

ISSN/ 2788-9777



المجلة العلمية بجامعة سيئون

مجلة علمية محكمة- نصف سنوية-، تعنى بنشر البحوث العلمية في مجالات العلوم الإنسانية والتطبيقية. تصدرها نيابة الدراسات العليا والبحث العلمي

المجلد الرابع العدد الثاني ديسمبر ٢٠٢٣م

أثر الوعي الضريبي متغيراً وسيطاً بين جودة الخدمات الضريبية وتعزيز الالتزام الضريبي

دراسة على مصلحة الضرائب بمحافظة مأرب - اليمن

عبد السلام مُجَّد مهدي عيناء*

الملخص:

سعت الدراسة الى معرفة أثر الوعي الضريبي متغيراً وسيطاً بين جودة الخدمات الضريبية وتعزيز الالتزام الضريبي لدى مصلحة الضرائب بمحافظة مأرب، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات. ويتمثل مجتمع الدراسة وعينتها جميع موظفي مصلحة الضرائب بمحافظة مأرب، وبلغ عددهم (38) موظفاً، وزعت الاستبانة عليهم، وكان عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل (31) استبانة بنسبة (81%). وقد توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات الضريبية والوعي الضريبي والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمارب جاءت بدرجة مرتفعة، كما توجد علاقة إيجابية متوسطة بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي، ولا يوجد أثر إيجابي ل(جودة الخدمات الضريبية والوعي الضريبي) في الالتزام الضريبي معاً، ولكن بشكل مستقل كلا على حده، ولا يتوسط الوعي الضريبي العلاقة بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي. وقد أوصت الدراسة الاهتمام بالوعي الضريبي لدى كافة المكلفين، وتعزيز أبعاد جودة الخدمات الضريبية، وتوفير عدد كاف من الموظفين خاصة العنصر النسائي وظهور بمظهر لائق.

الكلمات المفتاحية: الجودة، الخدمات الضريبية، الوعي الضريبي، الالتزام الضريبي، التهرب الضريبي.

* قسم المحاسبة - كلية العلوم الإدارية - جامعة إقليم سبأ، اليمن.

The effect of tax awareness as a mediating variable between the quality of tax services and the promotion of tax compliance: A study at tax Authority at Marib Governorate Yemen.

Abdulsalam Mohammed Mahdi Aina'a*

Abstract:

The study aimed to know the effect of tax awareness as a mediating variable between the quality of tax services and the enhancement of tax compliance in the tax authority in Ma'rib governorate. The population and sample of the study: are all employees of the Tax Authority in Marib Governorate, and their number was (38) employees. The questionnaire was distributed to them. and the number of questionnaires retrieved and valid for analysis was (31) with a rate of (81%). The study concluded that the quality of tax services, tax awareness, and tax compliance with the tax authority in Marib scored a high degree. Besides, there is a medium positive relationship between the quality of tax services and tax compliance. and there is no positive effect of (quality of tax services and tax awareness) on tax compliance together but independently separately. Tax awareness does not mediate the relationship between the quality of tax services and tax compliance. The study recommended paying attention to the tax awareness of all taxpayers, enhancing the dimensions of the quality of tax services, providing enough employees, especially the female element, and appearing in a decent appearance.

Keywords : quality, tax services, tax awareness, tax compliance, tax evasion.

* Department of Accounting, College of Administrative Sciences, University of Saba Region, Yemen.

مقدمة:

القدرة على زيادة الإيرادات الضريبية (Chau, Leung, 2009).

فأصبحت قضية التهرب الضريبي من أهم القضايا التي تواجه الحكومات؛ إذ بلغ حجم التهرب الضريبي مستويات مرتفعة (حديدي وحمودة، 2018) (ميداني، 2021)، ومن الأسباب التي تؤدي إلى التهرب الضريبي ضعف الوعي الضريبي لدى مكلفي الضرائب (صبري، 2016)، فكلما كان الوعي الضريبي عالياً لدى مكلفي الضرائب شهدت العملية الضريبية إقبالاً طوعياً كبيراً والعكس صحيح، وأظهرت نتائج دراسات Rhayu وSetiawan (2017)، وبحلوة وقنطور (2019)، شاعر وعطية (2019)، عباس (2022) إلى وجود علاقة وتأثير إيجابي بين الوعي الضريبي والإيرادات الضريبية. وأيضاً يعد ضعف كفاءة الإدارة الضريبية سبب من أسباب ضعف الالتزام الضريبي، حيث ذكر العلي (2019) أن لكفاءة الإدارة الضريبية تأثيراً كبيراً على مستوى التهرب الضريبي، وأمام ذلك يتطلب من الإدارة الضريبية كفاءة عالية في الأداء لتعزيز الالتزام الضريبي وتحصيل الموارد المالية والحد من التهرب الضريبي، فتعمل على إزالة العوائق التي تضعف علمية التحصيل الضريبي وتشجيع مكلفي الضرائب على دفع ما عليهم (عبد الباقي، 2021)، عبر تطوير الأنظمة والأساليب الإدارية لديها وتبني الأنظمة الحديثة التي أثبتت فعاليتها.

وتعد الجودة من أهم الأنظمة المساعدة في تحقيق أهداف المنظمات سواء أكانت إنتاجية أم خدمية، ولذلك أصبحت ذات اهتمام مستمر من قبل المنظمات لما لها من أهمية وفائدة، وترتقي بمستوى المنظمة وأدائها، وأظهرت نتائج دراسات martin وUamr وkasim

تعتمد البلدان على الضرائب لأثرها الكبير والمهم في شتى مناحي الحياة؛ إذ تعد الضرائب من أهم موارد الدول حيث تشكل إيرادات الضرائب من 60% - 70% من مجموع إيرادات الدول (العلي، 2019). كما تعد الضرائب أداة تمويلية مهمة في دعم الموازنة العامة؛ إذ تساهم الضرائب في تحقيق أهداف الدولة سواء الاقتصادية أم الاجتماعية ويتأثر بها النمو الاقتصادي (Abiodun, Anthony وOjong دراسة 2020)، كما أوضحت دراسة Arikpo وOjong (2016) الى وجود علاقة بين ضرائب أرباح البترول والنمو الاقتصادي، أما دراسة Obiora وChukwuebuka (2018) فتوصلت إلى أن للحوافز الضريبية تأثيراً في النمو الاقتصادي.

ومع أهمية الضرائب وأثرها في خدمة المجتمع فإن الدول تواجه مشكلة ضعف الالتزام الضريبي لدى مكلفي الضرائب، وهذه المشكلة ليست وليدة اللحظة؛ إذ نشأت بعد فرض الضرائب مباشرة، كما تنوعت وتجددت وتطورت وسائل وطرق الاحتيال التي تستخدم لأغراض التهرب من الضريبة (درغام والعمور، 2009). بحيث أصبحت ظاهرة التهرب الضريبي أمراً شائعاً جداً في العديد من البلدان (الجعفري، 2019)، إلا أنها تكون بدرجات متفاوتة وفقاً والظروف السياسية والاقتصادية والتشريعية والاجتماعية والثقافية للبلدان (درغام، 2011)، وذكر صبري (2016) والسديري والماس (2018) أن مكلفي الضرائب يعملون جاهدين من أجل التخلص من العبء الضريبي بكافة السبل؛ مما يعد التهرب الضريبي أكبر مشاكل الإدارات الضريبية وخطراً يهدد بشكل كبير

مصلحة الضرائب بمحافظة مأرب لأبعاد جودة الخدمة الضريبية ومدى تأثيرها على الوعي الضريبي والالتزام الضريبي؟ وهل تتوافق نتائج ذلك مع نتائج الدراسات السابقة أو تختلف عنها باختلاف البيئة والمجتمع؟ ومن خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيس الآتي: " ما أثر جودة الخدمات الضريبية في الالتزام الضريبي من خلال توسيط الوعي الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب؟" ومن هذا التساؤل الرئيس طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما العلاقة بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب؟
2. ما أثر جودة الخدمات الضريبية والوعي الضريبي في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (نوع الوظيفة، أو الخبرة الإدارية، أو المؤهل، أو التخصص)؟

● أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:
1. تحديد مستوى جودة الخدمات الضريبية والوعي الضريبي والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
 2. تحديد العلاقة بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
 3. اختبار أثر جودة الخدمات الضريبية والوعي الضريبي في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
 4. اختبار مدى توسط الوعي الضريبي للعلاقة بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.

(2014)، Frecknall و Moizer (2015)، قشوع (2018)، Nurkhin et al (2018)، Timothy و Abbas (2021) إلى وجود علاقة وتأثير إيجابي لجودة الخدمات الضريبية المقدمة من الإدارات الضريبية في الإيرادات الضريبية، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتبيان مدى تطبيق أبعاد جودة الخدمات الضريبية وتأثيرها في الالتزام الضريبي من خلال توسيط الوعي الضريبي.

● مشكلة الدراسة:

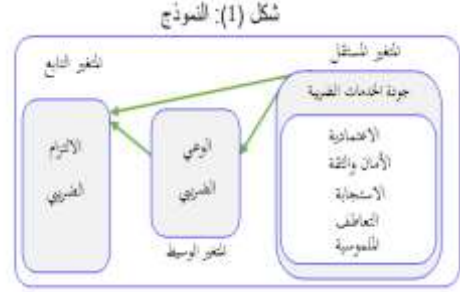
زاد في السنوات الاخيرة عدد السكان والمقيمين في محافظة مأرب نتيجة الأحداث الجارية في اليمن؛ مما يثقل على كاهل الدولة ممثلة بالسلطة المحلية فيها بدور كبير في تقديم خدمات أكثر، فضلا عن ذلك توسع سوق العمل بالمحافظة في مختلف أنواع القطاعات، ونشأت الكثير من الشركات والمحلات التجارية والخدمية مما يفرض على السلطة المحلية تطوير البنية التحتية لتتلي هذا التوسع وزيادة الخدمات المقدمة، ولن يتم ذلك إلا عن طريق زيادة الإيرادات المالية للسلطة المحلية.

