

إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الهيئة العامة للضرائب من وجهة نظر عامليها

أ.م. د. موفق عبد الحسين محمد*

م.د. علي عباس كريم**

المستخلص

يعاني القطاع الضريبي في العراق من عدم تحقق ركني العدالة والتحصيل في عملة ، وهذا يبرز بقوة عندما نجد أن نسبة التهرب من دفع الضرائب أصبحت تشكل رقما لا يستهان به . ويرجع السبب في ذلك إلى عدم وجود الحكومة الإلكترونية، إن تطبيق الحكومة الإلكترونية أصبح مطلبا محليا وعالميا في ظل المتغيرات الراهنة إذ يوفر الجهد والمال والوقت والتميز في معظم المعاملات ، ومع الاعتراف بوجود نقص واضح في الإلمام الكافي بجوانبه المعرفية لاتسامة بالحدثة لذا جاء هذا البحث ليسلط الضوء على هذه الجوانب وبيان إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في تقليل الروتين في الإجراءات واستخدام إدارة شفافة بلا ورق وتحسين العمل ورفع مستوى كفاءة الأداء . وقد هدف البحث إلى التعريف بمفهوم الحكومة الإلكترونية الذي يعد من المفاهيم الحديثة وتسلط الضوء على الإمكانيات المتوفرة في الهيئة العامة للضرائب لتطبيق الحكومة الإلكترونية وتسلط الضوء عن رأي العاملين بالهيئة العامة بالضرائب بإمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في هيئتهم.

Abstract

Tax sector in Iraq suffers from the lack of the pillars of justice and achievement in its work. This is obvious from the running away from paying the taxes , this is due to the lack of e-government . the application of e-government has become a local and global demand in the light of the current variables ,since it saves the effort, money, time and excellences in the most transaction . with the recognition of the clear lack of sufficient knowledge of its aspects , this research has come to highlight these aspects, and the possibility of applying e-government to reduce, and tape in the procedures , the use of transparent management without paper work and improve efficiency and raise the level of performance . The goal of research is to introduce the concept of e-government , one of the modern concepts and to highlight the possibilities available in the general commission for taxes for the application of e-government and to highlight the staff opinion of the general. Authority of taxes to the possible application of electronic government in their organization.

* المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية

** المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية

مقبول للنشر بتاريخ 2011/12/27

أولاً : منهجية البحث

1. مشكلة البحث

يعاني القطاع الضريبي في العراق من عدم تحقق ركني العدالة والتحصيل في عملة، وهذا يبرز بقوة عندما نجد أن نسبة التهرب من دفع الضرائب أصبحت تشكل رقماً لا يستهان به . وكذلك فإن شمول قطاعات معينة بالضرائب دون غيرها كما في قطاع الموظفين وترك المجال أمام أصحاب رؤوس الأموال للتهرب من خلال ضعف قاعدة المعلومات لدى الهيئة العامة للضرائب وعدم وجود قوانين تنسجم ومعطيات الوضع الحالي في البلد أدى إلى غياب العدالة في التحاسب الضريبي في العراق ويرجع السبب في ذلك إلى عدم وجود الحكومة الالكترونية .

2. أهمية الدراسة:

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية أصبح مطلباً محلياً وعالمياً في ظل المتغيرات الراهنة إذ يوفر الجهد والمال والوقت والتميز في معظم المعاملات ، ومع الاعتراف بوجود نقص واضح في الإلمام الكافي بجوانبه المعرفية لاتسامه بالحدثة لذا جاء هذا البحث ليسلط الضوء على هذه الجوانب وبيان إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في تقليل الروتين في الإجراءات واستخدام إدارة شفافة بلا ورق وتحسين العمل ورفع مستوى كفاءة الأداء .

3. أهداف البحث:

- أ- التعريف بمفهوم الحكومة الإلكترونية الذي يعد من المفاهيم الحديثة
- ب- تسليط الضوء على الإمكانيات المتوفرة في الهيئة العامة للضرائب لتطبيق الحكومة الالكترونية
- ت- تسليط الضوء عن رأي العاملين بالهيئة العامة للضرائب بإمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في هينتهم

4. فرضية البحث:

- أ- تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب في الوضع الراهن للهيئة يرفع من مستوى الخدمات الضريبية
- ب- لايميل العاملون في الهيئة العامة للضرائب إلى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوقت الحاضر

5. حدود البحث:

- المكانية : الهيئة العامة للضرائب
- الزمانية : الفترة 2011

6. مجتمع وعينة البحث:

عينة من الإدارة العليا ورؤساء الأقسام ومدراء الفروع والموظفين في الهيئة العامة للضرائب.

7. أساليب جمع البيانات والمعلومات:

- تم جمع البيانات والمعلومات في الجانب النظري من الآتي:
- الكتب العربية والأجنبية وإطاريح الدكتوراه ورسائل الماجستير والدوريات والتقارير التي تصدرها الهيئة والقوانين واللوائح والسجلات الرسمية ومواقع الانترنت.
- إما الجانب العملي سيتم جمع البيانات كالتالي:
- أ- الاستبانة.
- ب - المقابلات الشخصية مع عينة البحث.

1- الدراسات العراقية

1- دراسة (عبد 2009)

"متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال العمل الضريبي نظام مقترح"

جاءت الدراسة في أهميتها لكي تتجه نحو بناء إطار نظري، وآخر عملي يعكس تحليل واقع الأداء الضريبي في مجال إنجاز معاملات التحاسب الضريبي لضريبة الدخل، فضلاً عن تصميم نظام مقترح لتطبيق الحكومة الإلكترونية بكافة مكوناته – من تقنيات المعلومات والاتصالات، وبما يتناسب وطبيعة البيئة العراقية.

وسعت الدراسة لتحقيق أهداف عدة، ركزت على تشخيص الواقع الحالي للتعاملات الضريبية، وأهم سلبياته، مقابل تطبيق نموذج عمل إلكتروني متمثلاً بالحكومة الإلكترونية، وتحديد أهم إيجابيات التطبيق. وقد أوصى الباحث بضرورة اعتماد نظام إدارة قواعد البيانات أوراكل في مجال الضرائب من قبل المنظمة المبحوثة، بهدف معالجة المشكلات الإدارية التي تواجه الأداء الضريبي، ولما للنظام من قدرة على التعامل مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

2- دراسة (البياتي، 2004)

"تصميم نظام كمدخل استراتيجي لتطبيقات الحكومة الإلكترونية"

دراسة حالة في مديرية التسجيل العقاري- البيع تناولت الدراسة موضوع إستراتيجية الحكومة الإلكترونية وتصميم نظام مقترح لغرض تطبيقها في مديرية التسجيل العقاري فرع البيع وقد اعتمدت الدراسة على المقابلات والمشاهدات والزيارات الميدانية المتعددة للمديرية، والجهات ذات العلاقة بها. وسعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تصميم نظام إلكتروني لإدارة قواعد البيانات المقترح لمديرية التسجيل العقاري فرع البيع ،
 2. توفير قاعدة بيانات عن العقارات ومالكها وغيرها من المعلومات الأخرى التي تمس الحاجة إليها عند إنجاز المعاملات العقارية.
 3. عرض واقع إنجاز الخدمة العقارية في مديرية التسجيل العقاري فرع البيع وتحليلها، من أجل التعرف على نقاط القوة لتعزيزها، وتشخيص نقاط الضعف لمعالجتها.
 4. إجراء التحليلات الكمية التي توضح مديرية التسجيل العقاري فرع البيع والأهمية الاقتصادية التي يمكن أن تحققها جراء تطبيقها لنتائج الدراسة.
- وتوصلت الباحثة إلى جملة استنتاجات، أهمها:

1. تداخل العمل بين عدد من الأقسام في المديرية.
2. عدم امتلاك المديرية لقاعدة بيانات تسهم في توفير المعلومات المطلوبة عن الخدمة العقارية.
3. تبين أن هناك إمكانيات وقدرات مشجعة لتطبيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في المديرية.

وأوصت الدراسة بالآتي:

1. ضرورة السعي في بناء الهيكل القانوني والتشريعي للحكومة الإلكترونية، والبدء في تشريع قانون السجل الإلكتروني، لغرض تسهيل استخدام الوسائل الإلكترونية في إجراء معاملات المواطنين العقارية.
2. توسيع الاعتماد على البرامج والنظم الإلكترونية، ومعالجة الضعف في البنية التقنية من خلال استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في المديرية وفقاً لمتطلبات تطبيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية.

2- الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Holden and Fletcher, 2001)

The Advantages of Electronic Government Application in Some Government Organizations

فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض المنظمات الحكومية

أشارت هذه الدراسة للفوائد المحتملة التي يمكن أن تقدمها الحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء الحكومي وزيادة الثقة في القطاع العام، ولقد أكدت البيانات التي تم جمعها عن الحكومة الإلكترونية من قبل شركة (Hart-Teeter, Inc.)، أن نظرة القطاع العام والرأي العام نحو الحكومة الإلكترونية هي نظرة إيجابية، إلا أن هناك توجساً من ناحية السرية وخصوصية المعلومات الشخصية، وإن هناك عدم تعود بين المواطنين على مفهوم الحكومة الإلكترونية، على الرغم من أن هذا التعود أصبح كبيراً بين مستخدمي شبكة المعلومات العالمية، إذ تصل نسبة قبول هذا المفهوم بينهم إلى 65%. وقد أثارت النتيجة لدى الباحثين تساؤلات باتجاه من الذي يساعد المواطنين على فهم الحكومة الإلكترونية وماذا تعني عندهم بوصفهم مواطنين بشكل عام، وبوصفهم مكلفين بدفع الضرائب بشكل خاص.

وتوصلت الدراسة إلى أن مشروع الحكومة الإلكترونية يسعى إلى تحسين الأداء الحكومي في مجال الضرائب، وأداء البنية التحتية لتقنيات المعلومات والاتصالات وتحسين الشراكة مع المنظمات الأخرى التي تعمل داخل حدود الدولة وخارجها.

2. دراسة (Forman, 2002)

e-Government Strategy

إستراتيجية الحكومة الإلكترونية

هدفت الدراسة إلى توضيح الرؤية الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية، والأسس المعتمدة لتقديم الخدمات الإلكترونية، فضلاً عن التعرف على قيمة تطبيق واستخدام الحكومة الإلكترونية ومنافعها، وتوصلت الدراسة للنتائج الآتية:

1. إن الرؤية الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية تركز على المواطن وتتوجه إليه بالنتائج التي يتم تحقيقها.
2. هناك أربعة أسس معتمدة لتقديم الخدمات الإلكترونية وهي:
 - تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين.
 - أ- تقديم الخدمات الحكومية إلى منظمات الأعمال.
 - ب- تقديم الخدمات الإلكترونية إلى الجهات الحكومية.
 - ت- تقديم الخدمات من منظمات الأعمال إلى الجهات الحكومية.
3. إن قيمة إستراتيجية الحكومة الإلكترونية يمكن تلخيصها من خلال ما تقدمه من منافع وفرص كبيرة لكل من المواطنين، والأفراد العاملين في المنظمات، والجهات الحكومية الأخرى، ومن هذه الفرص والمنافع ما يأتي:

- أ- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
- ب- تقليل المستويات الإدارية في المنظمات الحكومية.
- ت- تبسيط إجراءات تقديم الخدمات للمواطنين.

