

مدى تطبيق ابعاد جودة الخدمات بمصلحة الضرائب من وجهة نظر المراجعين

"دراسة ميدانية على مصلحة الضرائب ترهونة"

د. صالح المختار الوحيشي الاسود

محاضر المعهد الوطني للإدارة طرابلس

المستخلص

تهدف الدراسة الى تحديد مدى تطبيق ابعاد جودة الخدمات التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين، وذلك من خلال الابعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الامان)، اعتمدت الدراسة الإحصائي التحليلي لتحليل الاستمارة واستخدام النسبة المئوية والتكرارات، وقد توصلت الدراسة الى عدة النتائج، وكان من أهمها ما يلي: -

1- أظهرت نتائج الدراسة ان إدارة المصلحة لا تقوم بتطبيق تطبيق أبعاد الجودة (الملموسية، الاعتمادية، والاستجابة، التعاطف، الامان) للخدمات التي تقدمها مصلحة الضرائب.

2- بينت نتائج الدراسة أهم الأسباب والعوامل التي تحد من اهتمام المصلحة قيد الدراسة بتطبيق أبعاد الجودة للخدمات التي تقدمها من وجهة نظر المراجعين.

Abstract

The study aims to determine the extent to which the quality dimensions of services provided by the Tarhuna Tax Authority are implemented from the perspective of auditors. This is achieved through the dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, empathy, and security). The study relied on analytical statistics to analyze the questionnaire, using percentages and frequencies. The study reached several conclusions, the most important of which were the following:

1.The study results showed that the Tax Authority's management does not implement the quality dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, empathy, and security) in the services provided by the Tax Authority.

2.The study results identified the most important reasons and factors that limit the Tax Authority's interest in implementing the quality dimensions of the services it provides, from the perspective of auditors.

مقدمة الدراسة:

إن جودة الخدمة لها دوراً هاماً وجرماً في النمو الإقتصادي للدولة والذي يعد أكثر أهمية من مجرد إسهم هذه الخدمات في توفير فرص العمل والتوظيف للمواطنين، وتزداد أهمية هذا الدور مع زيادة العقد في العمليات الإنتاجية، ومع زيادة سيطرة المنظمات الكبيرة الحجم على الاقتصاد الوطني

والعالمي، ومع التغير السريع في التقنية الفنية العالمية، ومع زيادة كفاءة الخبرات العاملة في مجال الخدمات، ومع زيادة الدور الذي تلعبه المنظمات العامة في الدولة، وتحول السوق العالمي إلى قرية صغيرة تصل إليها الشركات بسهولة ويسر. وإن أي تغيير في جودة بعض الخدمات على مستوى بعض القطاعات الاقتصادية للدولة يمكن أن يؤثر في تحقيق الرفاهية الاقتصادية، وأن المحصلة النهائية لهذا التطوير والتغيير يتوقف على كيفية استجابة القطاعات الاقتصادية الأخرى لنتائج هذا التغيير.

ومن هنا فإن الجودة والخدمة هما قضيتان لا يمكن فصلهما عن بعضهما البعض، وفي الأجل الطويل لن يَبْقَ في السوق إلا تلك المنظمات التي تستطيع أن تقدم خدمة ذات جودة عالية ومتميزة. وتزداد أهمية جودة الخدمات في عالم المنظمات التي تعمل في مجال إنتاج وتسويق الخدمات وقطعاً هذا لا يعني عدم أهمية جودة الخدمة في المنظمات التي تعمل في مجال إنتاج وتسويق السلع ولكن كل ما نقصده هنا أن أهمية الجودة تزداد في تلك المنظمات الخدمية ويعود ذلك إلى حقيقة أساسية وهي أن الخدمة التي تقدمها مثل هذه المنظمات هو الأداء (عزيزة، 2007).

مشكلة الدراسة:

من خلال التردد من حين لآخر على مصلحة الضرائب، وملاحظات الباحث والزملاء، والاطلاع على عدد من الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمات، والتي أوصت بإجراء دراسات مستقبلية في مجال الخدمات وتقديمها بجودة عالية، تبين أن هناك استياء كبير لدى المراجعين عن الخدمات التي تقدمها المصلحة، الأمر الذي جعل رواد هذه المصلحة يلجئون إلى مكاتب خدمات لاتمام اجراءاتهم، مما لفت انتباه الباحث إلى إعطاء هذا الموضوع قدر كبير من الأهمية والبحث فيه، وتم الاستفادة من جهود الباحثين السابقين في صياغة مشكلة الدراسة، والتي تمثلت في السؤال الرئيس التالي (ما مدى تطبيق أبعاد جودة الخدمات التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين؟)، ويتفرع من السؤال الرئيس الاسئلة التالية:

- 1- هل يطبق بعد الملموسية التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين؟
- 2- هل يطبق بعد الاعتمادية التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين؟
- 3- هل يطبق بعد الاستجابة التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين؟
- 4- هل يطبق بعد التعاطف التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين؟
- 5- هل يطبق بعد الامان التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين؟

الفرضية الرئيسية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق ابعاد جودة الخدمات التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين، وينبثق عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية الآتية:
- 1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق بعد الملموسية التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.
 - 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق بعد الاعتمادية التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.
 - 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق بعد الاستجابة التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.
 - 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق بعد التعاطف التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.
 - 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق بعد الامان التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي الآتي وهو تحديد فروق في تطبيق ابعاد جودة الخدمات التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين، وينبثق عنها مجموعة من الاهداف الفرعية الآتية:

- 1- تحديد فروق في تطبيق بعد الملموسية التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.
- 2- تحديد فروق في تطبيق بعد الاعتمادية التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.
- 3- تحديد فروق في تطبيق بعد الاستجابة التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.
- 4- تحديد فروق في تطبيق بعد التعاطف التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.

5- تحديد فروق في تطبيق بعد الامان التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.