وتعد الضرائب من أهم الموارد المالية التي تمكن السلطة المحلية من تنفيذ هذه التطلعات والتحديات، مما يحتم على مصلحة الضرائب بمحافظة مأرب تطوير أنظمتها وأساليبها، بما يعزز الالتزام الضريبي لمكلفي الضرائب وخاصة الجدد منهم، بهدف زيادة الإيرادات الضريبية التي تعود على المجتمع في شكل خدمات ومشاريع.

وأيضاً تؤكد الدراسات السابقة أهمية وأثر كفاءة الإدارة الضريبية في تحصيل الإيرادات الضريبية، وتأثير جودة الخدمات الضريبية في الإيرادات الضريبية، وأيضاً تأثير الوعي الضريبي في الإيرادات الضريبية. فما مدى تطبيق

5. تقديم مقترحات وتوصيات تساعد في تعزيز جودة الخدمات الضريبية والوعي الضريبي والالتزام الضريبي.
- أهمية الدراسة:
- أولاً: الأهمية العلمية: تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال الآتي:
1. تناولت الدراسة الوعي الضريبي متغيراً وسيطاً بين العلاقة بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي ومن خلال ما سيتم التوصل إليه من نتائج قد تمثل الدراسة الحالية إضافة متوقعة من الناحية العلمية.
 2. تناولت الدراسة موضوع جودة الخدمات الضريبية والوعي الضريبي والالتزام الضريبي في البيئة اليمنية التي قد تعد إضافة معلومات عن البيئة اليمنية يستفاد منها في أي دراسات مستقبلية.
- ثانياً: الأهمية العملية: تتمثل الأهمية العملية للدراسة في الآتي:
1. لفت النظر إلى أهمية الوعي الضريبي وأثرها في زيادة الالتزام الضريبي وزيادة الإيرادات الضريبية وبما يعود بالفائدة على المجتمع في شكل مشاريع وبرامج.
 2. رفع الوعي الضريبي والمالي لدى إدارة مصلحة الضرائب وموظفيها.
 3. تحديد أولويات المعالجات المناسبة لإدارة مصلحة الضرائب بمأرب لتعزيز الالتزام الضريبي.
- فرضيات الدراسة:
- ❖ الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
- ويتفرغ من الفرضية الأولى الفرضيات الفرعية كما يأتي:
1. لبعدها الاعتمادية علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
 2. لبعدها الأمان والموثوقية علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
 3. لبعدها التعاطف علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
 4. لبعدها الاستجابة علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
 5. لبعدها الملموسية علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
- الفرضية الثانية: لجودة الخدمات الضريبية والوعي الضريبي أثر ذو دلالة إحصائية في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
- ويتفرغ منها من الفرضية الثانية الفرضيات الفرعية كما يأتي:
1. لجودة الخدمات الضريبية أثر ذو دلالة إحصائية في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
 2. للوعي الضريبي أثر ذو دلالة إحصائية في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
- الفرضية الثالثة: الوعي الضريبي يتوسط العلاقة بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
- الفرضية الرابعة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزي

- للمتغيرات الديموغرافية (نوع الوظيفة، أو الخبرة الإدارية، أو المؤهل، أو التخصص).
- نموذج الدراسة:



- الخدمة الضريبية: هي كل ما تقدمه الإدارة الضريبية للمكلفين من خدمات وتسهيلات عملية التحاسب الضريبي بشكل عادل وسلس.
- الوعي الضريبي: هو حصيلة ما لدى الإنسان من أفكار ووجهات نظر ومفاهيم عن الضرائب وكل ما يتعلق به.

- الالتزام الضريبي: هو التزام المكلف بدفع الضريبة المستحقة عليه بإتباع طرق وأساليب تخالف أحكام النظام الضريبي تحمل طابع الغش والاحتيال.

• الدراسات السابقة:

- من خلال المسح المكتبي للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة يمكن عرضها كما يأتي:

تناولت دراسة martin و Uamr و kasim (2014) زيادة الإيرادات الضريبية من خلال جودة الخدمات الضريبية، وطبقت الدراسة على عينة من المكلفين في منطقة باسير الهندية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الضريبية وإيرادات الضرائب. وتناولت دراسة Bojuwon و Obid (2015) العلاقة بين جودة الخدمة الضريبية ونظام الضرائب عبر الإنترنت وذلك بالتطبيق على عينة من دافعي الضرائب بنيجيريا، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة الضريبية مع نظام الضرائب عبر الإنترنت، ووجود علاقة بين فهم دافعي الضرائب للاستخدام الفعال لنظام الضرائب وزيادة الامتثال الضريبي وتوليد الإيرادات.

• حدود الدراسة: وتتمثل هذه الحدود فيما يأتي

- الحدود الموضوعية: يقتصر موضوع الدراسة في الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها.
- الحدود المكانية: مكتب مصلحة الضرائب بمحافظة مأرب.

- الحدود الزمنية: خلال المدة الزمنية 2022م- 2023م.

• منهج الدراسة:

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على بحث الظاهرة، كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، وهو لا يقف عند حد جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة، وإنما يعتمد كذلك على تحليل الظاهرة وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

• مصطلحات الدراسة:

- الضريبة: هي اقتطاع نقدي يدفعه الأشخاص الطبيعيون أو الاعتباريون للدولة بصفة إجبارية نهائية، وهي تفرض لتحقيق الأهداف العامة للدولة.

وتناولت دراسة Moizer و Frecknall (2015) تقييم جودة الخدمات المقدمة من قبل مصلحة الضرائب في بريطانيا وعلاقتها بالامتثال الضريبي والتهرب الضريبي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين جودة الخدمات الضريبية واتجاهات موظفي الضرائب نحو أثر الضرائب وهدفها. وتناولت دراسة Rhayu و Setiawan (2017) تحليل وعي دافع الضرائب ومدى ارتباط فهم اللوائح الضريبية بالامتثال الضريبي بالتطبيق على عينة من دافعي الضريبة بمدينة مالانج الأندونيسية، وتوصلت الدراسة إلى أن الوعي الضريبي والتنظيم الضريبي يسهمان في الامتثال الضريبي. وتناولت دراسة علوان (2017) أثر الإعلام في تنمية الوعي الضريبي للمواطن العراقي وذلك بالتطبيق على الهيئة العامة للضرائب، وتوصلت الدراسة إلى وجود دور للوعي الضريبي في زيادة الحصيلة الضريبية. وتناولت دراسة Wicaksono Lestari (2017) تأثير الوعي والمعرفة والموقف من الامتثال الضريبي لدافعي الضرائب بمكتب الخدمات الضريبية بوبويولي أندونيسيا، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير كبير لتوعية دافعي الضرائب على الامتثال الضريبي ولا تؤثر المعرفة الضريبية بشكل كبير على امتثال دافعي الضرائب. وتناولت دراسة منازع (2017) أثر الوعي المالي في وفرة الإيرادات الضريبية، وذلك بالدراسة النظرية للموضوع، وتوصلت الدراسة إلى أهمية الوعي الضريبي في زيادة الإيرادات الضريبية. وتناولت دراسة Nurkhin et al (2018) أثر العلاقة ما بين الوعي الضريبي ودافعي الضريبة بالتطبيق على عينة من دافعي الضريبة بمكتب ضرائب شرق سيمارانج براتاما بمدينة سيمارانج الأندونيسية، وتوصلت الدراسة إلى أن وعي دافعي الضرائب له أثر

إيجابي من الامتثال الضريبي. وتناولت دراسة قشوع (2018) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على التحصيل الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في فلسطين بالضفة الغربية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين أبعاد الجودة الشاملة (التعاطف، الملموسية، التوكيد) والتحصيل الضريبي. وتناولت دراسة Kusumawati و Rura و wisudawaty (2018) تأثير جودة النظام والمعلومات والخدمة الضريبية في امتثال دافعي الضرائب والمخاطر وذلك بالتطبيق على مكتب الضرائب ببلدية مكاسار بأندونيسيا، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير لكلا من جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة الضريبية في امتثال دافعي الضرائب وفي تخفيف المخاطر. وتناولت دراسة شاعر وعطية (2019) أثر الوعي الضريبي في زيادة العوائد الضريبية دراسة تحليلية في الهيئة العامة للضرائب فرع الديوانية بالعراق، وتوصلت الدراسة إلى أن الوعي الضريبي يعد من العوامل الرئيسة والمؤثرة في العوائد الضريبية فكلما زاد الوعي الضريبي أدى ذلك إلى تقليل فرص التهرب الضريبي والذي ينعكس بدوره إلى زيادة العوائد الضريبية؛ إذ تتناسب العلاقة بين مستوى الوعي الضريبي والعوائد الضريبية تناسباً طردياً. وتناولت دراسة الشنطي ودهليز (2019) جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق بقطاع غزة، وتوصلت الدائرة إلى أن مستوى جودة الخدمات الضريبية كانت بدرجة متوسطة ومستوى الاداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق بدرجة متوسطة ويوجد تأثير إيجابي متوسط لأبعاد جودة الخدمات على الأداء التنظيمي. وتناولت دراسة بوحلوفة وقنطور (2019) أثر الوعي الضريبي في الحد من التهرب الضريبي بالتطبيق

المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل. وتناولت دراسة عيدي وبوشخي (2021) أثر معايير الحوكمة الجبائية في مكافحة التهرب الضريبي، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق معايير الحوكمة الجبائية يؤدي إلى إضفاء الثقة والمصادقية على القوائم المالية وعلى التصريحات المقدمة من طرف المكلفين ومنه الحد من ظاهرة التهرب الضريبي. وسعت دراسة Abbas و Timothy (2021) إلى معرفة ارتباط (الأخلاق الضريبية، تصور العدالة، الثقة في السلطة العامة، الوعي الضريبي) بالامتثال الضريبي، وبالتطبيق على عينة من الشركات الصغيرة والمتوسطة بإندونيسيا، توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي بين (الأخلاق الضريبية والثقة بالسلطات العامة وتصور العدالة والوعي الضريبي) بالامتثال الضريبي وكان أكبرها للأخلاق الضريبية. وتناولت دراسة عباس (2022) أثر الوعي الضريبي في الحد من التهرب الضريبي بالتطبيق على عينة من دافعي الضرائب بطولكرم الفلسطينية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للوعي الضريبي في الحد من التهرب الضريبي.