خصوصية الدراسة الحالية

تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الجانب النظري، إذ ركزت على ماهية الحكومة الإلكترونية والمزايا والسلبيات التي تكتنف تطبيق الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى معايير تطبيق الحكومة الإلكترونية واختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في المنحى الذي اتخذته بالجانب العملي إذ ركزت على وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للضرائب بإمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في هيئتهم، وقد توصل الباحثان إلى مجموعة استنتاجات أفرزتها نتائج الاستبانة التي تم توزيعها لهذا الغرض، ومن خلال هذه الاستنتاجات خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات الهامة.

ثانياً: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية

1- مفهوم وتعريف الحكومة الإلكترونية

تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة الإلكترونية المتكاملة على الخط للمواطنين والمنظمات، وإضافة قيمة حقيقة يشعر بها هؤلاء المنتفعون، بالإضافة إلى تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين، أفراداً كانوا أو مؤسسات، من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصية وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم. (العلاق، 2004، 257)، ويمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكات المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها، وخدمة المواطنين وقطاع الأعمال والموظفين والدوائر الحكومية الأخرى بشفافية عالية وبكفاءة فعالة وبعادلة (David, 2002, 451).

كما عرفت الحكومة الإلكترونية أيضاً بأنها "نموذج أعمال مبتكر مستند للتقنيات خصوصاً تقنيات الخدمة الذاتية اللاسلكية وأساليب التفاعل والشفافية والمصادقية والثقة المتبادلة مكرس وموجه بالمواطنين ومنظمات الأعمال الربحية منها وغير الربحية، ويستهدف بالدرجة الأولى تقديم خدمات عامة بأسلوب مميز يأخذ في الاعتبار خصوصيات السوق المستهدفة ويحقق لأطراف التبادل والتعامل الأهداف المشتركة بكفاءة وفعالية".* (العلاق، 2004، 257).

بينما يرى بولتيو (Bollettio, 2002: 76) إن الخدمة الإلكترونية الراقية التي يتطلع المواطنون (سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات) والتي يفترض بأي حكومة إلكترونية فعالة تقديمها وتوصيلها إلى هؤلاء المواطنين، ينبغي أن تكون حصيلة التقاء ثلاث مدارس فكرية هي:

أ- مدرسة تكنولوجيا المعلومات IT School

وهي المدرسة التي تؤمن بضرورة تفعيل الخدمة من خلال استخدام كافة تقنيات المعلومات لتوصيلها إلى المواطنين بكفاءة فعالة وبالوقت الحقيقي.

ب- مدرسة إبداع الإدارة Management innovation school

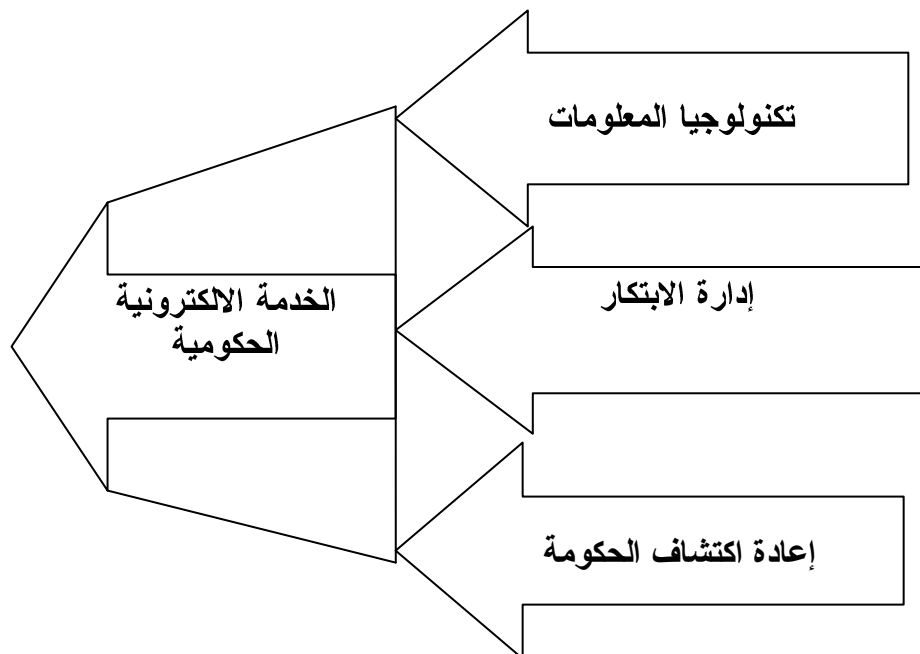
وهي المدرسة التي تنادي بضرورة إحداث تغييرات تحويلية في مفهوم الإدارة، والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير والابتكار. ويرى أنصار هذه المدرسة إن الخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومة الالكترونية يجب أن تتوافق مع مفاهيم معينة مثل إدارة العلاقة بالعميل (CRM) وتسويق العلاقة Relationship marketing والتوجه بالمواطن Citizen orientation، وغيرها من المفاهيم التي تضع المواطن في قمة اهتمامات التنظيم.

ج- مدرسة إعادة اختراع الحكومة Government reinvention school

وهي المدرسة التي تؤمن بإعادة اختراع الحكومة من خلال إحداث تغييرات جوهرية في أساليب واستراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطنين، وإن تكون خدمات الحكومة للمواطنين مستندة إلى مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والديمقراطية والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات. كما تؤمن هذه المدرسة بمبدأ التسويق المجتمعي Societal marketing، حيث ينبغي تسويق خدمات الحكومة بما يحقق الأهداف السامية للمجتمع.

الشكل (1)

المدارس الثلاث لخدمات الالكترونية الحكومية



Resource: Bollettion,2002:77 منقول عن العلق ، 2004: 258

ويوضح الشكل رقم (1) هذا المفهوم الخاص بالخدمات الالكترونية التي ينبغي على الحكومة الالكترونية تقديمها لتستحق فعلا تسمية "حكومة الكترونية فعالة"، وفق المفهوم العلمي والعملي للحكومة الالكترونية.

أما ((Perri 6,2004,15)) فيركز في تعريف الحكومة الالكترونية على أنشطتها الرئيسية، التي

تنقسم إلى أربع مجالات وهي:-

- (1) الديمقراطية الالكترونية .
- (2) الخدمات الالكترونية .
- (3) الإدارة الالكترونية .
- (4) الحكومة الالكترونية .

ولكي تتحقق هذه الأنشطة لابد من تصميم نظم متكاملة لقياس الأداء الحكومي من خلال استطلاع آراء المواطنين في الخدمات المقدمة، كما يتطلب إتباع نماذج إدارية متميزة للعلاقات التنظيمية الداخلية لتنظيم تدفق المعلومات بين هذه المجالات الأربعة .

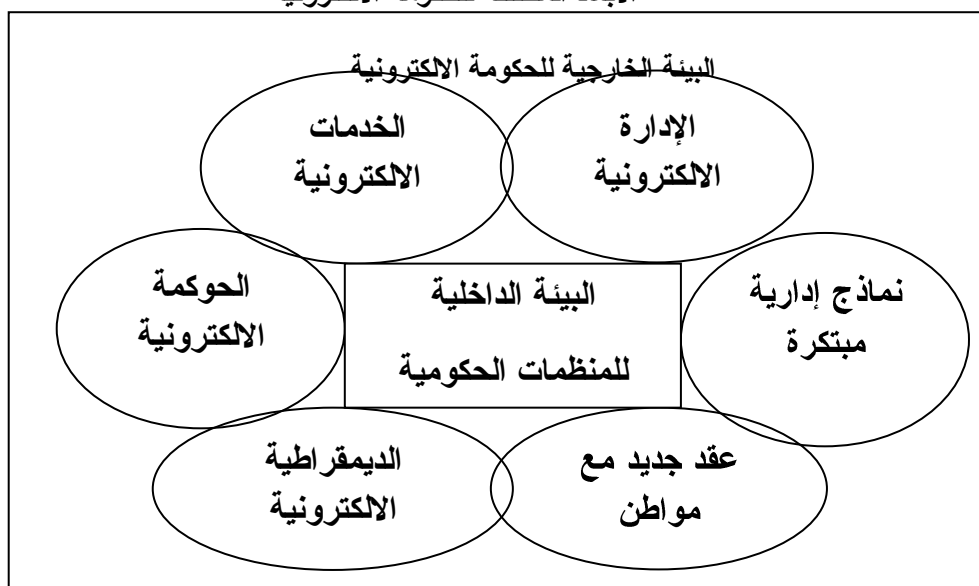
واتفق القانونيون على استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية للمنظمات الحكومية باعتباره التعبير الأدق. إلا أنه يجب التأكيد على أن مصطلح الحكومة الإلكترونية لا يعبر عن حكومة موازية للحكومة الحالية أو حكومة بديلة تتطلب تعديلا دستوريا للتعبير عنها وإنما هو مصطلح يشير إلى أسلوب جديد لأداء الحكومات يقوم على التحول إلى النظم الإلكترونية في إدارة الأنشطة الحكومية لتحقيق الأهداف السياسية والاقتصادية والاجتماعية للحكومة. (عكاشة، 2004، 24)

ويرى الباحثان أن هذا التعريف يعطي مفهوما أعمق للحكومة الإلكترونية، فلم تقتصر نظرة perri على تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية للمواطنين كما اتجه بعض الكتاب، وإنما ينظر إليها كنظام متكامل للحكم الإلكتروني يشمل الأهداف السياسية مثل الديمقراطية الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، كما يتطرق إلى إعادة هيكلة المنظمات الحكومية من الداخل وإتباع أساليب جديدة لإدارتها لتتناسب مع نظم الإدارة الإلكترونية لهذه المنظمات.

وعرف زكي الحكومة الإلكترونية بأنها: "حكومة تدار الكترونيا بحيث تستخدم التقنيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأدوات لتحقيق أهدافها السياسية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية في ظل الإطار التنظيمي والتشريعي الذي يحكم العمل بالمنظمات الحكومية مع إحداث تغييرات جذرية في النظم والممارسات الإدارية المطبقة في هذه المنظمات بما يتفق مع الدور الجديد للدولة للوفاء بمتطلبات عصر المعرفة مما يعود على المواطن بالرفاهية وجودة الحياة" (زكي، 2009، 23)

ويوضح الشكل رقم (2) الأبعاد المختلفة التي تميز الحكومة الإلكترونية في ضوء التعريفات السابق عرضها.

الشكل (2)
الأبعاد المختلفة للحكومة الإلكترونية



Resource : Ake ,2002,4

يتضح من الشكل السابق تعدد مجالات الحكومة الإلكترونية ومعاملاتها المتميزة التي تتطلب نماذج إدارية مبتكرة وتمثل عقدا جديدا مع المواطن.

