

**دور التحول الرقمي في تحقيق رضا الممولين
(دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية)
The Role of Digital Transformation in
Achieving Funders' Satisfaction
An applied study on the Egyptian Tax
Authority**

إعداد

د. عبير يحيى السيد برهومة
مراجع فحص بمركز كبار
ممولي المهن الحرة
بمصلحة الضرائب المصرية

د. احمد السيد كردي
مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة جامعة الازهر

المستخلص:

تصاعدت أهمية التحول الرقمي في مؤسسات القطاع الحكومي، وعلى وجه الخصوص في مصلحة الضرائب المصرية، إلا أن هناك قلة من الدراسات التي تسلط الضوء على تأثير هذا التحول على رضا الممولين وتفاعلهم مع المصلحة. هذا يشكل تحدياً كبيراً لفهم كيفية تحسين العلاقات مع الممولين وتعزيز التفاعل الإيجابي معهم من خلال التحول الرقمي. يسعى البحث إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على رضا الممولين بمصلحة الضرائب المصرية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ويتمثل مجتمع البحث في الممولين على منظومة الفاتورة الإلكترونية بمصلحة الضرائب المصرية، وبلغ حجم العينة (384) مفردة. وتوصل البحث إلى أن التحول الرقمي كان بدرجة مرتفعة، وأن رضا الممولين كانت بدرجة متوسطة، وأن هناك ارتباط بين أبعاد التحول الرقمي، وأبعاد رضا الممولين، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي على رضا الممولين بمصلحة الضرائب المصرية.

وأوصى البحث بتوفير التوعية والتدريب اللازم للممولين حول كيفية استخدام النظام والاستفادة الكاملة من فوائد الإيصال الإلكتروني وتعزيز التعامل الإلكتروني في مصلحة الضرائب المصرية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الموظفون، الإقرار الإلكتروني، الإيصال الإلكتروني، الفاتورة الإلكترونية، الفحص الضريبي الإلكتروني، التعامل الإلكتروني، التعاون والتواصل، مصلحة الضرائب المصرية، رضا الممولين.

Abstract:

The importance of digital transformation in government institutions, particularly in the Egyptian Tax Authority, has been on the rise. However, there is a scarcity of studies that shed light on the impact of this transformation on taxpayers' satisfaction and their interaction with the authority. This presents a significant challenge in understanding how to improve relations with taxpayers and enhance positive interaction through digital transformation. The research aims to identify the impact of digital transformation on taxpayers' satisfaction in the Egyptian Tax Authority. The study adopts a descriptive-analytical approach, focusing on taxpayers using the electronic invoicing system in the Egyptian Tax Authority, with a sample size of 384 individuals.

The research found that digital transformation was of a high degree, while taxpayers' satisfaction was of a moderate degree. There was a correlation between the dimensions of digital transformation and the dimensions of taxpayers' satisfaction, and there was a statistically significant impact of the dimensions of digital transformation on taxpayers' satisfaction in the Egyptian Tax Authority. The research recommends providing awareness and necessary training for taxpayers on how to use the system and fully benefit from the advantages of electronic receipts, as well as promoting electronic interaction within the Egyptian Tax Authority.

Keywords: Digital Transformation, Employees, Electronic Declaration, Electronic Receipt, Electronic Invoice, Electronic Tax Audit, Electronic Transactions, Collaboration and Communication, Egyptian Tax Authority, Stakeholder Satisfaction.

أولاً: المقدمة.

يعيش العالم في عصرٍ مليءٍ بالتغيرات والتحولات، حيث يتسارع التطور التكنولوجي بوتيرة سريعة جداً. أحد من هذه التحولات الكبرى التي تطرأ على مجموعة واسعة من المجالات هو التحول الرقمي. الذي يمتد تأثيره إلى مختلف القطاعات والصناعات، حيث أنه يلقي جسراً بين العالم الرقمي والعالم التقليدي، ويمكن للمؤسسات والأفراد استخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة وزيادة الإنتاجية. (1)

يسعى التحول الرقمي إلى تحقيق العديد من الأهداف، منها تسهيل الوصول إلى المعلومات وتبسيط العمليات، وتعزيز التفاعل بين الأفراد والمؤسسات. كما يساهم في توفير الوقت والجهد وتقليل التكاليف، مما يعزز التنمية الاقتصادية ويحقق مستوى أفضل من الجودة والخدمات، ويعتبر التحول الرقمي محورياً في تطوير المجتمعات وتحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي. وهو موضوع يثير اهتمام العديد من الباحثين وصناع القرار حول العالم، حيث يساهم بشكل كبير في تحسين جودة حياة الأفراد وتسهيل تعاملاتهم. (2)

وقد شهدت منظومة الإدارة الضريبية "ثورة تطوير" وجرى تنفيذ إصلاحات تاريخية تقود إلى توسيع القاعدة الضريبية، وإرساء دعائم العدالة الضريبية، وحصر المجتمع الضريبي بشكل أكثر دقة، ودمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي، على النحو الذي أسهم في زيادة الإيرادات الضريبية خلال السنوات الأخيرة، بما يعكس تحسن الأداء الاقتصادي ونشاط القطاع الخاص، نتيجة لتفعيل العديد من الإصلاحات الضريبية المُحفزة للاستثمار. (3)

وتستهدف مصلحة الضرائب المصرية من خلال استراتيجيتها رفع كفاءة الإدارة الضريبية عن طريق تبسيط الإجراءات على الممولين، والعاملين بالمصلحة،

وإتاحة أحدث تكنولوجيا رقمية متطورة في الأعمال الضريبية من خلال موظفين أكفاء، وهيكلة تنظيمية مرحلية موحدة يتناسب مع أهداف التطوير مما يحقق زيادة فعالية التحصيل الضريبي، وتقليل تكلفة التحصيل. وزيادة الحصيلة عن طريق حصر، ودمج الاقتصاد غير الرسمي، وتوسيع القاعدة الضريبية، وإحكام السيطرة على التهرب الضريبي الجزئي والكلبي، وزيادة فعالية التحصيل عن طريق الوصول إلى العدد الأمثل من المأموريات الذي يؤدي إلى رفع درجات السيطرة، والإحكام على العمل الضريبي، وتعزيز ثقافة الالتزام الطوعي للمجتمع الضريبي. أن عملية التطوير ترمى إلى تحقيق عدة أهداف، أبرزها ضم الاقتصاد غير الرسمي إلى الاقتصاد الرسمي، وتبسيط الإجراءات على المتعاملين، وبناء ثقة بين الممولين والمصلحة، وخلق بيئة عمل ملائمة للموظفين والموولين. (4)

وانطلاقاً مما سبق تبين أن هناك مجالاً جديداً وواسعاً للبحث والاهتمام في مصر على وجه الخصوص، وهو دراسة دور التحول الرقمي في رضا الممولين بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية.

ثانياً: مصطلحات البحث.

مفهوم التحول الرقمي عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها. (5)

يشير التحول الرقمي إلى عملية تكيف المؤسسات والمجتمعات مع التطورات التكنولوجية السريعة واستخدام التقنيات الرقمية لتحسين وتحويل العمليات والخدمات المختلفة. يتضمن ذلك اعتماد التكنولوجيا الرقمية مثل الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي والإنترنت وتقنيات الاتصالات الأخرى لتحسين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية وتعزيز التفاعل مع العملاء وتقديم تجارب مستخدم محسنة. يهدف التحول الرقمي إلى تحقيق التحسين المستمر والابتكار والتنافسية في العصر الرقمي. (6)

ويعرف بأنه عملية شاملة تتضمن تبني التكنولوجيا الرقمية واستخدامها لتحسين وتحويل العمليات والأعمال السابقة التقليدية إلى صيغ رقمية تفاعلية وذكية. (7)

من التعريف السابقة أعلاه يمكن تعريف التحول الرقمي إجرائياً في مصلحة الضرائب بأنه العملية التي تشمل تبني وتطبيق التكنولوجيا الرقمية والأنظمة المعلوماتية في إجراءات جمع وتحصيل الضرائب ومعالجة المعلومات المالية. يتضمن هذا التحول استخدام الإقرارات والإيصالات الإلكترونية، والفواتير الإلكترونية، وأنظمة التحليل الضريبي الإلكتروني، وغيرها من الأدوات والتقنيات الرقمية لتسهيل وتبسيط العمليات الضريبية وزيادة الكفاءة والدقة في تقديم الخدمات الضريبية للممولين.

وفيما يلي المفاهيم الخاصة بأبعاد التحول الرقمي والتي تم الاعتماد عليها في البحث الحالي:

- **الإقرار الإلكتروني:** منظومة الخدمات الضريبية الإلكترونية بشأن تقديم الإقرار الإلكتروني للشخص الطبيعي والشخص الاعتباري وكذلك إقرارات ضريبة المرتبات سواء مستند إلى حسابات منتظمة أو تقديري بحيث يقوم الممول بتسجيل بياناته من خلال مكتبه أو شركته وتقديم الإقرار وفقاً لمجموعة نظم محوسبة تعزز التحول الرقمي لضرائب الدخل. (8)
- **الإيصال الإلكتروني:** وثيقة رقمية تثبت حدوث عملية شراء أو تحويل مالي عبر الإنترنت، ويتم إصداره وإرساله إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو منصات الدفع الإلكتروني.
- **الفاتورة الإلكترونية:** وثيقة رقمية تستخدم لتسجيل وتوثيق عمليات البيع والشراء بين الأطراف التجارية. تعتبر بديلاً إلكترونياً عن الفواتير التقليدية المطبوعة على ورق.
- **الفحص الضريبي الإلكتروني:** نظام يستخدم للبحث والتحقق من صحة وموثوقية الإقرارات الضريبية التي يقدمها الممولون.

