فعالية الأعوان الجبائين

REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT البعد_الثاني_م 2

/METHOD=ENTER .المحور_الاول

Régression

Remarques

Sortie obtenue		11-MAY-2025 18:08:02
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\s pss شافعي سعاد جديد (1).sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
		manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT البعد_الثاني_م2 /METHOD=ENTER المحور_الأول.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,06
	Mémoire requise	3680 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
التحصيل الجبائي الإلكتروني	4,27	,836	50
تقويم وقياس الأداء الضريبي	3,88	,967	50

Corrélations

	التحصيل الجبائي الإلكتروني	تقويم وقياس الأداء الضريبي
Corrélation de Pearson	التحصيل الجبائي الإلكتروني	تقويم وقياس الأداء الضريبي
	1,000	,954
	,954	1,000
Sig. (unilatéral)	التحصيل الجبائي الإلكتروني	تقويم وقياس الأداء الضريبي
	.	,000
	,000	.
N	التحصيل الجبائي الإلكتروني	تقويم وقياس الأداء الضريبي
	50	50

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تقويم وقياس الأداء الضريبي ^b		. Introduire

a. Variable dépendante : التحصيل الجبائي الإلكتروني

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,954 ^a	,910	,908	,254	,910	485,017

Récapitulatif des modèles

Modèle	Modifier les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	48	,000

a. Prédicteurs : (Constante), تقويم وقياس الأداء الضريبي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	31,191	1	31,191	485,017	,000 ^b
	de Student	3,087	48	,064		
	Total	34,278	49			

a. Variable dépendante : التحصيل الجبائي الإلكتروني

b. Prédicteurs : (Constante), تقويم وقياس الأداء الضريبي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,070	,150		7,153	,000
	تقويم وقياس الأداء الضريبي	,925	,027	,954	33,022	,000

Modèle		Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1	(Constante)					
	تقويم وقياس الأداء الضريبي	,954	,954	,954	1,000	1,000

a. Variable dépendante : التحصيل الجبائي الإلكتروني

Corrélations du coefficient^a

Modèle	تقويم وقياس الأداء الضريبي	
	تقويم وقياس الأداء الضريبي	التحصيل الجبائي الإلكتروني
1	Corrélations	1,000
	Covariances	,001

a. Variable dépendante : التحصيل الجبائي الإلكتروني

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance	
				(Constante)	تقويم وقياس الأداء الضريبي
1	1	1,971	1,000	,01	,01
	2	,029	8,217	,99	,99

a. Variable dépendante : التحصيل الجبائي الإلكتروني

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne Borne inférieure
1	1	1,50	.	.	.
2	1	2,33	.	.	.
2	1	2,33	.	.	.
2	1	2,67	.	.	.
3	1	3,00	.	.	.
3	1	3,33	.	.	.
3	1	3,33	.	.	.
3	1	3,50	.	.	.
3	1	3,67	.	.	.
3	1	3,67	.	.	.
3	1	3,67	.	.	.
3	1	3,67	.	.	.
3	1	3,67	.	.	.
3	1	3,67	.	.	.
4	2	4,00	,000	,000	4,00
4	3	4,00	,000	,000	4,00
4	2	4,08	,118	,083	3,02
4	1	4,33	.	.	.
4	11	4,71	,168	,051	4,60
4	1	4,83	.	.	.
4	1	4,83	.	.	.
4	1	4,83	.	.	.
4	1	4,83	.	.	.
5	1	4,83	.	.	.
5	1	4,83	.	.	.
5	1	4,83	.	.	.
5	1	4,83	.	.	.
5	11	4,98	,050	,015	4,95
Total	50	4,27	,836	,118	4,03
Modèle	Effets fixes		,116	,016	4,23
	Effets aléatoires			,292	3,67

Descriptives

	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne Borne supérieure	Minimum	Maximum	Variance intercomposantes
1	.	2	2	
2	.	2	2	