● التعليق على الدراسات السابقة:

وبعد إيراد الدراسات السابقة يمكن للباحث تحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية كما يأتي:

1. تناولت دراسات martin, Uamr, kasim و (2014) Moizer, Frecknall، (2015) فشوع Timothy، (2018) Nurkhin et al، (2018) و Abbas (2021)، جودة الخدمات الضريبية وعلاقتها بالإيرادات الضريبية وتوصلت إلى وجود تأثير إيجابي لجودة الخدمات الضريبية، ولكن بدرجات مختلفة، وهو ما يتوافق وهذه الدراسة. كما تناولت

على عينة من دافعي الضرائب ولاية جيجل، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للوعي الضريبي في الحد من التهرب الضريبي. وتناولت دراسة محمد (2019) أثر المتغيرات الشخصية في خلق الالتزام الضريبي بالتطبيق على البيئة الجزائرية، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه خلق الالتزام الضريبي تعزي إلى متغير الجنس والعمل والمستوى التعليمي، ومن المرجح أن دافعي الضرائب الذكور والأصغر سناً أن يكونوا أكثر عرضة للتهرب الضريبي مقارنة بنظرائهم الإناث وكبار السن. وتناولت دراسة العلي (2019) التعرف إلى درجة فاعلية الإدارة الضريبية في مكافحة التهرب الضريبي في أعمال شركات التجارة الإلكترونية في فلسطين، وتوصلت الدراسة إلى مستوى التهرب الضريبي يرتبط بعلاقة كبيرة مع طرق تحقيق إدارة ضريبية صحيحة، وللإدارة الضريبية تأثير كبير على مستوى التهرب الضريبي. وتناولت دراسة العزب (2019) أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لتطبيق معايير الجودة في الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وأن تحقيق جودة الخدمة الضريبية تعمل في تحقيق رضا متلقي الخدمة والاسهام في تحسين الأداء المؤسسي للدائرة. وتناولت دراسة التميمي والتميمي (2021) أثر التقنيات الضريبية على جودة الخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل: دراسة استطلاعية في عينة من فروع الهيئة العامة للضرائب بمحافظة بغداد، وتوصلت الدراسة لوجود علاقة معنوية بين التقنيات الضريبية (التكنولوجيا، المكونات المادية، الأفراد، شبكات الاتصال، قاعدة البيانات، البرمجيات) وجودة الخدمات

- دراسة الشنطي ودهليز (2019)، دراسة العزب (2019) جودة الخدمات الضريبية متغيراً مستقلاً، ولكن على متغير تابع (تحسين الأداء التنظيمي، الأداء المؤسسي) في حين هذه الدراسة تناولت تأثيرها في الالتزام الضريبي. وأيضاً تناولت دراسة التميمي والتميمي (2021) جودة الخدمات الضريبية بوصفها متغيراً تابعاً وليس مستقلاً في حين هذه الدراسة تناولتها متغيراً مستقلاً. وتناولت دراسة Bojuwon وObid (2015) جودة الخدمات الضريبية على وعي دافعي الضرائب، في حين هذه الدراسة تناولها على الوعي الضريبي متغيراً وسيطاً.
2. تناولت دراسات علوان (2017)، منازع (2017)، Lestari، Setiawan و Rhayu (2017)، Nurkhin et al، Wicaksono (2017)، شاكرا وعطية (2018)، بوحلوفة وقتطور (2019)، شاكرا وعطية (2019)، دراسة عباس (2022) الوعي الضريبي متغيراً مستقلاً وتأثيره في الالتزام الضريبي أو أحد مفرداته، وتوصلت إلى وجود تأثير إيجابي للوعي الضريبي، ولكن بدرجات مختلفة، في حين هذه الدراسة تناولته متغيراً وسيطاً.
3. تناولت دراسة العلي (2019)، دراسة محمد (2019)، دراسة عيدي وبوشخي (2021) الالتزام الضريبي أو أحد مفرداته كمتغير تابع لمتغير مستقل (فاعلية الإدارة الضريبية، أثر المتغيرات الشخصية، أثر معايير الحوكمة الجبائية) وتوصلت إلى وجود علاقة وأثر لها في الالتزام الضريبي، في حين هذه الدراسة تناولته متغيراً تابعاً لجودة الخدمات الضريبية. وتناولت دراسة Kusumawati و wisudawaty و Rura
- (2018)، Abbas، Timothy (2021) تأثير أكثر من محور بوصفها متغيرات مستقلة في الالتزام الضريبي في حين هذه الدراسة تناولتها من خلال تأثير جودة الخدمات الضريبية متغيراً مستقلاً والوعي الضريبي متغيراً وسيطاً.
4. تناولت الدراسة معرفة توسيط الوعي الضريبي للعلاقة بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي.
5. استخدمت أغلب الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة ودراسة الحالة، وهذه الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي.
6. أغلب الدراسات السابقة تمت على بيئات خارج اليمن، وبيئة هذه الدراسة ومجتمعها هي اليمن.
- الإطار النظري:
المتغير المستقل (جودة الخدمات الضريبية):
- تعد الجودة الشاملة من المفاهيم التي تجمع بين الأساليب الإدارية والمهارات المتخصصة والجهود الابتكارية من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين المستمر (الخطيب، 2000)، وتعرف الجودة الشاملة بأنها: عملية إدارية طويلة المدى تهدف إلى تحسين الجودة باستمرار بالمنظمة والاتجاه بها تدريجياً نحو إنجاز رؤيتها (Dahlgard، 2005، 445)، وهناك من يعرفها بأنها: نظام تعاوني يعتمد على قدرات الإدارة والعاملين لأداء الأعمال بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية باستمرار (هلال، 2006، 64)، وتعرف أيضاً بأنها: نظام تعاوني يعتمد على القدرات والمهارات الخاصة للإدارة والعاملين لأداء الأعمال عن طريق فرق العمل بالجودة مستمرة وزيادة الإنتاجية (جايونسكي، 2006، 26)،

أما العوامل التي تقيس أبعاد جودة الخدمات الضريبية هي كما يأتي (العلوي، 2017):

1. الاعتمادية: قدرة مقدمي الخدمة على أدائها بشكل يمكن من الاعتماد عليها، وتقديمها بدرجة كبيرة من الدقة والإتقان بحيث يتحقق التوازن بين ما يتوقعه وما سيحصل عليه من خدمات.

2. الأمان والثقة: كسب الثقة والاطمئنان لمقدمي الخدمة، وليست هنالك أخطاء، وإشعار المكلف بالاطمئنان (النفسي والمادي).

3. الاستجابة: قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابتهم بالرد على طلبات المكلفين واستفساراتهم، وتعبر عن الرغبة في تجهيز الخدمة والمساعدة، والتعامل الفعال مع كل متطلبات المكلفين والاستجابة والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع المكلفين بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المصلحة.

4. التعاطف: اهتمام مقدم الخدمة بالمكلفين اهتماماً شخصياً، ومراعاة حاجاتهم، وملائمة ساعات عمل بما يتناسب معهم، والحرص على المصلحة العليا للمكلفين.

5. الملموسية: تتمثل بالتسهيلات المادية، المعدات وموظفي الخدمة.

المتغير المستقل (الوعي الضريبي):

يعد مستوى الوعي الضريبي من الأمور المهمة التي تؤثر بشكل كبير في الإيرادات الضريبية وحجمها، وتقع مسؤولية ورفع مستوى الوعي الضريبي ونشره بين المكلفين على الدولة ممثلة بمصلحة الضرائب عبر الوسائل المرئية والمقروءة والمسموعة، وتنظيم الفعاليات المتخصصة لشرح

وتعرف أيضاً بأنها: توحيد جميع العمليات والأنشطة والوظائف لتحسين المستمر لجودة الخدمات والمنتجات بغرض رضا العميل (Swift, et al, 2008, 379). ومن خلال ما سبق فإن الجودة الشاملة تركز على متطلبات الزبون الحالية والمستقبلية من خلال التحسين المستمر لكافة العمليات لتقديم خدمة عالية الجودة. وهناك العديد من الأسباب التي تستدعي تطبيق الجودة الشاملة في المكاتب الحكومية، منها ما يأتي (علوان، 2009):

1- أنها تسهم في التقييم المستمر للمكاتب.

2- أنها تسهم في إدراج كافة إدارات المكاتب في مهام التخطيط والتنفيذ والرقابة على وفق معايير أداء متجددة.

3- أنها تؤدي إلى تحسين الأداء لأنشطة المكاتب وبرامجها.

4- أنها تسهم في معرفة تطلعات المستفيدين من خدمات المكاتب.

5- أنها تسهم في تحديد مستوى جودة الموارد وغيرها بما يلائم حاجات المستفيدين ورغباتهم.

وبتطبيق الجودة الشاملة فإن الخدمات الضريبية المقدمة من الإدارة الضريبية ستسهم بالجودة، وتعرف الخدمة بأنها: نشاط ذات طبيعة غير ملموسة في العادة (الضمور، 2002، 20)، كما تعرف أنها منتج غير ملموس يقدم فوائد للمستفيد ولا يمكن حيازتها (الحاج وعودة، 2011، 46)، في تعريف آخر أنها: نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف غير ملموسة أو مرتبطة بمنتج مادي ملموس (أبو النجا، 2008، 18).

المتغير التابع (الالتزام الضريبي):

تعدد تعريف الضريبة بين الاقتصاديين والمفكرين نتيجة لتطور الفكر الاقتصادي، وتعرف بأنها: عبارة عن مبالغ نقدية تدفع بصورة دورية منتظمة لتمويل الموازنة العامة للدولة وفقاً للقوانين والأنظمة واللوائح التي تصدر بهذا الشأن وبصورة نهائية وبدون أي مقابل متوقع (نايف، 1967، 15)، كما عرفت: بأنها مبلغ مالي من أموال الأشخاص تأخذه الدولة جبراً وبدون مقابل لتحقيق الأهداف العامة للدولة (أبو حشيش، 2004، 14)، وفي تعريف آخر: مصدر إيرادي للموازنة العامة للدولة على شكل مبلغ نقدي يؤديه المكلف جبراً من دخله وأرباحه التي يحققها بدون نفع مقابلها وبصفة نهائية (الجندي، 2006، 14).