مفهوم رضا الممولين: هو مفهوم يشير إلى درجة الرضا والراحة التي يشعر بها الممولون أو الأفراد والشركات عند التفاعل مع مصلحة الضرائب أو أي جهة تقوم بجمع وتحصيل الضرائب. يتعلق رضا الممولين بمدى انطباعهم بأن الإجراءات الضريبية عادلة ومنصفة وسهلة الفهم والتنفيذ. (9)

ويعتبر رضا الممولين مؤشراً مهماً لفهم مدى فعالية ونجاح نظام الضرائب وقدرته على تلبية احتياجات وتوقعات الممولين، ويمكن أن يؤثر بشكل كبير على التزام الممولين بالقوانين الضريبية وتقديمهم للضرائب بشكل صحيح. (10)

ويشير رضا الممولين إلى رأي ورضى الأفراد أو الكيانات (مثل الشركات) الخاضعة للضرائب بشأن تجربتهم وتفاعلهم مع السلطات الضريبية أو أي جهة مسؤولة عن تحصيل الضرائب. يعكس رضا الممولين مدى رضاهم عن الخدمات والإجراءات الضريبية التي تقدمها الجهة الضريبية، وهل شعروا بالعدالة والشفافية في تنفيذ القوانين الضريبية. (11)

وعليه يمكن تعريف **رضا الممولين إجرائياً بأنه** "مقياس لمدى رضا الممولين والمنظمات التجارية والأفراد على الخدمات والإجراءات الضريبية المقدمة من قبل السلطات الضريبية في جمهورية مصر العربية. يُقيم رضا الممولين مدى فعالية وعدالة القوانين والأنظمة الضريبية، وكيفية التعامل مع الممولين ، وسهولة الالتزام بالضرائب، ومدى الشفافية في التنفيذ الضريبي. وهو مؤشر هام يمكن استخدامه لقياس جودة الخدمات الضريبية ولتحسين التواصل بين السلطات الضريبية والممولين، بالإضافة إلى تعزيز الامتثال الضريبي وتحقيق التوازن بين تحقيق العوائد الضريبية وتلبية احتياجات الممولين.

وفيما يلي المفاهيم الخاصة بأبعاد رضا الممولين والتي تم الاعتماد عليها في البحث الحالي:

- **التعامل الإلكتروني:** يشير إلى كيفية تفاعل الممولين (الأفراد أو الشركات) مع مصلحة الضرائب أو الجهة المالية عبر الوسائل الإلكترونية. يتضمن هذا المفهوم قدرة الممولين على إجراء العمليات المالية والضريبية بسهولة عبر الإنترنت أو باستخدام التكنولوجيا الرقمية. يشمل أيضاً التفاعل مع المواقع الإلكترونية للجهة المالية، وتقديم الإقرارات الضريبية والمعلومات المالية عبر الإنترنت، واستخدام الخدمات الرقمية لتقديم البيانات والتقارير المالية بشكل أسرع وأكثر دقة. (12)
- **التعاون والتواصل:** يُعبّر عن مدى إمكانية التفاعل بشكل مؤثر وفعال بين الممولين والجهات الضريبية. يتضمن هذا التفاعل تقديم المساعدة والإجابة على استفسارات الممولين، وتوفير التوجيه والمشورة بشأن القوانين والأنظمة الضريبية. (13)
- **تسهيل الإجراءات:** يمثل مدى قدرة مصلحة الضرائب على تبسيط وتيسير الإجراءات الضريبية المختلفة بحيث يكون من السهل على الممولين فهم متطلبات الالتزام بالقوانين الضريبية وأداء الواجبات الضريبية. يشمل ذلك تقديم إرشادات وتوجيهات وتبسيط النماذج والإجراءات اللازمة لتقديم الإقرارات وتحقيق التمويل الضريبي بسلاسة وفعالية. (14)
- **الشفافية:** تعبر عن مدى وضوح وإفصاح الجهات الضريبية عن القوانين والأنظمة الضريبية وعمليات التحصيل بشكل شافٍ وواضح للممولين. ويتضمن توفير معلومات محدثة ودقيقة حول الضرائب، ومساعدة الممولين في فهم حقوقهم والتزاماتهم الضريبية بشكل كامل وواضح. وذلك بهدف زيادة الثقة في العمليات الضريبية وتعزيز الالتزام الضريبي. (15)

ثالثاً: الدراسات السابقة.

هدفت دراسة (حسن، 2023) إلى فهم تأثير التحول الرقمي في الأنظمة المحاسبية على حجم الإيرادات الضريبية من وجهة نظر موظفي مصلحة الضرائب في القاهرة. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتماد قائمة استبيان لجمع البيانات من مصادرها الأساسية. تضمنت مجتمع الدراسة موظفي مصلحة الضرائب في فرع مدينة نصر الأول والثاني بإجمالي عددهم (140) موظفًا. أظهرت النتائج أن موظفي مصلحة الضرائب في القاهرة يقيمون عالياً توافر التوجهات نحو قضايا التحول الرقمي في الأنظمة المحاسبية داخل المصلحة، حيث بلغ معدل تقييمهم للتحول الرقمي داخل المؤسسة 86.6%. كما أظهرت النتائج زيادة مستدامة في حجم الإيرادات الضريبية ترتبط بالتحول الرقمي، حيث بلغ معدل تقييم المشاركين لإسهام التحول الرقمي في تعظيم الإيرادات الضريبية داخل المصلحة 89.6%. وأخيراً، كشفت النتائج وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين التحول الرقمي في الأنظمة المحاسبية داخل مصلحة الضرائب في القاهرة وزيادة حجم الإيرادات الضريبية. هذا إلى جانب مشاركة النتائج أيضاً أن التحول الرقمي في مجال العمليات يمثل العامل الرئيسي في زيادة الإيرادات الضريبية، بينما لم يكن للتحول الرقمي في مجال التقنيات والبيانات والموارد البشرية تأثير معنوي في زيادة حجم الإيرادات الضريبية. (16)

هدفت دراسة (نصار، 2023) إلى تحليل أثر التحول الرقمي على إدارة علاقات الممولين في مصلحة الضرائب المصرية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتحليل البيانات الثانوية والأولية لتحقيق أهداف الدراسة. أظهرت النتائج أن هناك اهتماماً مرتفعاً بالتحول الرقمي وإدارة علاقات الممولين في المصلحة. وأثبتت الدراسة أيضاً وجود تأثير مهم للتحول الرقمي على إدارة علاقات الممولين في المصلحة. لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الدراسة بين المتغيرات الشخصية والوظيفية للمشاركين. (17)

هدفت دراسة (عبدالباقي، 2022) إلى بيان أثر التحول الرقمي على الامتثال الضريبي في ظل أزمة كورونا العالمية، وقد تم تصميم قائمة استبيان، وتم توزيع قوائم الاستبيان على عينة مكونة من (251) من الممولين الأشخاص الاعتبارية والطبيعية، ومراقبي الحسابات، والعاملين الفنيين في مصلحة الضرائب المصرية، وقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير معنوي لمنظومة الإقرارات الإلكترونية على الامتثال الضريبي للممولين في مصلحة الضرائب المصرية، ويوجد تأثير معنوي لمنظومة السداد الإلكتروني على الامتثال الضريبي للممولين في مصلحة الضرائب المصرية، ويوجد تأثير معنوي للفواتير الإلكترونية على الامتثال الضريبي للممولين في مصلحة الضرائب المصرية، وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين التحول الرقمي ومستوى الامتثال الضريبي للممولين في مصلحة الضرائب المصرية، وأنه يوجد تأثير إيجابي معنوي للتحول الرقمي على مستوى الامتثال الضريبي في ظل أزمة كورونا العالمية. (18)

الهدف من دراسة (Anthony, & John, 2022) فحص العلاقة بين إدارة جودة تشغيل الخدمة ورضا العملاء الضريبيين بين شركات الاستشارات المالية في بورت هاركورت، نيجيريا. تم قياس إدارة جودة تشغيل الخدمة باستخدام نموذج جودة الخدمة الذي يتضمن بشكل ملموس وسرعة الاستجابة والتعاطف مقابل إرضاء العميل الضريبي. توصلت الدراسة بعد التحليل إلى أن جميع الأبعاد الثلاثة (الملموسة والاستجابة والتعاطف) لجودة تشغيل الخدمة لها علاقة كبيرة وإيجابية برضا العملاء الضريبيين. لذلك خلصت هذه الدراسة إلى أن جودة تشغيل الخدمة مهمة لرضا العملاء الضريبي لشركات الاستشارات المالية. (19)

هدفت دراسة (إبراهيم، 2021) إلى التعرف على دور التحول الرقمي وإشكالية فرض ضريبة على المعاملات الرقمية، وسبل الحد من التحديات التي تعوق فرض ضريبة على المعاملات الرقمية في مصر، بالإضافة إلى دراسة تجارب الدول الأخرى (فرنسا، إيطاليا، المملكة المتحدة) في هذا المجال، وذلك من خلال استخدام

المنهج الوصفي التحليلي، من أهم نتائج الدراسة أن هناك خطر تآكل القاعدة الضريبية الوطنية في ظل تزايد الاقتصاد الرقمي، عدم ملائمة التشريعات الضريبية في مصر للتحويلات العميقة في المعاملات المالية، حيث يتحدى التحول الرقمي الممارسات الضريبية التقليدية بنماذج الأعمال الجديدة مثل مبيعات البرامج والكتب الإلكتروني والطباعة ثلاثية الأبعاد.⁽²⁰⁾

