

اثر التقنيات الضريبية على جودة الخدمات المقدمة لمكفي ضريبة الدخل
دراسة استطلاعية في عينة من فروع الهيئة العامة للضرائب/ محافظة بغداد

The impact of tax techniques on the quality of services provided to income taxpayers
An exploratory study in a sample of the branches of the General Tax Authority /

Baghdad Governorate

haider.k1981h@gmail.com

كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة

م. حيدر كاظم نصرالله التميمي

Mohanad_almeme@baghdadcollege.edu.iq

كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة

م.د. مهند محمد جاسم التميمي

المستخلص :

يهدف البحث إلى بيان اثر التقنيات الضريبية على جودة الخدمات المقدمة لمكفي ضريبة الدخل من خلال دراسة العلاقات الارتباطية والتأثيرية بين المتغير المستقل (التقنيات الضريبية) والمتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة لمكفي ضريبة الدخل)، وانسجاماً مع أهداف البحث تم صياغة الفرضية الرئيسية للبحث (توجد علاقة معنوية بين التقنيات الضريبية وجودة الخدمات المقدمة لمكفي ضريبة الدخل) وقد انبثقت من هذه الفرضية عدد من الفرضيات الفرعية تم بيانها في منهجية البحث، وتم التوصل إلى عدد من الاستنتاجات أهمها (من خلال استخدام معامل الارتباط عند مستوى معنوية (0,05) وبدرجة حرية (28) وبموجب اختبار (T) تبين أن هنالك علاقة معنوية بين التقنيات الضريبية وهي التكنولوجيا، المكونات المادية، الأفراد، شبكات الاتصال، قاعدة البيانات، البرمجيات وجودة الخدمات المقدمة لمكفي ضريبة الدخل) ويوصي الباحث بمجموعة من التوصيات أهمها (التركيز على معالجة الضعف في متغيرات أو عناصر التقنيات الضريبية التي تم بيانها من خلال تحليل نتائج الاستبيان بالشكل الذي يساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكفين).

الكلمات المفتاحية : التقنيات الضريبية، جودة الخدمة، الإدارة الضريبية، مكفي ضريبة الدخل.

Abstract

The research aims to demonstrate the impact of tax techniques on the quality of services provided to income taxpayers by studying the correlational and influencing relationships between the exploited variable (tax techniques) and the dependent variable (the quality of services provided to income taxpayers), and in line with the research objectives, the main hypothesis of the research was formulated (there is a relationship Significance between tax techniques and the quality of services provided to income taxpayers) a number of sub-hypotheses emerged from this hypothesis that were stated in the research methodology, and a number of conclusions were reached, the most important of which were (through the use of the correlation coefficient at the level of significance (0.05) and the degree of freedom (28). According to the (T) test, it was found that there is a significant relationship between tax techniques, which are technology, hardware, people, communication networks, database, software and the quality of services provided to income taxpayers) and based on the research findings, the researcher recommends a set of recommendations, the most important of which is (focusing on addressing Weaknesses in the variables or elements of tax techniques that were clarified by analyzing the results of the questionnaire in a way that helps improve the quality of services provided to taxpayers).

Keywords: tax techniques, service quality, tax administration, income taxpayers.

المقدمة :

إن البحث سلت الضوء على التقنيات الضريبية وإثرها في تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى مكلفي ضريبة الدخل المسجلين (البياع، الدورة، الكراة الشرقية) حيث اعتمد الجانب العملي للبحث على أنموذج استطلاعي يتضمن متغيرات متعددة هي متغيرات عناصر التقنيات الضريبية وهي (التكنولوجيا،المكونات المادية، شبكات الاتصال، قاعدة البيانات، الأفراد، البرمجيات) ومتغيرات تتعلق بتحسين جودة الخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل وهي (الاعتمادية، الاستجابة، سهولة الحصول على الخدمة، معرفه الزبون وفهمه، الجدارة والأهلية، المصادقية، الأمان) ومن اجل الوقوف على اثر التقنيات الضريبية على جودة الخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل تم تقسيم البحث إلى ثلاثة مباحث استعرض المبحث الأول منهجية البحث والتي تعتبر المسار الميداني للبحث والطريقة العلمية المنظمة لتحديد المشكلة وكيفية معالجتها بالشكل الذي يضمن الاختبار لفرضيات البحث وتحقيق أهدافه، إما فيما يتعلق بالمبحث الثاني فقد تم التركيز بهذا المبحث على الجانب النظري المتعلق بالتقنيات الضريبية، جودة الخدمات، ومكلفي ضريبة الدخل، والمبحث الثالث الذي استعرض الجانب العملي بعنوان عرض وتحليل نتائج الاختبار التطبيقي للأستبانة وأخيراً ختم البحث بأهم الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول : منهجية البحث

يركز هذا المبحث على منهجية البحث التي تعد المسار الميداني للبحث والطريقة العلمية المنظمة لتحديد مشكلة البحث وكيفية معالجتها بالشكل الذي يضمن الاختيار الموضوعي لفرضياتها وتحقيق الأهداف التي تم صياغتها وكما يأتي :

أولاً: مشكلة البحث: إنّ الإدارة الضريبية في فروع الهيئة العامة للضرائب لم تعطي الاهتمام الكافي للتقنيات الضريبية وهذا ينعكس على نوعية الخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل وبالاستناد إلى ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث بالسؤال الآتي :

هل هنالك اثر للتقنيات الضريبية داخل فروع الهيئة العامة للضرائب على جودة الخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل بهذه الفروع ؟

ثانياً : أهمية البحث : يمكن بيان أهمية البحث من خلال النقاط الآتية :

١. التركيز على الجانب النظري للتقنيات الضريبية متمثلة بالتكنولوجيا، المكونات المادية، الأفراد، شبكات الاتصال، قاعدة البيانات والبرمجيات ، وكذلك جودة الخدمات ومكلفي ضريبة الدخل .
٢. إن أهمية البحث تتبع من أنها تناولت متغيرين أساسيين هما: التقنيات الضريبية ، وجودة الخدمة المقدمة للمكلفين في ضريبة الدخل، وهذه المتغيرين لها الأثر الكبير في تقديم أفضل ما يمكن من الخدمات التي تساعد على ستقطاب أكثر عدد من المكلفين لتحقيق أفضل ما يمكن من الإيرادات الضريبية .
٣. المساهمة في وضع بعض الحلول للمشاكل التي تواجهها الفروع مما سيؤدي إلى زيادة كفاءة هذه الفروع في تقديم الخدمات للمكلفين الحاليين والمتوقعين.

ثالثاً : أهداف البحث : يسعى الباحث من خلال هذا البحث إلى دراسة العلاقات الارتباطية والتأثيرية بين المتغير الأول للبحث (المتغير المستغل) التقنيات الضريبية والمتغير الثاني (المتغير التابع) جودة الخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل .

رابعاً: فرضية البحث:انسجاماً مع أهداف البحث ومن خلال مشكلة وأهمية البحث، يسعى الباحث إلى اختبار فرضيات البحث الرئيسية والفرعية وكما يأتي :

الفرضية الرئيسية : توجد علاقة معنوية بين التقنيات الضريبية وجودة الخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل.

ومن خلال الفرضية الرئيسية يمكن بيان الفرضيات الفرعية الآتية :

١. الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة معنوية بين استخدام التكنولوجيا والخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل .

٢. الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة معنوية بين استخدام المكونات المادية والخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل .
٣. الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة معنوية بين الأفراد والخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل .
٤. الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة معنوية بين استخدام شبكات الاتصال والخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل .
٥. الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة معنوية بين استخدام قاعدة البيانات والخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل.
٦. الفرضية الفرعية السادسة: توجد علاقة معنوية بين استخدام البرمجيات والخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل.

خامساً: حدود البحث: تقسم إلى حدود مكانية متمثلة بفروع الهيئة العامة للضرائب في بغداد (البياع ، الدورة ، الكرادة الشرقية) وحدود زمانية متمثلة بفترة إعداد البحث والتي كانت من تاريخ ٢٠٢١/ ٧/١ ولغاية ٢٠٢١/ ٨/٣١ .

