

مدى تطبيق ابعاد جودة الخدمات بمصلحة الضرائب

من وجهة نظر المراجعين

"دراسة ميدانية على مصلحة الضرائب ترهونة"

د. صالح المختار الأسود / 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).

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة مجموعة من المراجعين لمصلحة الضرائب ترهونة، وتم استخدام العينة العشوائية البسيطة بحيث كانت (67) مبحوثا، وكانت صحيفة الاستبيان كأداة الرئيسية لجمع البيانات الاولى. إلى جانب ذلك اعتمدت الدراسة الأسلوب الإحصائي التحليلي لتحليل الاستمارة واستخدام النسبة المئوية والتكرارات، وقد توصلت الدراسة الى عدة النتائج، وكان من أهمها ما يلي: -

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

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.

Abstract

The study aims to determine the extent to which the quality dimensions of services provided by the Tarhuna Tax Authority are applied, from the perspective of auditors, through the dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, empathy, and security).

The study relied on a descriptive approach. The study population consisted of a group of auditors from the Tarhuna Tax Authority. A simple random sample of (67) respondents was used, and a questionnaire was the primary tool for collecting primary data. Additionally, the study adopted an analytical statistical approach to analyze the questionnaire, using percentages and frequencies. The study reached several conclusions, the most important of which were the following:

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

.5The study results identified the most important reasons and factors that limit the Authority's interest in implementing the quality dimensions of the services it provides, from the perspective of auditors. These are as follows:

A. The Authority's management's lack of interest in implementing quality systems in the services it provides.

B- Lack of training programs in the field of quality and other related fields.

C- Lack of scientific methods, tools, and programs in the field of quality.

C- Lack of skills and knowledge among employees in the department required to implement quality programs in the services it provides.

مقدمة الدراسة:

إن جودة الخدمة لها دوراً هاماً وحرماً في النمو الإقتصادي للدولة والذي يعد أكثر أهمية من مجرد إسهام 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 الذي تقدمها مثل هذه المنظمات هو الأداء.

أما الجودة المجربة فهي الجودة التي يشعر بها العميل أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة، ويؤثر فيها عاملان هما: الجودة الفنية، الجودة الوظيفية أما الجودة المدركة فتعرف بأنها الجودة التي يقدرها العميل عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المجربة فإذا كانت الجودة المتوقعة غير واقعية (عندما تكون الجودة المتوقعة أعلى من المجربة) فتكون الجودة المدركة منخفضة، بينما تكون الجودة المدركة مرتفعة عندما يتقابل مستوى الجودة المجربة مع الجودة المتوقعة. (عزيزة، 2007، ص 36)

مشكلة الدراسة:

من خلال التردد من حين لآخر على مصلحة الضرائب، وملاحظات الباحث والأصدقاء، 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 التالي هل تطبق ابعاد جودة الخدمات التي تقدمها مصلحة الضرائب ترهونة من وجهة نظر المراجعين؟

وتتفرع منها الاسئلة الآتية:

- 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.

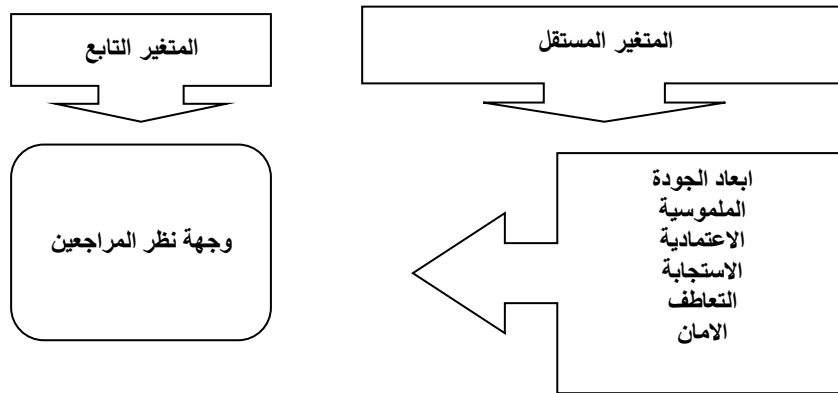
أهمية الدراسة: تستمد هذه الدراسة أهميتها من الآتي:

- تكمن أهمية الدراسة لمصلحة الضرائب فتمثل 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.

