

الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الجهاز الضريبي لمواكبة عمليات التجارة الإلكترونية

محمود إبراهيم خليفة هميلة

كلية التقنية التقنية الشاطئ - محاضر

hamela161@gmail.com.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الجهاز الضريبي، ومدى قدرته على مواكبة متطلبات التجارة الإلكترونية في ظل التحول الرقمي المتسارع. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة مختارة من العاملين في القطاع الضريبي تقدر بحوالي 46 مفردة، تم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع محاور الدراسة، مما يدل على إدراك عينة لأهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة الجهاز الضريبي، وتعزيز قدرته على التفاعل مع البيئة الرقمية الحديثة، ووضحت الدراسة بتطوير البنية التحتية الرقمية، وتحديث الأطر التشريعية، وتدريب الكوادر الضريبية، وتكامل الأنظمة الإلكترونية بين الجهات ذات العلاقة.

Abstract

This study aims to shed light on the role of electronic administration in enhancing the performance of the tax administration and its ability to keep pace with the requirements of e-commerce in light of the accelerating digital transformation. The study adopted a descriptive analytical approach and utilized a questionnaire as the primary tool for data collection from a purposive sample of approximately 46 employees working in the tax sector. The data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results revealed statistically significant differences across all study dimensions, indicating the sample's awareness of the importance of electronic administration in improving the efficiency of the tax system and enhancing its ability to adapt to the modern digital environment. The study recommended the development of digital infrastructure, the modernization of legislative frameworks, the training of tax personnel, and the integration of electronic systems among relevant institutions.

استلام الورقة: 2025-09-07 - قبول الورقة: 2025-09-21 - نشر الورقة: 2025-11-01

كلمات مفتاحية الإدارة الإلكترونية- التجارة الإلكترونية- الضرائب الإلكترونية- الجهاز الضريبي

Keywords: Electronic Administration – E-Commerce – E-Taxation – Tax Administration System

1. المقدمة.

في عصر التحول الرقمي السريع، أصبحت التجارة الإلكترونية من أهم الظواهر الاقتصادية التي أثرت بشكل جذري على أنماط العمل والتعامل التجاري. فقد أدى التوسع الهائل في استخدام الإنترنت وتطور أدوات وتقنيات المعلومات إلى بروز نماذج تجارية جديدة تعتمد على المعاملات الرقمية بدلاً من التعاملات المباشرة والمادية التقليدية. ومع هذا التطور، تواجه الأنظمة الضريبية التقليدية تحديات كبيرة في مواكبة هذه التحولات الرقمية، حيث تعتمد في الأساس على أطر تشريعية ورقابية قد لا تكون ملائمة لتنظيم عمليات التجارة الإلكترونية. لذلك، تظهر إشكالية رئيسية تتعلق بقدرة الأجهزة الضريبية على ضمان تحصيل الضرائب بشكل عادل وفعال، والحد من ظاهرة التهرب الضريبي في ظل غياب أو ضعف الأطر التنظيمية المناسبة. وفي هذا السياق، تقدم الإدارة الإلكترونية فرصاً وأدوات لتطوير وتحسين أداء الجهاز الضريبي من خلال تعزيز قدرات التحصيل والرقابة، وتوفير قواعد بيانات رقمية متكاملة تدعم اتخاذ القرارات والسياسات الضريبية بشكل أكثر دقة وفاعلية. وعلى الرغم من هذه الإمكانيات، تشير الدراسات إلى وجود فجوة واضحة بين وتيرة تطور التجارة الإلكترونية ومستوى التقدم في أنظمة الإدارة الضريبية والتشريعات ذات الصلة، مما يؤثر سلباً على قدرة الدول في الاستفادة المثلى من العائدات الضريبية المرتبطة بالأنشطة الرقمية. وبناءً عليه، يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الجهاز الضريبي لمواكبة التحديات التي تفرضها التجارة الإلكترونية، وذلك من خلال تحليل الإمكانيات والتحديات الحالية، واقتراح آليات مناسبة لتعزيز كفاءة وفعالية النظام الضريبي في البيئة الرقمية الحديثة وفي سياق ذلك وبناء على ما سبق جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل التالي: إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير الجهاز الضريبي لمواكبة التجارة الإلكترونية؟

ومن أجل الإجابة على إشكالية الدراسة ومعرفة مدى تأثير ومساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الجهاز الضريبي ليوافق هذا التحول الرقمي للأنشطة التجارية الرقمية، فقد تم صياغة هذه الفرضيات الاتية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود فعالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الضريبية حسب آراء عينة الدراسة
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقييم كفاءة الجهاز الضريبي في ظل الإدارة الإلكترونية حسب آراء عينة الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول قدرة الجهاز الضريبي على مواكبة التجارة الإلكترونية حسب آراء عينة الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود أثر للإدارة الإلكترونية على زيادة التحصيل الضريبي والحد من التهرب حسب آراء عينة الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود دور للبنية التحتية والتشريعية في دعم الإدارة الإلكترونية حسب آراء عينة الدراسة.