هدفت دراسة (عبد الباقي، 2021) إلى بيان العوامل المؤثرة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الضريبية الإلكترونية في مصر، وأجريت هذه الدراسة على مجتمع من الممولين المسجلين في منظومة الفاتورة الإلكترونية، واستخدم الباحث أسلوب الدراسة الميدانية من خلال استمارة الاستبيان لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد تأثير معنوي لجودة النظام، وجودة المعلومات على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، وتوجد علاقة ارتباطية قوية بين الفائدة المدركة ورضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، وتوجد علاقة ارتباطية قوية بين سهولة الاستخدام المدركة ورضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ويوجد تأثير معنوي للفائدة المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية، ويوجد تأثير معنوي لسهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية في مصر.⁽²¹⁾

هدفت دراسة (Ahmed, & Faisal, 2021) إلى البحث عن تأثير بعض العوامل التي تؤثر على الرضا العام للممولين الأفراد في بنجلاديش. في هذه الدراسة، تم جمع البيانات الكمية من خلال إجراء مقابلات شخصية مع 450 مشاركاً. تم تضمين ثلاثة عوامل في الدراسة: معدل الضريبة، ونظام الدفع الضريبي، وسلوك موظفي الضرائب. وتوصلت الدراسة إلى أن هذه العوامل الثلاثة تلعب دوراً كبيراً في رضا الممولين الأفراد في بنجلاديش. وأظهرت جميع المتغيرات علاقة إيجابية ومعنوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وهو رضا الممولين.⁽²²⁾

هدفت دراسة (Dehghanpouri, et al, 2020) دراسة تأثير الثقة والخصوصية وجودة الخدمة ورضا العملاء على نجاح أنظمة إدارة علاقات العملاء الإلكتروني (E-CRM). وتم تقديم نموذج جديد لتحديد العوامل الحاسمة في نجاح أنظمة إدارة علاقات العملاء الإلكتروني. توصلت الدراسة إلى أن رضا العملاء يتأثر بشكل كبير بالجودة المدركة للخدمة. وأن رضا العملاء، بدوره، يتأثر بشكل كبير بالثقة. (23)

هدفت دراسة (Sukesi, & Yunaidah, 2019) إلى استكشاف ما إذا كان هناك تأثير مباشر أو غير مباشر على فعالية توعية الضرائب، ومنتجات الخدمة المتميزة، وجودة الخدمات على رضا الممول والامتثال لدى الممول. تمت الدراسة في جهاز الإيرادات بمقاطعة شرق جاوة من خلال 48 وحدة خدمة للمركبات المحركة، باستخدام عينة تضم 426 مشاركاً، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير مباشر أو غير مباشر لتوعية الضرائب، ومنتجات الخدمة المتميزة، وجودة الخدمات على رضا الممولين والامتثال للضرائب بوصفه متغيراً وسيطاً. (24)

الغرض من دراسة (Rahiminejad, et al, 2017) بحث العلاقة التجريبية بين رضا العملاء وتجنب الضرائب. وبينت الدراسة أن الشركات التي تركز على إرضاء العملاء ستجنب الانخراط في سياسات ضريبية شديدة الخطورة، باستخدام درجة مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI) كمقياس لرضا العملاء. توصلت الدراسة إلى أن رضا العملاء له ارتباط سلبي بالمزايا الضريبية غير المؤكدة (UTB). هذه النتيجة مدعومة بعلاقة إيجابية بين رضا العملاء ومعدل الضريبة الفعال النقدي، وهي علاقة سلبية بين رضا العملاء والمصالح والعقوبات التي تفرضها دائرة الإيرادات الداخلية (IRS) عند التدقيق الضريبي. وتم استنتاج أن الشركات التي تهتم أكثر برضا العملاء وسمعتهم لديها احتمالية أكبر لتجنب الأنشطة الضريبية العدوانية. (25)

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال الاستعراض للدراسات السابقة، يتضح أنها تتشابه مع الدراسة الحالية في تناول موضوع التحول الرقمي، وموضوع رضا الممولين في المنظمات والقطاعات المختلفة. وقد أكدت معظم الدراسات على ضرورة الاهتمام بدراسة هذه الموضوعات، واعتبرتها من العوامل الهامة المؤثرة على أداء مصلحة الضرائب. هناك بعض الدراسات التي تناولت التحول الرقمي في العلاقة والأثر مع بعض المتغيرات الأخرى، أهمها: فهم تأثير التحول الرقمي في الأنظمة المحاسبية على حجم الإيرادات الضريبية في دراسة (حسن، 2023)، وأثر التحول الرقمي على إدارة علاقات الممولين في مصلحة الضرائب المصرية في دراسة (نصار، 2023)، وأثر التحول الرقمي على الامتثال الضريبي في دراسة (عبد الباقي، 2022)، والتعرف على دور التحول الرقمي وإشكالية فرض ضريبة على المعاملات الرقمية في دراسة (إبراهيم، 2021)،

وانتقدت الدراسات السابقة على وجود علاقة بين العديد من العوامل والمتغيرات وبين رضا الممولين، وأهمها: العلاقة بين إدارة جودة تشغيل الخدمة ورضا العملاء الضريبيين في دراسة (Anthony, & John, 2022)، ومعرفة العوامل المؤثرة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الضريبية الإلكترونية في مصر في دراسة (عبد الباقي، 2021)، وتأثير بعض العوامل التي تؤثر على الرضا العام للممولين الأفراد في دراسة (Ahmed, & Faisal, 2021)، ودراسة تأثير الثقة والخصوصية وجودة الخدمة ورضا العملاء على نجاح أنظمة إدارة علاقات العملاء الإلكتروني في دراسة (Dehghanpouri, et al, 2020).

يتضح من الدراسات السابقة الفجوة البحثية المتمثلة في القصور في تناول ودراسة موضوع التحول الرقمي وموضوع رضا الممولين، والقصور في تناول العلاقة والأثر بين التحول الرقمي ورضا الممولين في مصلحة الضرائب المصرية على وجه

الخصوص. لذا، فإن الدراسة الحالية، تعالج هذا القصور من خلال تناول موضوع التحول الرقمي وأثرها في تحقيق رضا الممولين في مصلحة الضرائب المصرية.

رابعاً: مشكلة البحث.

لكون مصلحة الضرائب المصرية من المؤسسات الحيوية في الدولة والتي تعمل في ظل ظروف بيئية متغيرة بسبب انهيار الفواصل الزمانية والمكانية بين الأسواق، وتطور التكنولوجيا بشكل غير مسبوق، وزيادة حدة المنافسة، وتغير حاجات ورغبات العملاء، فإنه أصبح أمراً حيوياً أن تقوم مصلحة الضرائب المصرية بتحليل بيئتها الخارجية بكل أبعادها، للوصول إلى أفضل النتائج الممكنة في اتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق أهدافها والوصول إلى درجة من التميز في أدائها وبما يُمكنها من البقاء والاستمرار وعدم التعثر. وهذا يحتم على المصلحة ضرورة البحث عن كل ما يحقق لها استراتيجياتها ويساعدها في تحقيق أعلى مستويات التميز، وأهم هذه التوجهات هو الاهتمام بالتحول الرقمي ودوره الفعال في رضا الممولين.

واستناداً لما تقدم جاءت فكرة الدراسة الحالية في التركيز على دراسة التحول الرقمي ودورها في إدارة العلاقات مع الممولين، وذلك بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية. لذا يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالتساؤلات التالية:

1. ما هو واقع التحول الرقمي في مصلحة الضرائب المصرية؟
2. ما مدى الاهتمام برضا الممولين في مصلحة الضرائب المصرية؟
3. ما أثر التحول الرقمي على رضا الممولين في مصلحة الضرائب المصرية؟

خامساً: أهداف البحث.

1. التعرف على واقع التحول الرقمي في مصلحة الضرائب المصرية.
2. الوقوف على مدى الاهتمام برضا الممولين في مصلحة الضرائب المصرية.
3. تحديد مدى أثر التحول الرقمي في رضا الممولين في مصلحة الضرائب المصرية.

4. تقديم عدد من التوصيات والمقترحات للمسؤولين في مصلحة الضرائب المصرية بناء على نتائج البحث، ويمكن تعميمها والاستفادة منها في التطبيق العملي.

سادسا: أهمية البحث.

1- تعد الدراسة الحالية إسهاما في إثراء أدبيات الدراسات النظرية بهذا الموضوع الهام والذي يكون له دورا قويا في إثراء المكتبة العربية، كما أنها تفتح آفاقا جديدة للباحثين في هذا التخصص. كما تتبع الأهمية العلمية للدراسة من خلال الوقوف على أهم الدراسات التي تناولت التحول الرقمي وكذلك الدراسات التي تناولت رضا الممولين، وذلك في المؤسسات بصفة عامة أو في مصلحة الضرائب على وجه الخصوص، والتعرف على مدى التوافق والاختلاف مع هذه الدراسات والدراسة الحالية للوصول إلى الفجوة البحثية، والتي ستحاول الدراسة من سدها من خلال ربط العلاقة بين التحول الرقمي ورضا الممولين في مصلحة الضرائب المصرية.