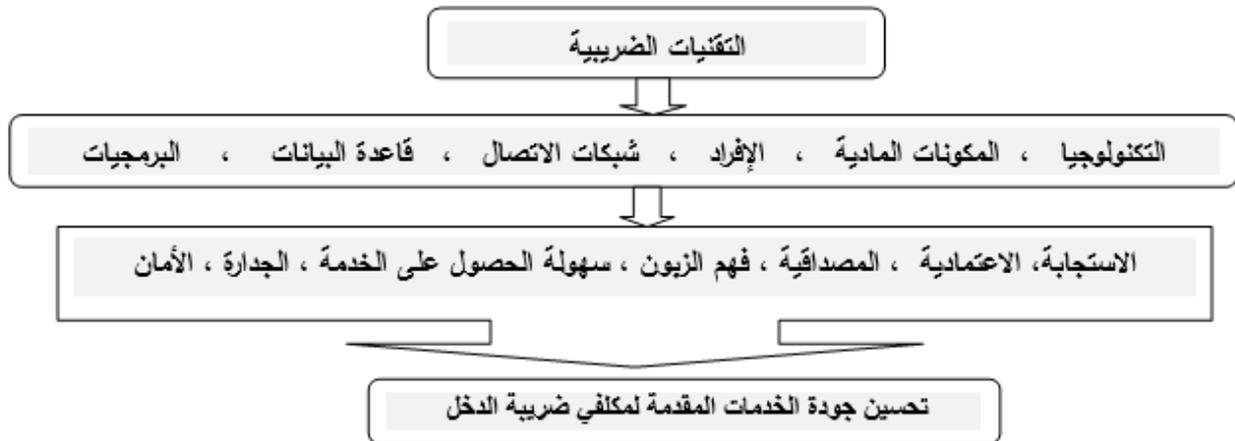
سادساً : الأساليب الإحصائية المستخدمة بالبحث :اعتمد الباحث على الأساليب الإحصائية في برامج الحاسوب (spss) للتعامل مع البيانات واستخراج النتائج والتي اتبع فيها ما يأتي :

١. الإحصاء الوصفي :

- أ. **النسب المئوية:** وهي خاصة بعرض البيانات لإعطاء فكرة عن وجهات نظر العينة وبيان اتجاه إجاباتهم وإعطاء مؤشر عن اتفاقهم من عدمهم وقد استخدمت من خلال جداول التكرارات .
- ب. **الوسط الحسابي:** يعد واحداً من أهم أساليب النزعة المركزية يفيد كثيراً في عرض النتائج وتوضيح معدل إجابات العينة عن متغير معين.
- ت. **الانحراف المعياري:** لقياس درجة التشتت المطلق في إجابات عينة البحث إذ كلما قلت قيمته زادت درجة تركيز الإجابات حول الوسط الحسابي.

٢. الإحصاء الاستدلالي :

- أ. **معامل التحديد R^2 :** يشير إلى معرفة نسبة التباين التي يتم تفسيرها أو توضيحها عند إدخال المتغير المستقل بالنموذج .
 - ب. **اختبارات الدلالة الإحصائية (T):** يستخدم لاختبار معنوية الارتباط الخطي البسيط (معنوية الارتباط).
 - ت. **معامل الارتباط r :** يستخدم لقياس قوة العلاقة الارتباطية بين متغيرين.
 - ث. **تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط:** ويستخدم لاختبار معنوية الانحدار الخطي البسيط عن طريق قيمة (F).
- سابعاً :** المخطط الافتراضي للبحث:



المصدر / الشكل من إعداد الباحث

المبحث الثاني: الجانب النظري للبحث

أن هذا المبحث يستعرض وبشكل مختصر ثلاثة جوانب مهمة بالبحث، الأول سيكون متعلق بالتقنيات الحديثة لتقديم الخدمات والثاني يركز على معايير جودة الخدمات، والثالث يركز على مكفلي ضريبة الدخل .

أولاً : التقنيات الحديثة لتقديم الخدمات : إن مواكبة التطورات في الدول المتقدمة يتم من خلال استعمال التقنيات والأنظمة الحديثة التي تبسط الإجراءات وتقلل التكاليف والوقت والروتين وتحقق الكفاءة في تقديم الخدمات المختلفة لجميع المؤسسات الحكومية أو الخاصة وبشكل عام يتوقف نجاح استخدام هذه التقنيات على كفاءة الموظفين وحسن اختيارهم وتدريبهم ولكي يتم الإحاطة بهذه التقنيات ينبغي الاطلاع على ما يلي :

١. **التكنولوجيا :** وهي كلمة يونانية تتألف من جزئين الأول (تكنو) والتي تعني فن أو حرفة أو أداء والثاني (لوجيا) إي دراسة أو علم وجمع الجزئين تصبح تكنولوجيا تعني علم المقدر على الأداء أو التطبيق وهي مصدر المعرفة المكرسة لصناعة الأدوات وإجراء المعالجات واستخراج المواد (Boddy et al,2002:11) .

٢. **المكونات المادية :** إن مصطلح الكيان الصلب يشير إلى المكونات المادية التي يعتمد عليها نظام تقانة المعلومات وهي وسائل الإدخال، وحدة المعالجة المركزية، وسائل الإخراج، وسائل الخزن المختلفة ووسائل الاتصالات (Alter,2002:42). ويرى البعض أن الكيان الصلب الحديث هو الكيان الذي يتكون من وحدة المعالجة المركزية التي تعالج البيانات ، الخزن الأولي الذي يخزن البيانات والتعليمات والبرامج خلال عملية المعالجة ، الخزن الثانوي الذي يخزن البيانات والبرامج عندما لا تكون في حالة معالجة، أدوات الإدخال التي تحول البيانات والتعليمات للمعالجة في الحاسوب، وسائل الإخراج والتي تمثل المعلومات بصيغ يفهمها الأفراد، وسادساً أدوات الاتصالات التي تسيطر على مرور المعلومات (Laudon & Laudon,2003:179) .

٣. **البرمجيات:** تعرف البرمجيات بأنها التعليمات المكتوبة بلغة يفهمها الحاسوب وتنقسم إلى نوعين الأول متعلق ببرامج النظام اللازمة لتشغيل الكيان الصلب، والنوع الثاني هو برامج التطبيقات التي يتعامل معها المستخدم النهائي (Boddy et al,2002:10)

٤. **شبكات الاتصال:** تعرف شبكات الاتصال بأنه مجموعة متناسقة لعناد الحاسوب والبرمجيات مرتبة لنقل المعلومات والبيانات والصور والأفلام من موقع إلى موقع لآخر وتتكون من مكونات أساسية وهي الحواسيب لمعالجة المعلومات، الطرفيات والمتمثلة بأدوات الإدخال والإخراج ، قنوات الاتصال التي بواسطتها يتم نقل البيانات بأشكالها المتنوعة، معالجات الاتصالات كالمودم، برمجيات الاتصالات والتي تسيطر على فعاليات الإدخال والإخراج وتدير وظائف أخرى لشبكات الاتصال (Laudon&Laudon,2003:251).

٥. **قاعدة البيانات :** وهي تركيبية مهيكلة من البيانات والمعلومات المخزونة إلكترونياً، يتم السيطرة والوصول إليها من خلال الحواسيب بالاعتماد على علاقات معرفة مسبقاً.

٦. **الأفراد :** يعتبر الأفراد أهم عنصر في نظام تقانة المعلومات ويمكن تقسيمهم إلى قسمين الأول وهم الغالبية الذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين، وهم يتعاملون معها كمستفيدين منها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها، إما القسم الثاني وهم الاختصاصيون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة ، سواء كانت برامج تطبيقية أم برامج النظام (Alter,2002:137) .

ثانياً : معايير جودة الخدمات : تعرف الجودة من وجهة نظر الزبون بأنها درجة جودة المنتج أو الخدمة بحيث تفوق أو تقابل متطلبات الزبون وتوقعاته (البصري، ٢٠٠٢:٢٤). إما من وجهة نظر المنتج فهي لها بعدين الأول يعرفها بأنها مقدار استجابة خصائص أو مواصفات المنتج أو الخدمة لتحقيق الجودة المرغوبة، والبعد الثاني يعرفها بأنها قدرة العملية في تحقيق مواصفات التصميم (Russell&Taylor,2000:82). ويمكن استعراض إبعاد أو معايير جودة الخدمة من خلال النقاط الآتية:

