



المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية  
Iraqi Journal For  
Economic Sciences



PISSN : 1812-8742

EISSE ONLIN : 2791-092X

Arcif : 0.375

## Digitization of Tax Administration and its Impact on Tax Performance A Field Study in the General Tax Authority, Babylon Branch

رقمنة إدارة الضرائب وأثرها على الأداء الضريبي: دراسة ميدانية في الهيئة العامة للضرائب- فرع بابل

م.م. شهد كريم حسين

Shahad Kareem Hussein  
shahadk.aljanabi@uokufa.edu.iq

جامعة الكوفة / كلية التخطيط  
العمرائي

أ.م.د. المنصف قيزاني

Dr- MONCEF GUZANI<sup>2</sup>  
guizani\_m@yahoo.fr

جامعة القيروان / المعهد العالي  
للإعلامية والتصرف / أعضاء مخبر  
IFGT بحث

م.د. كرار حسين رزازق

Dr- Karrar Hussein Razzq  
dr.karrar.razzq@gmail.com

وزارة المالية / الهيئة العامة للكمارك /  
أعضاء مخبر بحث IFGT

### Abstract

This study examines the impact of digitizing tax administration on tax performance, focusing on the General Tax Authority, Babylon Branch, as a case study. The digitization of tax administration has become a pivotal focus for tax authorities globally, including the General Tax Authority in Babylon. This transformation aims to enhance tax performance through improved efficiency, accuracy, and taxpayer compliance. The research explores how digital transformation initiatives, including automated tax systems, e-filing, and digital record-keeping, enhance operational efficiency, transparency, and revenue collection. A mixed-method approach was adopted, combining qualitative interviews with tax officials and quantitative analysis of performance metrics pre- and post-digitization. The findings reveal significant improvements in tax compliance, processing times, and error reduction, underscoring the critical role of digitization in modern tax administration. The study concludes with recommendations for further technological integration and policy adjustments to maximize the benefits of digital transformation in tax systems.

**Keywords: digitizing tax administration, tax performance, General Tax Authority- Babylon Branch**

## المستخلص

تتناول هذه الدراسة تأثير رقمنة إدارة الضرائب على الأداء الضريبي، مع التركيز على الهيئة العامة للضرائب، فرع بابل، كدراسة حالة. إذ أصبحت رقمنة إدارة الضرائب محوراً محورياً للسلطات الضريبية على مستوى العالم، بما في ذلك الهيئة العامة للضرائب في بابل. ويهدف هذا التحول إلى تعزيز الأداء الضريبي من خلال تحسين الكفاءة والدقة وامتثال دافعي الضرائب. لذا يستكشف البحث كيف تعمل مبادرات التحول الرقمي، بما في ذلك الأنظمة الضريبية الآلية، والتقديم الإلكتروني، وحفظ السجلات الرقمية، على تعزيز الكفاءة التشغيلية والشفافية وجمع الإيرادات. تم اعتماد نهج مختلط الأساليب، يجمع بين المقابلات النوعية مع مسؤولي الضرائب والتحليل الكمي لمقاييس الأداء قبل وبعد الرقمنة. تكشف النتائج عن تحسينات كبيرة في الامتثال الضريبي، وأوقات المعالجة، والحد من الأخطاء، مما يؤكد الدور الحاسم للرقمنة في الإدارة الضريبية الحديثة. تختتم الدراسة بتوصيات لمزيد من التكامل التكنولوجي وتعديلات السياسات لتعظيم فوائد التحول الرقمي في الأنظمة الضريبية.

**الكلمات المفتاحية:** رقمنة إدارة الضرائب. الأداء الضريبي. الهيئة العامة للضرائب - فرع بابل

## المقدمة

لقد أدى التطور السريع للتكنولوجيات الرقمية إلى تحويل قطاعات مختلفة على مستوى العالم، بما في ذلك إدارة الضرائب. إن رقمنة إدارة الضرائب هي مبادرة استراتيجية تهدف إلى تعزيز الكفاءة والشفافية والامتثال داخل الأنظمة الضريبية. من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة، يمكن للسلطات الضريبية تبسيط العمليات وتقليل الأعباء الإدارية وتحسين الأداء الضريبي، والذي يشمل تحصيل الإيرادات ومعدلات الامتثال ورضا دافعي الضرائب. حيث تشير الأبحاث إلى أن رقمنة إدارة الضرائب يمكن أن تؤدي إلى تحسينات كبيرة في الأداء الضريبي. على سبيل المثال، سلطت إحدى الدراسات الضوء على علاقة سببية مباشرة بين رقمنة تحصيل الضرائب والأداء المؤسسي، مما يشير إلى أن الشركات تستفيد من العمليات الضريبية المبسطة في العراق، تلعب الهيئة العامة للضرائب دوراً محورياً في إدارة النظام الضريبي في البلاد. لقد شهد فرع بابل، كوحدة إدارية رئيسية، تحديات وفرصاً كبيرة في تبني الحلول الرقمية. تبحث هذه الدراسة في تأثير الرقمنة على الأداء الضريبي لفرع بابل، مع التركيز على دوره في تحسين الكفاءة التشغيلية وضمن الامتثال والحد من التهرب الضريبي. من خلال إجراء دراسة ميدانية، يهدف هذا البحث إلى استكشاف كيفية تأثير دمج الأدوات والأنظمة الرقمية على أداء الإدارة الضريبية في سياق عملي. ستوفر النتائج رؤى لصناع السياسات والسلطات الضريبية لتحسين استراتيجياتهم وتعزيز فعالية الأنظمة الضريبية في العراق.