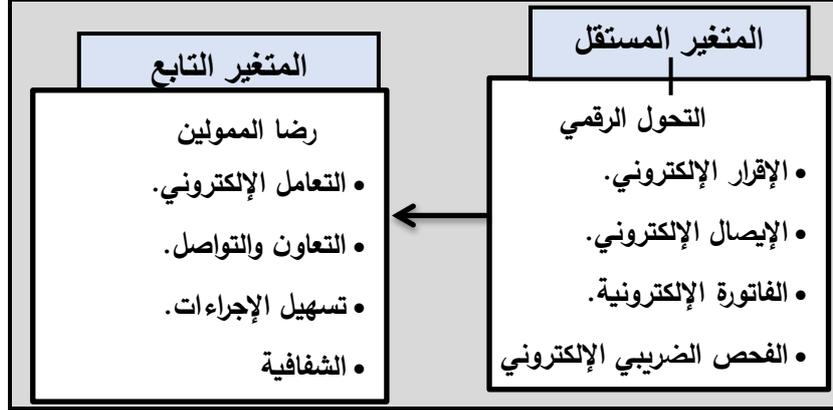
2- تتبع الأهمية العلمية في ارتباطها بمجال التطبيق، حيث اتجهت الحكومة المصرية نحو الاهتمام بمصلحة الضرائب المصرية نظرا لأهميتها للاقتصاد القومي، حيث اتجهت الحكومة نحو تحسين الأداء المؤسسي للمصلحة لما لها من أهمية بالغة، والضروري الاهتمام بهذه الجهة الحيوية بالجهاز الإداري للدولة وذلك لتعظيم أثرها الفعال والذي من شأن تطويره أن يشعر به جميع المواطنين بمصر.

سابعا: فروض البحث.

الفرض الرئيسي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على رضا الممولين عن مصلحة الضرائب المصرية. وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية الآتية:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على التعامل الإلكتروني.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على التعاون والتواصل.
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تسهيل الإجراءات.
- 4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على الشفافية.

يوضح الشكل التالي الإطار العام لمتغيرات البحث الحالي، كما يلي:



شكل رقم (1): الإطار العام لمتغيرات البحث.

ثامنا: منهج البحث.

تم الاعتماد في البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة موضوع التحول الرقمي كمتغير مستقل وأثره على رضا الممولين كمتغير تابع، وذلك لمناسبته لأهداف الدراسة. وتم الاعتماد في تحقيق هذا المنهج على نوعيين من البيانات من مصادرها التالية:

1- البيانات الثانوية: تم الاعتماد في التعرف على الخلفية النظرية للدراسة، من الكتب والمقالات والدراسات السابقة العربية والأجنبية الأكاديمية والأبحاث المنشورة، والتي تناولت موضوع التحول الرقمي ورضا الممولين.

2- البيانات الأولية: وهي البيانات التي تم جمعها ميدانيا من خلال قائمة الاستبيان في الدراسة الميدانية لاختبار مدى صحة أو خطأ الفروض التي تقوم عليها الدراسة، حيث استهدفت هذه الدراسة استكمال البيانات النظرية للدراسة للإمام بكافة أبعاد الموضوع، وذلك من خلال عمل استقصاء ميداني مع بعض العاملين في مصلحة الضرائب المصرية محل الدراسة، بشأن الحصول على هذه البيانات.

تاسعا: أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من مشاركين الدراسة، وقد تم إعداد هذا الاستبيان باستناد إلى استعراض الأدب السابق والأبحاث العلمية ذات الصلة بالموضوع. يشمل الاستبيان مجموعة من الأسئلة المركزة حول المحاور التالية:
جدول رقم (1): بيان بأهم المصادر التي تم الاعتماد عليها في إعداد قائمة الاستقصاء.

المحور	الأبعاد	المصدر	العبارات
الأول: التحول الرقمي	الإقرار الإلكتروني	(نصار، 2023) (26) (العادلي، 2023) (27)	تم التعبير عن هذا البعد بالأسئلة من 1 إلى 5
	الإيصال الإلكتروني		تم التعبير عن هذا البعد بالأسئلة من 6 إلى 10
	الفاتورة الإلكترونية		تم التعبير عن هذا البعد بالأسئلة من 11 إلى 15
	الفحص الضريبي الإلكتروني		تم التعبير عن هذا البعد بالأسئلة من 16 إلى 20
الثاني: رضا الممولين	التعامل الإلكتروني	(نصار، 2023) (28) (العادلي، 2023) (29)	تم التعبير عن هذا البعد بالأسئلة من 1 إلى 5
	التعاون والتواصل	(Ahmed, & Faisal,) (2021) (30)	تم التعبير عن هذا البعد بالأسئلة من 6 إلى 10
	تسهيل الإجراءات		تم التعبير عن هذا البعد بالأسئلة من 11 إلى 15
	الشفافية		تم التعبير عن هذا البعد بالأسئلة من 16 إلى 20

عاشرا: مجتمع وعينة البحث.

يتكون مجتمع الدراسة من الممولين على منظومة الفاتورة الإلكترونية بمصلحة الضرائب المصرية وعددهم الإجمالي (40311) ممول.

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، وتم تحديد حجم العينة باستخدام المعادلة التالية: (31)

$$n = \frac{NP(1 - P)x^2}{(N - 1)d^2 + P(1 - P)x^2}$$

حيث أن:

n: حجم العينة المطلوبة.

N: حجم مجتمع الدراسة.

P: نسبة المجتمع أن تساوى 0.50.

D: نسبة الخطأ الذى يمكن التجاوز عنه واكبر قيمة له 0.05.

x^2 : قيمة مربع كاي بدرجة حرية واحدة = 3.841 عند مستوى ثقة 95% أو مستوى دلالة 5%. وبتطبيق المعادلة السابقة على البيانات المجمعة تم التوصل إلى حجم عينة الدراسة والتي تبلغ (384) مفردة.

حادي عشر: صدق وثبات أداة البحث.

جدول رقم (2): معامل الارتباط بين كل بعد من والدرجة الكلية للمتغيرات.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	الارتباط	المجال
*0.000	0.744	1- الإقرار الإلكتروني.
*0.000	0.892	2- الإيصال الإلكتروني .
*0.000	0.835	3- الفاتورة الإلكترونية.
*0.000	0.822	4- الفحص الضريبي الإلكتروني
*0.000	0.948	التحول الرقمي
*0.000	0.765	1- التعامل الإلكتروني.
*0.000	0.794	2- التعاون والتواصل.
*0.000	0.846	3- تسهيل الإجراءات.
*0.000	0.758	4- الشفافية.
*0.000	0.951	رضا الممولين

يبين الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات قائمة الاستبيان دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر جميع مجالات قائمة الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه، ويمكن الاعتماد عليها في قياس أثر التحول الرقمي على رضا الممولين في مصلحة الضرائب المصرية.

ثاني عشر: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

تم استخدام اختبار كولمغوروف- سمرنوف لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، ويتبين من النتائج الموضحة في الجدول التالي أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي، حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق الهدف منها في اختبار فروض الدراسة، كما يلي:

جدول رقم (3): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار (Z)	المجال
0.395	0.661	1- الإقرار الإلكتروني.
0.171	0.851	2- الإيصال الإلكتروني .
0.102	0.806	3- الفاتورة الإلكترونية.
0.186	0.756	4- الفحص الضريبي الإلكتروني
0.187	0.991	التحول الرقمي
0.198	0.942	1- التعامل الإلكتروني.
0.137	1.011	2- التعاون والتواصل.
0.208	0.872	3- تسهيل الإجراءات.
0.234	0.802	4- الشفافية.
0.167	0.767	رضا الممولين

ثالث عشر: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة.

1- الإحصاءات الوصفية لمتغير التحول الرقمي.

جدول رقم (4): المؤشرات الكلية لقياس مدى توافر أبعاد التحول الرقمي.

م	العناصر:	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الترتيب
1	الإقرار الإلكتروني يمكن أن يحسن عملية جمع الضرائب في مصر	3.76	0.699	75.2	1
2	يمكن أن يؤدي الإقرار الإلكتروني لزيادة كفاءة المصلحة في معالجة البيانات	3.43	0.787	68.6	2
3	الإقرار الإلكتروني يمكن أن يساهم في تحسين تجربة الممولين وتقليل الإجراءات الإدارية اللازمة لتقديم الإقرارات الضريبية	3.27	0.627	65.4	5
4	يمكن أن يؤثر الإقرار الإلكتروني على قدرة المصلحة على اكتشاف المخالفات الضريبية بشكل أفضل	3.35	0.816	67.0	4
5	الإقرار الإلكتروني يمكن أن يشجع على المزيد من التعاون بين مصلحة الضرائب والموولين في مصر	3.41	0.783	68.2	3
	الإقرار الإلكتروني	3.44	0.856	68.9	الثالث
6	لاحظت تحسن سرعة استلام الإيصالات الإلكترونية مقارنة بالإيصالات الورقية	3.32	0.907	66.4	2
7	استخدام الإيصالات الإلكترونية ساعد في تحسين دقة البيانات الضريبية المقدمة	3.54	0.639	70.8	1
8	تتوفر معلومات كافية في الإيصالات الإلكترونية لتحليل وتقييم المعاملات التجارية بشكل أفضل	3.18	0.607	63.6	4
9	سهّل استخدام الإيصالات الإلكترونية إدارة السجلات الضريبية بشكل أكثر فعالية	3.31	0.713	66.2	3
10	يعتبر استخدام الإيصالات الإلكترونية أكثر أماناً وحماية للبيانات المالية	2.89	0.852	57.8	5
	الإيصال الإلكتروني	3.25	0.787	65.0	الرابع
11	الفاتورة الإلكترونية تساعد في تحقيق توفير في التكاليف والوقت بالمقارنة مع الفاتورة الورقية في جمع الضرائب	3.26	0.798	65.2	4