١. **الاستجابة** : يعني بها درجة استعداد الموظفين على تقديم الخدمة بالشكل الذي يحقق رغبات المكلفين والتفاعل بسرعة مع المشاكل غير المتوقعة وحلها بصورة جيدة ويبرز هذا المعيار عن طريق تقديم الخدمة بأقل من الوقت المتوقع لها وكذلك مواجهة المشاكل وحلها بالسرعة الممكنة.
 ٢. **الاعتمادية** : تعني القدرة على تقديم الخدمات بشكل دقيق وبأقل الأخطاء الممكنة ويبرز هذا المعيار من خلال حصول المكلف على الخدمة بأداء ثابت ويعرض جيد وفعال وفي الوقت المناسب ((البكري، ٢٠٠٠: ١١١) .
 ٣. **المصداقية** : تعني القدرة على تقديم الخدمة بصدق وعناية فائقة من دون إلحاق الضرر بالمكلفين سواء كان الضرر مادياً أم معنوياً، وهي تحقق الثقة المتبادلة بين مقدم الخدمة والمكلفين وتدعم ولائهم وتروج عن الخدمات المقدمة (Heizer&Rader,1999:98).
 ٤. **فهم الزبون**: يقصد بفهم الزبون الحصول على الخدمة بسهولة عن طريق بذل المزيد من الجهد لفهم حاجاتهم ورغباتهم من خلال الاتصال المباشر معهم، وبما يحقق الرضا الكامل عن الخدمة المقدمة (Russell,1998:54).
 ٥. **سهولة الحصول على الخدمة** : يقصد بها إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة ويسر في المكان والزمان المناسبين من خلال الاتصال المباشر الذي يضمن فرصة الحصول على الخدمة (احمد، ٢٠٠١: ١٠٩) .
 ٦. **الجدارة** : تعني مقدار امتلاك الموظفين للمهارات والمعارف اللازمة لأداء الخدمات وتبرز الجدارة لدى مقدم الخدمة في قدرته في حل المشاكل ورغبته في تقديم الخدمات والكفاءة والعلمية والشهادة التقديرية لتقييم جدارته (العلي ، ٢٠٠٠ : ٥٥٧) .
 ٧. **الأمان** : يقصد به مقدار توفر أجهزة السلامة والأمان والإجراءات المرتبطة بها حفاظاً على ممتلكات المكلفين ويبرز هذا المعيار أو البعد من خلال الخدمة الخالية من السرقة والمخاطر (Ivancevich,1997:257) .
- ثالثاً : مكلفي ضريبة الدخل** : يعرف المكلف بأنه الشخص الخاضع للضريبة وفقاً لقانون ضريبة الدخل رقم (١١٣) لسنة ١٩٨٢ المعدل ويكون هذا الشخص إما طبيعي وهو الفرد العادي أو معنوياً مثل الشركات ويكون مسؤولاً عن تسديد الضريبة إلى الدولة، بينما تعرف الضريبة بشكل عام بأنها استقطاع نقدي تفرضها الدولة على المكلفين سواء كان أشخاص طبيعيين أو معنويين وفقاً لقدرة تكلفتهم التكاليفية بلا مقابل مباشر لكي توفر الإيرادات لتغطية النفقات العامة ولتحقيق تدخل الدولة (الخطيب ، ٢٠١٥ : ١٤٥).
- وضرائب الدخل تتولد عن واقعة تحقق الدخل ويقصد بالدخل كل ما يحصل عليه المكلف من إيراد مقابل السلع التي ينتجها والخدمات التي يقدمها (عبدالله والطلحه ، ٢٠١٥ : ٢٠) . ويعرف الدخل بموجب قانون ضريبة الدخل رقم (١١٣) لسنة ١٩٨٢ المعدل بأنه الإيراد الصافي للمكلف الذي حصل عليه من المصادر المبينة في المادة (٢) من هذا القانون، وبلاستناد إلى ذلك تكون مصادر هذا الدخل العمل ، رأس المال والعمل ورأس المال معاً، وهذه الضريبة أي ضريبة الدخل تعتبر من الضرائب المباشرة التي يتحملها المكلف بصورة مباشرة، ولا يمكن نقل عبء هذه الضريبة إلى أشخاص آخرين ، وهي في حال فرضها على أشخاص طبيعيين تفرض على الدخل الإجمالي، إما إذا كانت على الأشخاص المعنويين فتفرض على الإرباح (الججوي و العنبيكي ، ٢٠١٤ : ٧١) . وبما أن الهيئة العامة للضرائب في العراق (الإدارة الضريبية) تعتبر احد أطراف العلاقة الضريبية فهي مكلفة بكسب ثقة مكلفي ضريبة الدخل باعتبارهم الطرف الثاني بهذه العلاقة من خلال تقديم الخدمات وتحسين نوعيتها والتعامل باحترام ليتم تحسين العلاقة التي تربط بينهما، وكذلك العمل على تحسين هيكل النظام الضريبي من خلال التخطيط ، التنظيم ، التوجيه والإدارة ليكون النظام الضريبي الأمثل القائم على أسس من القواعد القانونية والمالية (خطاب ، ٢٠١٦ : ١٧) . وأخيراً هنالك مراحل تطور مختلفة مرت بها الإدارة الضريبية بالعراق ورافق هذا التطور احتياجات للبنية التحتية، ومن اجل نجاح هذه الإدارة في تحقيق أهدافها وتوفير هذه الاحتياجات أصبح لها فروع منتشرة في كافة المحافظات وبعض المدن كمراكز الاقضية وبعض النواحي حيث بلغ عدد هذه الفروع (٥٧) فرع في بغداد والمحافظات وهي ترتبط مركزياً في مقر الهيئة الذي لديه (٢٠) فرع ضريبي في بغداد (الهيئة العامة للضرائب ، قسم الإحصاء والأبحاث ، ٢٠٢١) .

ويرى الباحث أن تطور أنشطة مكلفي ضريبة الدخل وازدياد الحاجة للإيرادات الضريبية التي تحصلها الإدارة الضريبية وفروعها من المكلفين ساعد بشكل كبير على مواكبة التطورات خصوصاً فيما يتعلق بتقديم الخدمات في السنوات الأخيرة، وبفضل التقدم العلمي والتكنولوجي السريع الذي يشهده العالم اليوم شجع الكثير من المؤسسات ومنها الإدارة الضريبية على الأخذ بمبدأ تعدد الخدمات التي تقدمها للمكلفين لأنهم مصدر الإيرادات الضريبية التي تمول خزينة الدولة ولو نسبة هذه الإيرادات ضعيفة جداً عندما يتم مقارنتها مع الدول المتقدمة ولكن بالوقت الحالي الجميع بحاجة لزيادة هذه الإيرادات وخصوصاً بالعراق لتقليل العجز بموازنة الدولة، إذن مع زيادة أهمية تقديم الخدمة لتحقيق الأهداف ينبغي العمل على ترك الخدمات التقليدية والعمل على تقديم خدمات حديثة ومتطورة من قبل الفروع الضريبية لمكلفي ضريبة الدخل .

المبحث الثالث : عرض وتحليل نتائج الاختبار التطبيقي للأستبانة

إن هذا المبحث خصص لعرض وتحليل نتائج الاختبار التطبيقي للأستبانة المعدة لاختبار صحة فرضيات البحث التي تبناها الباحث بالاعتماد على الأساليب الإحصائية، ولغرض إلقاء الضوء على نتائج هذا الاختبار سيتم التركيز على المحاور التالية :

أولاً : خصائص أفراد عينة البحث : إن الباحث اعتمد على استبانتي تم تصميمهما بالاعتماد على مراجعة الأدبيات التي لها علاقة بموضوع البحث، فضلاً عن مراجعة عدد من الأساتذة المختصين لأجل الاسترشاد بأرائهم في المقاييس التي اختيرت لمتغيرات وفقرات البحث، الاستبانة الأولى تركز على مديري الفروع المختارة والمخمين وبعض الموظفين في هذه الفروع، حيث تم توزيع (٤٥) استبانة عدد المسترجع منها (٤٠) استبانة صالحة للتحليل، وهذه الاستبانة تكونت من قسمين الأول يضم المتغيرات الديموغرافية للعينة التي يمكن توضيحها من خلال الجدول رقم (١) بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS وكما يأتي :

الجدول رقم (١) يبين المتغيرات الديموغرافية للأستبانة الأولى

التحصيل الدراسي	دكتوراه وما يعادلها		ماجستير وما يعادلها		دبلوم عالي		بكالوريوس		دبلوم	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
التحصيل الدراسي	12.5%	٥	25%	١٠	12.5%	٥	37.5%	١٥	12.5%	5
التخصص العلمي	محاسبة		مالية ومصرفية		إدارة أعمال		اقتصاد		أخرى	
التخصص العلمي	37.5%	١٥	25%	١٠	25.5%	١٠	12.5%	5	-	-
العنوان الوظيفي	مدير فرع		مخمن		مدقق		محاسب		خبير	
العنوان الوظيفي	12.5%	٥	37.5%	١٥	12.5%	5	25.5%	١٠	12.5%	5
سنوات الخبرة	٥-١ سنة		١٠-٦ سنة		١١-١٥ سنة		١٦-٢٠ سنة		٢٠ سنة فأكثر	
سنوات الخبرة	12.5%	٥	12.5%	5	37.5%	١٥	25.5%	١٠	12.5%	٥

المصدر : الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

- إما القسم الثاني فقد تضمن (٢٣) سؤال ركزت على عناصر التقنيات المستخدمة بالفروع الضريبية المختارة وهي كما يلي :
١. التكنولوجيا : تم صياغة (٤) أسئلة لقياس هذا العنصر تمثلت بالأسئلة (١-٤) .
 ٢. المكونات المادية : تم صياغة (٤) أسئلة لقياس هذا العنصر تمثلت بالأسئلة (٥-٨) .
 ٣. الأفراد : تم صياغة (٤) أسئلة لقياس هذا العنصر تمثلت بالأسئلة (٩-١٢) .
 ٤. شبكات الاتصال : تم صياغة (٣) أسئلة لقياس هذا العنصر تمثلت بالأسئلة (١٣-١٥) .

٥. قاعدة البيانات : تم صياغة (٤) أسئلة لقياس هذا العنصر تمثلت بالأسئلة (١٦ - ١٩) .
٦. البرامجيات : تم صياغة (٤) أسئلة لقياس هذا العنصر تمثلت بالأسئلة (٢٠ - ٢٣) .