وتحقق الضرائب عدداً من الأهداف، منها ما يأتي (الخطيب، 2010) (قطاونة، 2008):

1. الأهداف المالية: إيرادات لتغطية نفقات الدولة من خدمات ومشاريع إنمائية.
2. الأهداف الاجتماعية: إعادة توزيع الدخل والثروة بهدف تقليل الفوارق بين طبقات المجتمع... الخ.
3. الأهداف الاقتصادية: تشجيع المشروعات الاقتصادية الخادمة للمجتمع، تقوية الإنتاج القومي... الخ.

وأمام تلك الأهداف التي تسعى لتحقيقها الضرائب أصبحت ظاهرة ضعف الالتزام الضريبي شائعة جداً في العديد من البلدان؛ إذ تعاني جميع البلدان من ضعف الالتزام الضريبي، وقد تكون في بعضها صغيرة وفي بعضها الآخر كبيرة، سواء بتفادي الضريبة كلياً أو جزئياً

فقرات القوانين والتعليمات المتعلقة بالضرائب، الأمر الذي سيؤدي إلى غرس القيم الاجتماعية والأخلاقية في نفوسهم وتعريفهم بأهمية الضريبة بوصفها إحدى الوسائل التي تعين الدولة على القيام بالمنجزات ومشاريع تعود بالنفع على المجتمع (الخرسان، 2010). فما زال الوعي الضريبي لدى المواطن العربي ضعيفاً حتى يدفعه إلى الالتزام الذاتي بالقوانين الضريبية وكأن التهرب من الضريبة ذكاء وشجاعة (عبود، معين، 2008).

ويعرف الوعي بأنه إدراك الشخص لنفسه والعالم الخارجي من حوله (الكيلاني والشريفين، 2007)، أما الوعي الضريبي فهو حصيلة ما لدى المكلف من الأفكار والمفاهيم عن أهمية الضريبة وكيفية أدائها (الحسون والرفاعي ووحيد، 2013)، أما الوعي الضريبي فهو: إدراك الشخص بواجباته المالية إزاء المجتمع والدولة، وكلما زاد ادراكه بواجباته نحو المجتمع وثقته بالحكومة زاد اقباله على دفع الضرائب من تلقاء نفسه (علوان، 2016، 11). ويزداد الوعي الضريبي بتوسيع استشعار المواطن لواجباته ومسؤوليته، وإدراكه بأثر الضرائب في تنفيذ الخدمات والمشاريع التنموية التي تقدمها الدولة التي لن تتم الا عن طريق دفع المواطنين لها. ويسهم نشر ورفع الوعي الضريبي فيما يأتي (علوان، 2017):

1. يحفز المكلفين لأداء واجباتهم الضريبية
2. زيادة الالتزام الضريبي وتقليل التهرب الضريبي.
3. توطيد الإدارة الضريبية وعلاقتها بالمكلفين.
4. تحقيق مبدأ الشفافية الضريبية في التعامل مع المكلفين.

ومن مدين معين دفع مبلغ معين هو الضريبة (لظفي، 1991، 1297). وكذلك يعرف أيضاً بأنه: النتيجة المرجوة نتيجة إطاعة القوانين الضريبية (Andreoni, 1998, Feinstein), ويتمثل الالتزام الضريبي في منظورين، هما: الالتزام بالمفهوم الإداري والالتزام بالمفهوم الواسع، فالالتزام بالمفهوم الإداري الصافي يتضمن تسجيل أو إبلاغ السلطات عن وضعية دافعي الضرائب، وتقديم التصريحات الضريبية في وقتها المحدد والقيام بدفع الضرائب في المدة المحددة، وفي المقابل التصور الواسع للالتزام الضريبي يتطلب درجة عالية من الصدق والمعرفة الكافية بالضرائب والقدرة على استخدام هذه المعرفة، وحسن التوقيت والدقة وسجلات وافية من أجل استكمال التصريحات الضريبية والوثائق الضريبة المرتبطة بها (palil, mustapha, 2011).

ويتحدد مستوى الالتزام الضريبي لأي مجتمع وفي أي وقت على أساس مقدار الفجوة الضريبية، أي بين مقدار محصل فعلاً ومقدار ما يجب تحصيله، وهذه الفجوة تقل كلما كان الوعي الضريبي مرتفعاً لدى المكلفين (المياحي، 2018). كما بينت دراسة (Richard & Jantscher, 1992) أن المكلفين على درجات مختلفة من الاستعداد للالتزام الطوعي بدفع الضريبة أو التهرب منها، حيث يصنف المكلفون إلى أربعة أصناف:

- 1- يفهمون القوانين الضريبية وملتزمون بها.
- 2- ضعف الوعي لديهم بالقوانين الضريبية ولديهم الاستعداد بالالتزام به.
- 3- يفهمون القوانين الضريبية ويختارون عدم الالتزام.

(الجعفري، 2019). وهو ما يعد ضعف الالتزام الضريبي من أهم المشاكل التي تواجهها الجهات الضريبية، لأنه ليس من السهل إقناع المكلفين بالالتزام للقوانين الضريبية. ويعد الالتزام الضريبي محصلة تفاعل بين المكلف والإدارة الضريبية يتمثل في جانب منه في حمل الجهة الضريبية للمكلف على احترام كافة القوانين واللوائح الضريبية، ويقابله في الجانب الآخر خضوع المكلف بالاستجابة لها وأداء الضريبة المقررة أو الالتزام بتقديم التصريح الضريبي ومسك السجلات والتسجيل لدى مصلحة الضرائب، وإعلامها بأي تغييرات طرأت على البيانات الواردة في طلب التسجيل واقتطاع الضريبة وتوريدها، أو قد يكون الالتزام بالامتناع عن عمل كالالتزام بعدم اتلاف الدفاتر قبل مدة انقضاء مدة تقادم الضريبة (صقر، 2013)، ويعد الالتزام الضريبي من ركائز أنظمة الضرائب الحديثة ومن الأهداف التي تسعى الإدارة الضريبية للوصول إليها ومعظم التعديلات التي أجريت على القانوني الضريبي تستهدف في الأساس الوصول إلى درجة مناسبة من الالتزام الضريبي، ويتمثل الالتزام الضريبي في مبادرة المكلف طوعياً في تأدية ما عليه من التزامات ضريبة من خلال التقدير الذاتي بحساب التزاماتهم الضريبية واستكمال إقراراتهم وتقديمها، والمبالغ المترتبة على ذلك إلى الإدارة الضريبية (Palil, 2011). ويُعرف الالتزام الضريبي بأنه الخضوع لأحكام القانون الضريبي والامتناع له عن طريق قيام المكلفين بواجباتهم التي يقرها ذلك القانون، فالالتزام بهذا المعنى يستمد أساسه من القانون الذي يقره وينظمه (صديق، 2006، 41)، ويعرف أيضاً بأنه: حق الخزينة العمومية في أن تطلب في لحظة معينة

4- لا يفهمون القوانين الضريبية ولا يتلزمون بها عن قصد.

• منهجية الدراسة وإجراءاتها:

أولاً: تصميم أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة، ومتغيرات الاستبانة ومحاورها وعدد فقراتها كما يأتي:

جدول (1): متغيرات الاستبانة ومحاورها وعدد فقراتها

عدد الفقرات	لتغير للتعرف على جودة الخدمات الضريبية					
	التابع	الوسيط	المتوسط	الاستبانة	التفاعل	الأداة
45	10	10	5	5	5	5

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

وقد اعتمدت الدراسة في إعداد هذا القسم على مقياس

ليكرت الخماسي وفقاً والجدول (2).

جدول (2): مقياس ليكرت الخماسي

البدلي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
مقياس البدلي	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

وقد تمَّ حساب الأوساط المرجحة لهذه الأوساط وفقاً و

الجدول (3).

جدول (3): الأوساط المرجحة

المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	فرقة الوفاة	فرقة العتاة (أخرى)
من 4.200 إلى 5	84 % أكثر	موافق بشدة	مرفوض بشدة
من 3.400 إلى 4.199	من 68 % إلى 83.98 %	موافق	مرفوض
من 3.000 إلى 3.399	من 60 % إلى 67.98 %	موافق إلى حد ما	متوسط غير الارتياح
من 2.600 إلى 2.999	من 52 % إلى 59.98 %	غير موافق إلى حد ما	متوسط غير الارتياح
من 1.800 إلى 2.599	من 36 % إلى 51.98 %	غير موافق	متفوض
من 1.000 إلى 1.799	أقل 35.80 %	غير موافق بشدة	متفوض بشدة

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة وعينتها من المختصين في مصلحة

الضرائب بمحافظة مأرب، ويوضح الجدول الآتي

جدول (4): الاستبانات الموزعة والمسترجعة

الاستبانات الموزعة	الاستبانات المسترجعة والصالحة	نسبة الاستبانات الصالحة %
38	31	81.5

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

يتضح من الجدول (4) أن معدل الاستجابة بلغ 81.5

% من الاستبانات الموزعة، وهذا المعدل يُعدّ جيداً جداً

للخروج بنتائج موضوعية ودقيقة قدر الإمكان.

وكان توزيع أفراد العينة وفقاً والصفات الديمغرافية كالآتي:

1. توزيع أفراد العينة وفقاً والوظيفة:

جدول (5): التوزيع التكراري لأفراد العينة ب وفقاً و نوع

الوظيفية

الجهة	العدد	النسبة %	الجهة	العدد	النسبة %
مدير عام	1	3.23 %	رئيس قسم	11	35.48 %
مدير إدارة	9	29.03 %	مختص	10	32.26 %

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

يتضح من الجدول (5) أن فئة (رئيس قسم) جاءت

بنسبة 35.48 % ثم فئة (مختص) بنسبة 32.26 %،

ثم فئة (مدير إدارة) بنسبة 29.03 %، ثم فئة (مدير

عام) بنسبة 3.23 %، وهو ما يعتبر توزيع غير منطقي

لرؤساء الأقسام مع المختصين.