2- نشوء الحكومة الإلكترونية ومراحل تطورها

بدأت التجربة في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية (Electronic Villages) ويعد لارس من جامعة أودونيس في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع مايكل دل صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، وقد أنشئ "وضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى ويهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991.

وفي عام 1992 عُقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبني مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات. وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم.

بدأت إدارات الدول المختلفة، ولا سيما المتقدمة منها باعتماد المعلوماتية في أنظمة عملياتها الداخلية، ونتيجة للتطورات التي طرأت على شبكة الإنترنت من جهة، وزيادة الاعتقاد بممارستها على صعيد المنظمات والإفراد من جهة أخرى تبلور مفهوم الحكومة الإلكترونية، ومرت بعدة مراحل وسيتم عرض هذه المراحل فيما يأتي:-

المرحلة الأولى:- بدأت هذه المرحلة منذ نشأت الإنترنت حتى نهاية عام 1996، وخلال هذه المرحلة كانت المنظمات تستخدم إستراتيجية التبادل الإلكتروني للوثائق فيما بينهما، ثم تطورت التطبيقات الإلكترونية بشكل سريع، إذ بدأ استخدام الإنترنت وسيطاً للتبادل الإلكتروني للوثائق من خلال استخدام البريد الإلكتروني للوثائق من خلال استخدام البريد الإلكتروني (E-Mail) حيث امتدت الشبكة من خلال المنظمة لتصل إلى كل فرد من عامة الشعب كما في الدول المتقدمة، لذلك يعتبر بدأ هذه المرحلة منذ نشأت الإنترنت عام (1996)

المرحلة الثانية:- هي مرحلة نشوء شبكة الانترانت (Intranet) والتي كانت بين عامي (1997,1998) ويقصد بها :- هي شبكة المنظمة الخاصة المتكونة من مجموعة أجهزة الحواسيب المرتبطة مع بعضها داخل المنظمة الواحدة، والمستخدم لخدمة تنفيذ الأنشطة والعمليات الداخلية فيها (الملحم وخيربك، 2002، 10)، وبالنتيجة لا تتيح للجميع الدخول إليها واستخدام مواردها، بل يكون الدخول إلى الشبكة والاستفادة من البيانات والمعلومات مقتصرًا على العاملين في المنظمة المعنية فقط (Uma,2000,203) مما أدى إلى:

- أ- تقليل كلف المعاملات والمراسلات الورقية.
 - ب- زيادة سرعة استخراج البيانات والمعلومات.
 - ت- زيادة كفاءة عملية الاتصال بين المستويات المختلفة داخل المنظمة وفعاليتها.
- المرحلة الثالثة:-** بدأت هذه المرحلة مع بداية العام (1999)، مع بدأ العمل بالاكسترانت (Extranet)، وهي شبكة خارجية تتيح الفرص لذوي المصالح المشتركة لتلبية احتياجاتهم من المعلومات، فضلاً عن كونها تؤدي إلى خلق عائد وتحقيق ميزة تنافسية، وذلك من خلال تقليلها للأخطاء، وتعزيز الفعالية التشغيلية لوحدات الشركة.

المرحلة الرابعة:- بدأت هذه المرحلة في العام (2000) مع بروز مفهوم جديد يطلق عليه الحكومة الإلكترونية (E-Government) وأصبح شائعاً إذ تبنته معظم دول العالم المتقدمة، وكان التوجه نحو مثل هذه التحولات ناجماً عن انتشار تكنولوجيا الاتصالات وأنظمة المعلومات والتقنيات الحديثة، مما أدى إلى زيادة الوعي لدى الأفراد والحكومات وبدأت الحكومات في تقديم الخدمات لتسهيل التعامل والاتصال بينها وبين مؤسساتها ودوائرها، وكذلك القطاع الخاص والمواطنين، رغبة في إنجاز الخدمات والمعاملات وتقديمها ببسر وسهولة وتكاليف مقبولة، من خلال استخدام الإنترنت والشبكات الإلكترونية. (Nickerson,2001,191).

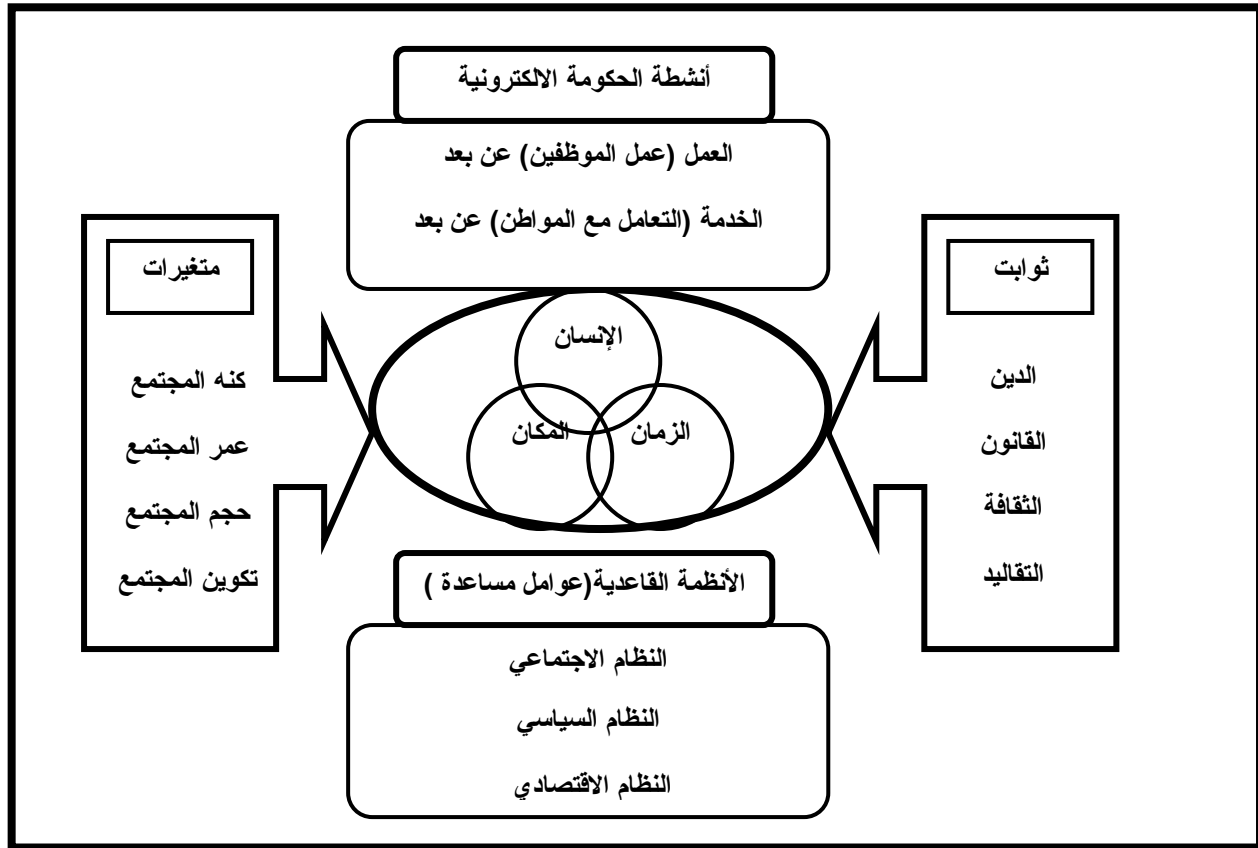
يلاحظ مما تقدم أن أولى مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية في عقد الثمانينات ومن ثم توسعت في عقد التسعينات لتستوعب كل التطورات وتفاصيل العمليات مهما اختلفت بيناتها التشغيلية، لهذا توجهت العديد من الدول إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية، لما لها من أثار في المنظمات التي تستخدمها وفي طريقة أدائها للأعمال، وعليه قدمت هذه الإستراتيجية نفسها بعض الحلول للصعوبات التي يواجهها المستفيد، فضلاً عن كونها خلقت تحدياً كبيراً للإدارة.

3- مكونات منظومة الأعمال الإلكترونية

تتكون منظومة الحكومة الإلكترونية من أربعة مكونات، كما في الشكل رقم (3) هي:

الشكل (3)

مكونات منظومة الأعمال الإلكترونية



المصدر: <http://faculty.ksu.edu.sa/1alhomod/sfile/egovernment20.pdf>

أ- الأنشطة الحياتية الرقمية في الحكومة الإلكترونية.

ب- الضوابط الحاكمة (الثوابت).

ت- العوامل الفاعلة (المتغيرات).

ث- الأنظمة القاعدية (العوامل المساعدة).

ويرى الباحثان إن هذه المكونات هي أهم مكونات منظومة الأعمال الإلكترونية والمرتكز الأساسي التي تستند عليه

4- تحديات الأعمال الإلكترونية

إلى جانب الفرص الجديدة والمنبثقة التي تتيحها الأعمال الإلكترونية توجد تحديات صعبة ومشكلات جمة تتطلب حلولاً ناضجة وطويلة الأمد ومن هذه المشكلات:

أ- مشكلة استكمال وتطوير البنية التحتية للأعمال الإلكترونية ضمن المعايير العالمية المعروفة وما يترتب على هذا الأمر من تكلفة عالية وبالرغم من تطوير البنية التحتية التقنية هم استثمار رأسمالي (بالنسبة للاقتصاد الأمريكي مثلاً يأخذ نسبة 25% من إجمالي الاستثمارات الرأسمالية للشركات أمريكية) إلا إن المؤسسات المتوسطة والكبيرة هي وحدها التي تستطيع تحمل مثل هذا الاتفاق الرأسمالي. أما بالنسبة للمنظمات أو المؤسسات الصغيرة فتعاني أولاً وقبل كل شيء من شحة الموارد المالية، وعند توفرها النسبي فإن التساؤل المهم الذي يطرح هو متى تحصل الشركة على عائد جيد من جراء استثمارها في تكنولوجيا المعلومات.

ب- إن نجاح المنظمة في إدارة أعمالها الإلكترونية لا يتوقف على بنيتها التحتية التقنية فقط وإنما أيضاً يتوقف على وجود شبكة لوجستية فعالة من الشركات التي توفر تسهيلات النقل والتوزيع بأسرع وقت وبأعلى مستوى من الجودة الممتازة. وبدون شبكة من الشركات اللوجستية لا تستطيع الشركة التي تتعامل

بأنشطة الأعمال الالكترونية من الإيفاء بالتزاماتها أمام المستفيد والذي يطلب المنتج أو الخدمة عادة بمجرد النقر على الفأرة إن مشكلة سرعة الانجاز واستلام الخدمة في الوقت المحدد بالضبط والمنافسة على عامل الزمن والسرعة والمرونة وجودة الخدمة المقدمة هي من أهم التحديات التي تواجه الشركات التي تعمل في مجال الأعمال الالكترونية باستثناء الصناعة المصرفية وشركات التمويل والتأمين وغيرها.