إما فيما يتعلق بالاستبانة الثانية فهي تركز على المكلفين المسجلين بهذه الفروع تم اختيارهم بشكل عشوائي إنشاء مراجعتهم للفروع المختارة، حيث تم توزيع (٤٣) استبانته عدد المسترجع منها (٤٠) استمارة صالحة للتحليل، وهذه الاستبانة تكونت من قسمين الأول يضم المتغيرات الديموغرافية لعينة البحث التي يمكن توضيحها من خلال الجدول رقم (٢) بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS وكما يأتي :

الجدول رقم (٢) يبين المتغيرات الديموغرافية للاستبانة الثانية

التحصيل الدراسي	دكتوراه وما يعادلها		ماجستير وما يعادلها		دبلوم عالي		بكالوريوس		دبلوم	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
التحصيل الدراسي	25%	١٠	25%	10	12.5%	٥	25%	١٠	12.5%	٥
التخصص العلمي	محاسبة		مالية ومصرفية		إدارة أعمال		اقتصاد		أخرى	
	50%	20	25%	١٠	12.5%	٥	7.5%	٣	5%	٢
العنوان الوظيفي	مدير شركة		محاسب		مدقق		قانوني		-	
	25%	١٠	50%	20	12.5%	٥	12.5%	٥		
سنوات الخبرة	١-٥ سنة		٦-١٠ سنة		١١-١٥ سنة		١٦-٢٠ سنة		٢٠ سنة فأكثر	
	25%	١٠	37.5%	١٥	12.5%	٥	12.5%	٥	12.5%	٥

المصدر : الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

إما فيما يتعلق بالقسم الثاني من الاستبانة فقد تضمن (٢٣) سؤال ركزت على أبعاد تحسين جودة الخدمة التي يمكن تقديمها للمكلفين المسجلين بهذه الفروع والتي يمكن بيانها من خلال النقاط الآتية :

١. الاستجابة: تم صياغة (٤) أسئلة لقياس هذا البعد متمثلة بالسؤال (١-٤) .
٢. الاعتمادية: تم صياغة (٤) أسئلة لقياس هذه البعد متمثلة بالسؤال (٥-٨) .
٣. المصدقية: تم صياغة (٣) أسئلة لقياس هذا البعد متمثلة بالسؤال (٩-١١) .
٤. معرفة الزبون وفهمه : تم صياغة (٣) أسئلة لقياس هذا البعد متمثلة بالسؤال (١٢-١٤) .
٥. سهولة الحصول على الخدمة : تم صياغة (٣) أسئلة لقياس هذا البعد متمثلة بالسؤال (١٥-١٧) .
٦. الجدارة والأهلية : تم صياغة (٣) أسئلة لقياس هذا البعد متمثلة بالسؤال (١٨-٢٠) .
٧. الأمان: تم صياغة (٣) أسئلة لقياس هذا البعد متمثلة بالسؤال (٢١-٢٣) .

ثانياً : قياس صدق وثبات أسئلة الاستبانة: إن صدق الاستبانة يقصد به استخدام أداة قياس مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله، وقد تم التركيز على الصدق الظاهري الذي يركز على عرض أسئلة الاستبانة على مجموعة من المحكمين للحكم على صلاحيتها في قياس الخاصية المراد قياسها، وبالاستناد إلى ذلك تم عرض استمارتي الاستبانة على مجموعة من الخبراء، والأساتذة المحكمين في مجال الاختصاص، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم من أجل تأمين الدقة والوضوح في عملية جمع البيانات.

وبالإضافة إلى ذلك تم التركيز على صدق المحتوى الذي يقصد به مقدار تعبير فقرات المقياس عن جوانب التعريف، ومن أجل تحقيق هذا النوع من الصدق تم التركيز على الأسلوب المستخدم في صدق المحتوى وهو الافتراض صراحة أو ضمناً بوجود صفة أو خاصية قابلة للقياس ويتم وضع أسئلة لتحقيق ذلك، ولكي يتم تحقيق ذلك تمت مراجعة كل الأسئلة للتأكد من تطابق محتوى الأسئلة مع من يراد قياسه حسب تعريف كل عنصر من عناصر تطوير التقنيات الضريبية، وكل بعد من إبعاد تحسين جودة الخدمة المقدمة للمكلفين بدفع ضريبة الدخل، أما فيما يتعلق بثبات المقياس للاستبانة الأولى فقد كان معامل الثبات المستخرج للمقياس (٠,٨٩) وهذا يعني أن هذه الاستبانة بجميع متغيراتها ذات ثبات عالي وبالإمكان الاعتماد عليها، ونلاحظ كذلك الثبات للمقياس للاستبانة الثانية حيث بلغ الثبات للمقياس (٠,٨٦) وهذا يدل على أن هذه الاستبانة بجميع متغيراتها ذات ثبات وثقة عالية مطمئنة.

ثالثاً : وصف وتحليل أبعاد متغيرات الاستبانة: أن إجابات عينة البحث على محاور الاستبيان سيتم تحليلها باستخدام أدوات الإحصاء الوصفي والمتمثلة بالوسط الحسابي الذي يستخدم لإعطاء فكرة عامة عن إجابات العينة وتوجهاتهم، والانحراف المعياري لمعرفة وتقدير التشتت المطلق لإجابات أفراد العينة عن الوسط الحسابي، وذلك بهدف رسم صورة أو أطار عام لتفضيل أفراد العينة وتوجهاتهم العامة فيما يتعلق بمتغيرات البحث، وفق المقياس الخماسي ليكرت (اتفق تماماً، أتفق، محايد، لا أتفق، لا أتفق تماماً) والأرقام التي تعبر عن الأوزان متمثلة بـ (اتفق تماماً = ٥ ، أتفق = ٤ ، محايد = ٣ ، لا أتفق = ٢ ، لا أتفق تماماً = ١). ويحدد الوسط الحسابي للمقياس من تحديد طول الفترة أولاً وهي مساوية إلى حاصل قسمة (٤) على (٥) إذ أن (٤) تمثل عدد المسافات من (١) إلى (٢) مسافة أولى، ومن (٢) إلى (٣) مسافة ثانية ، ومن (٣) إلى (٤) مسافة ثالثة، ومن (٤) إلى (٥) مسافة رابعة وعند قسمة (٤) على (٥) ينتج طول الفئة (٠,٨)، ويمكن توضيح هذه الفقرات كما في الجدول رقم (٣) الآتي :

الجدول رقم (٣) فقرات مقياس ليكرت الخماسي

المستوى	الوسط المرجح
لا أتفق تماماً	من ١ إلى ١,٨٠
لا أتفق	من ١,٨١ إلى ٢,٦٠
محايد	من ٢,٦١ إلى ٣,٤٠
اتفق	من ٣,٤١ إلى ٤,٢٠
اتفق تماماً	من ٤,٢١ إلى ٥

المصدر : الجدول من إعداد الباحث

رابعاً : وصف متغيرات التقنيات الضريبية وتحليلها : إن عملية وصف متغيرات التقنيات الضريبية المستخدمة داخل الفروع الضريبية المختارة وتحليلها، يمكن بيانها من خلال الجداول رقم (٤) الآتي :

اثر التقنيات الضريبية على جودة الخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل/ دراسة استطلاعية في عينة من فروع الهيئة العامة للضرائب/ محافظة بغداد

الجدول رقم (٤) يبين وصف متغيرات التقنيات الضريبية في الهيئة العامة للضرائب / فرع البغداد ، الدورة ، الكفاءة الشرقية

المتغير	المتوسط الحسابي	مقياس الأهمية عن الأسس								الأسس	ت	المتغيرات		
		لا بشدة		لا		متوسط		بشدة						
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت					
0.32	4.85							15%	6	85%	34	1	إتقان التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات للمكلفين يؤدي إلى تحسين نوعية الخدمة .	
0.43	4.75					5%	2	15%	6	80%	32	2	استخدام الأساليب الحديثة في تقديم الخدمات للمكلفين يعتبر عنصر أساسي في تحقيق أهداف الفرع .	
0.53	4.6					10%	4	20%	8	70%	28	3	إن إنجاز العمل في الفروع يعهد على الحاسوب بشكل أساسي .	
0.52	4.6			10%	4			10%	4	80%	32	4	استخدام التكنولوجيا الحديثة كعامل مساعد في عملية التطوير يؤدي إلى توفير الوقت والجهد والتكلفة .	
0.45	4.7	المؤشر الكلي												
0.61	4.8							20%	8	80%	32	5	اعتماد المتونات المالية الحديثة بالعمل داخل الفروع يشتمل أساساً .	
0.75	4.85					5%	2	5%	2	90%	36	6	توفر أجهزة حاسوب عالية داخل الفروع .	
0.52	4.55	5%	2	5%	2			10%	4	80%	32	7	إدارة الفروع تلعب التطورات الحاصلة بالاعتماد المتقدم بالمتونات المالية .	
0.81	4.65			5%	2	5%	2	10%	4	80%	32	8	الموظفون في الفروع لا يجدون صعوبة بالتعامل والتشغيل مع المتونات المالية نظر للتدريب المستمر .	
0.67	4.71	المؤشر الكلي												
0.33	4					10%	4	80%	32	10%	4	9	إن الضرات الداخلية يتم الاعتماد عليها في إعداد البرمجيات .	
0.64	4.1	5%	2	10%	4	5%	2	30%	12	50%	20	10	عالية الموظفين في حفظ تفرقة المعلومات هم من مشغلي الحاسوب .	
0.75	3.95			15%	6	15%	6	30%	12	40%	16	11	الضرات الداخلية المخصصة في الحاسوب مبنية للظروف الإدارية .	
0.58	4			10%	4	20%	8	30%	12	40%	16	12	عالية الموظفين في الفروع منظورين علمياً وعملياً .	
0.57	4.01	المؤشر الكلي												
0.91	2.7	25%	10	30%	12	10%	4	20%	8	15%	6	13	يتم استخدام البريد الإلكتروني E:mail والفكس بين الفروع الضريبية لتسهيل وتسريع العمل .	
0.89	3	10%	4	10%	4	60%	24	10%	4	10%	4	14	يستخدم الفروع شبكة الألياف البصرية للاتصال مع الدوائر والشركات ذات العطفة .	
0.91	2.95	10%	4	30%	12	30%	12	15%	6	15%	6	15	يصل الموظفين في الفروع فيما بينهم بواسطة مجموعة حسابات مبرمجة عن طريق الانترنت سهلاً للتبادل الإلكتروني للبيانات .	
0.81	2.88	المؤشر الكلي												
0.37	4.5					20%	8	10%	4	70%	28	16	توجد لدى الفروع قاعدة بيانات متكاملة .	
0.61	3.9	10%	4	10%	4	10%	4	20%	8	50%	20	17	يرجع العاملون في الفروع إلى قاعدة البيانات لحل المشاكل واتخاذ القرارات .	
0.77	3.5			30%	12	10%	4	40%	16	20%	8	18	توافر نظم منظورة لتشغيل قواعد البيانات .	
0.87	3.45	5%	2	5%	2	40%	16	40%	16	10%	4	19	يتم تحديث قاعدة البيانات باستمرار .	
0.65	3.83	المؤشر الكلي												
0.49	3.8	10%	4			20%	8	40%	16	30%	12	20	توجد في الفرع المعرفة التخصصية للتطوير البرمجيات .	
0.82	2.9	10%	4	15%	6	30%	12	15%	6	20%	8	21	تمتلك أنواع البرمجيات المستخدمة من تبادل المعلومات بين الموظفين وتتمثل في متابعة المتلفين .	
0.95	2.75	30%	12	20%	8	15%	6	15%	6	20%	8	22	البرمجيات الحالية مشروعة وتحقق حاجات وأهداف الفروع .	
0.87	3.25	10%	4	15%	6	30%	12	30%	12	15%	6	23	البرامج المخصصة ذات فائدة لإدارة ومتخذي القرار في الفروع .	
0.78	3.17	المؤشر الكلي												