2. توزيع أفراد العينة بحسب الخبرة الإدارية:

جدول (6): التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً ونوع الخبرة الإدارية

الجهة	العدد	النسبة %	الجهة	العدد	النسبة %
أقل من 5 سنوات	8	25.81 %	من 10 سنوات وأكثر 15 سنوات	6	19.35 %
من 5 سنوات وأقل 10 سنوات	8	25.81 %	أكثر من 15 سنة	9	29.03 %

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

يتضح من الجدول (6) أن أعلى نسبة للخبرة الإدارية

كانت الفئة (أكثر من 15 سنة) إذ بلغت نسبتهم

(29.03 %)، ثم تأتي بعدها الفئة (من 5 سنوات

وأقل 10 سنوات) وفئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة

(25.81 %)، ثم تأتي بعدها الفئة (من 10 سنوات

وأقل 15 سنوات) بنسبة (19.35 %)، وهذا يدل

• نتائج الدراسة ومناقشتها

أولاً: تحليل الدراسة:

بناء على أسئلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها، فقد تم تقديم النتائج وتحليلها من خلال استخدام التحليل الإحصائي ببرنامج (SPSS V.25)، وفيما يأتي عرض نتائج الدراسة:

1. نتائج تحليل (متغيرات الدراسة): يوضح الجدول (9) نتائج تحليل متغيرات الدراسة.

جدول (9): خلاصة نتائج تحليل (متغيرات الدراسة)

المتغير	النسبة %	العدد	النسبة %	المتوسط	نسبة التباين	الانحراف المعياري	التقدير العظمي	قيمة T	النتيجة
1- الاعتمادية	93.55%	29	97.94%	3.90	0.647	0.647	مرتفع	7.720	0.000
2- الأمان والثقة	93.55%	29	72.77%	3.64	0.644	0.644	مرتفع	5.524	0.000
3- التعاطف	93.55%	29	82.84%	4.14	0.493	0.493	مرتفع	12.893	0.000
4- الاستجابة	93.55%	29	75.74%	3.79	0.602	0.602	مرتفع	7.279	0.000
5- الملموسية	93.55%	29	74.06%	3.70	0.702	0.702	مرتفع	5.576	0.000
ج- جودة الخدمات الضريبية	93.55%	29	76.68%	3.83	0.469	0.469	مرتفع	9.905	0.000
د- الوعي الضريبي	93.55%	29	70.00%	3.50	0.84	0.84	مرتفع	3.313	0.002
هـ- الالتزام الضريبي	93.55%	29	70.30%	3.51	0.67	0.67	مرتفع	4.261	0.000

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول (9) ما يأتي:

- جاءت أبعاد جودة الخدمات الضريبية بمصلحة الضرائب بمأرب (الاعتمادية، الأمان والثقة، التعاطف، الاستجابة، الملموسية) كلا منها بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد (التعاطف) في المرتبة الأولى، ثم بعد (الاعتمادية) في المرتبة الثانية، ثم بعد (الاستجابة) في المرتبة الثالثة، ثم بعد (الملموسية) في المرتبة الرابعة، ثم المرتبة الأخيرة بعد (الأمان والثقة).
- موافقة أفراد العينة إلى أبعاد جودة الخدمات الضريبية بمصلحة الضرائب بمأرب جاءت مرتفعة.
- موافقة أفراد العينة إلى محور الوعي الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب جاء مرتفع.

على أن الخبرة الإدارية جاءت بدرجة متوسطة بين أقل وأكبر من 10 سنوات.

3. توزيع أفراد العينة بحسب المؤهل:

جدول (7): التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً ونوع المؤهل

نوع المؤهل	العدد	النسبة %	نوع المؤهل	العدد	النسبة %
بكالوريوس	29	93.55%	تكميلية	0	0%
ماجستير	1	3.23%	أخرى	1	3.23%

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS. يتضح من الجدول (7) أن أعلى وأكبر نسبة للمؤهل الدراسي كانت الفئة (بكالوريوس) إذ بلغت نسبتهم (93.55%)، ثم تأتي بعدها فئة (ماجستير) وفئة (أخرى) بنسبة (3.23%). وقلة وجود فئات الدراسات العليا نظراً لعدم جامعة حكومية في محافظة مأرب إلا مؤخراً حيث أنشئت جامعة فيها عام 2016م.

4. توزيع أفراد العينة بحسب التخصص:

جدول (8): التوزيع التكراري لأفراد العينة بحسب نوع التخصص

نوع التخصص	العدد	النسبة %	نوع التخصص	العدد	النسبة %
إدارة أعمال	7	22.58%	مالية وبنكية	0	0%
عامة	14	45.16%	أخرى	10	32.26%

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS. يتضح من الجدول (8) أن أعلى وأكبر نسبة للتخصص كانت الفئة (محاسبة) حيث بلغت نسبتهم (45.16%)، ثم تأتي بعدها فئة (أخرى) بنسبة (32.26%)، ثم تأتي بعدها فئة (إدارة أعمال) بنسبة (22.58%)، وهو ما يتوافق مع وطبيعة مصلحة الضرائب وأغلب فئة أخرى تحمل تخصص الحاسوب والقانون والتي تحتاجها مصلحة الضرائب.

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول (11) ما يأتي:

1. توجد علاقة بين بعد الاعتمادية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب، حيث بلغ معامل الارتباط (0.529) ومستوى Sig (0.002) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.005).
 2. توجد علاقة بين بعد الأمان والموثوقية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب؛ إذ بلغ معامل الارتباط (0.435) ومستوى Sig (0.015) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.005).
 3. لا توجد علاقة بين بعد التعاطف والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب؛ إذ كان مستوى Sig (0.193) أكبر من مستوى الدلالة (0.005).
 4. لا توجد علاقة بين بعد الاستجابة والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب؛ إذ كان مستوى Sig (0.241) أكبر من مستوى الدلالة (0.005).
 5. لا توجد علاقة بين بعد الملموسية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب؛ إذ كان مستوى Sig (0.081) أكبر من مستوى الدلالة (0.005).
 6. جاء أقوى ارتباط لبعد الاعتمادية ثم بعد الأمان والموثوقية.
 7. قبول الفرضيات الفرعية الأولى والثانية للفرضية الأولى، ورفض الفرضيات الفرعية الثالثة والرابعة والخامسة للفرضية الأولى.
- اختبار الفرضية الثانية: التي تنص على: (جودة الخدمات الضريبية والوعي الضريبي أثر ذو دلالة إحصائية في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب).

5. موافقة أفراد العينة إلى محور الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب جاء مرتفع.

ثانياً: اختبار الفرضيات:

1. اختبار الفرضية الأولى: التي تنص على أنه: (توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب)، كما يوضح ذلك الجدول (10).
- جدول (10): نتائج العلاقة الارتباطية بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي

العلاقة الإحصائية	معامل الارتباط	Sig
جودة الخدمات الضريبية	0.468	0.008

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول (10) ما يأتي:

- توجد علاقة بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب؛ إذ بلغ معامل الارتباط (-0.468) ومستوى Sig أقل من مستوى الدلالة (0.005).

- قبول الفرضية الأولى.

- أ. الفرضيات الفرعية من الفرضية الأولى: التي تنص على: لأبعاد جودة الخدمات الضريبية (بعد الاعتمادية، بعد الأمان والموثوقية، بعد التعاطف، بعد الاستجابة) علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب، كما يوضح ذلك الجدول (11).

جدول (11): نتائج العلاقة الارتباطية بين أبعاد جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي

الفرضيات الفرعية	بعد الاعتمادية	بعد الأمان والموثوقية	بعد التعاطف	بعد الاستجابة	بعد الملموسية
معامل الارتباط	0.529	0.435	0.240	0.217	0.319
Sig	0.002	0.015	0.193	0.241	0.081

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS. نلاحظ من خلال الجدول (13) ما يأتي: وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرين المستقلين؛ إذ بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.678) وهو أقل من (0.70).

ثالثاً: اختبار Tolerance ومعامل VIF:

جدول رقم (14) نتائج Tolerance ومعامل VIF

الهدف	Tolerance	VIF
جودة الخدمات الضريبية	0.540	1.851
الوعي الضريبي	0.540	1.851

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS. نلاحظ من خلال الجدول (14) ما يأتي:

1. بلغت قيمة VIF (1.851) وهي قيمة مقبولة بشكل جيد؛ إذ إنه كلما كانت قيمة VIF أكبر من 3 فإنه توجد احتمالية التعددية الخطية، وإن كانت أكبر من 10 فهذا يؤكد وجود التعددية الخطية بين المتغيرات، وبما أن قيمة VIF لمتغيرات الدراسة كانت أقل من 3 وأقل من 10 فإنه لا توجد تعددية خطية.
2. بلغت قيمة Tolerance (0.540) وهي أكبر من (0.05)، ولا تقل عن (0.1) وتعتبر قيمة Tolerance عن مقدار تباين المتغير المستقل المحدد الذي لا تفسره المتغيرات المستقلة الأخرى في النموذج ويجب ألا تقل عن الحد المسموح (0.1)؛ إذ إن نقص السماحية عن (0.1) تعني ان الارتباط المتعدد مع المتغيرات الأخرى مرتفع، مما يزيد من احتمالية تحقق المصاحبة الخطية المتعددة.