ت- مشكلة كثافة الطلب وسرعته واحتمال تغيره في مجال الأعمال الالكترونية إذ من المعروف ان مواقع الشركة على شبكة الويب مثلا تتلقى آلاف الطلبات من مختلف أنحاء العالم. هذه الطلبات يجب التعامل معها بمرونة وبكفاءة. بعض الطلبات يمكن تنفيذها فورا ولكن توجد طلبات تتطلب وجود إدارة سلسلة التوريد أو التجهيز من تنفيذ كل معاملاتها الكترونيا مما يعني ضرورة وجود فرق تشغيل عالية الكفاءة والقدرة لتلبية احتياجات الزبون في أسرع وقت.

ث- مشكلة التعامل مع نظم المدفوعات الالكترونية التي تزداد تعقيدا مع زيادة تدفق الأموال الالكترونية أو النقد الالكترونية. فضلا عن مشكلات أتمام المعاملات التجارية التي تتم بعملة مختلفة مما يتطلب وجود اتصال الالكتروني مستمر ومتفاعل مع المصارف المستفيدة. (الطائي، العبادي، 2009، 143)

5- مزايا الحكومة الالكترونية

تحقق الحكومة الالكترونية العديد من المزايا للمنظمات الحكومية ذاتها والأطراف الخارجية التي تتعامل معها نوجزها فيما يلي:

- أ- تحقيق الشفافية الحكومية من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية وإتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الانترنت، كما يتم إتاحة المعلومات عن المشتريات الحكومية على شبكة الانترنت للمساواة بين الموردين. (رضوان، 1999، 148)
- ب- تقليص النفقات حيث إن استخدام الأساليب التكنولوجية يؤدي إلى تقليل عدد القائمين على حفظ ونسخ ونقل وتوزيع الأعمال الورقية الخاصة بالمعاملات، ويقلل الجهد والموارد المخصصة لكل خطوة من خطوات الإجراءات الحكومية، مما يؤدي إلى تقليص جزء كبير من تكلفة التعاملات الحكومية التقليدية.
- ت- زيادة جودة الخدمات الحكومية، وذلك لأن تقديم الخدمات الحكومية عبر شبكة الانترنت يتيح للمواطنين المزايا التالية:

(1) الحصول على الخدمات الحكومية في إي وقت على مدار أربع وعشرين ساعة يوميا وفي أي مكان وبأقل جهد.

(2) السرعة الفائقة للمعاملات الحكومية التي تتم الكترونيا إذ ما قورنت بالتعامل الورقي بالأساليب التقليدية.

(3) إن تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا يقضي على تأثير الفروق الفردية في أداء العاملين والتي قد تؤثر سلبا على جودة الخدمات الحكومية.

ث- إدارة علاقات أكفأ مع المواطنين، فالمواطن بالنسبة للحكومة الالكترونية هو بمثابة العميل (الزبون) الذي تدرس احتياجاته وتلبي طلباته، وقد سهل الانترنت ما يسمى بالذاكرة المجتمعية للعلاقات مع المواطنين، وهي عبارة عن معلومات هائلة يتم استرجاعها بسرعة فائقة. (عبد الوهاب، 2003، 4)

ج- تحقيق الكفاءة في الأداء الحكومي من خلال خفض تكاليف الأعمال الحكومية بالتحول من الأسلوب الورقي إلى الأساليب الالكترونية في أداء الأعمال، كما يتحقق مفهوم الفاعلية من خلال تحقيق الأهداف السياسية والاجتماعية والاقتصادية المحددة للحكومة، وبذلك يتحقق رضا المواطنين.

ح- التكامل بين المنظمات الحكومية من خلال الاتصالات الفائقة التي تربط المنظمات الحكومية بعضها البعض بحيث يتعامل المواطن معها ككيان واحد، مما يقلل الوقت والجهد ويقضي على التضارب في الاختصاصات بين الجهات الحكومية عند التعامل مع المواطنين.

خ- الحد من ظاهرة الفساد الإداري من خلال نشر كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بأداء الحكومي على شبكة الانترنت وأتاحتها للمواطنين، وإعطائهم حق المساءلة عن القرارات التي يتخذها المسؤولون، وبذلك تتحقق الرقابة الشعبية على الممارسات التي تمس الصالح العام.

6- الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية:

تختلف الحكومة الالكترونية عن الحكومة التقليدية في أهدافها وفلسفتها ونظم إدارتها وهيكلها التنظيمي وطبيعة العلاقات التي تربطها بالمواطنين وأسلوب إدارة الموارد البشرية بها، وذلك على النحو الموضح بالجدول رقم (1).

جدول (1)

الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية

وجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الالكترونية
الهدف	حكومة سيادية. تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية	الحكومة الالكترونية. مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية والخدمية.
الفلسفة	النهج البيروقراطي.	نهج رجال الأعمال.
محور الاهتمام	التركيز على الإجراءات	التركيز على الأهداف والنتائج.
التكامل	الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال. التخصص على أساس وظيفي أو جغرافي.	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الالكترونية.
نمط الأعمال	أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية	أعمال ابتكارية متجددة
تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة، ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات.	تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة.
التنظيم	هرمي متعدد المستويات.	التنظيمات الشبكية الواسعة.
اتخاذ القرارات	القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة.	القرارات تشاركية بين العاملين والإدارة.
المواطن	المواطن سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي. الموظف مسؤول عن إدارة شؤون المواطن.	عضو مشارك في الحصول على الخدمة الحكومية. يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي.
10- سرعة التعاملات	الاستجابة البطيئة في أداء المعاملات الداخلية والخارجية.	الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية وفقا لآليات السوق.
11- الموارد	تعتمد على الأصول المادية الملموسة والوثائق والمستندات الورقية.	تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق والمستندات الرقمية.
12- الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل المحددة.	خدمات مبتكرة من خلال شبكة الانترنت ومتاحة في أي وقت.
13- نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة وسيادتها.	عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة.
14- التعامل مع الموردين	إجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي.	التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات.

المصدر : عبد الوهاب، 2005، Huang Wayne (2004)

7- تصميم الخدمات الحكومية الالكترونية:

توجد العديد من الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند تصميم الخدمات الحكومية الالكترونية وذلك على النحو التالي:

- أ- تقليل الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة الالكترونية والبعد عن الروتين مع مراعاة عدم التعرض للإجراءات التي تنص عليها القوانين لإعطاء الشرعية القانونية للمعاملات الحكومية الالكترونية.
- ب- تحقيق التكامل مع الوزارات والهيئات الحكومية التي تقدم ذات الخدمة بحيث لا تتعارض الإجراءات فيما بينها منعا للازدواج على أن يتم تقديم الخدمات الالكترونية من خلال بوابة واحدة للحكومة تسهل على المواطن استعراض كافة الخدمات الحكومية المتاحة.

- ت- الشفافية في عرض المعلومات ووضع معايير موحدة متفق عليها تلتزم بها الجهات المسؤولة عن إصدار المعلومات والبيانات بصورة رسمية منعا للتضارب في المعلومات المتاحة من جهات غير متخصصة لتحقيق المصداقية في عرض البيانات.
- ث- يراعى عند التصميم الموقع الالكتروني الحكومي أن يتيح للمواطن سرعة الحصول على الخدمة الحكومية والخروج من الموقع بسرعة وذلك لتقليل الضغط على الموقع.
- ج- زيادة كفاءته، وذلك عكس الحال مع المنظمات الخاصة التي ترغب في بقاء عملائها على الموقع اكبر فترة ممكنة لإقناعهم بشراء منتجاتهم.
- ح- ضرورة استخدام وسيلة دفع الكتروني تتميز بالسهولة والأمان وان تكون مقبولة من المواطنين مع منح المواطن ما يفيد إتمام المعاملة الالكترونية لإضفاء الثقة والأمان على المعاملات الالكترونية.
- خ- البعد عن النظام البيروقراطي في تصميم المواقع حيث إن بعض الدول تميل إلى التوجه الإداري في تصميم مواقعها، ويتم تنظيم المعلومات تبعاً للهيكل الإداري للحكومة ولا يمكن ذلك أي تعديل أو إعادة تفكير في العملية البيروقراطية.
- د- وضع نظام لصيانة ومتابعة الموقع الحكومي لضمان تواجده وصلاحيته للعمل على مدى أربع وعشرين ساعة مع تحديث البيانات والمعلومات المتاحة بصورة دورية، والاستجابة الفورية لشكاوى المواطنين ورغباتهم، بالإضافة إلى وضع ضوابط رقابية لحفظ البيانات من التلف والتحريف.
- ذ- أن يتضمن الموقع الالكتروني استطلاعاً لرأي المواطنين في الخدمات الحكومية الالكترونية المقدمة للتعرف على شكاوى المواطنين ومقترحاتهم ووضعها في حيز التنفيذ.
- (Robert & et al ,op cit ,p. 283)

ثالثاً : الجانب العملي

10- وصف عينة الدراسة وتحليلها

1-10 : عينة الدراسة

عينة مأخوذة من الهيئة العامة للضرائب وقد تم تحديد عدد عينة الدراسة وذلك باستخدام المعادلة الآتية

$$n = \frac{0.25}{2} + \frac{0.25}{(A)}$$

حيث

0,25 : العدد الثابت بالمعادلة

n = حجم العينة

N = حجم المجتمع

A = الخطأ العشوائي المسموح

E = القيمة المأخوذة من التوزيع الطبيعي عند مستوى ثقة معين (مستوى الثقة 95%) لذلك تكون قيمة E = 1,96

وقد حاول الباحثان الوصل

استنباهه على (93) موظف

استمارة للتحليل أي بنسبة

2-10 أساليب جمع البيانات

اعتمد الباحثان في جمعهم

$$n = \frac{0.25}{2} = 92,93$$

(1)البيانات الأولية

$$0,25 \quad (0,10)$$

وهي البيانات اللازمة للدراسة الميدانية وجمعها الباحثان بالاعتماد على الأساليب الآتية

(أ) الاستبانة

قام الباحثان بتوزيع استبانة على موظفي الهيئة فرعي بغداد والديوانية للاستطلاع على آرائهم حول مدى إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب.

(ب) المقابلات الشخصية

تم إجراء مقابلات شخصية مع عدد من موظفي الهيئة العامة للضرائب عينة البحث وعدد من الخبراء في المجال الضريبي ومن أساتذة الجامعات والممارسين والمتابعين للمهنة

(أولا) الاطلاع على واقع الحال الهيئة العامة للضرائب

(ثانيا) المشاكل التي تحيط بالمهنة وعدم تطورها في العراق من وجهة نظر المهتمين

(ثالثا) المقترحات التي يقدمها موظفو الهيئة العامة للضرائب للارتقاء بمستوى المهنة في العراق

(2) البيانات الثانوية

اعتمد الباحثان في جمعها على الكتب والدوريات والتقارير والنشرات والأبحاث المختصة منها العربية والأجنبية والتي لها علاقة بموضوع البحث . والملحق يبين تفاصيل الاستمارة.