## المحور الأول: منهجية البحث

**أولاً: مشكلة البحث :** تظل قضية عدم كفاءة تحصيل الضرائب والامتثال لها تشكل تحدياً مستمراً في العديد من البلدان النامية، بما في ذلك العراق. غالباً ما تكافح أنظمة إدارة الضرائب التقليدية

مع عدم الكفاءة، ونقص الشفافية، وإمكانية الوصول المحدودة، مما يؤدي إلى خسائر في الإيرادات واستياء دافعي الضرائب. مع الاتجاه المتزايد للتحويل الرقمي في خدمات القطاع العام، هناك حاجة ماسة لفهم كيف يمكن لتطبيق الأدوات والأنظمة الرقمية داخل إدارة الضرائب أن يؤثر على الأداء الضريبي. تعزز الرقمنة تجربة دافعي الضرائب من خلال توفير مجموعة من الخدمات الإلكترونية التي تبسط العمليات وتحسن إمكانية الوصول إليها. وقد تبنت الإدارات الضريبية في جميع أنحاء العالم بشكل متزايد الحلول الرقمية لتبسيط العمليات وتعزيز الامتثال. لا يتعلق هذا التحول بالتكنولوجيا فحسب؛ بل يتضمن أيضاً تغيير الثقافة والممارسات داخل السلطات الضريبية لخدمة دافعي الضرائب بشكل أفضل. ان التحول الرقمي لإدارة الضرائب هو مجال دراسي بالغ الأهمية، وخاصة في فهم تأثيره على الأداء الضريبي. تتلخص القضية الأساسية في دراسة تأثير رقمنة إدارة الضرائب على الأداء الضريبي داخل الهيئة العامة للضرائب، وخاصة في فرع بابل. ويتضمن ذلك دراسة كيفية تأثير إدخال واستخدام التقنيات الرقمية على كفاءة وفعالية والنتيجة الإجمالية لتحصيل الضرائب وإدارتها في سياق تنظيمي محدد.. لذا يمكن إثارة التساؤل الآتي: "كيفية تأثير رقمنة إدارة الضرائب على الأداء الضريبي داخل الهيئة العامة للضرائب؟"

**ثانياً: اهداف البحث :** يهدف البحث الى تحقيق الأهداف الآتية:

١. تحديد تأثير التحول الرقمي على الأداء الضريبي في فرع بابل.
٢. إبراز نجاحات وتحديات عملية التحول الرقمي.
٣. تقديم توصيات عملية للتحسين.
٤. المساهمة في الأدبيات المتعلقة بإدارة الضرائب والتحول الرقمي في البلدان النامية.

**ثالثاً: أهمية البحث :** من المتوقع أن تقدم نتائج هذا البحث رؤى قيمة حول فعالية مبادرات الرقمنة في تحسين الأداء الضريبي. سيساهم البحث في:

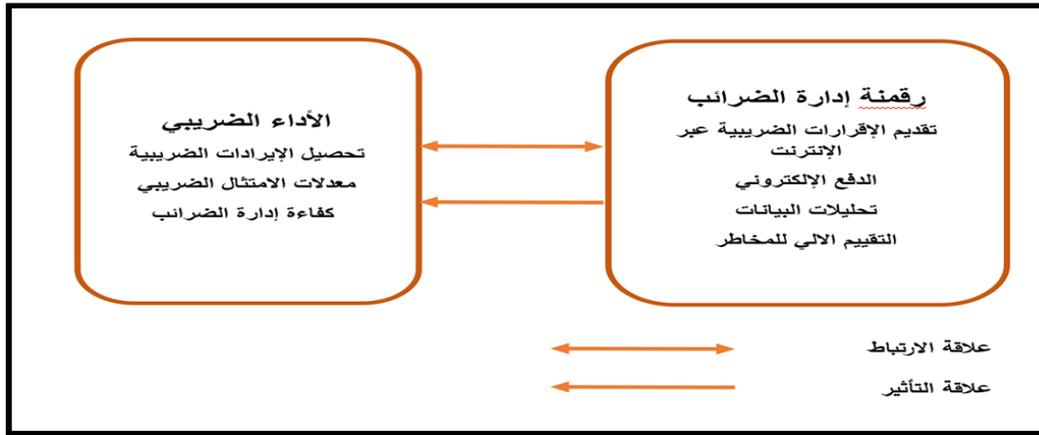
١. صنع السياسات القائمة على الأدلة: من خلال تقديم أدلة تجريبية حول تأثير الرقمنة على الإدارة الضريبية.
٢. تحسين تقديم الخدمات: من خلال تحديد مجالات التحسين في تصميم وتنفيذ الخدمات الرقمية.
٣. تحسين تجربة دافعي الضرائب: من خلال فهم تصورات دافعي الضرائب ومعالجة مخاوفهم.
٤. زيادة الإيرادات الضريبية: من خلال تحديد الاستراتيجيات لتحسين استخدام الرقمنة لتعبئة الإيرادات.
٥. من خلال معالجة هذه القضايا، يمكن لهذا البحث أن يساهم في إيجاد نظام ضريبي أكثر كفاءة وفعالية وعدالة في العراق.