رابعاً: اعتدالية التوزيع:

جدول رقم (15) نتائج قيم الالتواء Skewness لمتغيرات الدراسة

هناك مجموعة من الإجراءات الواجب القيام بها قبل البدء في دراسة الفرضية الثانية واختبارها من أجل ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وتمثل فيما يأتي:

أولاً: العلاقات الخطية بين المتغيرين المستقلين والمتغير التابع:

جدول رقم (12) نتائج العلاقات الخطية بين المتغيرين المستقلين والمتغير التابع

المتغيرات	جودة الخدمات الضريبية		الوعي الضريبي		الالتزام الضريبي	
	الارتباط	Sig	الارتباط	Sig	الارتباط	Sig
جودة الخدمات الضريبية (المتغير)			0.678	0.000	0.467	0.004
الوعي الضريبي (المتغير)	0.678	0.000			0.468	0.004
الالتزام الضريبي (المتغير)	0.467	0.004	0.468	0.004		

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول (12) ما يأتي: توجد علاقة إيجابية بين المتغير التابع وكلا من المتغيرين المستقلين؛ إذ بلغ معامل الارتباط أكبر من (0.30) ومن الأفضل أن تُظهر المتغيرات المستقلة على الأقل بعض العلاقة مع المتغير التابع الخاص بها ويفضل أن يكون أكبر من (0.30)، وبلغت قيمة الارتباط بين المتغير التابع (الالتزام الضريبي) والمتغير المستقل (جودة الخدمات الضريبية) (0.467) و(0.468) بالنسبة للعلاقة الارتباطية بين المتغير التابع (الالتزام الضريبي) والمتغير المستقل (الوعي الضريبي).

ثانياً: عدم وجود الارتباط الذاتي بين المتغيرين المستقلين:

جدول رقم (13) نتائج الارتباط الذاتي بين المتغيرين المستقلين

المتغير	جودة الخدمات الضريبية		الوعي الضريبي	
	الارتباط	Sig	الارتباط	Sig
جودة الخدمات الضريبية (المتغير)	1		0.678	0.000
الوعي الضريبي (المتغير)	0.678	0.000	1	

(1) التي كلما زادت قيمتها تعبر عن وجود مشكلة محتملة في الحالات.

البند	Skewness	Sd. E Sk	Sd. E Sk	Skewness
جودة الخدمات الضريبية	-1.937	0.421	0.421	-0.815
الوعي الضريبي	-1.592	0.421	0.421	-0.670
الالتزام الضريبي	-1.264	0.421	0.421	-0.531

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss. جدول رقم (16) نتائج قيم التفلطح Kurtosis لمتغيرات الدراسة

البند	Kurtosis	Sd. E Sk	Sd. E Sk	Kurtosis
جودة الخدمات الضريبية	1.079	0.821	0.821	0.885
الوعي الضريبي	-0.025	0.821	0.821	-0.021
الالتزام الضريبي	0.822	0.821	0.821	0.674

كما يوضح ذلك الجدول (18).

جدول (18): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية

الأولى للفرضية الثانية

معامل الارتباط	معامل التحديد R2	قيمة F	مستوى دلالة F	معامل الحدار β	قيمة T	مستوى دلالة T
0.467	0.191	8.104	.008	0.467	2.847	0.008

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول (18) ما يأتي:

1. وجود تأثير لجودة الخدمات الضريبية في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب؛ إذ بلغت قيمة F المحسوبة (8.117) وهي دالة عند مستوى قدرة (0.05)، كما بلغ معامل الارتباط (0.467)، ويشير معامل التحديد المعدل (0.191) الى أن (119%) من التغير في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب تم فُسر من خلال العلاقة الخطية، والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في الالتزام الضريبي.

2. يتضح مما سبق قبول الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الثانية.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الثانية: التي تنص على: (للوعي الضريبي أثر ذو دلالة إحصائية في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب)، كما يوضح ذلك الجدول (19).

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss. نلاحظ من خلال الجدول (15 - 16) أن البيانات تتوزع طبيعياً؛ إذ بلغت نسبة التفلطح للمتغيرات (1.079، -0.025، 0.822) ونسبة الدرجة للالتواء (-1.937، -1.592، -1.264) وهي أقل من (+ - 1.96)، وهو ما أنه هناك ثقة بـ 95% أن توزيع المجتمع ليس ملتويًا موجباً أو سلبياً.

خامساً: التوزيع الطبيعي للبواقي وعدم قيم متطرفة:

جدول رقم (17) قيمة Mahalanobis قيمة Cook's Distance

البند	Mahalanobis	Cook's Distance
	8.408	0.155

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss. نلاحظ من خلال الجدول (17) ما يأتي:

1. عدم قيم متطرفة؛ إذ بلغ قيمة Mahalanobis (8.408) وهي أقل من القيمة الحرجة كما2 التي تساوي (13.82) عند دلالة إحصائية (0.010).

2. عدم حالات متطرفة؛ إذ بلغت قيمة Cook's Distance (0.155) وهي أقل من قيمة

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

جدول (21): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للفرضية الثانية

معامل الارتباط	معامل التحديد R2	قيمة F	مستوى دلالة F	معامل الانحدار β	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
0.468	0.192	8.117	008	0.468	2.849	0.008

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول (20 - 21) ما يأتي:

1. استبعد المتغير المستقل من المتغيرين المدخلين في معادلة الانحدار (جودة الخدمات الضريبية).
2. وجود علاقة بين المتغير الوسيط (الوعي الضريبي) والمتغير التابع (الالتزام الضريبي) مصلحة الضرائب بمأرب.
3. وجود تأثير إيجابي بين المتغير الوسيط (الوعي الضريبي) والمتغير التابع (الالتزام الضريبي) مصلحة الضرائب بمأرب؛ إذ بلغت قيمة F المحسوبة (8.117) وهي دالة عند مستوى قدرة (0.05)، ويشير معامل الارتباط (0.468)، والتحديد المعدل (0.192) إلى أن (19.2%) من التغيير في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب تم فسّر من خلال العلاقة الخطية، والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
3. يتضح مما سبق قبول الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الثانية.
3. اختبار الفرضية الثانية: التي تنص على: (الجودة الخدمات الضريبية والوعي الضريبي أثر ذو دلالة إحصائية في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب).
4. لا يؤثر المتغير المستقل (جودة الخدمات الضريبية) في المتغير التابع (الالتزام الضريبي).
5. يتضح مما سبق رفض قبول الفرضية الثانية.

4. اختبار الفرضية الثالثة: التي تنص على:

(الوعي الضريبي يتوسط العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب)، وحتى يمكن القول بأن المتغير الوسيط يتوسط العلاقة بين

جدول (19): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية

للفرضية الثانية

معامل الارتباط	معامل التحديد R2	قيمة F	مستوى دلالة F	معامل الانحدار β	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
0.468	0.192	8.117	008	0.468	2.849	0.008

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول (19) ما يأتي:

1. وجود علاقة بين الوعي الضريبي والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
2. وجود تأثير إيجابي معنوي بين الوعي الضريبي والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب؛ إذ بلغت قيمة F المحسوبة (8.117) وهي دالة عند مستوى قدرة (0.05)، كما بلغ معامل الارتباط (0.468)، ويشير معامل التحديد المعدل (0.192) إلى أن (19.2%) من التغيير في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب تم فسّر من خلال العلاقة الخطية، والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
3. اختبار الفرضية الثانية: التي تنص على: (الجودة الخدمات الضريبية والوعي الضريبي أثر ذو دلالة إحصائية في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب).

جدول (20): أسماء المتغيرات المدخلة في معادلة الانحدار

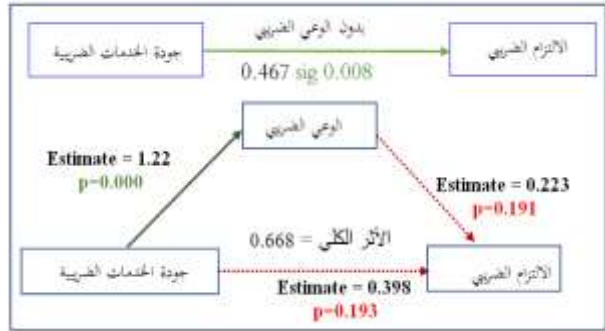
المتغيرات المدخلة / المتوسطة a		
المتغيرات المدخلة	المتغيرات الوسيطة	المتغيرات المدخلة
a	b	b
الوعي الضريبي (الوسيط)	أبعاد جودة الخدمات الضريبية (المستقل)	جودة الخدمات الضريبية (المستقل)
		الوعي الضريبي (الوسيط)
a الالتزام الضريبي (التابع)		

3. عدم تحقق الشرط الثالث من علاقة التوسط وهو: المتغير المستقل والتابع لا بد أن تتحقق الشروط الثلاثة، وهي كما يأتي:
- أ. تأثير المتغير المستقل في المتغير الوسيط.
- ب. تأثير المتغير الوسيط في المتغير التابع.
- ج. تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.

4. يتضح مما سبق رفض الفرضية الثالثة.
5. اختبار الفرضية الرابعة: التي تنص على: (توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (نوع الوظيفة، أو الخبرة الإدارية، أو المؤهل، أو التخصص)، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (التباين الأحادي) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر، كما يوضح ذلك الجدول (22).

وتكون العلاقة كلية عندما يأتي تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع غير دال إحصائياً، أما إذا كان دالاً إحصائياً فالعلاقة جزئية.

ويوضح الشكل رقم (2) مدى تحقق هذه الشروط ونوعية العلاقة كما يأتي:



جدول (22): نتائج اختبار One-Way ANOVA

للمتغيرات الديموغرافية

التخصص		المؤهل		الخبرة الإدارية		نوع الوظيفة		التغيرات الديموغرافية	
Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	الفروقات	
.272	1.363	.894	.112	.755	.399	.215	1.590	الاقتصادية	
.686	.383	.327	1.16	.270	1.380	.300	1.284	الأمن والمهنة	
.042	3.544	.845	.169	.905	.186	.168	1.818	التخصص	
.271	1.370	.742	.302	.909	.181	.154	1.898	الاشخاص	
.265	1.395	.084	2.70	.800	.336	.550	.719	التسوية	
.116	2.330	.532	.646	.705	.471	.102	2.277	جودة الخدمات الضريبية (النظري)	
.292	1.285	.338	1.128	.637	.574	.847	.270	الوعي الضريبي (المتوسط)	
.785	.245	.447	.828	.485	.838	.716	.454	الالتزام الضريبي (التابع)	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول (22) ما يأتي:

1. أن قيمة F المحسوبة جاءت غير دالة في جميع الفرضيات، وقيمة F غير دالة تعني أن جميع أفراد العينة وبغض النظر عن (نوع الوظيفة أو الخبرة الإدارية أو المؤهل) لها الرأي نفسه فيما يتعلق بأثر

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج أموس.