3-10 أساليب تحليل البيانات

استخدم الباحثان الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي تم جمعها وذلك باعتماد نظام Spss، وهذه الأساليب هي :-

(1) اختبار المصادقية Reliability test - Alpha

تم استخدام معامل المصادقية ألفا (cronbachs alpha) لقياس درجة مصداقية من موظفي الهيئة العامة للضرائب عن أسئلة الاستبانة ، وتتراوح قيمة ألفا ما بين (صفر-1) وأن القيمة المقبولة إحصائيا لمعامل ألفا (60%) فأكثر وذلك لكي تكون مصداقية القياس جيدة .

ولقد تم احتساب هذا المعامل لجمع أسئلة الاستبانة وقد بلغت قيمة ألفا لردود أفراد البحث على الأسئلة (73%) وهي جيدة لأنها أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات.

(2) استخدام مقياس ليكرت الخماسي الخاص بالإجابة عن أسئلة الاستبانة

اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
5	4	3	2	1

وقد تم إيجاد الوسط الحسابي لإجابات كل سؤال من الأسئلة وذلك باستخدام المعادلة الآتية :-
الوسط الحسابي = مجموع (النسب المئوية * الوزن المناظر لها)

5

كما تم إيجاد الوسط الحسابي العام لكل الأسئلة باستخدام المعادلة الآتية:-
مجموع الأوساط الحسابية للمجموعة
الوسط الحسابي لمجموع الأسئلة =

عدد الأسئلة في الاستبانة

وكذلك تم إيجاد التباين والانحراف المعياري لكل سؤال باستخدام المعادلتين الآتيتين :-

متوسط مجموع مربعات انحرافات كل سؤال

= التباين

الوسط الحسابي

الانحراف يساوي الجذر التربيعي للتباين وتم استخراج الانحراف المعياري والتباين العامين أيضا .
وقد تم إيجاد معامل الارتباط بين أسئلة الاستبانة ، كل سؤال مع الأسئلة الأخرى ، وظهرت النتائج الارتباط تتراوح بين (-1 و 1) وان هناك ارتباط معنوي بين هذه الأسئلة .

11- استعراض عينة الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من الموظفين البالغ عددهم (2757) موظفا في الهيئة العامة للضرائب وفروعها ولاختبار فرضية الدراسة استهدف الباحثان (93) موظفا من مركز الهيئة وفرع الديوانية يوضح الجدول رقم (2) في أدناه استمارات الاستبيان الموزعة والمستلمة والخاضعة للتدقيق .
جدول (2)

استمارات الاستبيان المطروحة والموزعة والمستلمة والخاضعة للتحليل

استمارات الاستبيان المطروحة		استمارات الاستبيان الموزعة		استمارات الاستبيان المستلمة		استمارات الخاضعة للتحليل	
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
93	%100	93	%100	85	%91		

وقد توزعت العينة على المحور العام وفقا لفقراتها كما يأتي :

1- المؤهل العلمي

الإعدادية	16
الدبلوم	21
البكالوريوس	46
الماجستير	1
الدكتوراه	—
دبلوم عالي	1
المجموع	85

1- سنوات الخدمة

5 سنوات فأقل	16
من 6 – 10	16
من 11 – 15	27
من 16 – 20	8
أكثر من 20 سنة	18
المجموع	85

2- الوظيفة التي تشغلها عينة البحث

رئيس مجلس الإدارة	1
عضو مجلس إدارة	8
رئيس قسم	10
مدير شعبة	10
موظف	54
متعاقد	2
المجموع	85

3- الاطلاع والمعرفة بالحكومة الالكترونية

1	ممتازة
17	جيدة جدا
28	جيدة
30	متوسطة
9	ضعيفة
85	المجموع

12- تحليل فقرات الاستبيان

12- 1 المحور الأول :- الموارد البشرية

يظهر الجدول رقم (3) أن معدل إجابات عينة البحث على المحور الأول الخاص بالموارد البشرية استقر على تسلسل 3 من المعيار لبكرت الخماسي وهو يقابل كلمة محايد

جدول (3)

خارطة إجابات عينة البحث والمتوسط الحسابي والانحراف والتباين

الفقرات	اتفق جدا	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
العاملون في الهيئة ذوي معرفة جيدة بمتطلبات الحكومة الإلكترونية				*		2.8267	.94973	.902
يملك العاملون في الهيئة قدرات ومؤهلات كافية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.				*		2.8400	1.01396	1.028
العاملون وإدارة الهيئة ذوي رؤية مشتركة في التوجه لتطبيق الحكومة الإلكترونية .			*	*		2.8933	.96665	.934
من المناسب فتح أبواب التوظيف لاستقطاب عاملين ذوي معرفة عالية بالأنظمة الإلكترونية والحاسوب.		*				4.3200	.68102	.464
يسهم تطبيق الحكومة الإلكترونية بتخفيض كلفة العمل على أثر انخفاض عدد العاملين.		*				3.5867	1.02790	1.057

وفيما يأتي تفصيل نتائج إجابات عينة البحث على أسئلة المحور:-

- 1- العاملون في الهيئة ذوي معرفة جيدة بمتطلبات الحكومة الإلكترونية وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 94973. ووسط حسابي 2.8267 بينما كان التباين 902.
- 2- يملك العاملون في الهيئة قدرات ومؤهلات كافية لتطبيق الحكومة الإلكترونية. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 1.01396 ومتوسط حسابي 2.8400 بينما كان التباين 1.028.
- 3- العاملون وإدارة الهيئة ذوي رؤية مشتركة في التوجه لتطبيق الحكومة الإلكترونية . وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 96665. ومتوسط حسابي 2.8933 بينما كان التباين 934.
- 4- من المناسب فتح أبواب التوظيف لاستقطاب عاملين ذوي معرفة عالية بالأنظمة الإلكترونية والحاسوب . وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 68102. ومتوسط حسابي 4.3200 بينما كان التباين 464.
- 5- يسهم تطبيق الحكومة الإلكترونية بتخفيض كلفة العمل على أثر انخفاض عدد العاملين. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 1.02790 ومتوسط حسابي 3.5867 بينما كان التباين 1.057.

ونستنتج من هذا المحور أن عينة البحث لا تميل إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل كبير لعدم توافر الكفاءة البشرية لدى العاملين في الهيئة العامة للضرائب

2-12 المحور الثاني :- الموارد التقنية

يظهر الجدول رقم (4) إن معدل إجابات عينة البحث على المحور الثاني الخاص بالموارد التقنية استقر على تسلسل 4 من المعيار لبكرت الخماسي والذي يقابل كلمة اتفق

جدول (4)

خارطة اجابات عينة البحث والمتوسط الحسابي والانحراف والتباين

الفقرات	اتفق جدا	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
يتوافر لدى الهيئة أجهزة ومعدات تكنولوجيا ومتطورة تفي لمتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية.				*		2.8400	1.02720	1.055
تتوافر تقنية اتصالات الكترونية متقدمة مع الجهات الأخرى التي تتعامل مع الهيئة.		*				3.0133	1.05898	1.121
من الممكن اعتماد الاساليب الالكترونية في معالجة بيانات العمل في الهيئة.		*				3.7600	.81936	.671
الهيئة قادرة على تهيئة النماذج والوثائق الالكترونية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية.		*				3.5467	.94859	.900
تنجز الهيئة تعاملاتها مع الجهات الأخرى باعتماد البريد الالكتروني (الايمل).		*				3.9067	1.01573	1.032

وفيما يأتي تفصيل نتائج إجابات عينة البحث على أسئلة المحور:-

- 1- يتوافر لدى الهيئة أجهزة ومعدات تكنولوجيا ومتطورة تفي لمتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 1.02720 ومتوسط حسابي 2.8400 بينما كان التباين 1.055 .
- 2- تتوافر تقنية اتصالات الكترونية متقدمة مع الجهات الأخرى التي تتعامل مع الهيئة. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 1.05898 ومتوسط حسابي 3.0133 بينما كان التباين 1.121 .
- 3- من الممكن اعتماد الاساليب الالكترونية في معالجة بيانات العمل في الهيئة . وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 81936. ومتوسط حسابي 3.7600 بينما كان التباين 671.
- 4- الهيئة قادرة على تهيئة النماذج والوثائق الالكترونية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية.. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 94859. ومتوسط حسابي 3.5467 بينما كان التباين 900.
- 5- تنجز الهيئة تعاملاتها مع الجهات الأخرى باعتماد البريد الالكتروني (الايمل). وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 1.01573 ومتوسط حسابي 3.9067 بينما كان التباين 1.032. ونستنتج من هذا المحور إن عينة البحث تميل إلى تطبيق الحكومة الالكترونية بشكل كبير نسبياً لتوافر الإمكانيات التقنية لدى الهيئة أو إمكانية الحصول عليها في الهيئة العامة للضرائب

3-12 المحور الثالث:- الموارد المالية

يظهر الجدول رقم (5) إن معدل إجابات عينة البحث على المحور الثالث الخاص بالموارد المالية استقر على تسلسل 4 من المعيار لبكرت الخماسي والذي يقابل كلمة اتفق

جدول (5)

خارطة اجابات عينة البحث والمتوسط الحسابي والانحراف والتباين

الفقرات	اتفق جدا	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
تتوافر المبالغ الكافية لدى الهيئة لتهيئة متطلبات التحول الى الحكومة الإلكترونية.		*				3.7733	.95257	.907
تتوافر لدى اهيئة القدرة على توليد السيولة لتوفير الأجهزة الالكترونية والتكنولوجية التي يتطلبها تطبيق الحكومة الإلكترونية.		*				3.8000	.94440	.892
تتوفر التخصيصات اللازمة لإقامة الدورات التدريبية للعاملين حول تطبيق الحكومة الإلكترونية.		*				4.0000	.85424	.730
تتوافر التخصيصات اللازمة لإعداد البحوث والدراسات التي تساهم في تطوير الحكومة الإلكترونية لتقديم أفضل الخدمات.		*				3.7333	.92024	.847
تطبيق الحكومة الإلكترونية يزيد من حجم إيرادات الهيئة.	*					3.9600	.97869	.958
تقدم الخدمات الإلكترونية بكلفة اقل وجودة اعلى.		*				4.0533	.83655	.700

وفيما يأتي تفصيل نتائج اجابات عينة البحث على اسئلة المحور:-

- 1- تتوافر المبالغ الكافية لدى الهيئة لتهيئة متطلبات التحول الى الحكومة الإلكترونية وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 95257. ومتوسط حسابي 3.7733 بينما كان التباين 907.
 - 2-تتوافر لدى الهيئة القدرة على توليد السيولة لتوفير الأجهزة الالكترونية والتكنولوجية التي يتطلبها تطبيق الحكومة الإلكترونية..
 - 3-تتوافر التخصيصات اللازمة لإقامة الدورات التدريبية للعاملين حول تطبيق الحكومة الإلكترونية.
 - 4-تتوافر التخصيصات اللازمة لإعداد البحوث والدراسات التي تساهم في تطوير الحكومة الإلكترونية لتقديم أفضل الخدمات..
 - 5-تطبيق الحكومة الإلكترونية يزيد من حجم إيرادات الهيئة.
 - 6-تقدم الخدمات الإلكترونية بكلفة اقل وجودة اعلى.
- وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 83655. ومتوسط حسابي 4.0533بينما كان التباين 700.
- ونستنتج من هذا المحور إن عينة البحث تميل إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل كبير نسبياً لتوافر الإمكانيات المالية لدى الهيئة العامة للضرائب

4-12 المحور الرابع :- رضا المستفيدين من خدمات الهيئة

يظهر الجدول رقم(6) ان معدل اجابات عينة البحث على المحور الرابع الخاص برضا المستفيدين من خدمات الهيئة استقر على تسلسل 4 من المعيار لبكرت الخماسي والذي يقابل كلمة اتفق .