نموذج 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 الإطلاع على أدبيات الموضوع وذلك من خلال المتاح من المصادر المتعلقة بموضوع الدراسة من دراسات وأبحاث سابقة منشورة وغير منشورة، وكذلك على الكتب العلمية المتخصصة في الموضوع، والدوريات العلمية المتخصصة، كما يعتمد الباحث على بعض المواقع 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 ترونة.

مصطلحات الدراسة:

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

2 . جودة الخدمات: يقصد بجودة الخدمات الضريبية تقديمها بأقل قدر ممكن من الأخطاء المصاحبة وبالشكل المطلوب، أي التطابق ما بين المواصفات والمعايير الموضوعية المحلية والدولية وبين المواصفات والمعايير التي يتم بها تقديم تلك الخدمات.

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

4 . **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 وسنذكر منها ما يتعلق بالدراسة. (الحلاق، الطائي، 2006، ص85)

أ. **الملموسية:** هي عبارة عن الدليل المادي للخدمة وغالباً 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 دوراً كبيراً وفعال في جذب العملاء لطلب الخدمة المصرفية لان عنصر الامان يشكل أحد الحاجات الاساسية للعميل. (الاخضر، 2010، ص95)

6. **المراجعين:** هم الأشخاص او الجهات الذين يمارسون أنشطة مختلفة، ولديهم علاقات (إجراءات ومراجعات) بمصلحة الضرائب.

الدراسات السابقة

1. **دراسة هادي (2019) بعنوان اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على موظفي دوائر ضريبة الدخل في فلسطين.**

هدفت الدراسة للتعرف إلى أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء موظفي دوائر ضريبة الدخل في فلسطين، وسعت الدراسة لتحقيق عدة أهداف كان منها: تحديد كل من أثر القيادة والرؤية السليمة، أثر المشاركة والمبادرة من قبل العاملين، أثر التحسين المستمر، أثر تطبيق مفهوم النظام في تحسين أداء موظفين دوائر ضريبة الدخل في فلسطين.

وكان من أهم نتائج الدراسة، أولاً: توجد علاقة طردية قوية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي لدى الموظفين العاملين في الدوائر الضريبية ويتحقق ذلك من خلال تطبيق عناصر الجودة الشاملة القيادة والرؤية السليمة، المشاركة والمبادرة من العاملين، اللوائح والقوانين النظام، التحسين المستمر، وثانياً: توجد علاقة طردية قوية بين القيادة والرؤية السليمة، المشاركة والمبادرة من العاملين، اللوائح والقوانين النظام، التحسين المستمر والأداء الوظيفي للعاملين في الدوائر الضريبية.

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

هدفت الدراسة الى التعرف الى اثر تطبيق الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات 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 والمبيعات الأردنية من وجهة نظر المكلفين، تلتزم دائرة ضريبة الدخل والمبيعات 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.

3-دراسة سحر (2023) بعنوان دور جودة الخدمات الضريبية الالكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية بين الشركات الصغيرة والمتوسطة.

هدفت الدراسة الى التعرف الى إثر جودة الخدمات الضريبية الالكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية بين الشركات الصغيرة والمتوسطة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (385) 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 يوجد تأثير معنوي لابعاد جودة الخدمات الضريبية الالكترونية على زيادة الإيرادات الضريبية، يوجد تأثير معنوي لابعاد الامتثال الضريبي على زيادة الإيرادات الضريبية، يوجد تأثير معنوي لابعاد جودة الخدمات الضريبية الالكترونية وابعاد الامتثال الضريبي على زيادة الإيرادات الضريبية.