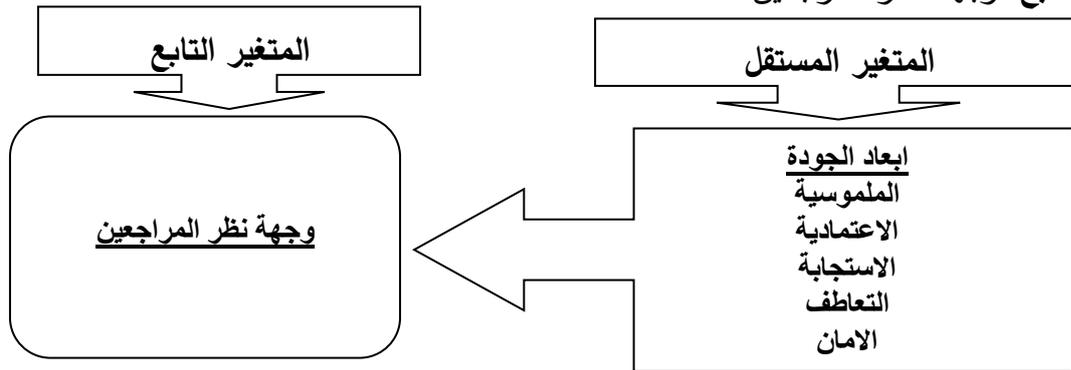
أهمية الدراسة: تستمد هذه الدراسة أهميتها من الآتي:

- تكمن أهمية الدراسة لمصلحة الضرائب فتتمثل في التعرف على أوجه القصور في جودة تقديم الخدمات، وتزويدها بالنتائج والتوصيات التي تساعد في علاج المشكلة وتحسين جودة الأداء.
- كما تساهم في إثراء المكتبة العلمية فهي تبحث في موضوع تطبيق ابعاد جودة الخدمات بمصلحة الضرائب من وجهة نظر المراجعين.
- أما فيما يخص أهمية هذه الدراسة بالنسبة للباحث فهي تمثل صقلا لأفكاره ومعلوماته حول موضوع الدراسة، وتوسيع مداركه حول تطبيق الخدمات بالجودة المطلوبة.

متغيرات ونموذج الدراسة:

المتغير المستقل: ابعاد جودة الخدمات (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الامان).

المتغير التابع: وجهة نظر المراجعين.



الشكل رقم (1) نموذج الدراسة

(المصدر: من إعداد الباحث)

مصادر جمع البيانات

تأسيسا على ما تقدم وبناء على تصميم هذه الدراسة وأقسامها ونوع البيانات المطلوبة لتحقيق أهدافها، استخدم الباحث مصدرين لجمع بيانات الدراسة هما:

- **المصادر الأولية:** وذلك من خلال العينة التي تم اختيارها لغرض الدراسة، وما تم الحصول عليها من بيانات أساسية تم جمعها ميدانيا، من خلال استمارة الاستبيان.
- **المصادر الثانوية:** وتم الحصول عليها من خلال المتاح من دراسات سابقة منشورة وغير منشورة، ومن الكتب العلمية والدوريات، والمواقع العلمية في الشبكة العالمية الإنترنت.

حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: تتمثل في مجموعة من المراجعين.
- الحدود الموضوعية: تطبيق ابعاد الجودة بمصلحة الضرائب.
- الحدود المكانية: مصلحة الضرائب بنطاق مدينة ترهونة.

مصطلحات الدراسة:

1 . **الخدمات الضريبية:** هي تلك الخدمات الضريبية التي تقدمها مصلحة الضرائب، ومن بين هذه الخدمات على سبيل المثال:- (استلام المبالغ، استلام التقارير، اصدار شهادات بسداد الضرائب، فتح ملفات ضريبية، ربط الضريبةالخ).

2 . **الجودة:** هي القدرة على تحقيق رغبات المستفيد بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن الخدمة التي تقدم له. (نايف، 2006، ص90)

3 . **أبعاد الجودة:** يقصد بأبعاد الجودة في هذه الدراسة تلك التي تضمنها نموذج كوتلر (kotler) تحديداً: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف)، والتي تعتبر ذات اهمية للعملاء وسندظر منها ما يتعلق بالدراسة. (الحلاق، الطائي، 2006، ص85)

أ. **الملموسية:** هي عبارة عن الدليل المادي للخدمة وغالبا ما يتم تقديم جودة الخدمة من قبل العميل في ضوء مظهر التسهيلات المادية من معدات واجهزة حديثة (عبدالسلام، 2023، ص126).

ب. **الاعتمادية:** تشير الى قدرة مورد الخدمة (المصلحة) على انجاز او اداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليها، فالعميل يتطلع الى المصلحة بان تقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت والانجاز وتحقق له يطلبه (الباهي، 2016، ص41).

ج. **الاستجابة:** وتعني الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم خدمة فورية لهم والرد على استفساراتهم والسرعة في الخدمة ولا تشعره بالقلق والشك الذي يتولد لدى العملاء اثناء الانتظار (عبود، 2014، ص109).

د. **الامان:** ويعني خلو المعاملات من المنطقة الخدمية من الشك والمخاطرة وتلعب هذه الخاصية دورا كبيرا وفعال في جذب العملاء لطلب الخدمة المصرفية لان عنصر الامان يشكل أحد الحاجات الاساسية للعميل. (الاخضر، 2010، ص95)

1- دراسة ميادة (2019) بعنوان إثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمعبيات الأردنية من وجهة نظر ملتقى الخدمة.

هدفت الدراسة الى معرفة أثر تطبيق الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمعبيات الأردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (616) فرداً، وذلك باستخدام استبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، إلى جانب ذلك اعتمد الأسلوب الإحصائي التحليلي لتحليل الاستمارة من خلال الاختبارات الإحصائية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود ثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمعبيات الأردنية من وجهة نظر المكلفين، تلتزم دائرة ضريبة الدخل والمعبيات الأردنية بتطبيق معايير الجودة في جميع مراكزها ومديرياتها وان تحقيق جودة الخدمة الضريبية تعمل على تحقيق رضا متلقي الخدمة والمساهمة في تحسين الأداء المؤسسي للدائرة.

2- دراسة وسام (2023) بعنوان تقييم جودة خدمات الإدارة الجبائية من وجهة نظر المكلفين بالضريبة

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى تقييم المكلفين بالضريبة لجودة خدمات الإدارة الجبائية، لمفتشية الضرائب ميلا جنوب، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة، كأداة رئيسية لجمع البيانات وزعت على عينة عشوائية من المكلفين ينتمون إلى المفتشية محل الدراسة، وتم اعتماد برنامج. **spss.v 21** ، من أجل تحليل البيانات المجمعة.

توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن تقييم المكلفين بالضريبة لجودة الخدمة بمفتشية الضرائب ميلا جنوب عموماً هي في المستوى المرتفع، أما من حيث أبعاد جودة الخدمة، فقد كان بعد الاعتمادية الأكثر قبولاً بين جمهور المكلفين، أما البعد الأقل قبولاً هو بعد الملموسية.

3- دراسة عالم (2023) بعنوان إدارة الجودة الشاملة في العملية الضريبية ومدى مساهمتها في تحقيق رضا الممول الضريبي.