نلاحظ من خلال الشكل رقم (2) ما يأتي:

1. تحقق الشرط الأول من علاقة التوسط وهو: وجود تأثير جودة الخدمات الضريبية (المستقل) في الوعي الضريبي (الوسيط) بمصلحة الضرائب بمأرب؛ إذ يساوي (1.22) وهو دال إحصائياً.
2. عدم تحقق الشرط الثاني من علاقة التوسط وهو: وجود تأثير للوعي الضريبي (الوسيط) في الالتزام الضريبي (التابع) بمصلحة الضرائب بمأرب؛ إذ يساوي (0.223) وهو غير دال إحصائياً.

3. جاء الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب بدرجة مرتفعة بنسبة 70.03%، وهو ما يفسره من زيادة الإيرادات الضريبية عن السنوات السابقة.
2. يتضح مما سبق قبول الفرضية الرابعة (لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (نوع الوظيفة، أو الخبرة الإدارية، أو المؤهل، أو التخصص).

• الخاتمة

أولاً: النتائج والاستنتاجات:

بناءً على نتائج اختبار فرضيات الدراسة فقد كانت أبرز النتائج والاستنتاجات كالتالي:

1. المتغيرات:

1. جاءت جودة الخدمة الضريبية بمصلحة الضرائب بمأرب بدرجة مرتفعة بنسبة 76.68%، وعلى مستوى الأبعاد جاء بُعد التعاطف والاعتمادية في المرتبة الأولى والثانية وبنسبة (82.84%، 77.94%)، وهو ما يفسره من خبرة موظفي الضرائب والتقييد والالتزام بإجراءات العمل وقلة الأخطاء المرتكبة، ثم بُعد الملموسية في المرتبة الثالثة وبنسبة 74.06% ثم بُعد الاستجابة والأمان والثقة في المرتبة الرابعة والأخيرة بنسبة (75.74%، 72.77%) وهو ما يفسره قلة عدد موظفي الضرائب وخاصة العنصر النسائي وضعف الأنظمة الإلكترونية والامتة.
2. جاء الوعي الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب بدرجة مرتفعة بنسبة 70%، وهو ما يفسره من سير عملية التحاسب الضريبي مع المكلفين بسهولة ويسر، ومعرفة المكلفين بمواعيد لتسجيل الضرائب ودفعها ومعرفة الغرامات والعقوبات للتأخير أو التهرب.

Nurkhin et al, (2015) و(قشوع، 2018) و Timothy, Abbas, (2018) و(العرب، 2019) و(2021) من حيث وجود أثر لجودة الخدمات الضريبية في الالتزام الضريبي، ويمكن القول: إن هذه النتيجة منطقية بشكل كبير لتطبيق أبعاد جودة الخدمة المقدمة من السلطات الضريبية التي تؤثر على مكلفي الضرائب من خلال اطمئنانهم بكفاءة الإدارة الضريبية وتحسين اليات العمل وسير بشكل سهل وسريع ، ومن ثم تزيد النتائج الإيجابية من تعزيز الالتزام الضريبي لدى مكلفي الضرائب بما يؤدي إلى زيادة الإيرادات الضريبية وتقليل المنازعات القضائية والمتأخرات والعقوبات والمخالفات.

2. أسفرت نتائج الفرضيات الفرعية الثانية للفرضية الثانية: عن وجود أثر إيجابي للوعي الضريبي في الالتزام الضريبي، وتأتي هذه النتائج متفقة مع نتائج دراسة و(علوان، 2017) و(منازع، 2017) و Rhayu, (2017) و(Setiawan, 2017) و(و(بوحلوفة، قنطور، 2017) و(Nurkhin, et al., 2018) و(شاطر، عطية، 2019) و Timothy, 2021) و(عباس، 2022) من حيث وجود أثر للوعي الضريبي في الالتزام الضريبي، ويمكن القول: إن هذه النتيجة منطقية بشكل كبير للدور الذي يقوم به الوعي الضريبي، وكلما كان مستوى الوعي الضريبي كبيراً كان مستوى تحصيل الإيرادات الضريبية كبيراً والعكس صحيح، ومن ثم تزيد النتائج الإيجابية من تعزيز الالتزام الضريبي لدى مكلفي الضرائب بما يؤدي سهولة عملية التحاسب الضريبي، ومعرفة مواعيد الضريبة وعواقب

وكذلك عدم حداثة التقنيات والموارد داخل مبنى مصلحة الضرائب.

2. أسفرت نتائج الفرضية الأولى: عن وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب، وتأتي هذه النتائج متفقة مع نتائج (kasim, Uamr, martin , 2014) و(جدعان، جاسم، 2015) و(Frecknall, Moizer, 2015) و(قشوع، 2018) و(Nurkhin et al, 2018) من حيث وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب، ويمكن القول: إن هذه النتيجة منطقية بشكل كبير لما لجودة الخدمات الضريبية من أثر كبير في تحسين الأداء في جميع مجالات المنظمة ويعكس ذلك التحسن في زيادة الالتزام الضريبي. وكلما زاد مستوى جودة الخدمات الضريبية زاد مستوى الالتزام الضريبي. ويجب على إدارة مصلحة الضرائب الاهتمام بأبعاد جودة الخدمات الضريبية وخاصة أبعاد التعاطف والاستجابة والملموسية، التي لها تأثير في رضا الجهات المكلفين وزيادة التزامهم الضريبي مما يؤدي إلى زيادة الإيرادات الضريبية.

3. مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

1. أسفرت نتائج الفرضيات الفرعية الأولى للفرضية الثانية: عن وجود أثر إيجابي لجودة الخدمات الضريبية في الالتزام الضريبي، وتأتي هذه النتائج متفقة مع نتائج دراسة (kasim, Uamr, martin , 2014) و(جدعان، جاسم، 2015) و(Bojuwon, Frecknall, Moizer, 2015) و(Obid, 2015)

- التأخر أو التهرب من دفع الضريبة، وأثر الضرائب وأهميتها لصالح المجتمع.
3. أسفرت نتائج الفرضية الثانية: عن عدم وجود أثر إيجابي لجودة الخدمات الضريبية والوعي الضريبي في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب، ويمكن القول: إن هذه النتيجة منطقية نتيجة تأثير المتغيرين المستقلين كلا على حده في الالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب بمأرب.
4. مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:
- أسفرت على أن الوعي الضريبي لا يتوسط العلاقة بين جودة الخدمات الضريبية والالتزام الضريبي بمصلحة الضرائب. وهذا يعني أن جودة الخدمات الضريبية تؤثر في الوعي الضريبي، ولا يؤثر الوعي الضريبي في الالتزام الضريبي، ولا تؤثر جودة الخدمات الضريبية في الالتزام الضريبي. ويمكن القول: إن هذه النتيجة منطقية لأن لكل منهما تأثيره المستقل على الالتزام الضريبي.
5. مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:
- أسفرت على أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (نوع الوظيفة، أو الخبرة الإدارية، أو المؤهل، أو التخصص). ويُعزى ذلك إلى التقارب الواضح في قيم نسب متوسطات الاستجابة إلى أن الموظفين يخضعون لظروف العمل نفسها ويمارسون المهام الوظيفية والأنشطة نفسها، فضلاً عن ارتفاع الخبرة الإدارية للعاملين بمصلحة الضرائب، وأن جودة الخدمات الضريبية والوعي الضريبي والالتزام الضريبي لا يعتمد على المؤهل أو التخصص، وإنما على الخبرة ونوع الوظيفة.
- ثانياً: التوصيات والمقترحات:
- توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات والمقترحات منها ما يأتي:
- مصلحة الضرائب بمحافظة مأرب:
1. توفير عدد كافٍ من الموظفين المؤهل والمتخصص ليلي توسع سوق العمل في المحافظة، وخاصة من الكادر النسائي، مع تدريبهم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم.
 2. أتمتة العمل داخل المصلحة واستخدام الوسائل الإلكترونية.
 3. الحرص على ظهور الموظفين بالمظهر اللائق وأثره في اطمئنان المكلف لكفاءة الإدارة الضريبية.
 4. تعزيز سرية المعلومات والاتصالات مع المكلفين، ومتابعة شكاويهم والعمل على حلها أولاً بأول.
 5. زيادة الاهتمام بمستوى جودة الخدمات الضريبية المقدمة في المقر الرئيس أو نقاط التحصيل الأخرى.
 6. إعداد برامج توعوية وتنفيذها لنشر الثقافة الضريبية والمعرفة الضريبية، والقيام بحملات اعلانية مكثفة في جميع وسائل الإعلان عن أهمية الضرائب وأثرها في خدمة المجتمع.
- التوصيات والمقترحات العامة:
1. حسن توظيف الحصيولة الضريبية في تحقيق المنافع العامة بما يشعر المكلف بأن الأموال التي يدفعها تُنفق في المصلحة العامة.
 2. تحسين العلاقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين.