2.1. أهمية الدراسة.

تنبع أهمية هذا الموضوع كدوره لتسليط الضوء على محورين مهمين في وقت واحد وهما: التحول الرقمي داخل الإدارة الضريبية، وكذلك النمو المتسارع جداً للتجارة الإلكترونية، الأمر الذي بدوره يجعل الجهاز الضريبي وتطويره أمر لا بد منه وذلك لضمان عدالة التحصيل الضريبي واستقرار إيرادات الضرائب.

وكذلك الأهمية العلمية للبحث وهي إلقاء نظرة على الدراسات السابقة والاستفادة منها، أما الأهمية العملية فهي تحديد التحديات الفعلية التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الجهاز الضريبي، وتقديم مقترحات قابلة للتطبيق تساعد في تحسين الإدارة الضريبية لمواكبة التكنولوجيا الحديثة.

3.1. أهداف الدراسة.

- بالإضافة إلى محاولة الإجابة على إشكالية الدراسة الرئيسية فإن هذه الدراسة البحث تهدف إلى:
- التعرف على مدى أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الجهاز الضريبي الليبي وأهم المعوقات التي قد تواجهها.
- تعزيز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة وعدالة النظام الضريبي في بيئة رقمية متكاملة.
- تحديد المعوقات التنظيمية والتقنية التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجال الضريبي.

4.1. منهجية البحث.

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعد من المناهج المناسبة لدراسة الظواهر كما هي في الواقع، حيث يهتم بوصفها بدقة، والتعبير عنها كيفياً، وتوضيح علاقاتها بالظواهر الأخرى ذات الصلة. كما يهدف هذا المنهج إلى تقديم وصف علمي ومنهجي للظاهرة محل الدراسة، مع تحليل أبعادها المختلفة، وربطها بالسياقات المحيطة بها، بما يساعد في فهمها بشكل أعمق. كما يُستخدم هذا المنهج لجمع المعلومات اللازمة للإجابة عن تساؤلات البحث وتحقيق أهدافه، من خلال تحليل البيانات المتاحة بطريقة منظمة ومنهجية.

5.1. الدراسات السابقة.

■ دراسة بوضياف سامية (2020). هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية، بما تحمله من تحديات ومعوقات، على جودة الخدمات الجبائية. وقد توصلت نتائج البحث إلى وجود تأثير إحصائي دال لمعوقات الإدارة الإلكترونية على جودة تلك الخدمات. حيث تبين من خلال الدراسة الميدانية أن المعوقات تنقسم إلى ثلاث فئات رئيسية: معوقات تقنية، ومعوقات بشرية، ومعوقات مالية، ولكل منها أثر واضح في الحد من فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع الجبائي. وقد أجريت الدراسة ميدانياً على عينة مكونة من 102 موظفاً يعملون في إدارات مختلفة جزائرية، شاركوا في تعبئة استبيانات ساهمت في رصد مدى تأثير تلك المعوقات على جودة الخدمات الجبائية المقدمة.

■ دراسة Quoe Dung (2024). هدفت دراسة إلى فهم التحديات والفرص المرتبطة بتكثيف النظام الضريبي في فيتنام مع متطلبات العصر الرقمي، من خلال استخدام إطار CLAs (تحليل مستويات الخطاب) لتفكيك المشهد المعقد لضرائب التجارة الإلكترونية. وقد أظهرت النتائج التالية:

وجود تفاعل معقد بين العوامل السطحية (مثل الاتجاهات)، والعوامل النظامية، ووجهات النظر الثقافية والاجتماعية، والأساطير التي تؤثر في الخطاب العام حول فرض الضرائب على التجارة الإلكترونية. 2. أن النهج المختلط المقترح – الذي يجمع بين تحصيل الضرائب عبر المنصات الرقمية والحوكمة التعاونية – يمثل حلاً واعداً، لكنه يتطلب تعاوناً وثيقاً بين صناع السياسات، والمنصات التجارية، وأصحاب المصلحة. 3. أن تنفيذ هذا النهج يعتمد على تعزيز الثقة والشفافية وبناء القدرات المؤسسية. 4. أن الدراسة تعترف بوجود قيود منهجية مثل حجم العينة المحدود والطبيعة المتغيرة للتجارة الإلكترونية، مما يستوجب الحذر عند تعميم النتائج. 5. تقدم الدراسة رؤية استباقية لصانعي السياسات في الدول النامية، مع الدعوة إلى اعتماد مبادئ العدالة والكفاءة والاستدامة في النظم الضريبية، لجعل التجارة الإلكترونية أداة للنمو الشامل.