هدفت الدراسة الى معرفة أثر تطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة في العملية الضريبية ومدى فعاليتها في تحقيق رضا الممول الضريبي بالمركز الضريبي الموحد بولاية الخرطوم، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (30) فرداً، وذلك باستخدام استبانة كأداة لجمع البيانات

الأولية، إلى جانب ذلك اعتمد الأسلوب الإحصائي التحليلي لتحليل الاستمارة من خلال الاختبارات الإحصائية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ان ضعف الثقة بين المركز الضريبي الموحد والممول الضريبي يرجع الى الأسلوب الإداري المتبع، وضعف تطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة أيضا مما ساهم في انخفاض مستوى الرضا المأمول او المناسب لدى الممول الضريبي السوداني.

منهجية الدراسة

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي لتحقيق أهداف هذه الدراسة والذي اتضحت مناسبته لمعرفة على مدى تطبيق ابعاد جودة الخدمات التي تقدمها المصلحة، لكونه أكثر المناهج استخداماً في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كل فئات المراجعين ولتمثيل مجتمع الدراسة تمثيلاً صحيحاً تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وبحجم (67) مبحوثاً.

الجدول (1) إجراءات توزيع مجتمع الدراسة وحركة الاستبيان.

الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المفقودة	الاستبيانات غير الصالحة	الاستبيانات الخاضعة للتحليل
100	17	16	67

المصدر: تصميم الباحث

أداة جمع البيانات:

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات التي ساعدت على تحقيق أهداف هذه الدراسة والإجابة على تساؤلاتها. وتتكون الاستبانة المستخدمة في الدراسة من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: وهو مخصص البيانات الشخصية

الجزء الثاني: وهو مخصص ابعاد جودة الخدمات

وقد تم صياغة الأسئلة بحيث يمكن تحويل الإجابة عليها إلى قيم كمية على مقياس "ليكرت

الخماسي" الذي يأخذ المدى من 1 إلى 5 لإغراض التحليل الإحصائي وكما يلي:

جدول رقم (2) مقياس ليكرت الخماسي

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

وتعرض الباحث نموذج الصحيفة المستخدمة في الجانب الميداني بالملحق رقم (2).

صدق أداة القياس (الاستبانة) وثباته:

1-صدق الاستبانة

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1-1 صدق أداة الدراسة (الصدق الظاهري):

تمّ التأكد من صدق المحتوى لأداة الدراسة وذلك بعرض الاستبانة بعد تصميمها على أستاذ متخصص في المنهج العلمي في مجال الإدارة.

1-إختبار ثبات أداة الدراسة الاستبانة

يقصد بثبات أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة ويعني استقرار في النتائج، وقد اتّبَع الباحث القياس الإحصائي لمعرفة ثبات أداة القياس (الاستبانة)، وذلك من خلال طريقتين هما: معامل ألفا كرونباخ، والتجزئة النصفية، وذلك كما يلي:

1-2 معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha Coefficient):

اتّبَع الباحث القياس الإحصائي لمعرفة ثبات أداة القياس (الاستبانة)، طريقة كرونباخ ألفا، وفيها يتم احتساب معامل ألفا كرونباخ، وتكون الاستبانة ذات ثبات ضعيف إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ أقل من 60%، مقبول إذا كانت هذه القيمة ضمن الفترة (من 60% أو أقل من 70%)، وجيد إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ ضمن الفترة (من 70% أو أقل من 80%)، أما إذا كانت هذه القيمة أكبر من أو يساوي 80% يشير ذلك إلى أن الاستبانة تكون ذات ثبات ممتاز، وكلما اقترب المقياس من 100% تعتبر النتائج الخاصة بالاختبار أفضل.

أما فيما يتعلق بثبات أداة هذه الدراسة المتمثلة في (الاستبانة)، فقد تم احتساب معامل كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة والبالغ عددها 50 عبارة، ويوضح جدول (1) قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل متغير.

جدول رقم (3): قيم معامل الثبات (للاتساق الداخلي) لكل متغير من متغيرات الدراسة

ت	المحور	عدد الفقرات	رمز المتغير	معامل الثبات %
1	الملموسية (Tangibles)	10	X01	86.22
2	الاعتمادية (Reliability)	10	X02	89.67
3	الاستجابة (Responsiveness)	10	X03	89.61
4	التعاطف (Empathy)	10	X04	87.38
5	الامان (Assurance)	10	X05	90.54
	الكل	50		96.87

واضح من النتائج واردة بالجدول (3) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لجميع المتغيرات إذ تتراوح ما بين (86.22%، 90.54%) لكل متغير من المتغيرات. وكذلك قيمة ألفا لجميع المتغيرات 96.87%، وهي قيم ثبات عالية جداً في العرف الإحصائي.

عرض البيانات الأولية للدراسة.

أولاً: عرض (تحليل) البيانات الأولية المتعلقة بالخصائص الشخصية لمفردات عينة للدراسة. يمكن التعرف على خصائص مفردات عينة الدراسة، ولقد تم تحديد هذه الخصائص وبيانها كالتالي:

1. الجنس

يوضح الجدول رقم (4) تصنيف المشاركين في الدراسة حسب الجنس.

الجنس	التكراري	النسبة (%)
ذكر	37	55.5
أنثى	30	44.5
الإجمالي	67	100.0

يتضح من خلال الجدول رقم (4)، أن أغلبية مفردات عينة الدراسة هم من الذكور بنسبة 55.5% بينما يشكل الإناث بنسبة 44.5%، ويؤشر هذا إلى حد كبير التوازن في هيكلية بالمصلحة الحكومية قيد الدراسة.

2. العمر

يوضح الجدول رقم (5) تصنيف المشاركين في الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة (%)
أقل من 30 سنة	24	34.7
من 30 أقل من 45 سنة	30	43.6
من 45 أقل من 60 سنة	13	20.5
من 60 سنة فأكثر	1	1.2
الإجمالي	67	100.0

من خلال الجدول السابق رقم (5) ، نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة أعمارهم من 30 إلى أقل من 45 سنة ويمثل نسبة 43.6% من مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن أعمارهم أقل من 30 سنة ويمثل نسبة 34.7% من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن أعمارهم من 45 سنة إلى أقل من 60 سنة ويمثل نسبة 20.5% من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن أعمارهم من 60 سنة فأكثر ويمثل نسبة 1.2% من جميع مفردات العينة الدراسة، ويعكس ذلك توازن العينة وأنها شملت آراء ووجهات نظر جميع (مختلف) الفئات العمرية، مما يُسهم في صحة الاعتماد على نتائج الدراسة .