**رابعاً: فرضيات البحث :** تنص فرضية البحث الرئيسية على إن رقمنة إدارة الضرائب في الهيئة العامة للضرائب فرع بابل لها تأثير إيجابي كبير على الأداء الضريبي.

**خامساً: المخطط الفرضي للبحث :** يهدف البحث الى اختبار العلاقة بين نوعين من المتغيرات وهما:

1. المتغير المستقل: رقمنة إدارة الضرائب (تقديم الإقرارات الضريبية عبر الإنترنت، الدفع الإلكتروني، تحليلات البيانات، تقييم المخاطر الآلي)
2. المتغير التابع: الأداء الضريبي (تحصيل الإيرادات الضريبية، معدلات الامتثال الضريبي، كفاءة إدارة الضرائب)

الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث



المصدر: من اعداد الباحثين

#### سادساً: عينة ومجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث بالموظفون على جميع المستويات، من الموظفين في الخطوط الأمامية إلى الإدارة العليا، داخل الهيئة العامة للضرائب في بابل والبالغ عددهم (١٢٥) تقريباً حيث كانت العينة (٤٨) مستجيباً.

#### المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

##### المبحث الأول: لإطار النظري للمتغير المستقل رقمنة إدارة الضرائب

**أولاً: مفهوم رقمنة إدارة الضرائب :** إن رقمنة إدارة الضرائب هي اتجاه عالمي مهم يهدف إلى تحديث وتبسيط العمليات التي تنطوي عليها عملية تحصيل الضرائب والامتثال لها. ويدفع هذا التحول الحاجة إلى التكيف مع الاقتصاد الرقمي المتنامي وتحسين الكفاءة في الأنظمة الضريبية في جميع أنحاء العالم (Ihnatišínová, 2021). وتتضمن رقمنة إدارة الضرائب دمج التقنيات الرقمية لتحديث وتبسيط وتحسين كفاءة الأنظمة الضريبية. أصبحت هذه العملية حجر الزاوية في جهود العديد من الحكومات لتعزيز تحصيل الإيرادات وتقليل الأعباء الإدارية وزيادة الامتثال (Katua, 2019: 72). يشير التحول الرقمي لإدارة الضرائب إلى تحويل العمليات الضريبية

التقليدية إلى صيغ رقمية، والاستفادة من التكنولوجيا لتعزيز الكفاءة والامتثال وخدمات دافعي الضرائب. يُعترف بهذا التحول بشكل متزايد باعتباره ضرورياً لإدارات الضرائب الحديثة لتلبية الاحتياجات المتطورة لدافعي الضرائب وتحسين الامتثال الضريبي الشامل: (Yusuf, 2022)

(18). يشير مصطلح رقمنة إدارة الضرائب إلى دمج التقنيات الرقمية لتبسيط العمليات المتعلقة بالضرائب وأتمتتها وتعزيزها. ويهدف هذا المفهوم إلى جعل الأنظمة الضريبية أكثر كفاءة وشفافية وسهولة في الاستخدام لكل من دافعي الضرائب والسلطات الضريبية (He, & Yi, 2023: 90). كما يتم تعريف رقمنة إدارة الضرائب على أنها "استخدام التقنيات الرقمية لتحديث وتحسين طريقة عمل السلطات الضريبية. ويتضمن ذلك الاستفادة من تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الضخمة والحوسبة السحابية لتبسيط العمليات الضريبية وتعزيز الامتثال وتحسين خدمات دافعي الضرائب" (Ramzi, 2024: 17).