دراسة Helder Cunha (2020). هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الضرائب علي التجارة الإلكترونية، من خلال التركيز علي الإجراءات الإدارية الناتجة عن الضرائب، مثل ضريبة القيمة المضافة، وضريبة الشركات، والمتطلبات التقنية والمالية، وكذلك ممارسات المنافسين، وذلك لفهم ما إذا كانت الضرائب تشكل تحدياً أو فرصة ضمن تطور الشركات العاملة في التجارة الإلكترونية. كما أظهرت الدراسة أن الضرائب لا تؤثر بشكل كبير في المراحل الأولى لنشاط التجارة الإلكترونية، حيث مع توسع المبيعات وزيادة الأرباح تزداد أهمية الضرائب وتعقيدها، خاصة عند مواجهة الأنظمة الضريبية المختلفة محلياً ودولياً، مع الالتزام بوجود تعامل مرن بين الشركات والسلطات الضريبية لضمان الامتثال دون عرقلة النمو.

دراسة بوزكري جيلالي (2021). هدفت الدراسة إلى معرفة مدي مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية لدولة الجزائر، حيث توصلت الدراسة أن الاهتمام بالعنصر البشري داخل مركز الخدمات الجبائية وتطويره على استخدام أنظمة التقنيات المتعددة يضمن الشفافية وامن معلومات الإجراءات بعيداً عن التعاطف الاجتماعي خلال القيام بالإجراءات الجبائية داخل المركز.

2. الإطار النظري للإدارة الإلكترونية.

1.2. مفهوم الإدارة الإلكترونية.

يُعد مصطلح "الإدارة الإلكترونية" من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في سياق التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي أدى إلى تنوع التعريفات المتعلقة به. ويرجع هذا التعدد إلى ارتباط المصطلح الوثيق بالتقنيات الرقمية المتطورة، والتي تتسم بالتغير المستمر والتحديث المتواصل.

كما أن اختلاف وجهات النظر لدى الباحثين والمؤسسات، وتباين البيانات التي تُطبق فيها الإدارة الإلكترونية، ساهم في تنوع الفهم والتفسير لهذا المصطلح. ولهذا يُعد من المفاهيم المرنة التي لا تخضع لتعريف واحد جامع مانع. وتبرز أهمية التطرق إلى هذه التعريفات المتعددة بهدف الإحاطة الشاملة بالمفهوم، وتوضيح أبعاده التقنية والتنظيمية والإدارية، بما يُمكن من توظيفه بشكل فعال في مجالات البحث والتطبيق العملي.

حيث عرفها البنك الدولي على أنها هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الحكومات لتقديم الخدمات للمواطنين، وتحسين العمليات الداخلية، وزيادة التفاعل مع القطاع الخاص والمجتمع المدني، بهدف تعزيز كفاءة الحكومة، وشفافيتها، وجودة الخدمات المقدمة، حيث يري البنك الدولي على أن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد تحويل الخدمات إلى شكل رقمي، بل هي إعادة تصميم العمليات الحكومية لتحسين الأداء وتسهيل الوصول للخدمات.

2.2. متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية.

يتطلب تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية توافر مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تُعد ضرورية لضمان انتقاله من مرحلة التخطيط إلى حيز التنفيذ العملي بكفاءة وفعالية. ويعود ذلك إلى طبيعة المشروع المعقدة، حيث يتضمن نظاماً متكاملًا يتألف من مكونات بشرية وتقنية ومعلوماتية تعمل ضمن بيئة تشغيلية متداخلة ومتراصة. وتكمن أهمية هذه المتطلبات في كونها الأساس الذي يُبنى عليه نجاح التطبيق، إذ لا يمكن تحقيق الأهداف المرسومة للمشروع ما لم تتوفر بيئة مناسبة تشريعية، مالية، وبنيية داعمة. كما أن المشروع يتطلب جاهزية تنظيمية تسمح بتكامل الجهود على المستويين المؤسسي والفني، مما يعزز من فرص تحقيق الفوائد المرجوة منه.

وتشمل هذه المتطلبات أيضاً توافر الكفاءات البشرية المؤهلة، والموارد المالية الكافية، والأطر القانونية والتشريعية التي تنظم سير العمل، بالإضافة إلى بنية تحتية تقنية ومعلوماتية قادرة على دعم الوظائف المطلوبة للنظام. ويسهم

هذا التكامل في تمكين المشروع من تحقيق أهدافه المرحلية والاستراتيجية، ويدعم انتقاله إلى مرحلة التطبيق العملي بكفاءة عالية واستدامة على المدى الطويل. (هلالي، 2010).¹

3.2. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

تواجه الإدارة الإلكترونية جملة من التحديات والمعوقات التي تختلف باختلاف طبيعة البيئة التي يُراد تطبيقها فيها. وتنعكس هذه التحديات بشكل مباشر على فعالية التنفيذ ونجاح التحول نحو الأنظمة الرقمية، خصوصاً في البيئات التي تفتقر إلى الجاهزية المؤسسية أو البنية التحتية المناسبة.