3. المؤهل العلمي

الجدول رقم (6) تصنيف المشاركين في الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة (%)
بكالوريوس	43	65.9
دبلوم تخصصي	2	2.0
ماجستير	3	4.2
مؤهل علمي آخر	19	27.9
الإجمالي	67	100.0

من خلال الجدول السابق رقم (6)، نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة من حملة البكالوريوس ويمثل بنسبة 65.9% من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه حملة مؤهل اخر ويمثل نسبة 27.9% من جميع مفردات عينة الدراسة، ومن ثم يليه حملة الماجستير ويمثل نسبة 4.2% من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم يليه حملة دبلوم تخصصي ويمثل بنسبة 2.4% من جميع مفردات عينة الدراسة،

ويعكس هذا ثقة عالية في النتائج لارتفاع مستوى التعليم والذي يعمل على فهم والإدراك الجيد لعينة الدراسة.

4. سنوات الخدمة

يوضح الجدول رقم (7) تصنيف المشاركين في الدراسة حسب سنوات الخدمة

النسبة (%)	التكرار	سنوات الخدمة
40.1	27	أقل من 5 سنوات
15.4	10	من 5 إلى 8 سنوات
16.3	11	من 9 إلى 12 سنوات
7.1	5	من 13 إلى 16 سنوات
8.3	6	من 17 إلى 20 سنوات
12.8	9	+ 21
100.0	67	الإجمالي

من خلال الجدول السابق رقم (7) ، نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة خبراتهم العلمية بالمراجعين أقل من 5 سنوات ويمثل نسبة 40.1% من مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن خبراتهم العلمية بالمراجعين من 9 إلى 12 سنوات ويمثل نسبة 16.3% من مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن خبراتهم العلمية بالمراجعين من 5 إلى 8 سنوات ويمثل نسبة 15.4% من مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن خبراتهم العلمية بالمراجعين أكثر من 20 سنة ويمثل نسبة 12.8% من مفردات عينة الدراسة ، ثم يليه ممن خبراتهم العلمية بالمراجعين من 17 إلى 20 سنوات ويمثل نسبة 8.3% من مفردات عينة الدراسة، ثم يليه ممن خبراتهم العلمية بالمراجعين من 13 إلى 16 سنوات ويمثل نسبة 7.1% من مفردات عينة الدراسة، ويعكس ذلك توافر عناصر خبرة جيدة في المستقضي منهم مما يدعم الثقة في نتائج الإجابات المتحصل عليها.

القسم الثاني: التحليل الإحصائي للبيانات الأولية المتعلقة بأبعاد الجودة للخدمات التي تقدمها المصلحة قيد الدراسة (لفقرات الدراسة)

بعد جمع البيانات الأولية الدراسة، قام الباحث بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، واستخدم الباحث اختبار T للعينة الواحدة One Sample T-Test، وذلك لاختبار فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة، ومعرفة معنوية (دلالة) آراء مفردات عينة الدراسة على محتوى

كل فقرة (عبارة)، والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي المرجح لكل فقرة من فقرات المجال والانحراف المعياري له، وكذلك نتائج اختبار T (قيمة الاختبار والدلالة الإحصائية)، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن مفردات عينة الدراسة موافقين على محتواها إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للفقرة أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، والمتوسط الحسابي المرجح للفقرة أكبر من (3)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن مفردات عينة الدراسة غير موافقين على محتواها إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للفقرة أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، والمتوسط الحسابي المرجح للفقرة أصغر من (3)، وتكون آراء مفردات عينة الدراسة محايدة إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا ينطبق على جميع الفقرات في استبانة الدراسة.

المحور الأول: الملموسية (Tangibles):

قام الباحث بدراسة فقرات (عبارات) البعد الأول من خلال البيانات الواردة بالجدول

رقم (8)

(مدى تطبيق إدارة المصلحة لُبعد الملموسية في الخدمات) يبين التحليل الإحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة حول نفس البُعد.

جدول رقم ج (8): المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات المجال الأول

الدلالة	الدلالة الإحصائية	إحصاء الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	
موافق	0.000	19.391	0.829	3.88	موقع المصلحة ملائم ويسهل الوصول إليه.
غير موافق	0.000	14.855-	0.873	2.29	تعتمد المصلحة على استخدام الأدوات والوسائل التكنولوجية من معدات وأجهزة وغيرها الأكثر تطوراً والتي تسهل تقديم أفضل الخدمات التي تقدمها للمراجعين.
غير موافق	0.000	19.123-	0.954	2.01	يتوفر بالمصلحة مكاتب مجهزة بكل وسائل بما يضمن تقديم الخدمات للمراجعين ويشعرهم بالإطمئنان النفسي.
غير موافق	0.000	9.740-	1.102	2.42	مباني المصلحة حديثة يعبر عن خصوصيتها كمؤسسة خدمية تتميز عن غيرها من المؤسسات الأخرى.
غير موافق	0.000	4.067-	0.844	2.81	يحرص كل الموظفين بالمصلحة على ارتداء الزي الخاص بهم ليسهل التعرف عليهم ويمنحهم الخصوصية في المظهر.

الدالة	الدالة الإحصائية	إحصاء الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	
غير موافق	0.000	18.063-	0.923	2.09	تتوفر بالمصلحة صالات انتظار نظيفة ومكيفة ومريحة للمراجعين.
غير موافق	0.000	16.417-	0.995	2.11	تتوفر بالمصلحة دورات مياه صحية ونظيفة صالحة للاستخدام من قبل المراجعين.
غير موافق	0.000	8.059-	1.183	2.48	يوجد بالمصلحة لوحات وعلامات إرشادية تسهل وصول المراجعين إلى الأقسام والوحدات المختلفة.
غير موافق	0.000	22.916-	0.887	1.89	تتوفر في المصلحة كل المستلزمات التي يحتاجها المراجعين، بشكل مستمر وجودة عالية.
غير موافق	0.000	14.062-	0.996	2.24	تلتزم المصلحة باتباع طرق الامن والسلامة الحديثة بوسائل وأدوات متطورة.