### ثانياً: أهمية رقمنة إدارة الضرائب

تتمثل فوائد التحول الرقمي لإدارة الضرائب في الآتي: (Kamara, & Kamara, 2024: 8)

1. معالجة ضريبية أسرع: تعمل أتمتة العمليات على تقليل وقت المعالجة وتحسين الكفاءة.
2. تقليل العبء الإداري: يؤدي التخلص من الأعمال الورقية اليدوية وإدخال البيانات إلى تقليل التكاليف الإدارية لكل من دافعي الضرائب والسلطات الضريبية.
3. انخفاض التكاليف التشغيلية: يؤدي التحول إلى المنصات الرقمية إلى خفض التكاليف المرتبطة بالبنية التحتية المادية والقوى العاملة.
4. تسهيل تقديم الضرائب والدفع: مما يسهل على دافعي الضرائب الامتثال لالتزاماتهم الضريبية.
5. انخفاض الأخطاء والاحتيايل: تساعد الأتمتة وتحليلات البيانات في تقليل الأخطاء واكتشاف الأنشطة الاحتيالية.
6. زيادة وعي دافعي الضرائب: يساعد توفير المعلومات الضريبية المتاحة لدافعي الضرائب على فهم التزاماتهم.
7. زيادة القاعدة الضريبية: يمكن أن تساعد الرقمنة في توسيع القاعدة الضريبية من خلال تحديد الأفراد والشركات غير الخاضعة للضرائب سابقاً.
8. الحد من التهرب الضريبي: تساعد أدوات تحليل البيانات وتقييم المخاطر في مكافحة التهرب الضريبي والاحتيايل.
9. تحقيق الإيرادات بشكل أسرع: تؤدي العمليات الضريبية المبسطة إلى تحصيل الإيرادات بشكل أسرع.

١٠. الراحة وإمكانية الوصول: توفير الوصول عبر الإنترنت لدافعي الضرائب إلى الخدمات الضريبية في أي وقت وفي أي مكان.

١١. الدعم الشخصي: تقديم معلومات ودعم شخصي من خلال القنوات الرقمية.

١٢. المزيد من الشفافية: تعزيز الشفافية من خلال توفير الوصول عبر الإنترنت لدافعي الضرائب إلى معلوماتهم وعملياتهم الضريبية.

### ثالثاً: تحديات رقمنة إدارة الضرائب

وتتمثل أبرز تحديات رقمنة إدارة الضرائب بالآتي: (Rahayu, & Kusdianto, 2023: 42)

١. الفجوة الرقمية: ضمان قدرة جميع دافعي الضرائب، بغض النظر عن كفاءتهم التكنولوجية، على الوصول إلى الخدمات الضريبية الرقمية والاستفادة منها.

٢. مخاطر الأمن السيبراني: حماية معلومات دافعي الضرائب الحساسة من التهديدات السيبرانية واختراقات البيانات.

٣. مقاومة التغيير: التغلب على مقاومة كل من دافعي الضرائب ومسؤولي الضرائب الذين قد اعتادوا على العمليات التقليدية.

٤. تكاليف الاستثمار الأولية: قد تكون هناك حاجة إلى استثمارات كبيرة لتطوير وتنفيذ أنظمة ضريبية رقمية.

٥. جودة البيانات ودقتها: ضمان جودة ودقة البيانات المستخدمة لأغراض إدارة الضرائب.

٦. الافتقار إلى التوحيد القياسي: معالجة الافتقار إلى التوحيد القياسي في العمليات الضريبية وتنسيقات البيانات عبر ولايات قضائية مختلفة.

٧. مخاوف الخصوصية: معالجة المخاوف المتعلقة بخصوصية معلومات دافعي الضرائب التي يتم جمعها ومعالجتها من خلال الأنظمة الرقمية.

### رابعاً: ابعاد رقمنة إدارة الضرائب

يتم تحديد ابعاد رقمنة إدارة الضرائب بالآتي: (Slimani, et al, 2024: 11)

١. تقديم الضرائب عبر الإنترنت: قدرة دافعي الضرائب على تقديم إقراراتهم الضريبية إلكترونياً.

٢. الدفع الإلكتروني: استخدام الأساليب الإلكترونية لدفع الضرائب.

٣. تحليلات البيانات: استخدام تقنيات تحليل البيانات لتحديد الاتجاهات والأنماط والشذوذ في البيانات الضريبية.

٤. تقييم الآلي للمخاطر: استخدام الأنظمة الآلية لتحديد دافعي الضرائب الأكثر عرضة لخطر عدم الامتثال.

### المبحث الثاني: الإطار النظري للمتغير التابع الأداء الضريبي

**أولاً: مفهوم الأداء الضريبي:** الأداء الضريبي مفهوم متعدد الأوجه يشمل كفاءة الأنظمة الضريبية وفعالية الخدمات الضريبية للأفراد والشركات والمقاييس المستخدمة لتقييم هذه العمليات. يمكن أن يساعد فهم هذه العناصر دافعي الضرائب والمحترفين الضريبيين على تحسين استراتيجياتهم وضمان الامتثال للوائح الضريبية. ويتم تعريف أداء الضرائب على أنه "فعالية وكفاءة الأنظمة والعمليات الضريبية، والتي يتم تقييمها غالباً من خلال مقاييس مختلفة مثل التوقيت والدقة والامتثال. يمكن تطبيق هذا المفهوم على كل من دافعي الضرائب الأفراد والشركات، وكذلك على أنظمة تحصيل الضرائب الحكومية (Bird, 2013: 34). كما يشير الأداء الضريبي عموماً إلى الكفاءة والفعالية التي تجمع بها الحكومة الضرائب وتلبي أهدافها المتعلقة بالإيرادات. ويقاس مدى نجاح النظام الضريبي في تحقيق أهدافه الأساسية: زيادة الإيرادات، وتعزيز الاستقرار الاقتصادي، وضمان العدالة. ويمكن تقييم الأداء الضريبي باستخدام عدة عوامل، مثل الإيرادات الضريبية كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي، ومعدلات الامتثال الضريبي، والكفاءة الإدارية (Otekurin, et al, 2024: 13).