م	العناصر:	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الترتيب
12	تبني الفاتورة الإلكترونية يمكن أن يحسن عملية التواصل بين المؤسسة الضريبية والموولين	3.92	0.905	78.4	1
13	يتم توفير دورات تدريبية للموظفين حول كيفية استخدام الفاتورة الإلكترونية لجمع الضرائب بطريقة أكثر فعالية	3.11	0.958	62.2	5
14	يتم توفير تطبيقات وأنظمة مصممة خصيصاً لمساعدة الممولين في تجهيز الفواتير الإلكترونية	3.75	0.841	75.0	2
15	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى تحقيق توفير كبير في الوقت والتكاليف المتعلقة بجمع الضرائب ومعالجة البيانات	3.63	0.744	72.6	3
	الفاتورة الإلكترونية	3.53	0.789	70.7	الثاني
16	تستخدم المصلحة التكنولوجية الحديثة لتسهيل عملية الفحص الضريبي الإلكتروني	3.83	0.927	76.6	3
17	يتم الكشف عن المخالفات الضريبية بشكل أكثر دقة وفعالية من خلال الفحص الضريبي الإلكتروني	3.44	0.744	68.8	4
18	يتم تقليل الوقت والجهد المبذول في إجراء الفحص الضريبي من خلال الفحص الضريبي الإلكتروني	3.31	0.820	66.2	5
19	يتم تحديث النظام الضريبي بشكل أكثر فعالية من خلال الفحص الضريبي الإلكتروني	3.90	0.717	78.0	2
20	يمكن للمؤسسات الضريبية الوصول إلى بيانات أكثر دقة وشمولية من خلال الفحص الضريبي الإلكتروني	3.91	0.736	78.2	1
	الفحص الضريبي الإلكتروني	3.68	0.755	73.6	الأول
	الإجمالي	3.53	0.726	70.65	

يتضح من الجدول السابق يتضح أن أكثر الأبعاد توافراً الخاصة بالتحول الرقمي هي على الترتيب: جاء في الترتيب الأول (الفحص الضريبي الإلكتروني) باستجابة تشير إلى الموافقة وبوسط حسابي قدره (3.68) وفي الترتيب الثاني جاء (الفاتورة الإلكترونية)

باستجابة تشير إلى الموافقة وبوسط حسابي قدره (3.53)، وفي الترتيب الثالث (الإقرار الإلكتروني) باستجابة تشير إلى الموافقة وبوسط حسابي قدره (3.44)، وفي الترتيب الرابع (الإيصال الإلكتروني) باستجابة تشير إلى الموافقة وبوسط حسابي قدره (3.25). وبناء على ما سبق، فإن هناك توافر بدرجة متوسطة لأبعاد التحول الرقمي في مصلحة الضرائب المصرية، وأن الآراء تتجه نحو الموافقة، حيث أن المتوسط الكلي للأبعاد هو (3.25)، ونسبة اتفاق بلغت (65%).

2- الإحصاءات الوصفية لمتغير رضا الممولين.

جدول رقم (5): المؤشرات الكلية لقياس مدى توافر أبعاد رضا الممولين.

م	العناصر:	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الترتيب
1	تقدم المصلحة منصة إلكترونية تمكن الممولين من الاستفسار عن أي أمور ضريبية يحتاجون إلى معرفتها	2.46	0.802	49.2	4
2	تتيح المصلحة إمكانية تحديث البيانات الضريبية عبر الإنترنت	2.08	0.649	41.6	5
3	توفر المصلحة معلومات إرشادية عبر موقعها الإلكتروني لمساعدة الممولين في فهم الإجراءات وتطبيقها	3.11	0.701	62.2	1
4	توفر المصلحة خدمة الدفع الإلكتروني للضرائب عبر الإنترنت	2.92	0.647	58.4	2
5	تتيح المصلحة إمكانية تحميل نسخ إلكترونية من الفواتير والإيصالات الضريبية عبر الإنترنت	2.91	0.587	58.2	3
التعامل الإلكتروني					
6	أشعر بأن المصلحة تقدم لي خدمات عالية الجودة	2.89	0.927	57.8	2
7	تتعامل المصلحة معي بطريقة عادلة ومنصفة	2.46	0.746	49.2	5
8	توفر المصلحة معلومات وافية بشأن الإجراءات والتشريعات الضريبية	2.57	0.623	51.4	4
9	يقدم موظفو المصلحة المساعدة والدعم اللازمين للممولين خلال الإجراءات الضريبية	2.92	0.561	58.4	1
10	توفر المصلحة قنوات تواصل متنوعة وسهلة للتواصل معها	2.85	258.0	57.0	3
التعاون والتواصل					
		2.74	0.759	54.8	الثاني

م	العناصر:	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الترتيب
11	توفر المصلحة قوائم مرجعية لتوضيح الإجراءات الضريبية بطريقة سهلة ومبسطة	2.54	0.636	50.8	5
12	يعمل موظفو مصلحة الضرائب على تسهيل إجراءات تقديم الإقرارات الضريبية	2.67	0.862	53.4	1
13	يوجد نظام لتتبع حالة الإجراءات الضريبية المقدمة من الممولين والتحقق من حالة معالجتها في مصلحة الضرائب	2.58	0.645	51.6	3
14	يتم توفير خدمات الدعم الفني بشكل سريع وفعال للممولين الذين يواجهون مشاكل	2.69	0.516	53.8	4
15	يتم توفير دليل شامل للممولين يشرح الإجراءات اللازمة لتقديم الإقرارات الضريبية بشكل صحيح	2.79	0.587	55.8	2
	تسهيل الإجراءات	2.65	0.699	53.1	الرابع
16	تعتبر معلومات الضرائب متاحة للجمهور بشكل سهل ومفهوم	3.22	0.807	64.4	1
17	يتم توفير تقارير مالية مفصلة للممولين لمساعدتهم في فهم العمليات المالية والضرائب	3.08	0.723	61.6	2
18	تتوافر إجراءات شفافة وواضحة للتعامل مع الاعتراضات والشكاوى المتعلقة بالضرائب	3.07	0.652	61.4	3
19	تتبع المصلحة سياسات وإجراءات شفافة وموضحة بشأن جمع الضرائب وتوزيع الإيرادات الناتجة عنها	2.81	0.727	56.2	5
20	تحتزم مصلحة الضرائب خصوصية الممولين وتحافظ على سرية المعلومات الخاصة بهم	2.95	0.580	59.0	4
	الشفافية	3.03	0.627	60.5	الأول
	رضا الممولين	2.80	0.697	56.05	

يتضح من الجدول السابق أن أكثر الأبعاد توافراً الخاصة برضا الممولين هي على الترتيب: جاء في الترتيب الأول بعد (الشفافية) باستجابة تشير إلى الموافقة وبوسط حسابي قدره (3.03) وبنسبة اتفاق بلغت (60.5%)، وفي الترتيب الثاني جاء بعد (التعاون والتواصل) باستجابة تشير إلى الموافقة وبوسط حسابي قدره (2.74) وبنسبة اتفاق بلغت (54.8%)، وجاء في الترتيب الثالث بعد (التعامل الإلكتروني) باستجابة تشير إلى الموافقة وبوسط قدره (2.70) وبنسبة اتفاق بلغت (53.9%)، وجاء في الترتيب الرابع والأخير بعد (تسهيل الإجراءات) باستجابة تشير إلى الموافقة وبوسط قدره (2.65)

وبنسبة اتفاق بلغت (53.1%). وبناء على ما سبق، فإن هناك توافر بنسبة متوسطة لأبعاد رضا الممولين في مصلحة الضرائب المصرية، وأن الآراء تتجه نحو المحايدة، حيث أن المتوسط الكلي للأبعاد هو (2.80)، أي بنسبة اتفاق بلغت (56.05%).

رابع عشر: اختبار صحة فروض الدراسة.

ينص الفرض الرئيسي على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على رضا الممولين عن مصلحة الضرائب المصرية. فيما يلي تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرين:

جدول رقم (6): تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين التحول الرقمي على رضا

الممولين.

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	0.42	3.34	0.000
الفاتورة الإلكترونية	0.47	13.65	0.000
الفحص الضريبي الإلكتروني	0.35	7.68	0.000
الإيصال الإلكتروني	0.31	8.78	0.000
الإقرار الإلكتروني	0.10	2.60	0.000
قيمة F = 281.073		القيمة الاحتمالية sig = 0.000	
معامل الارتباط = 0.847			
معامل التحديد = 0.718		معامل التحديد المعدل = 0.716	

* الدلالة الإحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.01$.

نتائج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise يتبين ما يلي:

- قيمة اختبار $F=281.073$ أكبر من القيمة الحرجة 2.60 بدرجات حرية (3،331) وأن القيمة الاحتمالية (0.000) أقل من 0.01 مما يعني ملائمة النموذج والبيانات للانحدار الخطي وأن العلاقة خطية بين المتغيرات.
- أن هناك ارتباط طردي قوي بين التحول الرقمي في تحقيق رضا الممولين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.847).

- تبين أن جميع أبعاد العوامل المؤثرة (الإقرار الإلكتروني- الإيصال الإلكتروني- الفاتورة الإلكترونية- الفحص الضريبي الإلكتروني) بشكل جوهري على المتغير التابع "رضا الممولين" وهي على الترتيب: الإقرار الإلكتروني، الإيصال الإلكتروني، الفحص الضريبي الإلكتروني، الفاتورة الإلكترونية.
 - معامل التحديد = 0.718، ومعامل التحديد المعدل = 0.716، وهذا يعني أن 71.6% من التغير في رضا الممولين (المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 28.4% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على رضا الممولين. ومن الفرض الرئيسي للبحث تم اشتقاق الفروض الفرعية التالية:
- 1- اختبار الفرض الفرعي الأول.

الذي ينص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على التعامل الإلكتروني".

جدول رقم (7): تحليل الانحدار المتعدد لأثر التحول الرقمي على التعامل الإلكتروني.