* دال إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (8) ان فقرات هذا المحور تتكون من 10 فقرات (1-10)، وان المتوسط المرجح يتراوح بين (3.88) و (1.89)، والانحراف المعياري يتراوح بين (1.183) و (0.829)، وإحصاء الاختبار (T) يتراوح بين (22.916) و (4.067)، وهذا يبين ان المشاركين غير موافقين على ان ادارة المصلحة تطبق بعد المملوسية في تقديم الخدمات، وان الفقرة رقم (1) (موقع المصلحة ملائم ويسهل الوصول إليه) هي الاكثر تأثير في هذا البعد، حيث كان متوسطها المرجح (3.88)، كما ان باقي فقرات هذا البعد كان متوسط المرجح اقل من 3، وان الفقرة رقم (9) (تتوفر في المصلحة كل المستلزمات التي يحتاجها المراجعين، بشكل مستمر وجودة عالية) هي الاقل تأثير في هذا البعد، حيث كان متوسطها المرجح (1.89).

المحور الثاني: الاعتمادية (Reliability)

قام الباحث بدراسة فقرات (عبارات) البُعد الثاني من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (9) (مدى تطبيق إدارة المصلحة لُبعد الاعتمادية في الخدمات التي تقدمها المصلحة) يبين التحليل الإحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة حول نفس البُعد.

جدول رقم (9) المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات المجال الاعتمادية

الدالة	الدالة الإحصائية	إحصاء الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	
غير موافق	0.000	6.358-	0.797	2.72	تلتزم المصلحة بتقديم الخدمات التي تقدمها

الدلالة	الدلالة الإحصائية	إحصاء الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	
موافق					للمراجعين في المواعيد المحددة.
غير موافق	0.000	13.018-	0.820	2.42	تحرص المصلحة على تقديم الخدمات التي تقدمها للمراجعين بطريقة صحيحة من المرة الأولى.
غير موافق	0.000	10.144-	0.897	2.50	تتوفر بالمصلحة جميع الوسائل المطلوبة التي تلبي حاجات المراجعين.
غير موافق	0.000	21.077-	0.791	2.09	تبدي المصلحة اهتماماً خاصاً بمشاكل واستفسارات المراجعين.
غير موافق	0.000	10.878-	0.866	2.49	تحظى الخدمات التي تقدمها التي تقدمها المصلحة بثقة واستحسان المراجعين.
غير موافق	0.000	7.037-	0.968	2.63	تحرص المصلحة على التعامل مع ملفات سجلات المراجعين بأمانة وثقة.
غير موافق	0.000	22.178-	0.936	1.87	تقدم المصلحة خدماته للمراجعين طبقاً للمواصفات والمعايير الدولية الموضوعة لذلك.
غير موافق	0.000	12.396-	0.976	2.34	تقدم المصلحة خدماته للمراجعين بنفس الخطوات المتعمدة دونما تغيير يُذكر.
غير موافق	0.000	4.954-	1.001	2.73	البيانات التي يقدمها المصلحة للمراجعين صحيحة ويمكن الوثوق بها سواء أكانت تقارير أو غير ذلك.
غير موافق	0.000	20.936-	1.002	1.86	تحافظ المصلحة على محتويات من بيانات ومعلومات تتعلق بالمراجعين.

* دال إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (9) ان فقرات هذا المحور تتكون من 10 فقرات (11-20)، ان المتوسط المرجح يتراوح بين (2.73) و (1.86)، والانحراف المعياري يتراوح بين (1.002) و (0.791)، واحصاء الاختبار (T) يتراوح بين (22.178) و (4.954)، وهذا يبين ان المشاركين غير موافقين على ان ادارة المصلحة تطبق بعد الاعتمادية في الخدمات التي تقدمها، كما ان باقي فقرات هذا البعد كان متوسط المرجح اقل من 3، وان الفقرة رقم (19) (البيانات التي يقدمها المصلحة للمراجعين صحيحة ويمكن الوثوق بها سواء أكانت تقارير أو غير ذلك) هي الاكثر تأثير في هذا البعد، حيث كان متوسطها المرجح (2.73)، وان الفقرة رقم (20) (تحافظ المصلحة على محتويات من بيانات ومعلومات تتعلق بالمراجعين) هي الاقل تأثير في هذا البعد، حيث كان متوسطها المرجح (1.86).

المحور الثالث: الاستجابة

قام الباحث بدراسة فقرات (عبارات) البُعد الثالث من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (10) (مدى تطبيق إدارة المصلحة لُبُعد الاستجابة في الخدمات التي تقدمها المصلحة) يبين التحليل الإحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة حول نفس البُعد.

جدول رقم (10): المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات المجال الاستجابة

الدلالة	الدلالة الإحصائية	إحصاء الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	
غير موافق	0.000	14.329-	0.783	2.39	يقدم المصلحة خدماته التي تقدمها للمراجعين على الفور حال طلبها.
غير موافق	0.000	8.438-	0.923	2.58	يبيدي الموظفين بالمصلحة استعدادهم الدائم للتعاون مع المراجعين.
غير موافق	0.000	16.551-	0.866	2.22	تقوم المصلحة بالاستجابة الفورية لمطالب وحاجات المراجعين دونما تردد.
غير موافق	0.000	17.497-	0.915	2.13	تقدم المصلحة كل أشكال المساعدة للمراجعين بما في ذلك تقديم الاستشارات والنصائح بسرعة ودون تردد.
غير موافق	0.000	23.184-	0.818	1.97	تسعى المصلحة إلى الإتصال والتواصل المستمر مع المراجعين والرد على استفساراتهم وأسئلتهم في كل وقت وبأيسر الطرق.
غير موافق	0.000	10.692-	1.049	2.39	يضع الموظفون بالمصلحة أنفسهم وإمكاناتهم في خدمة المراجعين، ودون تردد.
غير موافق	0.000	15.312-	0.943	2.21	تقوم المصلحة وبشكل مستمر بتبسيط الإجراءات التي من شأنها تسهيل تقديم الخدمة التي تقدمها للمراجعين.
غير موافق	0.000	6.464-	1.138	2.60	تقدم المصلحة خدماتها الكترونيا وترد على استفسارات المراجعين في أي وقت.
غير موافق	0.000	29.239-	0.846	1.65	تقدم المصلحة خدماته التي تقدمها لتلبية كل حاجات المراجعين من المصلحة
محايد	0.183	1.335-	1.061	2.92	تقدم المصلحة خدمات بشكل مستمر لضمان تقديم خدماته التي تقدمها على مدار الساعات الدوام.

* دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.05

ويتضح من خلال بيانات الجدول رقم (10)، ان فقرات هذا المحور تتكون من 10 فقرات (21-30)، ان المتوسط المرجح لفقرات هذا البعد كان اقل من 3، ويتراوح بين (2.92) و(1.65)، والانحراف المعياري يتراوح بين (1.138) و (0.783) ، وإحصاء الاختبار (T) يتراوح بين (29.239) و (1.335) ، وهذا يبين ان المشاركين غير موافقين على ان ادارة

المصلحة تطبق بعد الاستجابة في الخدمات ، وان الفقرة رقم (30) (تقدم المصلحة خدمات بشكل مستمر لضمان تقديم خدماته التي تقدمها على مدار الساعات الدوام) هي الاكثر تأثير في هذا البعد، حيث كان متوسطها المرجح (2.92)، ، وان الفقرة رقم (29) (تقدم المصلحة خدماته التي تقدمها لتلبية كل حاجات المراجعين من المصلحة) هي الاقل تأثير في هذا البعد، حيث كان متوسطها المرجح (1.65).

المحور الرابع: التعاطف

قام الباحث بدراسة فقرات (عبارات) البُعد الرابع من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (11) (مدى تطبيق إدارة المصلحة لُبعد التعاطف في الخدمات التي تقدمها المصلحة) يبين التحليل الإحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة حول نفس البُعد.

جدول رقم ج (11) : المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات المجال التعاطف

الدلالة	الدلالة الإحصائية	إحصاء الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	
غير موافق	0.046	2.005-	0.734	2.92	يثق المراجعون بخبرات ومهارات ومؤهلات الكادر في المصلحة.
غير موافق	0.000	6.360-	0.745	2.74	يشعر المراجعون بالعدالة وعدم التمييز عند تلقيهم للخدمات التي تقدمها التي يقدمها المصلحة.
غير موافق	0.000	9.817-	0.866	2.54	يتابع الموظفين في المصلحة احتياجات المراجعين لحظة بلحظة.
غير موافق	0.010	2.602-	0.963	2.86	تحافظ المصلحة على سرية المعلومات الخاصة بالمراجعين ولا يفشي أسرارهم للغير.
غير موافق	0.017	2.390-	0.912	2.88	يحرص الموظفون بالمصلحة على مراعاة الجانب الإنساني في علاقتهم بالمراجعين.
غير موافق	0.000	13.112-	0.881	2.37	يشعر المراجعون بتلقيهم اهتماماً خاصاً وشخصياً من قبل الموظفين بالمصلحة.
غير موافق	0.000	13.632-	0.951	2.29	تعمل المصلحة على تقديم كافة الخدمات التي تقدمها للمراجعين من خلال توفير جميع طلبتهم التي يحتاجونها.
غير موافق	0.000	13.466-	0.902	2.34	تولي المصلحة الاهتمام الكافي لكل المراجعين الذي يشعرونه بالارتياح والإطمئنان.
غير موافق	0.000	15.764-	0.888	2.24	تهتم إدارة المصلحة بشكاوى المراجعين وباقتراحاتهم حول الخدمات التي تقدمها التي تُقدم لهم.

الدلالة	الدلالة الإحصائية	إحصاءة الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	
موافق	0.000	9.840	0.958	3.51	يراعى الموظفين العادات والتقاليد السائدة في المجتمع عند تقديم الخدمات التي تقدمها بما يحافظ على شعور المراجعين ويحترم خصوصياتهم.

* دال إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05

ويتضح من خلال بيانات الجدول رقم (11)، ان فقرات هذا المحور تتكون من 10 فقرات (31-40)، ان المتوسط المرجح يتراوح بين (3.51) و (2.24)، والانحراف المعياري يتراوح بين (0.962) و (0.734)، وإحصاءة الاختبار (T) يتراوح بين (15.764) و (2.005)، وهذا يبين ان المشاركين غير موافقين على ان ادارة المصلحة تطبق بعد التعاطف في الخدمات ، وان الفقرة رقم (40) (يراعى الموظفين العادات والتقاليد السائدة في المجتمع عند تقديم الخدمات التي تقدمها بما يحافظ على شعور المراجعين ويحترم خصوصياتهم.) هي الاكثر تأثير في هذا البعد، حيث كان متوسطها المرجح (3.51)، كما ان باقي فقرات هذا البعد كان متوسط المرجح اقل من 3، وان الفقرة رقم (39) (تهتم إدارة المصلحة بشكاوى المراجعين وباقتراحاتهم حول الخدمات التي تقدمها التي تقدم لهم) هي الاقل تأثير في هذا البعد، حيث كان متوسطها المرجح (2.24).

المحور الخامس: الامان

قام الباحث بدراسة فقرات (عبارات) البُعد الثالث من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (12) (مدى تطبيق إدارة المصلحة لُبُعد الامان في الخدمات التي تقدمها المصلحة) يبين التحليل الإحصائي لإجابات مفردات عينة الدراسة حول نفس البُعد.

جدول رقم (12): المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات المجال الامان

الدلالة	الدلالة الإحصائية	إحصاءة الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	
محايد	0.180	1.343-	0.852	2.94	تتمتع المصلحة بسمعة طيبة لدى أوساط المراجعين على اختلافهم.
غير موافق	0.000	12.501-	0.832	2.43	تسعى المصلحة إلى استقطاب أفضل الكفاءات من الموظفين.
غير موافق	0.000	5.410-	0.906	2.73	تلائم تقسيم المكاتب بالمصلحة مع المراجعين المترددين عليها.

الدلالة	الدلالة الإحصائية	إحصاء الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	
غير موافق	0.004	2.919-	0.877	2.86	يتسم سلوك الموظفين في المصلحة بالأدب الرفيع وحسن المعاملة مع المراجعين.
غير موافق	0.000	7.898-	1.007	2.57	يؤمن الموظفون بالمصلحة بأهمية المراجعين، ويحرصون على خدمتهم وإرضائهم بما لديهم من قدرات وإمكانات متاحة.
غير موافق	0.000	11.505-	0.947	2.41	يلتزم الموظفون بالمصلحة من بتقديم كل الضمانات والوعود التي من شأنها زرع الثقة والإطمئنان في نفوس المراجعين.
غير موافق	0.000	10.174-	0.883	2.51	يتصف الموظفون في المصلحة بالروح المرحة والصدقة في التعامل مع المراجعين.
غير موافق	0.000	9.609-	1.026	2.46	يوضح الموظفون بالمصلحة للمراجعين ملاحظاتهم بطريقة سهلة وواضحة.
غير موافق	0.000	13.217-	0.936	2.33	يرحب الموظفون في المصلحة بشكاوى المراجعين ويسعون جادين لمعالجتها.
غير موافق	0.063	1.866-	0.788	2.92	يتمتع الموظفون في المصلحة بالمعرفة والمهارة والخبرة المطلوبة في مجالات أعمالهم المختلفة.