### ثانياً: العوامل المؤثرة على الأداء الضريبي

هنالك العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء الضريبي منها: (Musee, 2020: 27)

١. تصميم السياسات: بساطة ووضوح ونزاهة النظام الضريبي.
٢. الهيكل الاقتصادي: طبيعة الاقتصاد، مثل الاعتماد على الزراعة أو الخدمات أو الصناعة.
٣. الإدارة الضريبية: قدرات وموارد السلطة الضريبية.
٤. الإدراك العام: الثقة في الحكومة والنزاهة المتصورة للنظام الضريبي.
٥. العوامل العالمية والمحلية: التجارة والاستثمارات الأجنبية والاتجاهات الاقتصادية العالمية.

### ثالثاً: تحسين الأداء الضريبي

يمكن تحسين الأداء الضريبي من خلال الآتي: (Serikova, et al, 2022: 209)

١. تبسيط القوانين الضريبية لتسهيل الامتثال.
٢. تحسين التكنولوجيا في الإدارة الضريبية للحد من الأخطاء والاحتيال.
٣. زيادة تثقيف وتوعية دافعي الضرائب.
٤. تعزيز آليات التنفيذ لمعالجة التهرب الضريبي.

٥. الحد من الفساد داخل السلطات الضريبية.

### ثالثاً: ابعاد الأداء الضريبي

يتم تحديد ابعاد الأداء الضريبي بالآتي: (Milosavljevic, et al, 2024: 58)

١. تحصيل الإيرادات الضريبية: إجمالي مبلغ الإيرادات الضريبية التي تجمعها الحكومة.
٢. معدلات الامتثال الضريبي: النسبة المئوية لدافعي الضرائب الذين يمثلون لقوانين وأنظمة الضرائب.
٣. كفاءة إدارة الضرائب: فعالية التكلفة وسرعة عمليات إدارة الضرائب.

### المحور الثالث: الجانِب الميداني للبحث

يختص هذا المبحث في اختبار فرضيات البحث من خلال الكشف عن علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث الرئيسية والفرعية:  
أولاً: اختبار فرضيات الارتباط

سيتم اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية وكالاتي:

الفرضية الرئيسية الاولى: يرتبط متغير رقمنة ادارة الضرائب ارتباطاً معنوياً بمتغير الاداء الضريبي على المستوى الكلي لمتغيري البحث، واشتقت عنها الفرضيات التي نستعلى وجود علاقة ارتباط معنوي لأبعاد رقمنة ادارة الضرائب (تقديم الضرائب عبر الإنترنت، الدفع الالكتروني، تحليلات البيانات، التقييم الآلي للمخاطر) في المتغير المعتمد الاداء الضريبي وتم اختبار هذه الفرضيات من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS v.26) وكالاتي:

جدول (١) اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

		X	X1	X2	X3	X4
Y	Pearson Correlation	.853**	.725**	.717**	.761**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

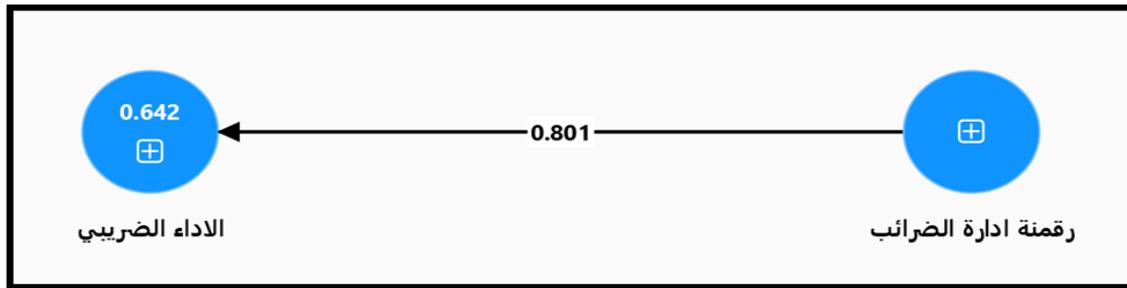
المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي SPSS V. 26

تشير النتائج الواضحة في جدول (١) إلى ان المتغير المستقل (رقمنة ادارة الضرائب) له علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بالمتغير التابع (الاداء الضريبي) على المستوى الكلي لمتغيري الدراسة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (٠.٨٥٣) وبدلالة معنوية (٠.٠٠٠)، وباعتماد هذه النتائج تقبل فرضية الارتباط الرئيسية الاولى بين متغيرات الدراسة، فضلا عن ذلك، وبالأخذ بنتائج جدول (١) أعلاه تقبل كل فرضيات الارتباط الفرعية، لأنها جاءت اقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥).