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

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى تقييم المكلفين بالضريبة لجودة خدمات الإدارة الجبائية، لمفتشية الضرائب ميلة 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 ميلة جنوب عموماً هي في المستوى المرتفع، أما من حيث أبعاد جودة الخدمة، فقد كان بعد الاعتمادية الأكثر قبولا بين جمهور المكلفين، أما البعد الأقل قبولا هو بعد الملموسية.

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

هدفت الدراسة الى التعرف الى اثر 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 مناسبة معرفته 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 وبجسم (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 الأستاذ المشرف على الدراسة لأنه من المتخصصين في المنهج العلمي، وتمّ تحكيمها علمياً من قبل مجموعة من المتخصصين والخبراء في مجال الإدارة والمهتمين، وتم إخراج استبانة الدراسة في صورتها النهائية بعد إجراء التعديلات التي استلزم الأمر إجرائها من إضافة أو حذف أو تعديل، وقد اعتمد الباحث الفقرات التي وافق عليها ما نسبته (93%) فأكثر من المحكمين.

1-إختبار ثبات أداة الدراسة الاستبانة

يقصد بثبات أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة النتائج نفسها لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة

يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة، وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها عدة مرات خلال فترة زمنية معينة.

وقد اتبعت الباحثة 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):

اتبعت الباحثة القياس الإحصائي لمعرفة ثبات أداة القياس (الاستبانة)، طريقة كرونباخ ألفا، وفيها يتم احتساب معامل ألفا كرونباخ عن طريق

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 ثابت عالية جداً في العرف الإحصائي.

عرض البيانات الأولية للدراسة.

أولاً: عرض (تحليل) البيانات الأولية المتعلقة بالخصائص الشخصية لمفردات عينة للدراسة.

تمت الإشارة سابقاً إلى أن القسم الأول من قائمة الاستبيان خصص للأسئلة العامة، والتي تهدف إلى جمع بيانات يمكن من خلالها 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

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

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

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

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 المستقصي 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 للدراسة، 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) البُعد الأول من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (8) (مدى تطبيق إدارة المصلحة لُبُعد 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

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدالة الإحصائية	الدالة	
3.88	0.829	19.391	0.000	موافق	موقع المصلحة ملائم ويسهل الوصول إليه.
2.29	0.873	14.855-	0.000	غير موافق	تعتمد المصلحة على استخدام الأدوات والوسائل التكنولوجية من معدات وأجهزة وغيرها الأكثر تطوراً والتي تسهل تقديم أفضل الخدمات التي تقدمها للمراجعين.
2.01	0.954	19.123-	0.000	غير موافق	يتوفر بالمصلحة مكاتب مجهزة بكل وسائل بما يضمن تقديم الخدمات للمراجعين ويشعرهم بالإطمئنان النفسي.
2.42	1.102	9.740-	0.000	غير موافق	مباني المصلحة حديثة يعبر عن خصوصيتها كمؤسسة خدمية تتميز عن غيرها من المؤسسات الأخرى.
2.81	0.844	4.067-	0.000	غير موافق	يحرص كل الموظفين بالمصلحة على ارتداء الزي الخاص بهم ليسهل التعرف عليهم ويمنحهم الخصوصية في المظهر.
2.09	0.923	18.063-	0.000	غير موافق	تتوفر بالمصلحة صالات انتظار نظيفة ومكيفة ومريحة للمراجعين.