جدول (6)
خارطة اجابات عينة البحث والمتوسط الحسابي والانحراف والتباين

الفقرات	اتفق جدا	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
تطبيق الحكومة الإلكترونية يحسن جودة الخدمات المقدمة من الهيئة العامة للضرائب الى زبائنهم.		*				4.2000	.78843	.622
تطبيق الحكومة الإلكترونية يتناغم ومتطلبات التقدم التكنولوجي والعلمي.	*					4.4133	.77273	.597
يتماشى تطبيق الحكومة الإلكترونية مع حاجات الجهات المستفيدة من خدمات الهيئة.		*				3.9067	.77413	.599
تطبيق الحكومة الإلكترونية من شأنه أن يحسن من صورة الهيئة لدى المستفيدين.		*				4.2800	.74544	.556
إعتماد الحكومة الإلكترونية يسهل التعامل الإلكتروني مع المستفيدين وينمي من أنشطة الهيئة.		*				4.2267	.74568	.556
إن تطور الخدمات الإلكترونية في العراق كان احد أسباب تطبيق الحكومة الإلكترونية في الهيئة العامة للضرائب.		*				3.8533	.84938	.721

وفيما يأتي تفصيل نتائج اجابات عينة البحث على اسئلة المحور :-

- 1- تطبيق الحكومة الإلكترونية يحسن جودة الخدمات المقدمة من الهيئة العامة للضرائب الى زبائنهم. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 78843 ومتوسط حسابي 4.2000 بينما كان التباين 622.
- 2- تطبيق الحكومة الإلكترونية يتناغم ومتطلبات التقدم التكنولوجي والعلمي. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 77273 ومتوسط حسابي 4.4133 بينما كان التباين 597.
- 3- يتماشى تطبيق الحكومة الإلكترونية مع حاجات الجهات المستفيدة من خدمات الهيئة. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 77413 ومتوسط حسابي 3.9067 بينما كان التباين 599.
- 4- تطبيق الحكومة الإلكترونية من شأنه أن يحسن من صورة الهيئة لدى المستفيدين. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 74544 ومتوسط حسابي 4.2800 بينما كان التباين 556.
- 5- إعتماد الحكومة الإلكترونية يسهل التعامل الإلكتروني مع المستفيدين وينمي من أنشطة الهيئة. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 74568 ومتوسط حسابي 4.2267 بينما كان التباين 556.
- 6- إن تطور الخدمات الإلكترونية في العراق كان احد أسباب تطبيق الحكومة الإلكترونية في الهيئة العامة للضرائب. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 84938 ومتوسط حسابي 3.8533 بينما كان التباين 721.

ونستنتج من هذا المحور إن عينة البحث تميل إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل كبير لتحقيق رضا المستفيدين من خدمات الهيئة .

5-12 المحور الخامس :- التزام الإدارة العليا

يظهر الجدول رقم (7) إن معدل إجابات عينة البحث على المحور الخامس الخاص بالالتزام الادارة العليا على استقرار على تسلسل 3 من المعيار لبكرت الخماسي والذي يقابل كلمة محايد

جدول (7)

خارطة اجابات عينة البحث والمتوسط الحسابي والانحراف والتباين

الفقرات	اتفق جدا	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
ترتكز الإدارة العليا في الشركة الى رؤية رصينة في صياغة الخطط والاستراتيجيات المستقبلية.		*				3.3867	.88369	.781
الإدارة العليا في الشركة تدرك بشكل جيد مفاهيم ومبادئ الحكومة الإلكترونية.			*			3.4000	.90045	.811
تتوافر لدى الإدارة العليا القناعة بأن تقديم الخدمات إلكترونياً يحجم من حالات الفساد الإداري والمالي.		*				3.8000	.94440	.892
تعمل الإدارة العليا في الشركة بحرص من أجل تطبيق الحكومة الإلكترونية.			*			3.3067	.85382	.729
تنمي الإدارة العليا قناعات الإدارة الوسطى بأهمية اعتماد الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيدين.			*			3.3733	.78454	.615

وفيما يأتي تفصيل نتائج اجابات عينة البحث على اسئلة المحور:-

- 1- ترتكز الإدارة العليا في الهيئة الى رؤية رصينة في صياغة الخطط والاستراتيجيات المستقبلية وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 88369. ومتوسط حسابي 3.3867 بينما كان التباين 781.
- 2- الإدارة العليا في الهيئة تدرك بشكل جيد مفاهيم ومبادئ الحكومة الإلكترونية. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 90045. ومتوسط حسابي 3.4000 بينما كان التباين 811.
- 3- تتوافر لدى الإدارة العليا القناعة بأن تقديم الخدمات إلكترونياً يحجم من حالات الفساد الإداري والمالي. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 94440. ومتوسط حسابي 3.8000 بينما كان التباين 892.
- 4- تعمل الإدارة العليا في الهيئة بحرص من أجل تطبيق الحكومة الإلكترونية. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 85382. ومتوسط حسابي 3.3067 بينما كان التباين 729.
- 5- تنمي الإدارة العليا قناعات الإدارة الوسطى بأهمية اعتماد الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيدين. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 78454. ومتوسط حسابي 3.3733 بينما كان التباين 615.

ونستنتج من هذا المحور إن عينة البحث غير مؤمنة بقدرات الإدارة العليا على تطبيق الحكومة الإلكترونية بسبب عدم قناعة العاملين بالهيئة العامة للضرائب بما تملكه إداراتها من فهم لمبادئ الحكومة الإلكترونية بشكل وافي .

12-6 المحور السادس:- التنظيم الإداري

يظهر الجدول رقم (8) إن معدل إجابات عينة البحث على المحور السادس الخاص بالتنظيم الإداري استقر على تسلسل 4 من المعيار لبكرت الخماسي والذي يقابل كلمة اتفق

جدول (8)

خارطة اجابات عينة البحث والمتوسط الحسابي والانحراف والتباين

الفقرات	اتفق جدا	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
التحول لنمط الحكومة الالكترونية يتطلب إعادة تصميم الهيكل التنظيمي للهيئة.		*				4.1333	.66441	.441
يساعد الهيكل التنظيمي للهيئة على تبني التقنيات الحديثة في خدمة المستفيدين.		*				3.9733	.82156	.675
يؤمل أن توظف إدارة الهيئة القواعد والتعليمات لتسهيل اعتماد الخدمة الإلكترونية في انجاز اعمالها.		*				3.8133	.86514	.748
نظم الحوافز في الهيئة تركز الى الربط بين اهداف المنظمة واهداف العاملين فيها.		*				3.8533	.88062	.775
تحرص إدارة الهيئة على أشراك العاملين في عمليات صناعة القرارات والخطط.			*			2.8267	1.03157	1.064

وفيما ياتي تفصيل نتائج اجابات عينة البحث على اسئلة المحور :-

- 1- التحول لنمط الحكومة الالكترونية يتطلب إعادة تصميم الهيكل التنظيمي للهيئة. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 66441. ومتوسط حسابي 4.1333 بينما كان التباين 441.
- 2- يساعد الهيكل التنظيمي للهيئة على تبني التقنيات الحديثة في خدمة المستفيدين. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 82156. ومتوسط حسابي 3.9733 بينما كان التباين 675.
- 3- يؤمل أن توظف إدارة الهيئة القواعد والتعليمات لتسهيل اعتماد الخدمة الإلكترونية في انجاز اعمالها. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 86513. ومتوسط حسابي 3.8133 بينما كان التباين 748.
- 4- نظم الحوافز في الهيئة تركز الى الربط بين اهداف المنظمة واهداف العاملين فيها. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 88062. ومتوسط حسابي 3.8533 بينما كان التباين 775.
- 5- تحرص إدارة الهيئة على أشراك العاملين في عمليات صناعة القرارات والخطط. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 1.03157 ومتوسط حسابي 2.8267 بينما كان التباين 1.06

ونستنتج من هذا المحور إن عينة البحث تميل إلى تطبيق الحكومة الالكترونية بشكل كبير نسبيا لتحقيق تنظيم إداري جيد ومتطور

7-12 المحور السابع :- المعلوماتية والمعرفة

يظهر الجدول رقم (9) إن معدل إجابات عينة البحث على المحور السابع الخاص بالمعلوماتية والمعرفة استقر على تسلسل 4 من المعيار لبكرت الخماسي والذي يقابل كلمة اتفق

جدول (9)

خارطة اجابات عينة البحث والمتوسط الحسابي والانحراف والتباين

الفقرات	اتفق جدا	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
تتوافر لدى الهيئة قاعدة البيانات الكافية لإجاز متطلبات أعمالها.		*				3.4933	.74204	.551
يعتمد البريد الالكتروني في انجاز اعمال الهيئة.		*				3.7867	.90484	.819
يتوافر في الهيئة ملاكات مؤهلة لتشغيل شبكة الإنترنت.		*				3.8933	.92376	.853
تعتمد الهيئة على شبكة معلومات داخلية (الانترانت) في التنسيق بين اعمال اقسامها.		*				3.1467	1.09906	1.208
تستخدم الهيئة (نظم دعم القرار، نظم المعلومات الوظيفية...) التي ترتبط بنظام المعلومات المركزي في انجاز نشاطها.			*			3.0533	.97111	.943

- وفيما يأتي تفصيل نتائج إجابات عينة البحث على أسئلة المحور:-
- 1- تتوافر لدى الهيئة قاعدة البيانات الكافية لإجاز متطلبات أعمالها. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 74204. ومتوسط حسابي 3.4933 بينما كان التباين 551.
 - 2- يعتمد البريد الإلكتروني في إجاز أعمال الهيئة. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 90484. ومتوسط حسابي 3.7867 بينما كان التباين 819.
 - 3- يتوافر في الهيئة ملاكات مؤهلة لتشغيل شبكة الإنترنت. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 92376. ومتوسط حسابي 3.8933 بينما كان التباين 853.
 - 4- تعتمد الهيئة على شبكة معلومات داخلية (الانترنت) في التنسيق بين أعمال أقسامها. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 1.09906 ومتوسط حسابي 3.1467 بينما كان التباين 1.208.
 - 5- تستخدم الهيئة (نظم دعم القرار، نظم المعلومات الوظيفية...) التي ترتبط بنظام المعلومات المركزي في إجاز نشاطها. وحصلت هذه الفقرة على انحراف معياري 97111 ومتوسط حسابي 3.0533 بينما كان التباين 943.