المصدر / الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات برنامج التحليل الإحصائي spss

يوضح الجدول رقم (4) النسب المئوية، وقيم الوسط الحسابي، والانحراف المعياري لفقرات المتغيرات الخاصة بالتقنيات الضريبية حيث نلاحظ إن المؤشر الخاصة بمتغير التكنولوجيا حصل على انحراف معياري (٠,٤٥) ووسط حسابي مقداره (٤,٧) وعند إرجاع هذا المؤشر إلى عناصره الأساسية نلاحظ الاتفاق وبشدة من أفراد عينة البحث على أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى تحسين مستوى نوعية الخدمة، وحصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (٠,٣٣) يعكس التشتت الضعيف في الإجابات، ووسط حسابي مقداره (٤,٤١) ، وكذلك يتفق أفراد عينة البحث بشدة على استخدام الأساليب الحديثة لأنها تساعد على تحقيق أهداف الفروع، وقد وجاء هذا المؤشر بانحراف معياري مقداره (٠,٤٣) يعكس ضعف التشتت، ووسط حسابي مقداره (٤,٧٥). ويتفق أفراد عينة البحث بشدة على أن استخدام التكنولوجيا يساعد على توفير الوقت والجهد والكلفة، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري مقداره (٠,٥٢) ووسط حسابي بمقدار (٤,٦)، أما فيما يتعلق بالمتغير الخاص بالمكونات المادية نلاحظ حصوله على انحراف معياري (٠,٦٧) الذي يعكس التشتت في مجموع الإجابات، ووسط حسابي مقداره (٤,٧١) يعكس الاتفاق بشدة على أسئلة هذا المؤشر، وعند إرجاع هذا المؤشر إلى بعض من عناصره الأساسية نجد الاتفاق وبشدة من قبل أفراد عينة البحث على إن انجاز العمل في الفروع يعتمد على المكونات المادية الحديثة بشكل أساسي، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (٠,٦١) يعكس التشتت في الإجابات، ووسط حسابي مقداره (٤,٨)، وكذلك تتفق عينة البحث على أنها لا تجد صعوبة في التعامل مع المكونات المادية والتشغيل نظراً للتدريب المستمر عليها، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (٠,٨١) يعكس التشتت في الإجابات ووسط حسابي بمقدار (٤,٦٥) يعكس الاتفاق بشدة من قبل عينة البحث مع هذا السؤال، ولغرض التعرف على مقدار امتلاك الفروع للموظفين (الأفراد) الذين يتمتعون بالكفاءة والمهارة اللازمة فقد أظهرت نتائج الاستبيان حصول هذا المؤشر على انحراف معياري مقداره (٠,٥١) يعكس التشتت في الإجابات، ووسط حسابي بمقدار (٤,٠١) يبين الاتفاق في الإجابات، وعند إرجاع هذه المتغير إلى بعض من عناصره الأساسية نلاحظ اتفاق (٨٠%) من أفراد عينة البحث على أن الخبرات الداخلية يتم الاعتماد عليها في إعداد البرمجيات، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري بمقدار (٠,٣٣) يعكس ضعف تشتت الإجابات، ووسط حسابي (٤) يعكس اتفاق أفراد العينة مع هذا السؤال، وكذلك يتفق أفراد عينة البحث على أن غالبية الموظفون في حقل تقانة المعلومات من مشغلي الحاسوب، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (٠,٥٢) يعكس التشتت في الإجابات ووسط حسابي (٤,١) الذي يؤكد هذا الاتفاق مع السؤال، ومن خلال الاطلاع على إجابات أفراد عينة البحث على أسئلة المتغير المتعلق بشبكات الاتصال نلاحظ حصولها على انحراف معياري (٠,٨١) يعكس تشتت الإجابات ووسط حسابي بمقدار (٢,٨٨) يعكس الحيادية في الإجابات، وعند إرجاع هذه المؤشر إلى بعض من عناصره الأساسية نجد إن نسبة (١٥%) من أفراد عينة البحث تؤكد استخدام إدارة الفروع للبريد الإلكتروني والفاكس بين الفروع لتسريع العمل وتسهيله وهي نسبة ضعيفة جداً، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (٠,٩١) يعكس التشتت الكبير في الإجابات ووسط حسابي بمقدار (٢,٧) يعكس الحيادية في الإجابات على هذا السؤال، وكذلك نلاحظ إن نسبة (١٥%) من أفراد عينة البحث تؤكد أن الموظفين في الفروع يتعاملون فيما بينهم بمجموعة حاسبات مبرومة عن طريق الانترنت وهي نسبة ضعيفة جداً، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (٠,٩١) يعكس تشتت الإجابات، ووسط حسابي بمقدار (٢,٩٥) يبين إن هنالك حيادية في الإجابات، ونلاحظ كذلك إجابات أفراد العينة على البعد الخاص بقاعدة البيانات حيث حصل على انحراف معياري تبلغ نسبة (٠,٦٥) يعكس التشتت في الإجابات ووسط حسابي نسبته (٣,٨٣) يعكس اتفاق عينة البحث مع أسئلة هذا المؤشر، وعند إرجاع هذا المؤشر إلى بعض من عناصره الأساسية نلاحظ أن نسبة (٧٠%) من أفراد عينة البحث تؤكد أن الفروع توجد لديها قاعدة بيانات متكاملة، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (٠,٣٧) الذي يعكس ضعف التشتت، ووسط حسابي بمقدار (٤,٥) يبين اتفاق عينة البحث، ونلاحظ كذلك أن (٦٠%) من أفراد عينة البحث تؤكد توافر نظم كفاءة ومتطورة لتشغيل قواعد البيانات وإدارتها في الفروع، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (٠,٧٧) يعكس التشتت في الإجابات، ووسط حسابي بمقدار (٣,٥) يعكس الاتفاق مع السؤال، وأخيراً البعد الخاص بالبرمجيات حيث حصلت جميع الإجابات على انحراف معياري تبلغ نسبته (٠,٧٨)

يعكس تشتت الإجابات، ووسط حسابي (٣,١٧) يعكس حيادية الإجابات، وعند إرجاع هذا المؤشر إلى بعض من عناصره الأساسية نلاحظ اتفاق عينة البحث مع أن الفروع تمتلك المقدرة التخصصية لتطوير البرمجيات وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (٠,٤٩) يعكس ضعف التشتت، ووسط حسابي بمقدار (٣,٨) ، وأخيرا نلاحظ أن أفراد العينة كانت حيادية في إجاباتها بشأن السؤال الذي يؤكد على أن البرامج المصممة ذات فائدة للإدارة ومتخذي القرار في الفروع ، وقد جاء هذا المؤشر بانحراف معياري (٠,٨٧) يعكس التشتت في الإجابات ووسط حسابي بمقدار (٣,٢٥) .