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدالة الإحصائية	الدالة	
2.11	0.995	-16.417	0.000	غير موافق	تتوفر بالمصلحة دورات مياه صحية ونظيفة صالحة للاستخدام من قبل المراجعين.
2.48	1.183	-8.059	0.000	غير موافق	يوجد بالمصلحة لوحات وعلامات إرشادية تسهل وصول المراجعين إلى الأقسام والوحدات المختلفة.
1.89	0.887	-22.916	0.000	غير موافق	تتوفر في المصلحة كل المستلزمات التي يحتاجها المراجعين، بشكل مستمر وجودة عالية.
2.24	0.996	-14.062	0.000	غير موافق	تلتزم المصلحة بإتباع طرق الامن والسلامة الحديثة بوسائل وأدوات متطورة.
* دال إحصائيا 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) ، واحصاء 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 لُبُعد 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

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدالة الإحصائية	الدالة	
2.72	0.797	6.358-	0.000	غير موافق	تلتزم المصلحة بتقديم الخدمات التي تقدمها للمراجعين في المواعيد المحددة.
2.42	0.820	13.018-	0.000	غير موافق	تحرص المصلحة على تقديم الخدمات التي تقدمها للمراجعين بطريقة صحيحة من المرة الأولى.
2.50	0.897	10.144-	0.000	غير موافق	تتوفر بالمصلحة جميع الوسائل المطلوبة التي تلبي حاجات المراجعين.
2.09	0.791	21.077-	0.000	غير موافق	تبدي المصلحة اهتماماً خاصاً بمشاكل واستفسارات المراجعين.
2.49	0.866	10.878-	0.000	غير موافق	تحظى الخدمات التي تقدمها التي تقدمها المصلحة

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدالة الإحصائية	الدالة	
					بثقة واستحسان المراجعين.
2.63	0.968	7.037-	0.000	غير موافق	تحرص المصلحة على التعامل مع ملفات سجلات المراجعين بأمانة وثقة.
1.87	0.936	22.178-	0.000	غير موافق	تقدم المصلحة خدماته للمراجعين طبقاً للمواصفات والمعايير الدولية الموضوعه لذلك.
2.34	0.976	12.396-	0.000	غير موافق	تقدم المصلحة خدماته للمراجعين بنفس الخطوات المتعمدة دونما تغيير يُذكر.
2.73	1.001	4.954-	0.000	غير موافق	البيانات التي يقدمها المصلحة للمراجعين صحيحة ويمكن الوثوق بها سواء أكانت تقارير أو غير ذلك.
1.86	1.002	20.936-	0.000	غير موافق	تحافظ المصلحة على محتويات من بيانات ومعلومات تتعلق بالمراجعين.
* دال إحصائيا 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 اكانت 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

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدالة الإحصائية	الدالة	
يقدم المصلحة خدماته التي تقدمها للمراجعين على الفور حال طلبها .	2.39	0.783	14.329-	0.000	غير موافق
يبدى الموظفين بالمصلحة استعدادهم الدائم للتعاون مع المراجعين .	2.58	0.923	8.438-	0.000	غير موافق

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدالة الإحصائية	الدالة	
2.22	0.866	-16.551	0.000	غير موافق	تقوم المصلحة بالاستجابة الفورية لمطالب وحاجات المراجعين دونما تردد.
2.13	0.915	-17.497	0.000	غير موافق	تقدم المصلحة كل أشكال المساعدة للمراجعين بما في ذلك تقديم الاستشارات والنصائح بسرعة ودون تردد.
1.97	0.818	-23.184	0.000	غير موافق	تسعى المصلحة إلى الإتصال والتواصل المستمر مع المراجعين والرد على استفساراتهم وأسئلتهم في كل وقت وبأيسر الطرق.
2.39	1.049	-10.692	0.000	غير موافق	يضع الموظفون بالمصلحة أنفسهم وإمكاناتهم في خدمة المراجعين، ودون تردد.
2.21	0.943	-15.312	0.000	غير موافق	تقوم المصلحة وبشكل مستمر بتبسيط الإجراءات التي من شأنها