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	0.31	1.77	0.077
الإقرار الإلكتروني	0.57	9.02	0.000
الفحص الضريبي الإلكتروني	0.43	3.56	0.000
الإيصال الإلكتروني	0.34	5.69	0.000
الفاتورة الإلكترونية	-0.05	-0.96	0.337
قيمة F=150.480		القيمة الاحتمالية sig=0.000	
معامل الارتباط=0.690			
معامل التحديد = 0.475		معامل التحديد المعدل = 0.472	

* الدلالة الإحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.01$.

- من نتائج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise يتبين ما يلي:
- أن قيمة اختبار $F=150.480$ أكبر من القيمة الحرجة 2.996 بدرجات حرية $(2,324)$ ، وأن القيمة الاحتمالية (0.000) أقل من 0.01 مما يعني ملائمة النموذج والبيانات للانحدار الخطي وأن العلاقة خطية بين المتغيرات.

- أن هناك ارتباط طردي قوي بين التحول الرقمي على التعامل الإلكتروني حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.690).
 - أن معظم أبعاد التحول الرقمي (الإقرار الإلكتروني- الإيصال الإلكتروني- الفاتورة الإلكترونية- الفحص الضريبي الإلكتروني) تؤثر بشكل جوهري على التعامل الإلكتروني.
 - معامل التحديد = 0.475، ومعامل التحديد المعدل = 0.472، وهذا يعني أن 47.2% من التغير في التعامل الإلكتروني (كأحد أبعاد المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 51.8% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على التعامل الإلكتروني. وعليه فإنه يمكن قبول الفرض، حيث أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على التعامل الإلكتروني.
- 2- اختبار الفرض الفرعي الثاني.
- الذي ينص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على التعاون والتواصل".

جدول رقم (8): تحليل الانحدار المتعدد لأثر التحول الرقمي على التعاون والتواصل.

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	-0.34	-1.66	0.098
الإقرار الإلكتروني	0.56	10.07	0.000
الإيصال الإلكتروني	0.31	4.97	0.000
الفحص الضريبي الإلكتروني	0.25	4.21	0.000
الفاتورة الإلكترونية	0.20	3.54	0.000
قيمة F=135.744		القيمة الاحتمالية sig=0.000	
معامل الارتباط=0.743			
معامل التحديد = 0.552		معامل التحديد المعدل= 0.548	

* الدلالة الإحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.01$.

من نتائج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise يتبين ما يلي:

- أن قيمة اختبار $F=135.744$ أكبر من القيمة الحرجة 2.60 بدرجات حرية $(3,331,000)$ وأن القيمة الاحتمالية (0.000) أقل من 0.01 مما يعني ملائمة النموذج والبيانات للانحدار الخطي وأن العلاقة خطية بين المتغيرات.
 - أن هناك ارتباط طردي قوي بين التحول الرقمي والتعاون والتواصل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.743) .
 - أن جميع أبعاد التحول الرقمي (الإقرار الإلكتروني- الإيصال الإلكتروني- الفاتورة الإلكترونية- الفحص الضريبي الإلكتروني) تؤثر بشكل جوهري على التعاون والتواصل.
 - معامل التحديد $= 0.552$ ، ومعامل التحديد المعدل $= 0.548$ ، وهذا يعني أن 54.8% من التغير في التعاون والتواصل (كأحد أبعاد المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 45.2% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على التعاون والتواصل.
- ومما سبق من نتائج للفرض الفرعي الثاني، فإنه يمكن قبول الفرض، حيث أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على التعاون والتواصل.

3- اختبار الفرض الفرعي الثالث.

الذي ينص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تسهيل الإجراءات".

جدول رقم (9): تحليل الانحدار المتعدد لأثر التحول الرقمي على تسهيل الإجراءات.

القيمة الاحتمالية Sig.	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.002	3.80	0.59	المقدار الثابت
0.000	7.55	0.41	الإقرار الإلكتروني
0.001	7.26	0.41	الإيصال الإلكتروني
0.000	5.60	0.24	الفحص الضريبي الإلكتروني
0.534	0.62	0.03	الفاثورة الإلكترونية
القيمة الاحتمالية sig=0.000		قيمة F=150.823	
معامل الارتباط=0.690			
معامل التحديد المعدل = 0.473		معامل التحديد = 0.476	

الدلالة الإحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.01$.

من نتائج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise يتبين ما يلي:

- أن قيمة اختبار $F=150.823$ أكبر من القيمة الحرجة 2.997 بدرجات حرية $(2, 332)$ وأن القيمة الاحتمالية (0.000) أقل من 0.01 مما يعني ملائمة النموذج والبيانات للانحدار الخطي وأن العلاقة خطية بين المتغيرات.
- أن هناك ارتباط طردي قوي بين التحول الرقمي وتسهيل الإجراءات حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.690) .
- أن معظم أبعاد التحول الرقمي (الإقرار الإلكتروني- الإيصال الإلكتروني- الفاثورة الإلكترونية- الفحص الضريبي الإلكتروني) تؤثر بشكل جوهري على تسهيل الإجراءات.

▪ معامل التحديد = 0.476، ومعامل التحديد المعدل = 0.473، وهذا يعني أن 47.3% من التغيير في تسهيل الإجراءات (كأحد أبعاد المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 52.7% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على تسهيل الإجراءات.

ومما سبق من نتائج للفرض الفرعي الثالث، فإنه يمكن قبول الفرض، حيث أن: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تسهيل الإجراءات.

اختبار الفرض الفرعي الرابع.

الذي ينص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على

الشفافية".

جدول رقم (10): تحليل الانحدار المتعدد لأثر التحول الرقمي على الشفافية.

القيمة الاحتمالية Sig.	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.000	3.54	0.67	المقدار الثابت
0.000	8.31	0.58	الإقرار الإلكتروني
0.000	4.21	0.36	الفحص الضريبي الإلكتروني
0.000	3.82	0.25	الإيصال الإلكتروني
0.302	-1.03	-0.05	الفاطورة الإلكترونية
القيمة الاحتمالية = sig 0.000		قيمة F = 104.307	
معامل الارتباط = 0.621			
معامل التحديد المعدل = 0.382		معامل التحديد = 0.386	

الدلالة الإحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.01$.

من نتائج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise يتبين ما يلي:

▪ أن قيمة اختبار $F=32.075$ أكبر من القيمة الحرجة 2.997 بدرجات حرية (332,2) وأن القيمة الاحتمالية (0.000) أقل من 0.01 مما يعني ملائمة النموذج والبيانات للانحدار الخطي وأن العلاقة خطية بين المتغيرات.

- أن هناك ارتباط طردي قوي بين التحول الرقمي والشفافية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.621).
 - أن معظم أبعاد التحول الرقمي (الإقرار الإلكتروني- الإيصال الإلكتروني- الفاتورة الإلكترونية- الفحص الضريبي الإلكتروني) تؤثر بشكل جوهري على الشفافية ".
 - معامل التحديد = 0.386، ومعامل التحديد المعدل = 0.382، وهذا يعني أن 38.2% من التغير في الشفافية (كأحد أبعاد المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 61.8% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على الشفافية.
- ومما سبق من نتائج للفرض الفرعي الرابع، فإنه يمكن قبول الفرض، حيث أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على الشفافية.

خامس عشر: النتائج والتوصيات

توصل البحث إلى عدة نتائج يمكن أن تسهم في حل مشكلة البحث والإجابة عن تساؤلاته واختبار فروضه، والتي تتلخص فيما يلي:

بالنسبة لأبعاد التحول الرقمي: توصل البحث إلى أن هناك توافر بدرجة مرتفعة لأبعاد التحول الرقمي في مصلحة الضرائب المصرية، وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة، وأن غالبية الآراء تتجه نحو الموافقة. وقد تبين أن ترتيب الأبعاد من حيث قوة التوافر هي على الترتيب: جاء في الترتيب الأول بُعد (الفحص الضريبي الإلكتروني)، وفي الترتيب الثاني جاء بُعد (الفاتورة الإلكترونية)، وفي الترتيب الثالث جاء بُعد (الإقرار الإلكتروني)، وفي الترتيب الرابع جاء بُعد (الإيصال الإلكتروني).

بالنسبة لرضا الممولين: توصل البحث إلى أن هناك توافر بدرجة متوسطة لأبعاد رضا الممولين في مصلحة الضرائب المصرية، وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة، وأن الآراء تتجه نحو المحايدة.

وقد تبين أن ترتيب الأبعاد من حيث قوة التوافر هي على الترتيب: جاء في الترتيب الأول بُعد (الشفافية)، وفي الترتيب الثاني جاء بُعد (التعاون والتواصل)، وجاء في الترتيب الثالث بُعد (التعامل الإلكتروني)، وجاء في الترتيب الرابع والأخير بُعد (تسهيل الإجراءات).

بالنسبة لأثر التحول الرقمي على رضا الممولين: توصل البحث إلى أن هناك علاقة ارتباط طردي جوهري بين التحول الرقمي، ورضا الممولين. كما تبين أن هناك علاقة أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على رضا الممولين في مصلحة الضرائب المصرية.