خامساً: وصف متغيرات جودة الخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل وتحليلها : إن عملية وصف متغيرات جودة الخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل داخل الفروع الضريبية المختارة وتحليلها، يمكن بيانها من خلال الجداول رقم (٥) الآتي :

الجدول رقم (٥) يبين وصف متغيرات جودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل / فرع البيع ، الدورة ، الكفاءة الشريفة

الخدمات الضريبية	ت	الأسئلة	مقياس الإجابة عن الأسئلة											
			لا تائق بشدة		لا تائق		محايد		تائق		تائق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
الإيجابية	1	يبادر الموظفون في الفروع على تقديم الخدمات الى المكلفين .			10%	4			30%	12	60%	24	4.77	0.56
	2	تقديم الخدمات الى المكلفين في الأوقات التي يرغبون فيها .							25%	10	75%	30	4.75	0.33
	3	يستجيب الموظفون لطلبات المكلفين .			5%	2	5%	2			90%	36	4.85	0.34
	4	يسعى الموظفون الى تقديم أفضل ما يمكن من الخدمات الى المكلفين .							5%	2	95%	38	4.95	0.22
المؤشر الكلي														
0.34 4.83														
الإيجابية	5	تؤدي الخدمة الضريبية بما هو متوقع عن سمعة و شهرة الفرع .			5%	2	5%	2	90%	3	6%	3	4.85	0.34
	6	تسعى الفروع الى إنجاز الخدمة في الوقت المناسب .			20%	8	10%	4	60%	2	4%	2	4.1	0.41
	7	تحرص الفروع على تقديم خدمات ضريبية متنوعة للمكلفين .			5%	2	5%	2	90%	3	6%	3	4.85	0.34
	8	الخدمات التي تقدمها الفروع تلبى حاجات و رغبات المكلفين			40%	16	30%	12	30%	1	2%	2	3.9	0.67
المؤشر الكلي														
0.44 4.42														
المعادلة	9	يصف العاملون في الفروع بالآمنه .			5%	2	5%	2	85%	34	32%	32	4.7	0.42
	10	يحرص العاملون في الفروع على اصدار المكلفين بأن معلوماتهم وسجلتهم بيادي امينة .			10%	4	10%	4	80%	32	24%	24	4.6	0.77
	11	يفضل المكلفين التعامل مع الفروع للتقدم بالموظفين فيها			10%	4	10%	4	20%	8	60%	24	4.3	0.53
المؤشر الكلي														
0.57 4.53														
معرفة الزبون	12	يسعى الموظفون على ازالة الحواجز و العقبات التي تحول دون التعرف على ما يدور في اذهان المكلفين .			20%	8	10%	4	40%	16	30%	12	3.8	0.61
	13	يستخدم الموظفون اساليب متطورة في أداء الخدمة الضريبية .			20%	8	20%	8	40%	16	20%	8	3.6	0.91
	14	يهتم الموظفون بتلقي و متابعة رغبات المكلفين .			15%	6	5%	2	40%	16	40%	16	4.05	0.72
المؤشر الكلي														
0.74 3.81														
سهولة الحصول على الخدمة	15	تتسم الإجراءات المعقدة في تقديم الخدمة الضريبية بالسهولة			5%	2	5%	2	10%	4	80%	32	4.65	0.43
	16	يتميز الفروع باستخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات .					10%	4	15%	6	75%	30	4.65	0.61
	17	يتمثل موقع الفروع مكانا استراتيجيا بالنسبة للمكلفين .			5%	2	5%	2	10%	4	75%	30	4.45	0.58
المؤشر الكلي														
0.55 4.58														
الدارة والألية	18	يمنع الموظفون بالمهارات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في الفروع .			15%	6	10%	4	25%	10	50%	20	4.1	0.53
	19	يؤدي الموظفون الخدمات الضريبية بتمه و نضاط .			5%	2	5%	2	15%	6	70%	28	4.2	0.84
	20	يمنع الموظفون بالفروع بالموهلات اللازمة لأداء الخدمة .					15%	6	10%	4	75%	30	4.6	0.71
المؤشر الكلي														
0.69 4.3														
الطلب	21	يتوفر في الفروع وسائل الأمان و الحماية اللازمة .							15%	6	85%	34	4.85	0.41
	22	أرغب بالتعامل مع هذا الفروع لتسوري بالأمان نحوها .			5%	2	15%	6	80%	32	36%	36	4.75	0.55
	23	تتم إدارة الفروع بالمشكلة على أسوأ و مثلثات المكلفين .							10%	4	90%	36	4.9	0.32
المؤشر الكلي														
0.42 4.83														

المصدر / الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات برنامج التحليل الإحصائي spss

من خلال نتائج الجدول رقم (٥) الذي يبين متغيرات جودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل في الفروع المختارة نلاحظ أن معيار الاستجابة وهو المعيار الأول من المعايير المعتمدة لقياس تحسين جودة الخدمة في البحث، إذ تضمنت الاستبانة الخاصة بالمكلفين أربعة أسئلة كان الهدف من ورائها التعرف على إمكانية الفروع على تقديم الخدمات بالشكل الذي يحقق رغبات المكلفين، وكما موضح في الجدول أعلاه حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (0.34) يعكس ضعف التشتت في الإجابات، ووسط حسابي (4.83) يعكس الاتفاق بشدة على أسئلة هذا المؤشر، وعند إرجاع هذا المؤشر أو المعيار إلى بعض من عناصره الأساسية يتبين أن جمع أفراد عينة البحث (المكلفين) يتفقون بشدة على أن الموظفين في الفروع المختارة يبادرون إلى تقديم الخدمات إلى المكلفين المراجعين لهذه الفروع، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (0.5٦) يعكس التشتت في الإجابات، ووسط حسابي (٤,٧٧). وكذلك يتفق بشدة أفراد عينة البحث على أن الخدمات تقدم لهم بالأوقات التي يرغبون فيها، فبلغ الانحراف المعيار (٠,٣٣) يعكس ضعف التشتت في الإجابات، ووسط حسابي (٤,٧٥)، أما فيما يتعلق بالمعيار الثاني لقياس الخدمة وهو معيار الاعتمادية فقد تضمنت الاستبانة الخاصة بالمكلفين أربعة أسئلة كان الهدف من ورائها التعرف على إمكانية الفروع والموظفين فيه على انجاز الخدمة وأدائها بصورة دقيقة وصحيحة حيث حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (٠,٤٤) يعكس ضعف التشتت في الإجابات، ووسط حسابي (٤,٤٢) يبين اتفاق أفراد عينة البحث بشدة مع أسئلة هذا المعيار، وعند إرجاع هذا المعيار إلى بعض من عناصره الأساسية نلاحظ اتفاق أفراد عينة البحث على أن الخدمة تؤدي بما هو متوقع عن سمعة وشهرة للفرع، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (٠,٣٣) يعكس عدم تشتت الإجابات بشكل كبير، ووسط حسابي (٤,٨٥) يعكس كذلك الاتفاق بشدة مع هذا السؤال، ونلاحظ أيضاً تجمع أفراد عينة البحث على إن الفروع تحرص على تقديم خدمات متنوعة للمكلفين، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (٠,٣٤) يعكس ضعف التشتت في الإجابات ووسط حسابي (٤,٨٥) يبين الاتفاق بشدة مع هذا السؤال من قبل أفراد عينة البحث، ومن خلال نتائج الجدول نلاحظ معيار المصادقية إذ حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (٠,٥٧) يعكس تشتت إجابات العينة، ووسط حسابي (٤,٥٣) يبين الاتفاق بشدة مع أسئلة هذا المعيار، وعند إرجاع هذا المعيار إلى بعض من عناصره يتبين تفاق أفراد عينة البحث على توافر الأمانة بين الموظفين، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (٠,٤٢) يعكس ضعف التشتت في الإجابات ووسط حسابي (٤,٧) يبين الاتفاق بشدة مع السؤال، ونلاحظ أغلب أفراد عينة البحث أي اتفاقهم بشدة على أن الفروع تحرص على إشعار المكلفين بأن معلوماتهم وسجلاتهم في أيادي أمينة ومخلصة، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (٠,٧٧) يعكس تشتت الإجابات ووسط حسابي (٤,٦) ونلاحظ كذلك المعيار الخاص بمعرفة الزبون وفهمه حيث جاء بانحراف معياري (٠,٧٤) يعكس تشتت إجابات العينة على أسئلة هذا المؤشر، ووسط حسابي (٣,٨١) تعكس الاتفاق مع أسئلة المؤشر، وعند إرجاع هذه المعيار إلى بعض من عناصره يتبين اتفاق أفراد عينة البحث مع أن الموظفين يسعون للتعرف على ما يدور في أذهان المكلفين بانحراف معياري (٠,٦١) يعكس تشتت الإجابات، ووسط حسابي (٣,٨) يعكس الاتفاق مع هذا السؤال، وكذلك يرى أفراد عينة البحث أن الموظفين يستخدمون أساليب متطورة في أداء الخدمة، وقد جاء هذا المؤشر بانحراف معياري (٠,٩١) يؤكد التشتت في الإجابات، ووسط حسابي بمقدار (٣,٦) يعكس اتفاق أفراد عينة البحث مع هذا السؤال، أما المتغير أو البعد الخاص بسهولة الحصول على الخدمة فقد تضمنت الاستبانة لهذا البعد ثلاثة أسئلة كان الهدف من ورائها معرفة إمكانية المكلفين في الحصول على الخدمة بسهولة في المكان والزمان المناسب، وقد جاء هذا المؤشر بانحراف معياري (٠,٥٥) يعكس تشتت إجابات العينة، ووسط حسابي (٤,٥٨) يؤكد اتفاق أفراد العينة بشدة مع أسئلة هذا المعيار، وعند إرجاع هذا المعيار إلى عناصره نلاحظ اتفاق أفراد العينة بشدة على أن الإجراءات المعتمدة في تقديم الخدمة من قبل الفروع تتسم بالسهولة، وبانحراف معياري (٠,٤٣) الذي يعكس ضعف تشتت الإجابات، ووسط حسابي (٤,٦٥) وكذلك يتفق بشدة المكلفون أي عينة البحث مع أن الفروع تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (٠,٦١) يعكس التشتت في الإجابات ووسط حسابي (٤,٦٥) يؤكد اتفاق المكلفين بشدة مع السؤال، ويتضح من الجدول رقم (٥) أيضاً أن إجابات أفراد عينة البحث تتفق بشدة مع الأسئلة المتعلقة بمؤشر الجدارة والأهلية بوصفه أحد إبعاد