ويمكن تصنيف هذه المعوقات في أشكال متنوعة، ترتبط بعضها بالظروف المحيطة بالمؤسسة من حيث محدودية الموارد المالية، أو غياب الدعم التشريعي، أو ضعف الكفاءات البشرية المؤهلة لتبني هذا التحول. كما تشمل المعوقات التقنية نقص البنية التحتية، وعدم توفر أنظمة معلومات موحدة ومتربطة، إضافة إلى ضعف الوعي التكنولوجي لدى بعض المستخدمين أو الجهات المعنية بالتنفيذ.

ويُضاف إلى ذلك وجود مقاومة داخلية للتغيير من قبل الأفراد أو الإدارات التقليدية، والتي قد تُفضّل الأنماط الإدارية الكلاسيكية، مما يعرقل جهود التحول الإلكتروني ويؤثر سلباً على فاعلية التطبيق واستمراره.

وبناءً عليه، فإن التعامل مع هذه التحديات يتطلب اعتماد إستراتيجيات شاملة تتضمن تعزيز البنية التحتية، تطوير الكوادر البشرية، تحسين الإطار التنظيمي والتشريعي، ونشر ثقافة التغيير والوعي الرقمي على نطاق واسع.

جدول رقم(1) معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

نوع المعوق	الوصف
معوقات تقنية.	ضعف البنية التحتية التكنولوجية (شبكات، أجهزة، أنظمة). غياب التكامل بين أنظمة المعلومات.
معوقات بشرية.	نقص الكفاءات المتخصصة في تقنيات المعلومات. ضعف التدريب والتأهيل. مقاومة التغيير من الموظفين.
معوقات مالية.	محدودية الموارد المالية. ضعف الاستثمارات في مشاريع التحول الرقمي.
معوقات تنظيمية.	غياب التشريعات واللوائح الداعمة. ضعف التنسيق المؤسسي بين الجهات المعنية.
معوقات ثقافية واجتماعية.	ضعف الوعي بفوائد الإدارة الإلكترونية. تفضيل الأساليب التقليدية في العمل.
معوقات بيئية.	بيئة غير محفزة لتبني التغيير. غياب الحوافز المؤسسية للتحول الرقمي.

4.2. التحديات التي تواجه الجهاز الضريبي في ليبيا لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.

يواجه الجهاز الضريبي في ليبيا جملة من التحديات البنيوية والإجرائية التي تعرقل تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية بشكل فعال ومستدام. أول هذه التحديات يتمثل في ضعف البنية التحتية التقنية، حيث تعاني المؤسسات

¹ هلالي، حسين مصطفى، الإدارة الإلكترونية (2010)، دار السحاب للنشر والتوزيع مصر

الضريبية من نقص حاد في التجهيزات الإلكترونية والأنظمة الرقمية الحديثة، بالإضافة إلى الاعتماد على النمط الورقي التقليدي، مما يضعف من كفاءة العمل ويزيد من فرص التهرب الضريبي. كما تعاني مصلحة الضرائب الليبية من نقص الكفاءات البشرية المؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث أن غالبية الموظفين لم يتلقوا تدريباً كافياً على استخدام الأنظمة الإلكترونية المتقدمة، فضلاً عن وجود مقاومة داخلية لدى البعض تجاه التحول الرقمي، نتيجة الخوف من فقدان الوظائف أو التغيير في بيئة العمل.

إلى جانب ذلك، تُعد الإشكاليات القانونية من أبرز العوائق، إذ لا تزال المنظومة التشريعية في ليبيا غير محدثة بما يكفي لتشمل المعاملات الإلكترونية الحديثة، كما تفتقر القوانين إلى الاعتراف الرسمي بالتوقيع الرقمي، وحماية البيانات، وتنظيم التجارة الإلكترونية من منظور ضريبي. هذا الخل القانوني يفتح الباب أمام التهرب الضريبي الرقمي، ويحد من قدرة الدولة على فرض رقابة فعالة على الأنشطة التجارية عبر الإنترنت. كما أن غياب التنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة، مثل مصلحة الضرائب، الجمارك، المصارف، والسجل التجاري، يؤدي إلى انعدام التكامل المعلوماتي، ما يصعب من إمكانية تتبع المعاملات المالية الإلكترونية، ويحد من دقة التحصيل الضريبي.