بالنسبة لمقارنة نتائج البحث الحالي مع نتائج الدراسات السابقة: فإن نتائج البحث الحالي تتفق مع عدة دراسات سابقة في مجال التحول الرقمي ورضا الممولين. ومن الجدير بالذكر أن هناك دراسات أخرى أيضاً قد وجدت تأثير إيجابي للتحول الرقمي على جوانب مختلفة من التفاعل بين مصلحة الضرائب والممولين، مثل التمويل والامتثال الضريبي. ومن بين هذه الدراسات الموافقة لنتائج البحث الحالي: مثل دراسة (حسن، ٢٠٢٣): التي توصلت إلى وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين التحول الرقمي في الأنظمة المحاسبية داخل مصلحة الضرائب وزيادة حجم الإيرادات الضريبية. ودراسة (نصار، 2023): أيضاً وجدت تأثيراً مهماً للتحول الرقمي على إدارة علاقات الممولين في المصلحة. ودراسة (عبد الباقي، 2022): التي وجدت علاقة ارتباط طردية قوية وتأثير إيجابي معنوي للتحول الرقمي على مستوى الامتثال الضريبي في ظل أزمة كورونا العالمية. ودراسة (Anthony, & John, 2022): التي وجدت أن جميع الأبعاد الثلاثة لجودة تشغيل الخدمة تؤثر بشكل كبير وإيجابي على رضا العملاء الضريبيين. ودراسة (عبد الباقي، 2021): التي وجدت تأثير معنوي للفائدة المدركة ولسهولة الاستخدام المدركة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الإلكترونية في مصر. ودراسة (Ahmed, & Faisal, 2021): التي وجدت علاقة إيجابية ومعنوية بين المتغيرات المستقلة ورضا الممولين. ودراسة

(Dehghanpouri, et al, 2020): التي وجدت أن رضا العملاء على نجاح أنظمة إدارة علاقات العملاء الإلكتروني (E-CRM) يتأثر بشكل كبير بالجودة المدركة للخدمة وبالثقة. دراسة (Sukesi, & Yunaidah, 2019): التي أظهرت وجود تأثير مباشر أو غير مباشر لتوعية الضرائب، ومنتجات الخدمة المتميزة، وجودة الخدمات على رضا الممولين. ومع ذلك، يجب ملاحظة أن هناك دراسة واحدة (إبراهيم، 2021) تختلف في النتائج وتشير إلى مخاطر محتملة فيما يتعلق بالتحول الرقمي وتأثيره على القاعدة الضريبية الوطنية.

وفي ضوء النتائج السابقة، يمكن تقديم التوصيات التالية لمصلحة الضرائب المصرية:

جدول رقم (12): التوصيات والمقترحات المرتبطة بالتحول الرقمي

بمصلحة الضرائب المصرية.

م	النتيجة	التوصية المرتبطة بها	جهة التنفيذ	الموارد اللازمة	المدى الزمني	المعوقات
1	توصل البحث إلى أن هناك توافر بنسبة مرتفعة للإقرار الإلكتروني	- تعزيز توافر الإقرار الإلكتروني في مصلحة الضرائب المصرية - تطوير نظام إلكتروني متكامل يتيح للممولين تقديم إقراراتهم الضريبية بسهولة وسرعة عبر الإنترنت	الإدارة العليا وجميع الأطراف المعنية	الموارد البشرية والمالية والتقنية ودعم الإدارة العليا	بصفة مستمرة	قيود البنية التحتية التكنولوجية التحديات الأمنية التأقلم والتدريب ضعف وقدم التكنولوجيا الحاجة لأمان البيانات تحديات الاستخدام الحاجة للتدريب والتوعية
		- توفير واجهة مستخدم سهلة الاستخدام ومألوفة، مع توفير الدعم الفني اللازم للممولين لحل أي مشكلات فنية تنشأ				تكاليف توفير دعم فني تكاليف التوجيه والتدريب ضرورة الاستجابة السريعة للمشكلات صعوبة ضمان الأمان
2	توصل البحث إلى أن هناك توافر بنسبة مرتفعة	- تعزيز توافر الإيصال الإلكتروني في مصلحة الضرائب المصرية	الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية وجميع	الموارد البشرية والمالية والتقنية	بصفة مستمرة	ضعف البنية التحتية التكنولوجية ضعف الأمان والخصوصية جمود التشريعات

م	النتيجة	التوصية المرتبطة بها	جهة التنفيذ	الموارد اللازمة	المدى الزمني	المعوقات
	للايصال الإلكتروني	<p>- ينبغي تطوير نظام إلكتروني فعال وموثوق به يتيح للممولين استلام الإيصالات الضريبية بشكل إلكتروني بنسبة مرتفعة</p> <p>- أن يتضمن النظام إمكانية تخزين الإيصالات الإلكترونية لفترة طويلة وبشكل آمن، وتوفير واجهة سهلة الاستخدام للممولين للوصول إلى الإيصالات وإدارتها بكفاءة</p> <p>- توفير التوعية والتدريب اللازم للممولين حول كيفية استخدام النظام والاستفادة الكاملة من فوائد الإيصال الإلكتروني</p>	العاملون في المستويات الإدارية المختلفة			<p>والتنظيمات</p> <p>تكاليف تطوير منصة إلكترونية مستدامة توجيه التحديثات والصيانة الدورية ضمان الأمان وحماية البيانات</p> <p>صعوبة الأمان وحماية البيانات صعوبة توفير المتطلبات التقنية الامتثال للتشريعات واللوائح تكلفة السعة والأداء تكلفة التخزين الاحتياطي</p> <p>قلة الوعي مقاومة للتغيير قضايا أمان البيانات الاحتياجات تقنية صعوبة تخصيص وقت للتدريب تكلفة التدريب</p>
3	توصل البحث إلى أن هناك توافر بدرجة مرتفعة للفاتورة الإلكترونية	<p>- تعزيز استخدام الفاتورة الإلكترونية في مصلحة الضرائب المصرية</p> <p>- تعزيز الوعي وتوفير التدريب اللازم للممولين حول أهمية وفوائد استخدام الفاتورة الإلكترونية.</p> <p>- ينبغي توفير بنية تحتية موثوقة ومؤمنة لإصدار وتوزيع الفواتير</p>	الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية وجميع العاملين في المستويات الإدارية المختلفة	الموارد البشرية والمالية والدعم الإداري	بصفة مستمرة	<p>مقاومة التحول للفواتير الإلكترونية القوانين واللوائح القديمة</p> <p>قلة الوعي المقاومة للتغيير البنية التحتية التكنولوجية ارتفاع التكلفة</p> <p>ارتفاع تكلفة البنية التحتية صعوبة توافر التقنية تكاليف توفير دعم فني</p>

م	النتيجة	التوصية المرتبطة بها	جهة التنفيذ	الموارد اللازمة	المدة الزمنية	المعوقات
		الإلكترونية بشكل سلس وفعال				فعال
		- توفير دليل واضح للممولين يوضح الإجراءات المطلوبة لاستخدام الفاتورة الإلكترونية والتعامل معها بشكل صحيح				الوقت والجهد لتحليل العمليات تكلفة كتابة الدليل بلغة سهلة الفهم الحاجة لتحديث دوري توصيل الدليل لجميع الممولين
4	توصل إلى البحث أن هناك توافر بنسبة مرتفعة للفحص الضريبي الإلكتروني	- تطوير نظام إلكتروني متقدم يتيح للمصلحة إجراء عمليات الفحص الضريبي بشكل إلكتروني بنسبة مرتفعة - أن يتضمن النظام آليات لجمع البيانات الضريبية بشكل آمن وفعال، وإجراء التحليلات الضريبية اللازمة لتحقيق الامتثال الضريبي	الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية والدعم الإداري وجميع العاملين في المستويات الإدارية المختلفة	الموارد البشرية والمالية والدعم الإداري	بصفة مستمرة	تكاليف التطوير تكاليف جعل النظام آمن بما يكفي الجهد المبذول للتوافق مع القوانين جهد وتكلفة جعل النظام كفاء الحاجة للخبرة والتخصص لتحليل توجيه الممولين ليعرفوا كيفية تقديم بياناتهم إلكترونياً تصميم واجهة سهلة الاستخدام يحتاج استثمار زمني ومالي، تكاليف توفير دعم فني لمستخدمي الواجهة
		- توفير واجهة سهلة الاستخدام للممولين للتفاعل مع عملية الفحص الضريبي الإلكتروني وتقديم الوثائق والمعلومات المطلوبة بسهولة وفعالية				

جدول رقم (13): التوصيات والمقترحات المرتبطة برضا الممولين بمصلحة الضرائب المصرية.

م	النتيجة	التوصية المرتبطة بها	جهة التنفيذ	الموارد اللازمة	المدى الزمني
1	توصل البحث إلى أن هناك توافر بنسبة متوسطة للتعامل الإلكتروني	- تعزيز التعامل الإلكتروني في مصلحة الضرائب المصرية	الإدارة العليا إدارة	الموارد البشرية والمالية	بصفة مستمرة
		- تطوير نظام إلكتروني متكامل يتيح للممولين إجراء التعاملات الضريبية بشكل إلكتروني بنسبة مرتفعة	الموارد البشرية وجميع الأطراف المعنية	والتقنية والدعم الإداري	
		- توفير واجهة سهلة الاستخدام ومؤمنة للممولين لتسهيل التعامل الإلكتروني وتوفير الوقت والجهد في إجراءات الضرائب		الموارد والخبرة لتصميم واجهة سهلة الاستخدام، تعليم الممولون كيفية استخدام الواجهة بفعالية	
2	توصل البحث إلى أن هناك توافر بدرجة متوسطة للتعاون والتواصل	- تعزيز التعاون والتواصل في مصلحة الضرائب المصرية	الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية	الموارد البشرية والمالية والدعم الإداري	بصفة مستمرة
		- أن تعمل المصلحة على تعزيز ثقافة التعاون والتواصل بين مختلف الأقسام والفرق العاملة في المصلحة		ثقافة التشدد الإداري، التحفظ على المعلومات، نقص الوعي، ضغوط العمل	
		- تشجيع التعاون وتبادل المعلومات والخبرات بين الموظفين لتعزيز فهم متبادل للمسائل الضريبية وتحقيق أفضل نتائج في		بعض الموظفين قد يميلون إلى العمل بشكل منفصل نقص التحفيز التنافسية الزائدة	