تحسين جودة الخدمة وبانحراف معياري (٠,٦٩) يعكس التشتت في إجابات العينة على أسئلة هذا المؤشر، ووسط حسابي (٤,٣) يعكس الاتفاق بشدة مع الأسئلة، وعند إرجاع هذا المعيار إلى بعض من عناصره نلاحظ نسبة اتفاق المكلفين بشدة بشأن السؤال الأول (٥٠%) وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (٠,٥٣) يعكس التشتت في الإجابات، ووسط حسابي (٤,١) يعكس الاتفاق مع هذا السؤال، وكذلك عينة البحث اتفقت مع إن الموظفين يؤدون الخدمات بهمة ونشاط، وقد بلغ الانحراف المعياري (٠,٨٤) الذي يعكس التشتت في الإجابات، ووسط حسابي (٤,٢) يعكس الاتفاق مع هذا السؤال، وأخيراً المؤشر الخاص بالأمان، حيث حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (٠,٤٢) وهو يعكس ضعف تشتت الإجابات، ووسط حسابي (٤,٨٣) يعكس الاتفاق بشدة مع أسئلة هذا المؤشر، وعند إرجاع هذا المؤشر إلى بعض من عناصره نلاحظ إن أفراد عينة البحث يتفقون بشدة على أن الفروع تتوافر فيه وسائل الأمان والحماية اللازمة، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري (٠,٤١) يعكس ضعف التشتت في الإجابات، ووسط حسابي (٤,٨٥) يعكس الاتفاق بشدة مع هذا السؤال، وكذلك اتفق أفراد عينة البحث بشدة على أنهم يفضلون التعامل مع الفروع وذلك لشعورهم بالأمان نحوها، إذ بلغ الانحراف المعياري (٠,٥٥) الذي يعكس التشتت في الإجابات، ووسط حسابي (٤,٧٥) .

سادساً: العلاقات الارتباطية بين المتغيرات: إن المتغير المستغل بالبحث هو التقنيات الضريبية (التكنولوجيا، والمكونات المادية، الأفراد، شبكات الاتصال، قاعدة البيانات، البرمجيات) ولها مكونات أو متغيرات فرعية مكونة للمتغير الرئيس، ومن أجل اختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية التي تم بينها في منهجية البحث يتم استعراض النتائج بالجدول رقم (٦) الآتي :

الجدول رقم (٦) يبين العلاقات الارتباطية بين المتغيرات

جودة الخدمة		المتغير المعتمد	
البياع ، الدورة ، الكرامة الشرقية		الفروع	
معامل الارتباط R	القيمة التائية المحسوبة T – Test	المتغير المستغل (التقنيات الضريبية)	
٠,٨٦	١٦,٩٤	التكنولوجيا	١
٠,٩٣	٢١,٤١	المكونات المادية	٢
٠,٩٥	٢٥,٣٦	الأفراد	٣
٠,٩٦	٣٦,٩٧	شبكات الاتصال	٤
٠,٩٤	٢٣,٩٧	قاعدة البيانات	٥
٠,٩١	٢٢,٧٦	البرمجيات	٦

المصدر / الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات برنامج التحليل الإحصائي spss

من خلال الاطلاع على النتائج بالجدول رقم (٦) يمكن اختبار الفرضية الرئيسية للبحث التي نصت على وجود علاقة معنوية بين التقنيات الضريبية وجودة الخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل، وتم استخدام معامل الارتباط عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وبدرجة حرية (٢٨) وبموجب اختبار (T) يمكن بيان ما يلي :

١. إن النتائج الخاصة بمتغير التكنولوجيا تؤكد وجود علاقة ايجابية معنوية بين التكنولوجيا وجودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل ناجمة عن علاقات ارتباط ايجابية الاتجاه حيث بلغ معامل الارتباط بين الفروع عينة البحث (٠,٨٦) وهو يدل على وجود علاقة قوية في الفرضية الفرعية الأولى حيث نسبة الفشل فيها (٠,١٤) وبمستوى معنوية (٠,٠٥).

٢. إن النتائج الخاصة بمتغير المكونات المادية تبين وجود علاقة ايجابية معنوية بين المكونات المادية وجودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل ناجمة عن علاقات ارتباط ايجابية الاتجاه حيث بلغ معامل الارتباط بين الفروع عينة البحث (٠,٩٣) وهو يدل على وجود علاقة قوية في الفرضية الفرعية الثانية حيث نسبة الفشل فيها (٠,٠٧) ومستوى معنوية (٠,٠٥).
٣. إن النتائج الخاصة بمتغير الأفراد تبين وجود علاقة ايجابية معنوية بين الأفراد وجودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل ناجمة عن علاقات ارتباط ايجابية الاتجاه حيث بلغ معامل الارتباط بين الفروع عينة البحث (٠,٩٥) وهو يدل على وجود علاقة قوية في الفرضية الفرعية الثالثة حيث نسبة الفشل فيها (٠,٠٥) ومستوى معنوية (٠,٠٥).
٤. إن النتائج الخاصة بمتغير شبكات الاتصال تبين وجود علاقة ايجابية معنوية بين شبكات الاتصال وجودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل ناجمة عن علاقات ارتباط ايجابية الاتجاه حيث بلغ معامل الارتباط بين الفروع عينة البحث (٠,٩٦) وهو يدل على وجود علاقة قوية في الفرضية الفرعية الرابعة حيث نسبة الفشل فيها (٠,٠٤) ومستوى معنوية (٠,٠٥).
٥. إن النتائج الخاصة بقاعدة البيانات تبين وجود علاقة ايجابية معنوية بين قاعدة البيانات وجودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل ناجمة عن علاقات ارتباط ايجابية الاتجاه حيث بلغ معامل الارتباط بين الفروع عينة البحث (٠,٩٤) وهو يدل على وجود علاقة قوية في الفرضية الفرعية الخامسة حيث نسبة الفشل فيها (٠,٠٦) ومستوى معنوية (٠,٠٥).
٦. إن النتائج الخاصة بمتغير البرمجيات تبين وجود علاقة ايجابية معنوية بين البرمجيات وجودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل ناجمة عن علاقات ارتباط ايجابية الاتجاه حيث بلغ معامل الارتباط بين الفروع عينة البحث (٠,٩١) وهو يدل على وجود علاقة قوية في الفرضية الفرعية السادسة حيث نسبة الفشل فيها (٠,٠٩) ومستوى معنوية (٠,٠٥).

سابعاً: **العلاقة التآثيرية بين المتغيرات** : إن اختبار صحة الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية المنبثقة منها، سيتم باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط، ومعامل التحديد لمعرفة العلاقات التآثيرية في الفروع الضريبية المختارة .

الجدول رقم (٧) يبين العلاقة التآثيرية بين المتغيرات

جودة الخدمة		المتغير المعتمد
البياع ، الدورة ، الكراة الشرقية		الفروع
F المحسوبة	معامل التحديد R ² %	المتغير المستقل (التقنيات الضريبية)
٣٨٦,٦	٠,٧٥	التكنولوجيا
٤٦٨,٣	٠,٨٣	المكونات المادية
٦٥٣,١	٠,٨٧	الأفراد
٩٦٧,٥	٠,٩٥	شبكات الاتصال
٥٨٠,٨	٠,٨٥	قاعدة البيانات
٤٥٦,٧	٠,٨٦	البرمجيات

المصدر / الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات برنامج التحليل الإحصائي spss

من خلال النتائج بالجدول رقم (٧) الذي يبين العلاقة التآثيرية بين المتغيرات يمكن اختبار فرضيات البحث وكما مبين بالنقاط الآتية :

١. إن النتائج بالجدول أعلاه أظهرت قيمة (R^2) للفروع التي بلغت (٠,٧٥) وهي تعني أن إدخال المتغير المستقل التكنولوجيا في النموذج الخطي قد ساهم في تفسير (٧٥%) من القياس الكلي للمتغير التابع جودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل، وهذا يعني وجود علاقة بسيطة بين الفروع، ويمكن أن يفسر بأن (F) المحسوبة في الفروع (٣٨٦,٦) اكبر من

الجدولية البالغة (١,٢٨) لذلك نرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة بين المتغير المستقل وبين المتغير التابع، ونقبل الفرضية التي تنص على وجود علاقة معنوية وتأثيرية بين التكنولوجيا وجودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل .

٢. بينت النتائج قيمة (R^2) للفروع التي بلغت (٠,٨٣) وهي تعني أن إدخال المتغير المستقل المكونات المادية في النموذج الخطي قد ساهم في تفسير (٨٣%) من القياس الكلي للمتغير التابع جودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل، وهذا يعني وجود علاقة قوية بين الفروع، ويمكن أن يفسر بأن (F) المحسوبة في الفروع (٤٦٨,٣) اكبر من الجدولية البالغة (١,٢٨) لذلك نرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة بين المتغير المستقل وبين المتغير التابع، ونقبل الفرضية التي تنص على وجود علاقة معنوية وتأثيرية بين المكونات المادية وجودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل .

٣. أظهرت النتائج قيمة (R^2) للفروع التي بلغت (٠,٨٧) وهي تعني أن إدخال المتغير المستقل الأفراد في النموذج الخطي قد ساهم في تفسير (٨٧%) من القياس الكلي للمتغير التابع جودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل، وهذا يعني وجود علاقة بسيطة بين الفروع، ويمكن أن يفسر بأن (F) المحسوبة في الفروع (٦٥٣,١) اكبر من الجدولية البالغة (١,٢٨) لذلك نرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة بين المتغير المستقل وبين المتغير التابع، ونقبل الفرضية التي تنص على وجود علاقة معنوية وتأثيرية بين الأفراد وجودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل .

٤. إن قيمة (R^2) للفروع بلغت (٠,٩٥) وهي تعني أن إدخال المتغير المستقل شبكات الاتصال في النموذج الخطي قد ساهم في تفسير (٩٥%) من القياس الكلي للمتغير التابع جودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل، وهذا يعني وجود علاقة قوية بين الفروع، ويمكن أن يفسر بأن (F) المحسوبة في الفروع (٩٦٧,٥) اكبر من الجدولية البالغة (١,٢٨) لذلك نرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة بين المتغير المستقل وبين المتغير التابع، ونقبل الفرضية التي تنص على وجود علاقة معنوية وتأثيرية بين شبكات الاتصال وجودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل .

٥. تبلغ قيمة (R^2) للفروع (٠,٨٥) وهي تعني أن إدخال المتغير المستقل قاعدة البيانات في النموذج الخطي قد ساهم في تفسير (٨٥%) من القياس الكلي للمتغير التابع جودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل، وهذا يعني وجود علاقة جيدة بين الفروع، ويمكن أن يفسر بأن (F) المحسوبة في الفروع (٥٨٠,٨) اكبر من الجدولية البالغة (١,٢٨) لذلك نرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة بين المتغير المستقل وبين المتغير التابع، ونقبل الفرضية التي تنص على وجود علاقة معنوية وتأثيرية بين قاعدة البيانات وجودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل .

٦. أظهرت النتائج قيمة (R^2) للفروع (٠,٨٦) وهي تعني أن إدخال المتغير المستقل البرمجيات في النموذج الخطي قد ساهم في تفسير (٨٦%) من القياس الكلي للمتغير التابع جودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل، وهذا يعني وجود علاقة جيدة بين الفروع، ويمكن أن يفسر بأن (F) المحسوبة في الفروع (٤٥٦,٧) اكبر من الجدولية البالغة (١,٢٨) لذلك نرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة بين المتغير المستقل وبين المتغير التابع، ونقبل الفرضية التي تنص على وجود علاقة معنوية وتأثيرية بين البرمجيات وجودة الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل .

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات : توصل الباحث بهذا البحث إلى العديد من الاستنتاجات وهي كما يأتي :

١. من خلال استخدام معامل الارتباط عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وبدرجة حرية (٢٨) وبموجب اختبار (T) تبين أن هنالك علاقة معنوية بين التقنيات الضريبية (التكنولوجيا ، المكونات المادية ، الأفراد ، شبكات الاتصال ، قاعدة البيانات ، البرمجيات) وجودة الخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل وكما مبين بالجدول رقم (٦) .
٢. من خلال استخدام معامل الانحدار الخطي البسيط، ومعامل التحديد لمعرفة العلاقات التأثيرية في الفروع الضريبية المختارة تبين أن هنالك علاقة تأثيرية ومعنوية بين التقنيات الضريبية (التكنولوجيا ، المكونات المادية ، الأفراد، شبكات الاتصال ، قاعدة البيانات ، البرمجيات) وجودة الخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل وكما مبين بالجدول رقم (٧) .
٣. إن المؤشر الخاصة بمتغير التكنولوجيا في الجدول رقم (٤) حصل على انحراف معياري (٠,٤٥) ووسط حسابي مقداره (٤,٧) وعند إرجاع هذا المؤشر إلى عناصره الأساسية نلاحظ الاتفاق وبشدة من أفراد عينة البحث على أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى تحسين مستوى نوعية الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل .
٤. إن تحليل النتائج الخاصة بمتغير البرمجيات تؤكد حصول جميع الإجابات على انحراف معياري تبلغ نسبته (٠,٧٨) يعكس تشتت الإجابات، ووسط حسابي (٣,١٧) يعكس حيادية الإجابات، وعند إرجاع هذا المؤشر إلى بعض من عناصره الأساسية نلاحظ أن أفراد العينة كانت حيادية في إجاباتها بشأن السؤال الذي يؤكد على أن البرامج المصممة ذات فائدة للإدارة ومتخذي القرار في الفروع .
٥. من خلال الاطلاع على إجابات أفراد عينة البحث على المتغير المتعلق بشبكات الاتصال نجد إن هنالك ضعف أو عدم اهتمام من قبل إدارة الفروع في استخدام البريد الالكتروني والفاكس بين الفروع لتسريع العمل وتسهيله وكذلك تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين وكما مبين في الجدول رقم (٤).

ثانياً : التوصيات : بناءً على الاستنتاجات التي تم التوصل إليها يوصي الباحث بما يلي :

١. التركيز على عناصر التقنيات الضريبية داخل الفروع الضريبية لكي يتم تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بضريبة الدخل .
٢. التركيز على معالجة الضعف في متغيرات أو عناصر التقنيات الضريبية التي تم بيانها من خلال تحليل نتائج الاستبيان بالشكل الذي يساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين .
٣. يوصي الباحث بمعالجة حالة الضعف في جانب البرمجيات لدى الفروع الضريبية من خلال استخدام الأنظمة الحديثة في الفروع الضريبية ومكننة العمل وتحديث جوانب التقنيات الضريبية لمواكبات التطورات بالعالم المتقدم .
٤. ضرورة تركيز الفروع الضريبية على شبكات الاتصال لكي يتم تسريع العمل واختصار الوقت والكلفة بالشكل الذي يحسن نوعية الخدمة المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل .

مصادر البحث

أولاً : المصادر العربية

١. أحمد، أحمد محمود، "تسويق الخدمات المصرفية - مدخل نظري، تطبيقي"، الطبعة الأولى، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠١.
٢. البصري ، عبد الرضا شفيق ، سياسة تسويق الخدمات في المصارف التجارية العراقية وأثرها في نوعية الخدمة، أطروحة الدكتوراه، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، ٢٠٠٢.
٣. البكري، ياسر ثامر، "العوامل المؤثرة في اختيار الزبون للمصرف"، مجلة تنمية الراقدين، المجلد ٢٢، العدد ٦٠، ٢٠٠٠.
٤. الجاوي ، طلال محمد علي و العنبيكي ، هيثم علي محمد ، " المحاسبة والتحاسبات الضريبية "، ط ٢، دار الكتب موزعون - ناشرون ، كربلاء ، العراق ، ٢٠١٤ .

٥. الخطيب ، خالد شحادة ، "أسس المالية العامة ،" ط٢ ، دار الزهران للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ٢٠١٥ .
٦. العلي، عبد الستار، "إدارة الإنتاج والعمليات، مدخل كمي"، ط١، دار وائل للنشر، عمان ، الاردن ، ٢٠٠٠ .
٧. الهيئة العامة للضرائب ، قسم الإحصاء والأبحاث ، ٢٠٢١ .
٨. خطاب، عزمي يوسف ،" الضرائب ومحاسبتها"، ط١ ، دار الإعصار العلمي ، عمان ، الأردن ، ٢٠١٦ .
٩. قانون ضريبة الدخل رقم (١١٣) لسنة ١٩٨٢ المعدل .
١٠. عبدالله ، خالد امين والطحله ،حامد داود ،" ضريبة الدخل -الضرائب الكمركية -ضريبة المبيعات " ، ط١، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ٢٠١٥ .

ثانيا : المصادر الأجنبية :

1. Alter Steven,"Information systems:Foundation of E-Business",4/d., pearson prentice Hall Inc., New Jersey, 2002.
2. Boddy, D., boonstra,A., & Kennedy, G.,"Management Information Systems:An Organization Perspective",1/d., prentice-Hall,Inc.,U.K,2002.
3. Goatish. L& David. B. Stanley, "Introduction total Quality Management : production, prossing and services", 2th ed, prentic-Hell, 1997.
4. Hezier, Jay & Rader, Barry, , "Principles of operation Management", 3rd ed., prentice-Hell, Inc., New Jersey, 1999.
5. Ivancevich & peter & steven & Skinner & Grosby, "Management Quality and competitiveness", 2th ed. Mc Grow- Hill Companies Inc, U.S.A. 1997.
6. Laudon,K.C.& Laudon ,J.P.,"Essentials of Management Information Systems:Managing The Digital Firm",5/d.,Prentice-Hall Inc.,New Jersey,2003.
7. Russel.S, Roberta.S & Taylor, Bernard W., "Operations Management : multimedia version" ,3th ed., prentice – Hall co., New Jersey,2000.
8. Russel.S, Roberta.S & Taylor, Bernard W., Operation Management" : Focusing on Quality and Prentice competitiveness,2th ,1998 .