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدالة الإحصائية	الدالة	
					تسهيل تقديم الخدمة التي تقدمها للمراجعين.
2.60	1.138	-6.464	0.000	غير موافق	تقدم المصلحة خدماتها الكترونيا وترد على استفسارات المراجعين في أي وقت.
1.65	0.846	-29.239	0.000	غير موافق	تقدم المصلحة خدماته التي تقدمها لتلبية كل حاجات المراجعين من المصلحة
2.92	1.061	-1.335	0.183	محايد	تقدم المصلحة خدمات بشكل مستمر لضمان تقديم خدماته التي تقدمها على مدار الساعات الدوام.
* دال إحصائية 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 لُبُعد 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

	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدالة الإحصائية	الدلالة
يثق المراجعون بخبرات ومهارات ومؤهلات الكادر في المصلحة.	2.92	0.734	-2.005	0.046	غير موافق
يشعر المراجعون بالعدالة وعدم التمييز عند تلقيهم للخدمات التي تقدمها التي يقدمها المصلحة.	2.74	0.745	-6.360	0.000	غير موافق
يتابع الموظفون في المصلحة احتياجات المراجعين لحظة بلحظة.	2.54	0.866	-9.817	0.000	غير موافق
تحافظ المصلحة على سرية المعلومات الخاصة بالمراجعين ولا	2.86	0.963	-2.602	0.010	غير موافق

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية	الدلالة	
					يفشي أسرارهم للغير .
2.88	0.912	-2.390	0.017	غير موافق	يحرص الموظفون بالمصلحة على مراعاة الجانب الإنساني في علاقتهم بالمراجعين .
2.37	0.881	-13.112	0.000	غير موافق	يشعر المراجعون بتلقيهم اهتماماً خاصاً وشخصياً من قبل الموظفين بالمصلحة .
2.29	0.951	-13.632	0.000	غير موافق	تعمل المصلحة على تقديم كافة الخدمات التي تقدمها للمراجعين من خلال توفير جميع طلبتهم التي يحتاجونها .
2.34	0.902	-13.466	0.000	غير موافق	تولي المصلحة الاهتمام الكافي لكل المراجعين الذي يشعرون بالارتياح والإطمئنان .
2.24	0.888	-15.764	0.000	غير موافق	تهتم إدارة المصلحة بشكاوى المراجعين وبإقتراحاتهم حول الخدمات التي

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدالة الإحصائية	الدالة	
					تقدمها التي تُقدم لهم.
3.51	0.958	9.840	0.000	موافق	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) ، وإحصاء 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

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاءة الاختبار	الدلالة الإحصائية	الدلالة	
2.94	0.852	1.343-	0.180	محايد	تتمتع المصلحة بسمعة طيبة لدى أوساط المراجعين على اختلافهم.
2.43	0.832	12.501-	0.000	غير موافق	تسعى المصلحة إلى استقطاب أفضل الكفاءات من الموظفين.
2.73	0.906	5.410-	0.000	غير موافق	تلائم تقسيم المكاتب بالمصلحة مع المراجعين المترددين عليها.
2.86	0.877	2.919-	0.004	غير موافق	يتسم سلوك الموظفين في المصلحة بالأدب الرفيع وحسن المعاملة مع المراجعين.
2.57	1.007	7.898-	0.000	غير موافق	يؤمن الموظفون بالمصلحة بأهمية المراجعين، ويحرصون على خدمتهم وإرضائهم بما لديهم من قدرات وإمكانات متاحة.
2.41	0.947	11.505-	0.000	غير موافق	يلتزم الموظفون بالمصلحة من بتقديم كل الضمانات والوعود التي من شأنها زرع الثقة والإطمئنان في نفوس المراجعين.
2.51	0.883	10.174-	0.000	غير موافق	يتصف الموظفون في المصلحة بالروح المرحية والصدقة في التعامل مع المراجعين.