م	النتيجة	التوصية المرتبطة بها	جهة التنفيذ	الموارد اللازمة	المدى الزمني
		العمل			
		- توفير وسائل تواصل فعّالة مثل الاجتماعات الدورية والبريد الإلكتروني والمنصات التعاونية لتسهيل التواصل الداخلي وتبادل المعلومات بين الموظفين			
		نقص في الوسائل والأدوات المتاحة			
		ضغوط الوقت استخدام غير فعّال للتكنولوجيا نقص المهارات التواصل غير الفعّال نقص التوجيه الإداري			
3	توصل إلى البحث أن هناك اهتمام بنسبة متوسطة لتسهيل الإجراءات	- مواصلة التركيز على تسهيل الإجراءات في مصلحة الضرائب المصرية - أن تكون هناك مبادرات مستمرة لتبسيط الإجراءات الضريبية وتقليل التعقيدات المكتبية	الإدارة العليا إدارة الموارد البشرية والمشرفين والفرق الإدارية المعنية بالموظفين	الموارد البشرية برامج التدريب وورش العمل السياسات والإجراءات	بصفة مستمرة
		- توفير التوجيه والتدريب الملائم للممولين لفهم والالتزام بالإجراءات الضريبية المتبعة			
		مقاومة تغيير الإجراءات التقليدية، تخصيص موارد إضافية لتنفيذ التغييرات تقديم التوجيه والتدريب يتطلب موارد إضافية، الممولين قد يحتاجون إلى توجيه مختلف حسب احتياجاتهم			
4	توصل إلى البحث أن هناك توافر بنسبة متوسطة للشفافية	- تعزيز مستوى الشفافية في مصلحة الضرائب المصرية - تبني سياسات وإجراءات تضمن نشر المعلومات ذات الصلة بالضرائب بطريقة سهلة	الإدارة العليا إدارة الموارد البشرية فرق العمل والموظفين	الموارد البشرية والمالية والتقنية ودعم القيادة	بصفة مستمرة
		قد تكون هناك قوانين ولوائح تقيد مستوى الشفافية، تحقيق التوازن بين الشفافية وحماية البيانات الحساسة			
		البيروقراطية التي تعيق عمليات النشر، التكلفة المرتفعة لنشر المعلومات			

م	النتيجة	التوصية المرتبطة بها	جهة التنفيذ	الموارد اللازمة	المدى الزمني
		الوصول وفهمها للممولين			
		- توضيح الإجراءات الضريبية والمعايير المتبعة والتوجيهات بشكل واضح وشاف للممولين			صعوبة فهم القوانين واللوائح بسبب لغتها القانونية المعقدة، قد تتغير الإجراءات واللوائح بانتظام، مما يتطلب جهد مستمر لتحديثها

المراجع

- (1) Tan, N. N., Ngan, H. T. T., Hai, N. S., & Anh, L. H. (2022). The Impact of Digital Transformation on the Economic Growth of the Countries. In N. Ngoc Thach, D. T. Ha, N. D. Trung, & V. Kreinovich (Eds.), Prediction and Causality in Econometrics and Related Topics. ECONVN 2021. **Studies in Computational Intelligence**, vol 983. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-77094-5_49.
- (2) Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N., & Roig-Tierno, N. (2021). Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research. **SAGE Open**, 11(3). <https://doi.org/10.1177/21582440211047576>.
- (3) عيسى، محمد خليفة، (2020)، تحليل العلاقة بين الممولين والإدارة الضريبية في ظل أزمة الوباء العالمي وانعكاسها على العدالة الضريبية: دراسة ميدانية"، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، المجلد (6)، العدد (2)، مصر، ص 151-192.

- (4) الموقع الرسمي لوزارة المالية المصرية, (2020), "مشروعات تطوير الضرائب, الرابط على الإنترنت: <https://mof.gov.eg/ar/posts/projects>.
- (5) Sayabek, Ziyadin & Suieubayeva, Saltanat & Utegenova, A. (2020). **Digital Transformation in Business**. 10.1007/978-3-030-27015-5_49.
- (6) Smith, J. (2022). The Digital Transformation: A Conceptual Overview. *Journal of Digital Innovation*, Vol.8, No. (3), pp 45-60.
- (7) Nadkarni, S., & Prügl, R. (2021). Digital transformation: a review, synthesis, and opportunities for future research. **Management Review Quarterly**, 71, 233-341.
- (8) الغمري، شريف كمال أحمد يوسف, (2018), أثر التسويق الإلكتروني للخدمات الحكومية على ثقة الممولين: دراسة ميدانية على مصلحة الضرائب المصرية، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، المجلد (9)، العدد (3)، مصر، ص 677-700.*
- (9) Sharma, A., & Srinivasan, N. (2020). Investor Satisfaction and Firm Performance: An Empirical Study of Indian Listed Companies. **International Journal of Business and Economics Perspectives**, Vol.15, No. (3), pp. 153-169.
- (10) Lukman, T., Hafni, L., Panjaitan, H., Chandra, T., & Sahid, S. (2022). The Influence of Service Quality on Taxpayer Satisfaction and Taxpayer Compliance at BAPENDA Riau Province. **International Conference on Business Management and Accounting**, Vol. 1, No. 1, pp. 40-59.

- (11) Haruna, I. U., Mohd Nadzir, M., Awang, H., & Mohamed, L. (2021). A Conceptual model of E-Taxation satisfaction: How can taxpayers be tickled pink with the smart Web-Based taxation application? **Journal of Physics: Conference Series**, 1997(1), 012041. DOI: 10.1088/1742-6596/1997/1/012041.
- (12) Barati, A., Moradi, P., Ahmadi, B., & Azizpour, P. (2014). A Study of the Models for Adoption of E-Tax Returns from the Perspective of Taxpayers. **Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences**, 4(S1), 1923-1939.
- (13) Purnomolastu, N. (2021). Analysis of Tax Service Quality, Taxpayer Satisfaction, and Word of Mouth Action. **International Journal of Economics, Business and Management Research**, 5(09). ISSN: 2456-7760.
- (14) Maulinarhadi, M., Hanum, L., & Mahardika, A. H. (2021). Determinant Factors of Taxpayer Satisfaction in Using the Electronic Tax Invoice Number (E-NOFA) in the Emerging Technology Era. In **Proceedings of the 3rd Annual International Conference on Public and Business Administration (AICoBPA 2020)** (pp. 184-189). Atlantis Press. ISSN: 2352-5428. DOI: 10.2991/aebmr.k.210928.037.
- (15) Hu, Q., Zhang, L., Zhang, W., & Zhang, S. (2020). Empirical Study on the Evaluation Model of Public Satisfaction with Local Government Budget Transparency: A Case from China. **SAGE Open**, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020924064>.

- (16) حسن، سيدة احمد احمد، (٢٠٢٣)، التحول الرقمي للأنظمة المحاسبية واثره على الايرادات الضريبية دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب بالقاهرة، **المجلة العلمية للبحوث التجارية (جامعة المنوفية)**، المجلد (49)، العدد (2)، مصر، ص 373-406.
- (17) نصار، هاني سباعي، (2023): " دور التحول الرقمي في إدارة العلاقات مع الممولين بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، مصر.
- (18) عبدالباقي، حسين سيد حسن، (2022)، أثر التحول الرقمي على الامتثال الضريبي في ظل أزمة كورونا العالمية، **التجارة والتمويل**، المجلد 42، العدد 1، ص 110-197.
- (19) Anthony, N., & John, N., (2022), " Service Operations Quality Management and Tax Client Satisfaction in Financial Consulting Firms", **Diamond Bridge Economics and Business Journal**, Vol. 2 No. 3, ISSN 2756-4495.
- (20) إبراهيم، أمال علي، (2021): دور التحول الرقمي في دعم الإيرادات الضريبية مع إشارة خاصة للاقتصاد المصري، **مجلة البحوث المالية والتجارية**، جامعة بورسعيد، كلية التجارة، العدد (1)، مصر، ص 260-291.
- (21) عبد الباقي، حسين سيد حسن، (2021)، العوامل المؤثرة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الضريبية الإلكترونية في مصر: دراسة ميدانية، **مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية**، المجلد 5، العدد 3، ص 227-278.
- (22) Ahmed, S., & Faisal, M. M. M. (2021). Satisfaction of individual taxpayers in Bangladesh. **Australian Finance & Banking Review**, 5(1), ISSN 2576-1196.

- (23) Dehghanpouri, H., Soltani, Z. & Rostamzadeh, R. (2020), "The impact of trust, privacy and quality of service on the success of E-CRM: the mediating role of customer satisfaction", **Journal of Business & Industrial Marketing**, Vol. 35 No. 11, pp. 1831-1847.
- (24) Sukei, S., & Yunaidah, I. (2019). The Effect of Tax Socialization, Superior Service, And Service Quality on Taxpayers' Satisfaction and Compliance. **Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura**, 22(3), Halaman. <http://dx.doi.org/10.14414/jebav.v22i3.1698>.
- (25) Rahiminejad, Sina, Anderson, Mark, & Rashid, Harun, (2017), " Tax Avoidance-Customer satisfaction", **Conference: CAAA, AAA, EAA**, Analytical Modeling of the Earnings persistence relation.
- (26) نصار، هاني سباعي، مرجع سبق ذكره.
- (27) العادلي، أميرة يحيى محمد، (2023)، " دور التحول الرقمي في تحقيق رضا الممولين- دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، مصر.
- (28) نصار، هاني سباعي، مرجع سبق ذكره.
- (29) العادلي، أميرة يحيى محمد، مرجع سبق ذكره.
- (30) Ahmed, S., & Faisal, M. M. M., OP Cit., ISSN 2576-1196.
- (31) Daniel, J. N. (2012). **Sampling Essentials: Practical Guidelines for Making Sampling Choices**. SAGE Publications.