ولا يمكن إغفال أن هذا الوضع يتفاقم بفعل التحديات السياسية والأمنية التي تمر بها البلاد، إذ يؤدي غياب الاستقرار إلى تغير متكرر في السياسات والقيادات، ويؤثر على استمرارية تنفيذ أي مشروع وطني للتحول الرقمي. كما أن ضعف الثقافة الرقمية لدى المواطنين والممولين، وغياب الثقة في الأنظمة الإلكترونية، يمثلان عائقاً آخر أمام قبول مشروع الإدارة الإلكترونية، خصوصاً في ظل افتقار المجتمع إلى حملات توعية ضريبية رقمية ممنهجة. كل هذه العوامل مجتمعة تؤكد أن مشروع الإدارة الإلكترونية في الجهاز الضريبي الليبي لا يمكن أن ينجح إلا ضمن إطار إصلاحي شامل، يتضمن تحديث البنية التحتية، بناء القدرات البشرية، تعديل الأطر القانونية، وتعزيز التنسيق بين مؤسسات الدولة، وهو ما يتطلب إرادة سياسية واضحة واستراتيجية وطنية متكاملة للتحول الرقمي في المجال الضريبي²

3. الإطار النظري للتجارة الإلكترونية.

3.1. مفهوم التجارة الإلكترونية.

تُعد التجارة الإلكترونية من أبرز التحولات التي شهدتها الاقتصاد العالمي في العقود الأخيرة، حيث تمثل نموذجاً حديثاً لممارسة الأنشطة التجارية باستخدام الوسائل الرقمية، لاسيما الإنترنت. وتتمثل جوهر التجارة الإلكترونية في تبادل السلع والخدمات والمعلومات بين الأطراف الاقتصادية عبر الفضاء الإلكتروني، دون الحاجة إلى التفاعل المادي المباشر. هذا النموذج لا يقتصر على عمليات البيع والشراء فحسب، بل يشمل أيضاً خدمات ما بعد البيع، الدفع الإلكتروني، التسويق الرقمي، وإدارة سلاسل الإمداد إلكترونياً. وتتنوع أنماط التجارة الإلكترونية بحسب طبيعة الأطراف المتعاملة، حيث يمكن تصنيفها إلى عدة أنواع رئيسية: النوع الأول هو (B2B) أي التجارة بين المؤسسات، وهو يمثل المعاملات التي تجري بين الشركات، كبيع المواد الخام أو الخدمات المؤسسية. أما النوع الثاني (B2C) فهو التجارة بين الشركات والمستهلكين، ويشمل المتاجر الإلكترونية التي تباع مباشرة للمستهلك النهائي. وهناك أيضاً نمط (C2C) الذي يمكن الأفراد من بيع وشراء السلع فيما بينهم عبر منصات وسيطة مثل الأسواق

الصبيد عبدالسلام (2020). إصلاح المنظومة الضريبية في ليبيا: رؤية تقنية وإدارية. مجلة الاقتصاد 2
45-61، الليبي، العدد 8، ص

الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، برزت أنماط أخرى مثل (B2G) الذي يمثل المعاملات بين الشركات والحكومات، و(G2C) وهو تفاعل الحكومة مع المواطنين عبر خدمات إلكترونية مدفوعة³.

هذه التصنيفات تعكس تطور التجارة الإلكترونية كمنظومة متكاملة تتجاوز المفهوم التقليدي للبيع والشراء، وتفرض تحديات وفرصاً جديدة أمام السياسات الضريبية والتنظيمية. كما تشير الاتجاهات العالمية إلى توسع هذا النمط من التجارة بشكل متسارع، مدفوعاً بالتحول الرقمي العالمي وتزايد استخدام الهواتف الذكية، مما يجعل من الضروري للدول، ومنها ليبيا، أن تعيد النظر في أطرها القانونية والضريبية لمواكبة هذا الواقع الجديد.

2.3. المعوقات التي تواجه النظام الضريبي الليبي مع التجارة الإلكترونية.

يواجه النظام الضريبي في ليبيا تحديات جذرية ومعقدة في التكيف مع بيئة التجارة الإلكترونية، نتيجة لتداخل عوامل قانونية، تنظيمية، تقنية، ومجتمعية، تؤثر مجتمعة في قدرة الدولة على مراقبة المعاملات الرقمية وفرض الالتزام الضريبي عليها. ويعود جوهر المشكلة إلى أن البنية التشريعية الحالية ما تزال قائمة على نموذج الاقتصاد التقليدي، الذي يفترض وجوداً مادياً للنشاط التجاري، بينما تتصف التجارة الإلكترونية باللامادية والانتشار العابر للحدود. هذا التفاوت بين الواقع القانوني والواقع الاقتصادي الرقمي يُحدث فراغاً تنظيمياً، تستغله العديد من الكيانات والأفراد للهرب من الالتزامات الضريبية، سواء عبر عدم التصريح بالدخل الإلكتروني أو باستخدام منصات أجنبية خارج الرقابة المحلية.