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاءة الاختبار	الدلالة الإحصائية	الدلالة
2.46	1.026	-9.609	0.000	غير موافق
2.33	0.936	-13.217	0.000	غير موافق
2.92	0.788	-1.866	0.063	غير موافق
* دال إحصائيا 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)، وإحصاءة 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 الأكثر 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 لُبُعد 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 البُعد الملموسية

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء اختبار T	الدلالة الإحصائية	النتيجة
2.42	0.644	16.474-	0.000 *	قبول H_0
* دالة إحصائياً 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 إحصاء 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 لبُعد 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

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء اختبار T	الدالة الإحصائية	النتيجة
2.37	0.654	17.813-	* 0.000	قبول H_0
* دالة إحصائية 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 إحصاء 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 البُعد الاستجابة

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء اختبار T	الدلالة الإحصائية	النتيجة
2.31	0.676	18.854-	0.000 *	رفض H_0
* دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05				

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق (15) أن المتوسط الحسابي المرجح (2.31) بانحراف معياري مناظر له (0.676)، وأن قيمة إحصاء 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 لبُعد 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

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء اختبار T	الدلالة الإحصائية	النتيجة
2.67	0.604	-10.032	0.000 *	رفض H_0
* دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05				

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق (16) أن المتوسط الحسابي المرجح (2.67) بانحراف 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 لُبعد 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
البُعد الامان

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاء اختبار T	الدالة الإحصائية	النتيجة
2.62	0.668	10.568-	* 0.000	رفض H_0
* دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05				

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق (17) أن المتوسط الحسابي المرحج (2.62) بإنحراف معياري مناظر له (0.668)، وأن قيمة إحصاء الاختبار (-10.568) بدلالة إحصائية (0.000)، وبما أن هذه القيمة أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، وقيمة المتوسط الحسابي المرحج 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.

مناقشة 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.

5- 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:

ج- ضعف اهتمام إدارة المصلحة بتطبيق نظم الجودة في مجال الخدمات التي تقدمها.

ح- نقص البرامج التدريبية في مجال الجودة، والمجالات الأخرى المرتبطة بها.

خ- الافتقار إلى الأساليب والأدوات والبرامج العلمية في مجال الجودة.

د- نقص المهارات والمعارف لدى الموظفين بالمصلحة المطلوبة لتطبيق برامج الجودة في الخدمات التي تقدمها.

ذ- نقص الموارد المطلوبة بالمصلحة لتطبيق خطط وبرامج الجودة في الخدمات.

ثانيا-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، لان 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. سحر صبحي محمد موسى، دور جودة الخدمات الضريبية الالكترونية في ضمان امتثال دافعي الضرائب وتأثيرها على تحصيل الإيرادات الضريبية بين الشركات الصغيرة والمتوسطة، المجلد 14، العدد 3، السنة 2023.

2. 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.
3. وسام بن الشيهب، تقييم جودة خدمات الإدارة الجبائية من وجهة نظر المكلفين بالضريبة، رسالة ماجستير، المركز الجامعي عبدالحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2023.
4. 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.
5. هادي عماد هاني حطاب، اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء موظفي دوائر ضريبة الدخل في فلسطين، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2019.
6. حميد الطائي، بشير عباس العلق، تسويق الخدمات، الطبعة العربية، الأردن، عمان، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
7. عبدالسلام محمد عيلاء، أثر الوعي الضريبي متغيا يط وس ا بين جودة الخدمات الضريبية وتعزيز الالتزام الضريبي، المجلة العلمية لجامعة سيئون، المجلد 4، العدد 2، 2023.
8. -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.
9. عبود، سالم محمد، قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات"، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، مجلد 1، العدد 6، 2014.

10. قاسم نايف علوان، ادره الجودة في الخدمات، دار الشروق، عمان، الأردن، 2006.
11. عزيزة الهادي المزوغي: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، 2007.
12. عبد السلام عمر الأخضر، دور المفهوم الحديث للتسويق في تطوير جودة الخدمات المصرفية، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2010.