3. التحسين المستمر للإدارة الضريبية من خلال التوسع باستخدام التكنولوجيا والأنظمة الحديثة مثل الحكومة ونظام الأداء المتوازن.
 4. إجراء دراسات وأبحاث أخرى فيما يخص آليات الحكومة الضريبية ومبادئها ومعالجة التهرب الضريبي.
- المصادر و المراجع:**
1. أبو النجا، محمد عبد العظيم. (2008). التسويق المتقدم، الاسكندرية: الدار الجامعية.
 2. أبو حشيش، خليل عواد. (2004). حالات وتطبيقات عملية في قياس الدخل الخاضع للضريبة-دراسات متقدمة في المحاسبة الضريبية، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
 3. بوحلوفة، فتحية، وقنطور، نعمة. (2019). أثر الوعي الضريبي في الحد من التهرب الضريبي-دراسة ميدانية على عينة من دافعي الضرائب ولاية جيجل، (رسالة ماجستير)، جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر.
 4. التميمي، حيدر كاظم، والتميمي، مهند محمد. (2021). أثر التقنيات الضريبية على جودة الخدمات المقدمة لمكلفي ضريبة الدخل: دراسة استطلاعية في عينة من فروع الهيئة العامة للضرائب بمحافظة بغداد، مجلة دراسات محاسبية ومالية، 16(57)، 58-74.
 5. جدعان، فرقد فيصل، وحاسم، إيمان عبيد. (2015). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإيرادات الضريبية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 17(1)، 85-98.
 6. الجعفري، ربيع نجم الدين. (2019). مدخل المحاسبة التفاوضية في تحسين الوعي الضريبي للممولين والحد من التهرب الضريبي، مجلة القرطاس بجامعة الزاوية، 20، 368-395.
 7. الجندي، حسني. (2006). القانون الجنائي الضريبي، ج 1، القاهرة: دار النهضة العربية.
 8. جابلونسكي، جوزيف. (2006). إدارة الجودة الشاملة، ج2، ترجمة عبد الفتاح السيد النعماني، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة بمبك.
 9. الحاج، علي توفيق، وعودة، سمير حسين. (2011). تسويق الخدمات، عمان: دار الإعصار العلمي.
 10. حديدي، آدم، وحمودة، أم الخير. (2018). دور الحكومة الضريبية في الحد من التهرب والغش الضريبي-دراسة ميدانية لعينة من مديريات الضرائب في الجزائر، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، 3(1)، 209-238.
 11. الحسون، معين، والرفاعي، حسين، ووحيد، إلهام. (2013). أثر الوعي الضريبي في تحقيق التنمية الاقتصادية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 15(2)، 120-160.
 12. الخراسان، محمد حلو. (2010). دراسة إمكانية فرض ضريبة القيمة المضافة في العراق، مجلة التقني، 23(5)، 1-22.
 13. الخطيب، خالد شحادة. (2000). الأصول العلمية والعملية في المحاسبة الضريبية، عمان: دار حامد.
 14. درغام، ماهر، والعمور، سالم. (2009). ظاهرة التهرب من ضريبة الدخل في قطاع غزة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 5(2)، 204-233.
 15. السديري، فهدة بنت سلطان، والماس، حنين بنت أحمد. (2018). التهرب الضريبي وعلاقته بالوعي الضريبي بالمملكة العربية السعودية، مجلة الفكر المحاسبي، 22(8)، 1593-1619.
 16. شاكر، على غانم، وعطية، كزار حاتم. (2019). أثر الوعي الضريبي في زيادة العوائد الضريبية دراسة تحليلية في الهيئة العامة للضرائب فرع الديوانية، مجلة المثني للعلوم الإدارية والاقتصادية، 9(3)، 171-196.
 17. الشنطي، محمود عبد الرحمن، ودهلبيز، محمد عبد العزيز. (2019). جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها

- في تحسين الأداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق بقطاع
عزة. مجلة جامعة الأزهر، 21(1)، 1-32.
18. صبري، جمال طارق. (2016) ظاهر التهرب من ضريبة
الدخل في العراق، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية
الجامعة، 48، 377-394.
19. صديق، رمضان. (2006). الإدارة الحديثة، ط 2،
القاهرة: دار النهضة العربية.
20. صقر، نبيل. (2013). الوسيط في شرح قانون العقوبات
الخاصة: الجريمة الضريبية والتهريب، الجزائر: دار الهدى.
21. الضمور، هاني حامد. (2002). تسويق الخدمات، ط5،
عمان: دار وائل للنشر.
22. عباس، جهاد محمد. (2022). أثر الوعي الضريبي في الحد
من التهرب الضريبي-دراسة ميدانية على عينة من دافعي
الضرائب طولكرم الفلسطينية، مجلة جامعة فلسطين التقنية
للأبحاث، 10(3)، 78-96.
23. عبد الباقي، حسين سيد حسن. (2021). أثر الحوافز
الضريبية على إيرادات مصلحة الضرائب المصرية، مجلة الفكر
المحاسبي، 25(1)، 80-115.
24. عبود، سالم محمد، ومعين، عروبة. (12 نوفمبر 2008).
العلاقة بين الوعي الضريبي والتهرب الضريبي وتأثيرها على
التنمية، ورقة عمل مقدمة للندوة العلمية الضريبية الأولى،
العراق.
25. العزب، ميادة سيف الدين عبد الرزاق. (2019). أثر
تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة
ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي
الخدمة، مجلة العلوم الإدارية والمالية، 3(2)، 111-120.
26. علوان، علاء حسين. (2017). دور الإعلام في تنمية
الوعي الضريبي للمواطن العراقي، مجلة دراسات محاسبية
ومالية، 12(41)، 281-294.
27. العلي، صبري خالد. (2019). درجة فاعلية الإدارة
الضريبية في مكافحة التهرب الضريبي في أعمال شركات
- التجارة الالكترونية في فلسطين، (رسالة ماجستير)، جامعة
النجاح الوطنية، فلسطين.
28. عيدي، الطيب، وبوشخي، عائشة. (2021). دور معايير
الحكومة الجبائية في مكافحة التهرب الضريبي، مجلة الاقتصاد
والتنمية المستدامة، 4(2)، 395-410.
29. قشوع، زين عدنان محمد. (2018). أثر تطبيق ادارة الجودة
الشاملة على التحصيل الضريبي في دوائر ضريبة الدخل في
فلسطين ما بين 2006- 2016: دراسة حالة في الضفة
الغربية، (رسالة ماجستير)، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
30. قطاونة، عادل محمد. (2008). المحاسبة الضريبية، عمان:
دار وائل للنشر.
31. الكيلاني، عبد الله زيد، والشريفين، نضال. (2007).
مدخل إلى البحث في العلوم التربوية والاجتماعية، عمان:
دار المسيرة للنشر والتوزيع.
32. لطفي، أمين السيد أحمد. (1991). قياس وتحليل
حساسية عدم التزام الممولين للعوامل المؤثرة - دراسة مقارنة
مع التطبيق على مصر، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 2،
1295-1329.
33. محمد، رابوة. (2019). أثر المتغيرات الشخصية على خلق
الالتزام الضريبي، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، 3(2)،
11-28.
34. منازع، حسين علي. (2017). أثر الوعي المالي في وفرة
الإيرادات الضريبية، مجلة الدراسات العربية، 36(3)،
1449-1494.
35. المياحي، عمار فوزي كاظم. (2018). وفاة المكلف
الضريبي وعلاقتها المعيارية في استيفاء الدين الضريبي وفقاً
لأحكام القانون العراقي والمصري (دراسة مقارنة)، المجلة
القانونية، 3(3)، 64-128.
36. ميداني، محمد عاطف. (2021). دور الحكومة الضريبية
كمتغير وسيط بين أنظمة المعلومات والحد من التهرب

- by UK tax practitioners. *ejournal of Tax Research*, 13(1), 51 -75.
45. Kasim, R., Umar, M., & Martin, D. (2014). Improving property tax revenue generating capacity though service excellence. 7th international real estate research symposium natiouak institute of naluation. pmtrakaya. malaysia.
46. Lestari, T., & Wicaksono, M (2017). Effect of Awareness, knowledge, and attitude of taxpayer's tax compliance for taxpayers in tax service office Boyolali. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 1 (1), 12-25.
47. Nurkhin, A., Novanty, I., Muhsin, M., & Sumiadji, S. (2018) The Influence of Tax Understanding, Tax Awareness and Tax Amnesty toward Taxpayer Compliance, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 22(2), 240 - 255.
48. Ojong, C, M., Anthony, O., & Arikpo, O, F. (2016). The Impact of Tax Revenue on Economic Growth: Evidence from Nigeria, *Journal of Economics and Finance*, 7(1), 32-38.
49. Palil, M. R., & Mustapha, A. F. (2011). The Evolution and Concept of Tax Compliance in Asia and Europe, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(11), 557-563.
50. Rhayu, Y., & Setiawan, M. (2017). The role of taxpayer awareness, tax regulation and understanding in taxpayer
- الضريبي لدى دائرة ضريبة الدخل في الضفة الغربية، (رسالة ماجستير)، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
37. نايف، عبد الجواد. (1967). *اقتصاديات المالية العامة والسياسة المالية*، بغداد: مطبعة الجامعة.
38. هلال، محمد عبد الغني حسن. (2006). *مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب*، القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.
39. Abiodun A. (2020) ،The Impact of Tax Collection and Incentives on Economic Growth: Evidence from Nigeria, *International Journal of Business and Economics Research*, 9(4), 170-175.
40. Andreoni, J., Erard, B., & Feinstein, J. (1998). Tax compliance, *Journal of Economic Literature*. 36(2), 818-860.
41. Bojuwon, M., & Obid, S. (2015). Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System, *Social and Behavioral Sciences*, 172, 2-9.
42. Chukwuebuka, I, N., Obiora, F. C. (2018). EFFECT OF TAX INCENTIVES ON ECONOMIC GROWTH IN NIGERIA, *International Journal of Social Sciences and Conflict Management*, 3(2), 142-162.
43. Dahlgaard, J., & Kristensen, K. (2005). Total Quality management and Education, *Total Quality Management*, 6 (5), 430-455.
44. Frecknall, J., & Moizer, P. (2015). Assessing the quality of services provided

53. Wisudawaty, D, A., Rura, Y., & Kusumawati, A. (2018). Influence of System Quality, Information Quality, and Tax Service Quality to Taxpayer Compliance and Risk as a Moderating Variable, *Journal of Research in Business and Management*, 6(5), 1-9.
51. Richard, R, M., & Jantscher, M, C. (1992). Improving Tax Administration in Developing Countries, USA: International Monetary Fund.
52. Timothy, J., & Abbas, Y. (2021). Tax morale, perception of justice, trust in public authorities, tax knowledge, and tax compliance: a study of Indonesian SMEs. *ejournal of Tax Research*. 19 (1), 168 - 184.