## ثانياً: اختبار فرضيات التأثير

سيتم اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية وكالاتي:  
الفرضية الرئيسية الثانية: يؤثر رقمنا ادارة الضرائب تأثيراً معنوياً في المتغير المعتمد الاداء الضريبي على المستوى الكلي لمتغيري الدراسة، ولكي يتم اختبار هذه الفرضية تم بناء أنموذجاً هيكلياً لبيان مسار علاقة التأثير بين المتغيرين (رقمنة ادارة الضرائب والاداء الضريبي)، وتم استخراج النتائج بالاعتماد على البرنامج الاحصائي (Smart PLS) وجاءت النتائج كما في الشكل (٢) والجدول (٢).

شكل (٢) انموذج اختبار فرضية التأثير الرئيسية



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2

يتبين من خلال النتائج الظاهرة في الشكل (٢) والجدول (٢) بوجود تأثير معنوي للمتغير المستقل رقمنا ادارة الضرائب في المتغير المعتمد الاداء الضريبي بمقدار (٠.٨٠١) وبحدود معنوية (٠.٠٠٠٠)، بمعنى ان متغير الاداء الضريبي ينقص بمقدار (٨٦%) بزيادة متغير رقمنا ادارة الضرائب وحدة واحدة، أيضاً ان متغير رقمنا ادارة الضرائب يفسر (٦٤%) من التغيرات التي تحصل في متغير الاداء الضريبي وهي قيمة معامل التفسير ( $R^2=٠.٦٤٢$ )، وعند اعتماد هذه النتائج يتم قبول فرضية التأثير الرئيسية التي مفادها (تؤثر رقمنا ادارة الضرائب تأثيراً معنوياً في المتغير المعتمد الاداء الضريبي على المستوى الكلي لمتغيري الدراسة).

جدول (٢) نتائج فرضية التأثير الرئيسية

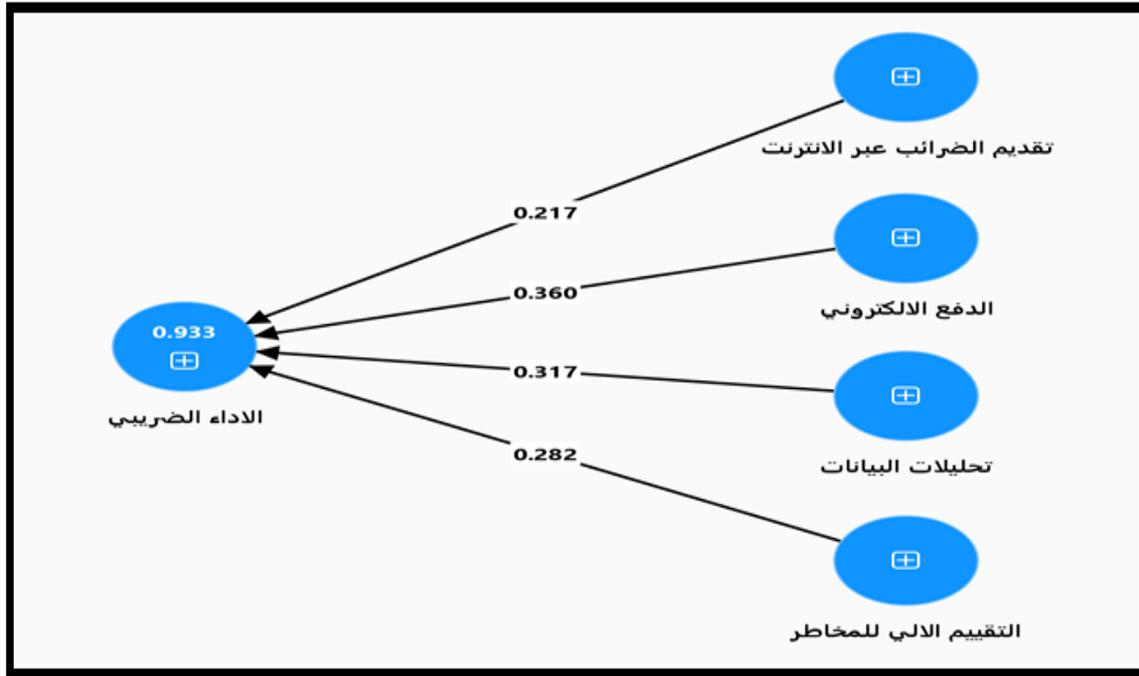
مسار الفرضية	معامل التأثير $\beta$	قيمة $R^2$	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية	نتيجة الفرضية
رقمنة ادارة الضرائب -> الاداء الضريبي	٠.٨٠١	٠.٦٤٢	٠.٠٣٢	11.833	0.000	مقبولة