* دال إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05

ويتضح من خلال بيانات الجدول رقم (12)، ان فقرات هذا المحور تتكون من 10 فقرات (41-50)، ان المتوسط المرجح لفقرات هذا البعد كان اقل من 3، ويتراوح بين (2.94) و (2.33)، والانحراف المعياري يتراوح بين (1.026) و (0.788) ، واحصاء الاختبار (T) يتراوح بين (13.217) و (1.343) ، وهذا يبين ان المشاركين غير موافقين على ان ادارة المصلحة تطبق بعد الامان في الخدمات، وان الفقرة رقم (41) (تتمتع المصلحة بسمعة طيبة لدى أوساط المراجعين على اختلافهم) هي الاكثر تأثير في هذا البعد، حيث كان متوسطها المرجح (2.92)، ، وان الفقرة رقم (49) (يرحب الموظفون في المصلحة بشكاوى المراجعين ويسعون جادين لمعالجتها) هي الاقل تأثير في هذا البعد، حيث كان متوسطها المرجح (2.33) .

اختبار الفرضيات:

المحور الأول: الملموسية

لدراسة مدى تطبيق إدارة المصلحة لُبعد الملموسية في الخدمات التي تقدمها، قام

الباحث بصياغة فرضية هذا البُعد، وتم اختبار الفرضية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تطبيق جودة الخدمات (بعد الملموسية) وتقديم الخدمات بمصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.

لاختبار هذه الفرضية، استخدم الباحث اختبار (T) للعينة الواحدة (One Sample T-Test)، وذلك للتحقق من صحة هذه الفرضية، ومعرفة معنوية (دلالة) آراء مفردات عينة الدراسة في هذه الفرضية، والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي المرجح للفرضية والانحراف المعياري لها، وكذلك نتائج اختبار T (قيمة الاختبار والدلالة الإحصائية).

جدول رقم(13) : المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T للفرضية البعد الملموسية

النتيجة	الدلالة الإحصائية	إحصاءة اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح
قبول H_0	* 0.000	-16.474	0.644	2.42

* دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق (13) أن المتوسط الحسابي المرجح 2.42 بإنحراف معياري مناظر له (0.644)، و أن قيمة إحصاءة الاختبار (-16.474) بدلالة إحصائية (0.000)، وبما أن هذه القيمة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وقيمة المتوسط الحسابي المرجح أصغر من (3)، مما يشير إلى عدم رفض الفرضية الصفرية H_0 ، مما يدل على قبول الفرضية القائلة ب: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تطبيق جودة الخدمات (بعد الملموسية) وتقديم الخدمات بمصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.

المحور الثاني: الاعتمادية: -

لدراسة مدى تطبيق إدارة المصلحة لُبعد الاعتمادية في الخدمات التي تقدمها، قام الباحث بصياغة فرضية هذا البُعد، وتم اختبار الفرضية التالية:
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تطبيق جودة الخدمات (بعد الاعتمادية) وتقديم الخدمات بمصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.

لاختبار هذه الفرضية، استخدم الباحث اختبار (T) للعينة الواحدة (One Sample T-Test)، وذلك للتحقق من صحة هذه الفرضية، ومعرفة معنوية (دلالة) آراء مفردات عينة الدراسة في هذه الفرضية، والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي المرجح للفرضية والانحراف المعياري لها، وكذلك نتائج اختبار T (قيمة الاختبار والدلالة الإحصائية).

جدول رقم (14) المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T للفرضية للبعد الاعتمادية

النتيجة	الدلالة الإحصائية	إحصاءة اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح
قبول H_0	* 0.000	-17.813	0.654	2.37

* دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق (14) أن المتوسط الحسابي المرجح 2.37 بإنحراف معياري مناظر له (0.654)، وأن قيمة إحصاءة الاختبار (-17.813) بدلالة إحصائية (0.000) وبما أن هذه القيمة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وقيمة المتوسط الحسابي المرجح أصغر من (3)، مما يشير إلى عدم رفض الفرضية الصفرية H_0 ، مما يدل على قبول الفرضية القائلة بأن: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تطبيق جودة الخدمات (بعد الاعتمادية) وتقديم الخدمات بمصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.

المحور الثالث: الاستجابة

لدراسة مدى تطبيق إدارة المصلحة للبعد الاستجابة في الخدمات التي تقدمها، قام الباحث بصياغة فرضية هذا البعد، وتم اختبار الفرضية التالية:
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تطبيق جودة الخدمات (بعد الاستجابة) وتقديم الخدمات بمصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.

لاختبار هذه الفرضية، استخدم الباحث اختبار (T) للعينة الواحدة (One Sample T-Test)، وذلك للتحقق من صحة هذه الفرضية، ومعرفة معنوية (دلالة) آراء مفردات عينة الدراسة في هذه الفرضية، والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي المرجح للفرضية والانحراف المعياري لها، وكذلك نتائج اختبار T (قيمة الاختبار والدلالة الإحصائية).

جدول رقم (15): المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T للفرضية للبعد الاستجابة

النتيجة	الدلالة الإحصائية	إحصاءة اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح
رفض H_0	* 0.000	-18.854	0.676	2.31

* دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق (15) أن المتوسط الحسابي المرجح (2.31) بإنحراف معياري مناظر له (0.676)، وأن قيمة إحصاءة الاختبار (-18.854) بدلالة إحصائية (0.000)، وبما أن هذه القيمة أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، وقيمة المتوسط الحسابي المرجح أصغر من (3)، مما

يشير إلى عدم رفض الفرضية الصفرية H_0 ، مما يدل على قبول الفرضية القائلة بأن : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تطبيق جودة الخدمات (بعد الاستجابة) وتقديم الخدمات بمصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.

المحور الرابع: التعاطف

لدراسة مدى تطبيق إدارة المصلحة لُبُعد التعاطف في الخدمات التي تقدمها، قام الباحث بصياغة فرضية هذا البُعد، وتم اختبار الفرضية التالية:
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تطبيق جودة الخدمات (بعد التعاطف) وتقديم الخدمات بمصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.

لاختبار هذه الفرضية، استخدم الباحث اختبار (T) للعينة الواحدة (One Sample T-Test)، وذلك للتحقق من صحة هذه الفرضية، ومعرفة معنوية (دلالة) آراء مفردات عينة الدراسة في هذه الفرضية، والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي المرجح للفرضية والانحراف المعياري لها، وكذلك نتائج اختبار T (قيمة الاختبار والدلالة الإحصائية).