ونستنتج من هذا المحور إن عينة البحث تميل إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل كبير لتوفير قاعدة بيانات متقدمة .

13- الاستنتاجات النظرية والميدانية

لقد أفصح الإطار النظري للدراسة، والتعامل مع عدد من الدراسات السابقة بشقيها العربية والأجنبية، والتحليلات الميدانية للنتائج التي تم التوصل إليها وتفسيراتها، من وضع جملة من الاستنتاجات وعلى النحو الآتي:

13-1 استنتاجات الإطار النظري

1. يعدّ موضوع الحكومة الإلكترونية من إسهامات تفتيات المعلومات والاتصالات، التي تتسم بالحدثة على مستوى التفتيات الإدارية المتطورة بشكل عام، وفي حقل إدارة الأعمال بشكل خاص، نظراً لما تمتاز به من تنوع في التعامل، وآلية معينة في التطبيق.
2. إن التعامل مع تجارب عدد من الدول العربية والأجنبية في مجال تصميم برنامج إلكتروني لغرض تطبيق الحكومة الإلكترونية أسهم بشكل كبير في خدمة العديد من المواطنين ومنظمات الأعمال.
3. تبين أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتم وفقاً لثلاث متطلبات هي: (1- تطوير وسائل الإعلام التي تنشر المعلومات الخاصة بالهيئة العامة للضرائب، 2- التعامل بين المواطنين والشركة من جهة، وبين الهيئة والجهات الحكومية وغير الحكومية من جهة أخرى، 3- التواصل بين جميع الجهات ذات العلاقة وجعل تلك المعلومات والخدمات الحكومية متاحة للجميع، مع وجود قدرة لإيصالها للجميع).
4. تعمل الحكومة الإلكترونية على محاربة الفساد الإداري، والتقليل من آثار التصرفات غير القانونية، عن طريق تبسيط جميع الإجراءات المتبعة في المنظمات الحكومية، والعمل على إعادة هندسة الأعمال وممارستها، وهيكلية كافة العمليات، ومواقع الأفراد العاملين في تلك المنظمات.
5. تطبيق الحكومة الإلكترونية نجح في رفد الدولة بأفراد عاملين يمتلكون مهارات تقنية مطلوبة لتطبيق أساليب متقدمة في التعامل مع قواعد البيانات، وتصميم البرامج، وربط الشبكات الإلكترونية، وإنجاح العمل الإداري، سواء في داخل منظمات الأعمال أو خارجها.
6. ظهر أن هناك إمكانية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في حالة وجود متطلبات محددة ضمن مستوى إمكانيات المنظمة الداخلية، وضمن مستوى وجود إمكانيات محددة خارجية ومن الواجب تهيئة هذه المتطلبات لإجاز آلية تطبيق الحكومة الإلكترونية وجني ثمارها.

13-2 الاستنتاجات المتعلقة بالجانب الميداني للدراسة

بعد المعايشة الميدانية والملازمة لواقع الهيئة العامة للضرائب عينة البحث، فضلاً عن المقابلات التي تمت مع عدد من الأفراد العاملين، وعدد من الجهات ذات العلاقة، والإطلاع عن قرب على الخطوات التي تمر بها معاملات المكلفين ومنظمات الأعمال (الشركات بمختلف أنواعها)، فضلاً عن تحليل نتائج الاستبانة التي تم استخدامها لفحص متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية (الداخلية، والخارجية)، والوقوف على الإجراءات المتبعة في العمل، ومدى الاستفادة منها لغرض تطبيق الحكومة الإلكترونية، تم التوصل إلى الاستنتاجات الآتية:

1. هناك سلسلة من القيود والمحددات الإجرائية التي يخضع لها الأفراد المسجلين، ومنظمات الأعمال، نتيجة لوجود شبكة معقدة من الإجراءات المتشعبة، والحلقات الإدارية التي تستلزمها معاملة المكلفين في الهيئة العامة للضرائب والتي يجب أخذها بنظر الاعتبار عند تطبيق الحكومة الإلكترونية.

2. الحجم الكبير للمعاملات والعمليات التي تقوم بها الهيئة ، فضلاً عن الزيادة في عدد الأوراق الرسمية التي يتم التعامل معها، والتي تؤدي إلى إرباك في الأداء الضريبي .
3. مزاوله الأسلوب اليدوي في إجراء عمليات التحاسب الخاصة بالمكلفين ومنظمات الأعمال، وبما يؤدي إلى التأخر في إنجاز تلك العمليات، وكثرة التعامل مع السجلات الورقية، مع تكرار حالات خزن البيانات، وضخامة العمل في المخزن الخاص بكل شعبة تخمينية في الهيئة ، وبما يتطلب جهد كبير يقع على عاتق الموظف المسؤول عن تلك الوحدة، والتأخر في الحصول على الإضبار المطلوبة، فضلاً عن ارتفاع درجة الخطورة التي من الممكن أن تتعرض لها تلك المخازن نتيجة حدوث حالات احتراق، أو سرقة، وغيرها، مما يتسبب في ضياع حقوق المكلفين، أو الخزينة العامة للدولة، وإرباك في أداء الهيئة العامة للضرائب .
4. الاعتماد على الأفراد المرسلين والمعتمدين في إرسال واستلام النماذج الرسمية المطلوبة من الجهات ذات العلاقة مع الهيئة، مما أوجد ضعف في الاتصالات، وعمليات تبادل المعلومات داخل الهيئة، وخارجها، وبما يؤدي إلى زيادة درجة عدم التأكد والمخاطرة من فقدان أو التلاعب والتزوير الذي قد يصيب هذه النماذج الرسمية.
5. يوجد خلل في تسديد المستحقات المالية المطلوبة من المكلفين ، لقلة المبلغ المحدد للاستلام من قبل أمناء الصناديق، بالإضافة إلى تعقيدات إجراءات البنوك من خلال ما تفرضه من شروط واجب توافرها على الصكوك التي يتم تحريرها من المصارف المعتمدة.
6. لايميل العاملون في الهيئة إلى استخدام الحكومة الالكترونية ويدل على ذلك إن أكثر من نصف عينة البحث غير مقتنعة بقدرة الملاك الحالي على تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة لعدم امتلاكهم المؤهلات والقدرات العلمية على تطبيقها بحسب رأيهم كما جاء في نتائج الأسئلة 1,2,3 في المحور الأول | الموارد البشرية
7. لم تأتي إجابات عينة البحث متفقه مع ضرورة تعيين كوادر مؤهلة لتطبيق الحكومة الالكترونية إذ جاءت الإجابات محايدة في أكثر من نصفها كما جاء في المحور الأول
8. كما إن عينة البحث غير مقتنعة أو غير واثقة من ان الإدارة العليا في الهيئة لديها الرغبة والمعرفة الكافية لتطبيق الحكومة الالكترونية كما جاء في إجابات عينة البحث على أسئلة المحور الخاص بالإدارة العليا
9. لم تتفق عينة البحث على امتلاك الهيئة القدرات التقنية على تطبيق الحكومة الالكترونية بالرغم من قناعة العينة بمدى إمكانية التطور بإيرادات المنشأة وتقدم الهيئة بالعمل الضريبي مما يخلق أكثر من سؤال حيال ذلك التناقض لدى أهل الدار (الهيئة العامة للضرائب)؟
10. عدم اتفاق عينة البحث على كون الإدارة العليا تعمل من اجل تبني الحكومة الالكترونية وإنها تدرك مفاهيمها وضرورة تطبيقها وهذا يبرز حجم الخلاف بين الإدارة العليا والإدارات الوسطى من جهة وبينهما وبين العاملين في الهيئة ويؤكد ذلك السؤال الخامس من محور التنظيم الإداري
11. إن عينة البحث مقتنعة بتوفر الإمكانيات المادية لدى الهيئة العامة وفقاً للإجابات على محور الثالث الخاص بالموارد المالية وحصوله الدرجة 4 وفقاً لمقياس ليكرت المكون من 5 درجات ولكنها لا ترغب بتطبيق الحكومة الالكترونية

14- التوصيات

- استكمالاً للمتطلبات المنهجية، واعتماداً على ما توصلت إليه الدراسة الحالية من استنتاجات بجانبها النظري والميداني، ولغرض الإفادة منها ، فقد خصص هذا المبحث لعرض المقترحات اللازمة لتأمين الاستفادة من إجراءات هذا البحث ، وفي إطار ذلك أمكن طرح المقترحات الآتية:
1. زيادة الوعي داخل الهيئة العامة للضرائب وعلى المستويات كافة بضرورة تطبيق الحكومة الإلكترونية، لأنها تذلل المشكلات والمعوقات التي تواجه الأداء الضريبي وعمليات التحاسب الضريبي.
 2. لغرض الوصول إلى تحقيق رضا المكلفين من خلال تقديم الخدمات لهم بأقل كلفة ووقت، يقترح الباحثان استخدام وتطبيق نظام إدارة قواعد البيانات اوركال في مجال الضرائب، في حال سعيها لاعتماد تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
 3. ضرورة توسيع الاعتماد على النظم الإلكترونية، ومعالجة النقص في شعبة الحاسوب الموجودة في الهيئة وفروعها من خلال استخدام برامج محددة، ولها القدرة على التعامل مع أعداد كبيرة من المكلفين، والذين سيتم لاحقاً تسجيلهم في الهيئة عامة والمركز خاصة ، وفقاً لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية، فضلاً عن التعامل مع وسائل اتصال لها القدرة على إيصال المعلومات وتبادلها بين الهيئة والجهات ذات العلاقة.
 4. تأكيد ضرورة إعادة النظر بالهيكل التنظيمي للشركة المبحوثة، وبما يؤدي إلى إمكانية تبني تطبيقات الحكومة الإلكترونية، ومن ثم ضمان سير عمليات التحاسب الخاصة بالمكلفين وبالشكل الذي يحقق التنسيق بين جميع المستويات الإدارية والتنظيمية في الهيئة.