من جهة أخرى، يفتقر النظام الضريبي الليبي إلى قاعدة بيانات إلكترونية موحدة تُمكنه من تتبع نشاط الأفراد والشركات العاملة عبر الإنترنت، الأمر الذي يعوق عمليات التقدير الضريبي، ويجعل الرقابة على التجارة الإلكترونية شبه مستحيلة في ظل غياب آليات فعالة للتحصيل الرقمي. كما أن التكامل بين الجهات الحكومية المسؤولة – مثل مصلحة الضرائب، الجمارك، والمصارف – لا يزال ضعيفاً، حيث تعمل كل جهة بمنظومة مغلقة ومنفصلة عن الأخرى، ما يعطل إنشاء شبكة معلومات وطنية قادرة على رصد حركة الأموال والمعاملات الإلكترونية بدقة.

إضافة إلى ذلك، فإن النقص في الكفاءات البشرية المؤهلة داخل الإدارة الضريبية يمثل عقبة حقيقية، إذ لا توجد برامج تدريب متخصصة في الضرائب الرقمية أو التحليل الضريبي الذكي، ما يجعل التعامل مع الاقتصاد الرقمي خارج نطاق الفهم أو التقدير الدقيق. ويتعقد الوضع أكثر بفعل غياب إرادة سياسية واضحة تدفع نحو رقمنة النظام الضريبي وتهيئة بيئة قانونية وتشغيلية ملائمة، في ظل مناخ إداري يتسم بعدم الاستقرار وضعف التنسيق المؤسسي⁴.

ولا يقل أهمية عن ذلك، وجود فجوة في الوعي المجتمعي، إذ يفتقر الكثير من الأفراد والتجار عبر الإنترنت إلى الإدراك الكافي بمفهوم "الالتزام الضريبي الرقمي"، ويغيب عنهم الشعور بالواجب القانوني تجاه الدولة، إما بسبب انعدام الثقة في مؤسساتها أو لغياب الشفافية والعدالة في تطبيق النظام الضريبي بشكل عام. إن هذه التحديات، إذا لم تُعالج ضمن خطة وطنية متكاملة، ستُبقي ليبيا خارج دائرة القدرة على تنظيم اقتصادها الرقمي، مما يحرم الدولة من مصادر دخل سيادية متزايدة، ويعمّق من الفجوة بين الأنشطة التجارية الواقعية ونظيرتها الرقمية.

3.3. تحديات فرض الضريبة على التجارة الإلكترونية.

³ Laudon L K, E-commerce 2021: Business. Technology, Society (16th ed.). Pearson.

⁴ فاطمة الزبيدي (2020). التجارة الإلكترونية والتحول الرقمي في الدول النامية. دار اليازوري للنشر، عمان

يشهد العالم منذ العقدين الأخيرين تحولاً كبيراً نحو الاقتصاد الرقمي، وأصبحت التجارة الإلكترونية مكوناً أساسياً من مكونات النشاط الاقتصادي العالمي. وتُعد هذه التحولات فرصة كبيرة للدول لتعزيز الإيرادات الضريبية، ولكنها في الوقت ذاته تمثل تحدياً حقيقياً أمام قدرة النظم الضريبية التقليدية على مواكبة التغيرات الحاصلة. ويزداد هذا التحدي تعقيداً في الدول النامية والناشئة، التي لم تُطوّر بعد البنية التشريعية والتقنية اللازمة لضبط هذا النوع من الأنشطة، كما هو الحال في ليبيا. ومن أبرزها:

1. غياب الإطار القانوني المنظم للضرائب الرقمية
إن من أبرز التحديات التي تواجه فرض الضرائب على التجارة الإلكترونية في ليبيا هو غياب تشريعات واضحة ومُحدثة تُعالج طبيعة المعاملات الرقمية، وتُحدد أركان الخضوع الضريبي في البيئة الإلكترونية. فالنصوص القانونية المعمول بها لا تزال تركز على المعاملات المادية والموقع الجغرافي، في حين أن التجارة الإلكترونية تُجرى عبر الإنترنت من دون وجود كيان فعلي في الدولة المضيفة. هذا الفراغ التشريعي يُعقّد من عملية تعريف "الممول"، وتحديد "مصدر الدخل"، وبالتالي تحديد نطاق الولاية الضريبية (الزبيدي، 2020). كما أن أغلب التشريعات الليبية لا تتضمن قواعد واضحة بشأن فرض ضريبة على الإعلانات الرقمية أو المحتوى المدفوع، وهي من الأنشطة الرقمية التي تتوسع بشكل كبير حالياً.
2. صعوبة تتبع المعاملات الإلكترونية وقياس الدخل الرقمي.
تتميز التجارة الإلكترونية بالسرعة، وعدم التجسيد المادي، والتنوع الكبير في نماذج الأعمال (مثل البيع المباشر، الخدمات السحابية، الاشتراكات الرقمية، الإعلانات، العملات الرقمية، وغيرها). هذا التباين يجعل من الصعب على الإدارات الضريبية، خصوصاً غير المُمكنة رقمياً، أن تتابع أو ترصد هذه الأنشطة بدقة. كما أن عمليات الدفع تتم غالباً عبر منصات رقمية غير محلية مثل PayPal أو المحافظ الرقمية الدولية، مما يحدّ من قدرة السلطات الضريبية على الوصول إلى البيانات المالية للمستخدمين داخل البلاد. ويعتمد التقدير الضريبي في هذه الحالة على تقنيات تحليل البيانات الضخمة، وهو ما لا يتوافر حالياً لدى مصلحة الضرائب الليبية (OECD, 2021).
3. تحديات المعاملات العابرة للحدود.
بطبيعتها، لا تعترف التجارة الإلكترونية بالحدود الجغرافية للدول، مما يخلق معضلة كبيرة في تحديد أي من الدول تملك الحق في فرض الضرائب على معاملة ما. فمثلاً، يمكن لمستهلك ليبي شراء خدمة من مزود في الولايات المتحدة عبر منصة وسيطة مقرها في هولندا، بينما تُجرى عملية الدفع عبر منصة مالية تقع في سنغافورة. في هذه الحالة، يصعب على النظام الضريبي الليبي فرض ضرائب مباشرة أو غير مباشرة على هذه المعاملة، خاصة في غياب اتفاقيات دولية لتبادل المعلومات، أو نظم تتبع إلكترونية لحركة الأموال. وتعاني ليبيا، كباقي الدول النامية، من هشاشة في بنيتها الرقمية ما يجعلها عاجزة عن إثبات سيادتها الضريبية على هذه الأنشطة (OECD, 2021).
4. التهريب والتحايل عبر القنوات الرقمية.
UNCTAD, 2020⁶.

⁵ OECD. (2021). Tax Administration 2021: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies. OECD Publishing.

⁶ UNCTAD. (2020). Digital Economy Report: Cross-border Data Flows and Development. United Nations Conference on Trade and Development.

توفر التجارة الإلكترونية أدوات جديدة للتهرب الضريبي يصعب تتبعها بالوسائل التقليدية، منها إنشاء متاجر إلكترونية وهمية، استخدام خوادم خارج الدولة، أو بيع منتجات وخدمات دون تسجيل قانوني. وتزداد هذه الإشكالية عندما لا توجد أنظمة فعالة لرصد الإعلانات المدفوعة أو التعاملات التي تتم عبر وسائل التواصل الاجتماعي، مثل فيسبوك وإنستغرام، وهي منصات تشهد رواجًا كبيرًا في ليبيا. وفي ظل هذا الغياب الرقابي، تصبح التجارة الإلكترونية بيئة خصبة لتضليل الإدارة الضريبية، ما يقلل من العدالة الضريبية ويؤثر على قدرة الدولة في تمويل خدماتها العامة (UNCTAD, 2020).

ثانياً: الجانب التطبيقي للبحث

مجتمع وعينة البحث

مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع الدراسة من جميع موظفي مكتب الإدارة العامة للضرائب في مدينة طرابلس، وتم اختيار هذا المجتمع لكونه يمثل الفئة المستهدفة.

وقد تم اختيار عينة الدراسة من 46 موظف بطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة

ج- أداة جمع البيانات:-

اعتمد البحث على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات التي تساعد على جمع البيانات الخاصة بموضوع الدراسة حيث احتوى الاستبيان على 24 عبارة وزعت على خمس محاور إضافة إلى محور البيانات الشخصية والذي شمل أربع أسئلة.

خصائص مفردات العينة:

يوضح الجدول التالي التوزيع التكراري والنسب المئوية للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، والتي بلغ عددها (46) مفردة. تشمل هذه الخصائص الجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، وجهة العمل، بهدف تقديم صورة شاملة عن خصائص الأفراد المشاركين في الدراسة. يساهم هذا التوصيف في فهم الخلفية العامة للعينة، مما يُعزز من تفسير النتائج وتحليلها ضمن السياق الواقعي للدراسة. وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (2):

جدول رقم (2) يوضح التوزيع التكراري والنسبي المئوي للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	20	43.5%
	أنثى	26	56.5%
	المجموع	46	100%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	28	60.9%
	ماجستير	8	17.4%
	دكتوراه	4	8.7%
	أخرى	6	13.0%
	المجموع	46	100%
سنوات الخبرة	أقل من 3 سنوات	18	39.1%
	من 3 إلى 5 سنوات	4	8.7%
	أكثر من 5 سنوات	24	52.2%

100%	46	المجموع	جهة العمل
73.9%	34	مصلحة الضرائب	
13.0%	6	قطاع خاص	
13.0%	6	أخرى	
100%	46	المجموع	

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ ان النتائج تعكس تنوعاً ديموغرافياً مناسباً في مفردات عينة الدراسة، حيث تُظهر البيانات أن نسبة الإناث (56.5%) تفوقت نسبياً على الذكور (43.5%)، مما قد يعكس تزايد مشاركة المرأة في القطاع الضريبي أو المرتبط به. أما من حيث المؤهل العلمي، فإن غالبية أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس بنسبة (60.9%)، تليها درجة الماجستير بنسبة (17.4%)، مما يشير إلى أن العينة تتسم بمستوى علمي جيد يتيح لهم تقييم موضوع الدراسة بموضوعية.