جدول رقم (16) المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T للفرضية البُعد التعاطف

النتيجة	الدلالة الإحصائية	إحصاء اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح
رفض H_0	* 0.000	10.032-	0.604	2.67

* دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق (16) أن المتوسط الحسابي المرجح (2.67) بإنحراف معياري مناظر له (0.604)، وأن قيمة إحصاء الاختبار (-10.032) بدلالة إحصائية (0.000)، وبما أن هذه القيمة أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وقيمة المتوسط الحسابي المرجح أصغر من (3)، مما يشير إلى عدم رفض الفرضية الصفرية H_0 ، مما يدل على قبول الفرضية القائلة بأن : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تطبيق جودة الخدمات (بعد التعاطف) وتقديم الخدمات بمصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.

المحور الخامس: الامان

لدراسة مدى تطبيق إدارة المصلحة لُبُعد الامان في الخدمات التي تقدمها، قام الباحث بصياغة فرضية هذا البُعد، وتم اختبار الفرضية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تطبيق جودة الخدمات (بعد الامان) وتقديم الخدمات بمصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.

لاختبار هذه الفرضية، استخدم الباحث اختبار (T) للعينة الواحدة (One Sample T-Test)، وذلك للتحقق من صحة هذه الفرضية، ومعرفة معنوية (دلالة) آراء مفردات عينة الدراسة في هذه الفرضية، والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي المرجح للفرضية والانحراف المعياري لها، وكذلك نتائج اختبار T (قيمة الاختبار والدلالة الإحصائية).

جدول رقم (17) المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T للفرضية البعد الامان

النتيجة	الدلالة الإحصائية	إحصاءة اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح
رفض H_0	* 0.000	-10.568	0.668	2.62

* دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق (17) أن المتوسط الحسابي المرجح (2.62) بإنحراف معياري مناظر له (0.668)، وأن قيمة إحصاءة الاختبار (-10.568) بدلالة إحصائية (0.000)، وبما أن هذه القيمة أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، وقيمة المتوسط الحسابي المرجح أصغر من (3)، مما يشير إلى عدم رفض الفرضية الصفرية H_0 ، مما يدل على قبول الفرضية القائلة بأن: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تطبيق جودة الخدمات (بعد الامان) وتقديم الخدمات بمصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين.

النتائج والتوصيات

أولاً-النتائج:

- تناولت الدراسة تشخيص مدى التزام مصلحة الضرائب بتطبيق أبعاد الجودة في تقديم خدماتها وذلك من وجهة نظر المراجعين، وفيما يلي عرض لأهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج:
- 1- أظهرت نتائج الدراسة ان إدارة المصلحة لا تقوم بتطبيق تطبيق أبعاد الجودة (الملموسية، الاعتمادية، والاستجابة، التعاطف، الامان) للخدمات التي تقدمها مصلحة الضرائب.
 - 2- بينت نتائج الدراسة أهم الأسباب والعوامل التي تحد من اهتمام المصلحة قيد الدراسة بتطبيق أبعاد الجودة للخدمات التي تقدمها من وجهة نظر المراجعين تمثلت في الآتي:
- أ- ضعف اهتمام إدارة المصلحة بتطبيق نظم الجودة في مجال الخدمات التي تقدمها.

- ب- نقص البرامج التدريبية في مجال الجودة، والمجالات الأخرى المرتبطة بها.
- ت- الافتقار إلى الأساليب والأدوات والبرامج العلمية في مجال الجودة.
- ث- نقص المهارات والمعارف لدى الموظفين بالمصلحة المطلوبة لتطبيق برامج الجودة في الخدمات التي تقدمها.
- ج- نقص الموارد المطلوبة بالمصلحة لتطبيق خطط وبرامج الجودة في الخدمات.

ثانياً-التوصيات:

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بما يلي:
- 1-بذل المزيد من الجهد لتعزيز الجودة وابعادها ومفاهيم الجودة ومحاولة ترسيخها بصورة كبيرة لدى الموظفين، ولا يجوز التركيز على بعد وإغفال الأبعاد الأخرى لأنها بمثابة حلقة متصلة.
 - 2-تظافر جهود الموظفين كافة للوصول على مستوى متميز لجودة الخدمات، لذا ينبغي ترسيخ وتعزيز مبدأ عمل الفريق الواحد خاصة في ظل طبيعة أعمال المصلحة.
 - 3-نجاح تطبيق الجودة يعتمد على مدى قناعة الإدارة العليا أولاً والتزامها ودعمها ثانياً لمنهج الجودة، لذا نوصي الإدارة العليا بالمصلحة ان تراعي تطبيق الجودة من حيث التزام والدعم.
 - 4-الاهتمام بالتحسين المستمر أمر ضروري تفرضه مجموعة عوامل، لأن الجودة تعني إشراك كل الأطراف دون استثناء.
 - 5-الاعتناء بالتدريب وتأهيل وتمكين الموظفين أكثر وعقد الندوات والمؤتمرات بشكل مستمر بحيث تسهم في عملية تحسين الخدمات.

المراجع:

1. ميادة سيف الدين عبدالرزاق، إثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية من وجهة نظر ملتقى الخدمة، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 3، العدد 2، السنة 2019.
2. وسام بن الشيهب، تقييم جودة خدمات الإدارة الجبائية من وجهة نظر المكلفين بالضريبة، رسالة ماجستير، المركز الجامعي عبدالحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2023.
3. عالم الحاج ادم عبدالرحيم، تطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة في العملية الضريبية ومدى مساهمتها في تحقيق رضا الممول الضريبي، مجلة الزيتونة الدولية، العدد 15، السنة 2023.

4. حميد الطائي، بشير عباس العلاق، تسويق الخدمات، الطبعة العربية، الأردن، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
5. عبدالسلام محمد عيناء، أثر الوعي الضريبي متغيا يظ وس ا بين جودة الخدمات الضريبية وتعزيز الالتزام الضريبي، المجلة العلمية لجامعة سبئون، المجلد 4، العدد 2، 2023.
6. -الباهي، صلاح الدين مفتاح سعد، (2016) أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء، دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان، الأردن، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على رسالة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط.
7. عبود، سالم محمد، قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات"، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، مجلد 1، العدد6، 2014
8. قاسم نايف علوان، ادرة الجودة في الخدمات، دار الشروق، عمان، الأردن، 2006.
9. عزيزة الهادي المزوغي: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، 2007.
10. عبد السلام عمر الأخضر، دور المفهوم الحديث للتسويق في تطوير جودة الخدمات المصرفية، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2010.