5. إجراء دراسات مماثلة في المنظمات الخدمية لما تسهم به الحكومة الإلكترونية من تجاوز حالات الإخفاق التي تحصل في أداء تلك المنظمات، ويؤدي إلى تحقيق العديد من الفوائد لصالح جميع الجهات المتعاملة فيما بينها، بشكل خاص وللعملية الاقتصادية المرتبطة بالمجتمع بشكل عام.
6. إعداد دراسة مقارنة عن مدى نجاح تجربة وزارة العلوم والتكنولوجيا في تطبيق الحكومة الإلكترونية في قطاعات الأعمال التي طبقت فيها تجاربها والاستفادة من المميزات التي تحققت ودراسة مواطن الإخفاق التي حدثت

المصادر

أولاً : المصادر العربية

- 1- ألبياتي، ببداء ستار لفته، تصميم نظام كمدخل استراتيجي لتطبيقات الحكومة الإلكترونية- دراسة حالة في مديرية التسجيل العقاري/ البيع، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2004.
- 2- هيشور، بوجمعة، واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، يوم دراسي حول الحكومة الإلكترونية، جريدة الخبر اليومي، الجزائر، 2006/5/14.
- 3- زكي، إيمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية مدخل اداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2009.
- 4- الطائي، العبادي، يوسف حجيم. فوزي دباس، التسويق الإلكتروني، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009.
- 5- الطالب، علاء فرحان، 2005، متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق- دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في بعض الوزارات العراقية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد التاسع، بغداد.
- 6- ياسين، سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، معهد الإدارة العامة، 2005.
- 7- حسن، باسم عبدا لهادي، 2004، هل يمكن إقامة حكومة إلكترونية في العراق، مؤتمر الحكومة الإلكترونية وإمكانات تطبيقها في العراق مع إلقاء الضوء على تجارب بعض الدول، المكتب الاستشاري، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- 8- ياسين. العلاق، سعد غالب. بشير عباس، الأعمال الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- 9- ياسين. العلاق، سعد غالب. بشير عباس، التجارة الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 10- كيلش، فرانك، ترجمة حسام الدين زكريا، ثورة الانفوميديا: الوسائط المعلوماتية وكيف ستغير عالمنا وحياتك علامة استفهام، سلسلة عالم المعرفة، العدد 253، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 2000.
- 11- رضوان، رأفت، التجارة الإلكترونية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 1999.
- 12- عبد، خالد حامد، متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال العمل الضريبي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2009.
- 13- عزيز، جوان إسماعيل، 2004، رؤية مستقبلية لتطبيق الحكومة الإلكترونية- دراسة تطبيقية لآراء عينة من العاملين والمواطنين في محافظة أربيل، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة صلاح الدين، أربيل، العراق.
- 14- عكاشة، هشام عبد المنعم، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة، دار النهضة، القاهرة، 2004.

ثانياً : المصادر الأجنبية

- 1- Ake, Gronlund, Electronic Government: Design, Application and Management, New York, idea group, 2002.
- 2- Bolletion, 2002 : 76-77
- 3- David & et al, Electronic Commerce , New Jersey, Prentice Hall, 2002.
- 4- Forman Mark, 2002, e-Government Strategy, 3rd.ed., McGraw-Hill Book Co., U.S.A.
- 5- Holden, Stephen, Fletcher, H. and Patricia Diamond, 2001, Government, Information Quarterly, Elsevier Science Inc., 18 (2).

- 6- 5- Huang Wayne, Electronic Government Strategies and Implementation, New York, idea group, 2004.
- 7- Kenny, David & Marshall, John, Contextual Marketing The Real Business Of The Internet, HBR, November- December, 2000.
- 8- Kurina, Sherah & Swatman, Puala, M. C., 1998, Pre EDI cost benefit Analysis: A Case Study in An Insurance Company.
- 9- Nickerson, Business and Information Systems, NJ, Prentice-Hall, 2001
- Mitchell ,W.J. 1999. p 109 10 -
- 11- Perri6, e.Governance: Styles of Political Judgment in the Information Age Polity, Great Britain, Antony Rowe, 2004.
- 12- Robert, Mehr, Fundamentals of insurance (2nd edition) university of Illinois 1986.
- 13- Uma, Gupta, Information systems, NJ, Prentice-Hall, Upper Saddle River, 2000.

ثالثا : الانترنت

- 14- Ellis, Selwyn & Griffith, David, Linking DEI Implementations To Corporate Strategy, 1999.
- 15- Minister, Ptime, E- Government Services For The 21st Century, 2000.
- 16- عبد الوهاب، علي، دور إدارة الموارد البشرية في دعم الحكومة الالكترونية: ورقة عمل مقدمة لمنظمة الأمم المتحدة لصناعة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2003: على الموقع <http://www.adobe.com/go/reader9>
- 17- نوي، محمد حسن، منظومة الحكومة الالكترونية ، <http://faculty.ksu.edu.sa/1alhomod/sfile/egovernment20.pdf>

أولاً- معلومات عامة:
ضع علامة (✓) أمام العبارة التي تراها مناسبة

1- المؤهلات العلمية لعينة البحث

المؤهل العلمي	
الإعدادية	
الدبلوم	
البكالوريوس	
الماجستير	
الدكتوراه	

2- سنوات الخدمة التي تمتلكها عينة البحث

5 سنوات فأقل	
من 6-10	
من 11-15	
من 16-20	
أكثر من 20 سنة	

3- الوظيفة التي تشغلها عينة البحث

رئيس مجلس إدارة	
عضو مجلس إدارة	
رئيس قسم	
مدير شعبة	
موظف	
متقاعد	

4- الاطلاع والمعرفة بالحكومة الالكترونية

ممتازة	
جيدة جداً	
جيدة	
متوسطة	
ضعيفة	

ثانياً : محاور الدراسة
المحور الأول: الموارد البشرية

ت	الفقرات	اتفق جدا	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جدا
1	العاملون في الهيئة العامة للضرائب ذوي معرفة جيدة بمتطلبات الحكومة الإلكترونية					
2	يملك العاملون في الهيئة العامة للضرائب قدرات ومؤهلات كافية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.					
3	العاملون وإدارة الهيئة العامة للضرائب ذوي رؤية مشتركة في التوجه لتطبيق الحكومة الإلكترونية .					
4	من المناسب فتح أبواب التوظيف لاستقطاب عاملين ذوي معرفة عالية بالأنظمة الإلكترونية والحاسوب.					
5	يسهم تطبيق الحكومة الإلكترونية بتخفيض كلفة العمل على اثر انخفاض عدد العاملين.					

المحور الثاني:- الموارد التقنية

ت	الفقرات	اتفق جدا	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جدا
1	يتوافر لدى الهيئة العامة للضرائب أجهزة ومعدات تكنولوجية ومتطورة تفي لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.					
2	تتوافر تقنية اتصالات الكترونية متقدمة مع الجهات الأخرى التي تتعامل مع الهيئة العامة للضرائب.					
3	من الممكن اعتماد الأساليب الإلكترونية في معالجة بيانات العمل في الهيئة العامة للضرائب.					
4	الهيئة العامة للضرائب قادرة على تهيئة النماذج والوثائق الإلكترونية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.					
5	تنجز الهيئة العامة للضرائب تعاملاتها مع الجهات الأخرى باعتماد البريد الإلكتروني (الايمل).					

المحور الثالث:- الموارد المالية

ت	الفقرات	اتفق جدا	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جدا
1	تتوافر المبالغ الكافية لدى الهيئة العامة للضرائب لتهيئة متطلبات التحول إلى الحكومة الإلكترونية.					
2	تتوافر لدى الهيئة العامة للضرائب القدرة على توليد السيولة لتوفير الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجية التي يتطلبها تطبيق الحكومة الإلكترونية.					
3	تتوفر التخصيصات اللازمة لإقامة الدورات التدريبية للعاملين حول تطبيق الحكومة الإلكترونية.					
4	تتوافر التخصيصات اللازمة لإعداد البحوث والدراسات التي تساهم في تطوير الحكومة الإلكترونية لتقديم أفضل الخدمات.					
5	تطبيق الحكومة الإلكترونية يزيد من حجم إيرادات الهيئة العامة للضرائب.					
6	تقدم الخدمات الإلكترونية بكلفة أقل وجودة أعلى.					

المحور الرابع:- رضا المستفيدين من خدمات الهيئة العامة للضرائب

ت	الفقرات	اتفق جدا	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جدا
1	تطبيق الحكومة الإلكترونية يحسن جودة الخدمات المقدمة إلى زبائننا.					
2	تطبيق الحكومة الإلكترونية يتناغم ومتطلبات التقدم التكنولوجي والعلمي.					
3	ينماشى تطبيق الحكومة الإلكترونية مع حاجات الجهات المستفيدة من خدمات الهيئة العامة للضرائب.					
4	تطبيق الحكومة الإلكترونية من شأنه أن يحسن من صورة الهيئة العامة للضرائب لدى المستفيدين.					
5	اعتماد الحكومة الإلكترونية يسهل التعامل الإلكتروني مع المستفيدين وينمي من أنشطة الهيئة العامة للضرائب.					
6	إن تطور الخدمات الإلكترونية في العراق كان أحد أسباب تطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة التأمين.					

المحور الخامس:- التزام الإدارة العليا

ت	الفقرات	اتفق جدا	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جدا
1	ترتكز الإدارة العليا في الهيئة العامة للضرائب إلى رؤية رصينة في صياغة الخطط والاستراتيجيات المستقبلية.					
2	الإدارة العليا في الهيئة العامة للضرائب تدرك بشكل جيد مفاهيم ومبادئ الحكومة الإلكترونية.					
3	تتوافر لدى الإدارة العليا القناعة بان تقديم الخدمات إلكترونيا يحجم من حالات الفساد الإداري والمالي.					
4	تعمل الإدارة العليا في الهيئة العامة للضرائب بحرص من أجل تطبيق الحكومة الإلكترونية.					
5	تنمي الإدارة العليا قناعات الإدارة الوسطى بأهمية اعتماد الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيدين.					

المحور السادس:- التنظيم الإداري

ت	الفقرات	اتفق جدا	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جدا
1	التحول لنمط الحكومة الإلكترونية يتطلب إعادة تصميم الهيكل التنظيمي للهيئة.					
2	يساعد الهيكل التنظيمي للهيئة العامة للضرائب على تبني التقنيات الحديثة في خدمة المستفيدين.					
3	يؤمل أن توظف إدارة الهيئة العامة للضرائب القواعد والتعليمات لتسهيل اعتماد الخدمة الإلكترونية في إنجاز أعمالها.					
4	نظم الحوافز في الهيئة العامة للضرائب ترتكز إلى الربط بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها.					
5	تحرص إدارة الهيئة العامة للضرائب على إشراك العاملين في عمليات صناعة القرارات والخطط.					

المحور السابع:- المعلوماتية والمعرفة

ت	الفقرات	اتفق جدا	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جدا
1	تتوافر لدى الهيئة العامة للضرائب قاعدة البيانات الكافية لإنجاز متطلبات أعمالها.					
2	يعتمد البريد الالكتروني في إنجاز أعمال الهيئة العامة للضرائب.					
3	يتوافر في الهيئة العامة للضرائب ملاكات مؤهلة لتشغيل شبكة الإنترنت.					
4	تعتمد الهيئة العامة للضرائب على شبكة معلومات داخلية (الانترانت) في التنسيق بين أعمال أقسامها.					
5	تستخدم الهيئة العامة للضرائب (نظم دعم القرار، نظم المعلومات الوظيفية...) التي ترتبط بنظام المعلومات المركزي في إنجاز نشاطها.					

.....