2	.	2	2
2	.	3	3
3	.	3	3
3	.	3	3
3	.	3	3
3	.	4	4
3	.	4	4
3	.	4	4
3	.	4	4
3	.	4	4
3	.	4	4
3	.	4	4
4	4,00	4	4
4	4,00	4	4
4	5,14	4	4
4	.	4	4
4	4,83	5	5
4	.	5	5
4	.	5	5
4	.	5	5
5	.	5	5
5	.	5	5
5	.	5	5
5	.	5	5
5	5,02	5	5
Total	4,50	2	5
Modèle	Effets fixes	4,30	
	Effets aléatoires	4,87	,757

Test d'homogénéité des variances

		Statistique de			
		Levene	ddl1	ddl2	Sig.
التحصيل الجبائي الإلكتروني	Basé sur la moyenne	19,317	4	24	,000
	Basé sur la médiane	1,602	4	24	,206
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	1,602	4	11,772	,238
	Basé sur la moyenne tronquée	16,188	4	24	,000

ANOVA

التحصيل الجبائي الإلكتروني

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	33,956	25	1,358	101,244	,000
Intragruppes	,322	24	,013		
Total	34,278	49			

Tests robustes d'égalité des moyennes^b

التحصيل الجبائي الإلكتروني

	Statistiques ^a	ddl1	ddl2	Sig.
Welch
Brown-Forsythe

a. F distribué asymptotiquement

b. Les tests robustes d'égalité des moyennes ne peuvent pas être effectués

pot

por

gro

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT البعد_الثاني_م2
/METHOD=ENTER المحور_الاول .

```

Régression

Remarques

Sortie obtenue	11-MAY-2025 18:21:03	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\s
		pss شافعي سعاد جديد (1).sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
Fichier scindé	<sans>	

	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT <u>البعْد_الثاني_م2</u> /METHOD=ENTER <u>المحور_الاول</u> .
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,03
	Mémoire requise	3680 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
التحصيل الجبائي الإلكتروني	4,27	,836	50
تقويم وقياس الأداء الضريبي	3,88	,967	50

Corrélations

	التحصيل الجبائي الإلكتروني	تقويم وقياس الأداء الضريبي
Corrélation de Pearson	التحصيل الجبائي الإلكتروني	1,000
	تقويم وقياس الأداء الضريبي	,954
		1,000

Sig. (unilatéral)	التحصيل الجبائي الإلكتروني	.	,000
	تقويم وقياس الأداء الضريبي	,000	.
N	التحصيل الجبائي الإلكتروني	50	50
	تقويم وقياس الأداء الضريبي	50	50

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تقويم وقياس الأداء الضريبي ^b	.	Introduire

a.

b.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,954 ^a	,910	,908	,254	,910	485,017

Récapitulatif des modèles

Modèle	Modifier les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	48	,000

a. Prédicteurs : (Constante), تقويم وقياس الأداء الضريبي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	31,191	1	31,191	485,017	,000 ^b
	de Student	3,087	48	,064		
	Total	34,278	49			

a. Variable dépendante : التحصيل الجبائي الإلكتروني

b. Prédicteurs : (Constante), تقويم وقياس الأداء الضريبي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,070	,150		7,153	,000
	تقويم وقياس الأداء الضريبي	,825	,037	,954	22,023	,000

Coefficients^a

Modèle		Corrélations			Statistiques de colinéarité	
		Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1	(Constante)					
	تقويم وقياس الأداء الضريبي	,954	,954	,954	1,000	1,000

a.

Corrélations du coefficient^a

Modèle		تقويم وقياس الأداء الضريبي	
		تقويم وقياس الأداء الضريبي	تقويم وقياس الأداء الضريبي
1	Corrélations	تقويم وقياس الأداء الضريبي	1,000
	Covariances	تقويم وقياس الأداء الضريبي	,001

a. Variable dépendante : التحصيل الجبائي الإلكتروني

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance	
				(Constante)	تقويم وقياس الأداء الضريبي
1	1	1,971	1,000	,01	,01
	2	,029	8,217	,99	,99

a. Variable dépendante : التحصيل الجبائي الإلكتروني

T-TEST

/TESTVAL=0

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=2_البعْد_الثاني_م

/CRITERIA=CI (.95) .

Test T

Remarques

Sortie obtenue		11-MAY-2025 18:26:04
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Ryadh\Downloads\spss شافعي سعاد جديد (1).sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de	50