المصدر: نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2

اما الفرضيات الفرعية المنبثقة عن فرضية التأثير الرئيسية والتي نصت على وجود تأثير معنوي لأبعاد رقمنا ادارة الضرائب (تقديم الضرائب عبر الإنترنت، الدفع الالكتروني، تحليلات

البيانات، التقييم الالي للمخاطر) في المتغير المعتمد الاداء الضريبي، ولأجل ذلك قام الباحث بتصميم انموذج هيكلي كما في الشكل (٣):

شكل (٣) انموذج اختبار تأثير أبعاد رقمنة ادارة الضرائب في الاداء الضريبي



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2

جدول (٣) نتائج اختبار فرضيات التأثير الفرعية

نتيجة الفرضية	مستوى المعنوية	قيمة T	الانحراف المعياري	قيمة R <sup>2</sup>	معامل التأثير β	مسار الفرضية
مقبولة	0.000	٦.٨٨٦	٠.٠٤٢	٠.٩٣٣	٠.٢١٧	تقديم الضرائب عبر الإنترنت -> الاداء الضريبي
مقبولة	0.000	٩.١٧٣	٠.٠٢٤		٠.٣٦٠	الدفع الالكتروني -> الاداء الضريبي
مقبولة	0.000	8.072	٠.٠٣٧		٠.٣١٧	تحليلات البيانات -> الاداء الضريبي
مقبولة	0.000	6.282	0.082		0.282	التقييم الالي للمخاطر -> الاداء الضريبي

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2

تشير النتائج الظاهرة في الشكل (٣) والجدول (٣) إلى الآتي:

١. تبين ان تقديم الضرائب عبر الإنترنت يؤثر تأثيراً معنوياً في متغير الاداء الضريبي، إذ جاءت قيمة معامل التأثير بينهما (٠.٢١٧)، وبمستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وهي اقل من حدود المعنوية المقبولة والمحددة (٠.٠٥)، وعلى اساس هذه المعطيات تقبل هذه الفرضية.
  ٢. اتضح ان الدفع الالكتروني يؤثر تأثيراً معنوياً في متغير الاداء الضريبي، إذ بلغت قيمة معامل التأثير بينهما (٠.٣٦٠)، وبمستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وهي اقل من حدود المعنوية المقبولة والمحددة (٠.٠٥)، وعلى اساس هذه المعطيات تقبل هذه الفرضية.
  ٣. اتضح ان تحليلات البيانات لا يؤثر تأثيراً معنوياً في متغير الاداء الضريبي، إذ بلغت قيمة معامل التأثير بينهما (٠.٣١٧)، وبمستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وهي اقل من حدود المعنوية المقبولة والمحددة (٠.٠٥)، وعلى اساس هذه المعطيات تقبل هذه الفرضية.
  ٤. اتضح ان التقييم الالي للمخاطر يؤثر تأثيراً معنوياً في متغير الاداء الضريبي، إذ بلغت قيمة معامل التأثير بينهما (٠.٢٨٢)، وبمستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وهي اقل من حدود المعنوية المقبولة (٠.٠٥)، وعلى اساس هذه المعطيات ترفض هذه الفرضية.
- فضلا عن ذلك ان أبعاد متغير رقمنة ادارة الضرائب مجتمعة تفسر (٩٣%) من مجمل التغيرات الحاصلة في متغير الاداء الضريبي، اما النسبة المتبقية فهي راجعة لمتغيرات اخرى لم يتناولها نموذج اختبار الدراسة الحالية.

## المحور الرابع

### الاستنتاجات والتوصيات

#### أولاً: الاستنتاجات

- أظهرت رقمنة إدارة الضرائب إمكانات كبيرة لتعزيز الأداء الضريبي، وخاصة في سياق الهيئة العامة للضرائب، فرع بابل. إذ تشير النتائج الرئيسية من دراسات مختلفة إلى ما يلي:
١. تعمل التقنيات الرقمية على تبسيط عمليات تحصيل الضرائب، وتقليل الأعباء الإدارية وتعزيز الكفاءة. وهذا أمر بالغ الأهمية للحد من التهرب الضريبي وتجنبه، كما يتضح من الأبحاث التي تشير إلى أن تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تزيد بشكل كبير من كفاءة تحصيل الضرائب
  ٢. أدى تقديم الخدمات الإلكترونية إلى تحويل تجربة دافعي الضرائب، مما يجعلها أكثر سهولة في الاستخدام ويمكن الوصول إليها. هذا التحول ضروري لتعزيز الامتثال وتحسين الأداء الضريبي العام
  ٣. يسهل الاقتصاد الرقمي الامتثال بشكل أفضل بين الشركات من خلال تخفيف قيود التمويل وتحسين كفاءة تحصيل الضرائب. وهذا مهم بشكل خاص مع تقدم التنمية الاقتصادية الرقمية

٤. يعتمد نجاح إدارة الضرائب الرقمية على فهم العوامل الحاسمة التي تساهم في التنفيذ الفعال. وتشمل هذه الحاجة إلى البنية التحتية القوية، وتدريب المستخدمين، والدعم المستمر لضمان تلبية الخدمات الرقمية لاحتياجات دافعي الضرائب.

### ثانياً: التوصيات

لتعظيم فوائد التحول الرقمي في إدارة الضرائب، نقترح التوصيات التالية:

١. التأكد من وجود البنية الأساسية التكنولوجية اللازمة لدعم الخدمات الرقمية. ويشمل ذلك الوصول الموثوق إلى الإنترنت وأنظمة إدارة البيانات الآمنة.
٢. تصميم وتنفيذ برامج تدريبية مخصصة لمحو الأمية الرقمية لمختلف شرائح دافعي الضرائب، وخاصة الشركات الصغيرة وكبار دافعي الضرائب. إجراء برامج توعية مجتمعية للترويج لفوائد تقديم الضرائب الرقمية وتقديم المساعدة في الموقع.
٣. تنفيذ بروتوكولات أمن البيانات القوية، بما في ذلك التشفير والخوادم الآمنة وعمليات التدقيق الأمني المنتظمة. التواصل بشأن هذه التدابير بشفافية لبناء ثقة دافعي الضرائب في النظام عبر الإنترنت.
٤. إنشاء قنوات متعددة يسهل الوصول إليها للمساعدة الفنية، مثل خطوط المساعدة ودعم الدردشة عبر الإنترنت وخدمات الدعم في الموقع. تدريب موظفي الدعم على معالجة استفسارات دافعي الضرائب الشائعة والمعقدة.
٥. إنشاء آليات لمراقبة فعالية المبادرات الرقمية. يمكن أن تساعد التقييمات المنتظمة في تحديد مجالات التحسين وضمان توافق التحول الرقمي مع أهداف الأداء الضريبي.
٦. زيادة الوعي بين دافعي الضرائب حول فوائد الخدمات الضريبية الرقمية. يمكن أن تساعد الحملات التعليمية في إزالة الغموض عن العملية وتشجيع المزيد من الأفراد والشركات على الانخراط في النظام الضريبي الرقمي.

### المصادر

1. Bird, R. M. (2013). Assessing tax performance in developing countries: a critical review of the literature. *Taxation and Economic Development (Routledge Revivals)*, 33-61.
2. He, Y., & Yi, Y. (2023). Digitalization of tax administration and corporate performance: Evidence from China. *International Review of Financial Analysis*, 90, 102859.
3. Ihnatišínová, D. (2021). Digitalization of tax administration communication under the effect of global megatrends of the digital age. In *SHS Web of Conferences (Vol. 92, p. 02022)*. EDP Sciences.

4. Kamara, A. K., & Kamara, S. (2024). Exploring the Implementation and Benefit of Digital Reforms in Tax Administration: National Revenue Authority (NRA) Sierra Leone. *European Journal of Management and Marketing Studies*, 8(3).
5. Katua, C. M. (2019). Digitization Of Tax Administration, Technology and Tax Compliance By Small And Medium Sized Enterprises In Nairobi Central Business District (Doctoral dissertation, University of Nairobi).
6. Milosavljevic, M., Ignjatovic, M., Spasenić, Ž., Milanović, N., & Đoković, A. (2024). Is There a Link between Tax Administration Performance and Tax Evasion?. *Economies*, 12(8), 193.
7. Musee, D. K. (2020). Factors influencing revenue performance: a case study of Thika Tax Service Office.
8. Otekunrin, A., Owolabi, S. A., Oluwakayode, E. F., Kolawole, P., & Amu, I. I. (2024). TAX PERFORMANCE AND QUALITY OF GOVERNANCE IN NIGERIA.
9. Rahayu, S. K., & Kusdianto, A. (2023). Challenges of digital tax administration transformation in Indonesia.
10. Ramzi, H. (2024). The impact of digitalization on algerian tax administration: Improving efficiency and reducing costs. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 9(11), 17.
11. Serikova, M., Sembiyeva, L., Orozonova, A., Tazhikenova, S., Kuchukova, N., & Mikhailova, G. (2022). The Impact of Performance Improvement of the Tax System on the Economic Growth of Developing Countries Based on the Experience of the European Union. *Montenegrin Journal of Economics*, 18(4), 203-214.
12. Slimani, S., Sahnoune, M., & Bouchemla, Z. (2024). Assessing the impact of modernization as a mediating variable on the relationship between tax administration digitization and tax collection in Eastern Algerian Tax Departments: A structural equation modeling approach using AMOS. *International journal of economic perspectives*, 18(11), 2043-2071.
13. Yusuf, A. O. (2022). Digitalization of Tax Administration and Performance of Kwara State Internal Revenue Service (Master's thesis, Kwara State University (Nigeria)).