	Observations utilisées	manquantes. Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe	T-TEST /TESTVAL=0 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=2_البعْد_الثاني_م /CRITERIA=CI(.95).	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
التحصيل الجبائي الإلكتروني	50	4,27	,836	,118

Test sur échantillon unique

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Valeur de test = 0	
				Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur
التحصيل الجبائي الإلكتروني	36,072	49	,000	4,267	4,03

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 0
Intervalle de confiance de la différence à 95 %
Supérieur



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشاذلي بن جديد - تيسة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
إدارة عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
مصلحة التعليم والتقييم

أذن بالطبع لمذكرة التخرج ماستر / تقارير التريص ليسانس

أنا الممضي أسفله الاستاذ (ة): جمال عبد العزيز

المشرف على مذكرة التخرج: ماستر / تقرير تريص ليسانس للسنة الجامعية: 2025/2024

فئة ليسانس

عنوان التقرير بالتفصيل	الاختصاص	فريق العمل
		1* - <u>شاهين سعاد</u>
		2*
		3*
		4*
		5*

فئة الماستر

عنوان المذكرة بالتفصيل	الاختصاص	فريق العمل
<u>معمارية كقوى ومقاييس الاداء في الضرب في دعم عملية التحصيل</u>	<u>هياكلية ومالية</u>	1* - <u>شاهين سعاد</u>
		2*

أوافق على تقديم المذكرة أو تقرير التريص وهذا بعد المراجعة الكاملة .

تاريخ الامضاء

2025 / 05 / 20

الامضاء

[Signature]

اللقب والاسم للاستاذ المشرف

جمال عبد العزيز

الإدارة





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
نيابة عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
مصلحة التعليم والتقييم

إتفاقية التبرص

الرقم:/2024

المادة الأولى: هذه الإتفاقية تضبط علاقة جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة- ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

مع المؤسسة :
مقرها :
ممثلة من طرف :

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

وذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90 المؤرخ في : 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.



المادة الثانية: يهدف هذا التريص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين

المادة الثالثة: التريص التطبيقي يجرى في مصلحة

للمدير لجهة الفرع للتخصص

الفترة من: 01/02/2025 الى: 25/02/2025

المادة الرابعة: برنامج التريص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر بمتابعة تنفيذ التريص التطبيقي هؤلاء الاشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للتنفيذ الامثل للبرنامج وكل غياب للمتريص يئني أن يكون على استمارة المسيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية.

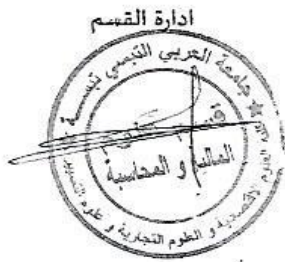
المادة السادسة: خلال التريص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المتريص مجموع الموظفين في وحياته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم أماكن تريصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن والنظافة وتبين لهم الاخطاء الممكنة.

المادة السابعة: في حالة الاخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في اثناء تريص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة: تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتريص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التريص.

المادة التاسعة: في حالة حادث ما على المتريصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ الى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة الى القسم.

المادة العاشرة: تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكاناتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب والا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية القل . السكن . المطعم.



ادارة المؤسسة المستقبلية
KS
المدير الفرعي للتخصص
محمد المراكشي
مدير الفرع للتخصص