وفيما يخص سنوات الخبرة، يتضح أن النسبة الأكبر (52.2%) من المشاركين لديهم أكثر من خمس سنوات من الخبرة، وهي نسبة مهمة تُعزز من مصداقية البيانات التي تم الحصول عليها، نظراً لاعتمادها على آراء ممارسين ذوي خبرة. أما من حيث جهة العمل، فإن غالبية المشاركين يعملون في مصلحة الضرائب بنسبة (73.9%)، وهو أمر منطقي بالنظر إلى طبيعة الدراسة، ويعكس ارتباط العينة الوثيق بموضوع الدراسة، مع تمثيل نسبي مقبول للقطاع الخاص وجهات أخرى.

1- الاختبارات الإحصائية للبحث

1- اختبار ألفا كرونباخ لمحاو البحث

يستخدم اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات واتساق المحاور الرئيسية في البحث، حيث يعتبر هذا الاختبار أحد الأدوات الإحصائية الموثوقة لتقييم مدى اتساق العبارات داخل كل محور ومدى قياسها لنفس البنية المفاهيمية، ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار ألفا كرونباخ لكل محور من محاور البحث

جدول رقم (3) يوضح اختبار ألفا كرونباخ.

المحور	عدد العبارات	معدل الثبات (α)	مستوى الثبات
الأول: الإدارة الإلكترونية	0.89	0.89	عالي
الثاني: كفاءة الجهاز الضريبي في ظل الإدارة الإلكترونية	0.92	0.92	عالي
الثالث: قدرة الجهاز الضريبي على مواكبة التجارة الإلكترونية	0.94	0.94	عالي
الرابع: زيادة التحصيل الضريبي والحد من التهرب	0.85	0.85	عالي
الخامس: البنية التحتية والتشريعية ودورها في دعم الإدارة الإلكترونية	0.81	0.81	عالي
الاجمالي	0.92	0.88	عالي

من خلال نتائج الجدول رقم (3) نلاحظ ان قيمة معامل الفا لجميع محاور الدراسة تجاوزت 0.70 وبالنظر إلى معامل الثبات الكلي للدراسة (0.88)، فإن ذلك يعكس مستوى عاليًا من الاتساق الداخلي بين محاور الاستبيان ككل، ويؤكد على موثوقية الأداة البحثية في قياس المتغيرات المستهدفة.

- الإحصاءات الوصفية لمحاور البحث

— استجابات افراد العينة حول محور الإدارة الإلكترونية

الجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الافراد عينة البحث على جميع العبارات المتعلقة بالمحور الأول مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب قيمة المتوسط

الجدول رقم (4) التوزيع التكراري والنسبي المنوي حول المحور الاول

لمحور الأول: الإدارة الإلكترونية

العبارة	المتوسط	الانحراف	قيمة t	P-V
تطبيق الإدارة الإلكترونية تساهم في تسريع العمليات الضريبية	4.09	0.72	10.17	.00
سيتم تقليل الازدحام في مكاتب الضرائب عند تطبيق النظام الإلكتروني	3.91	0.78	7.90	.00
الإدارة الإلكترونية تسهل على المكلفين تقديم الإقرارات الضريبية	4.00	0.73	9.29	.00
الإدارة الإلكترونية تزيد من الشفافية في التعاملات	3.48	0.84	3.88	.00
هناك كفاءة في الربط بين الإدارة الضريبية عبر الأنظمة الإلكترونية	3.09	0.89	0.66	.51

من خلال نتائج الجدول رقم (4) نلاحظ ان النتائج تشير إلى وجود توجه إيجابي في استجابات أفراد العينة نحو محور الإدارة الإلكترونية، حيث جاءت معظم المتوسطات الحسابية فوق القيمة الوسطية (3.00)، مما يعكس رضا عام لدى المشاركين حول دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الضريبي.

أعلى متوسط جاء للعبارة "تطبيق الإدارة الإلكترونية تساهم في تسريع العمليات الضريبية" بقيمة (4.09)، وهو مؤشر قوي على إدراك العينة لأهمية التحول الرقمي في تسريع الإجراءات، تليه عبارة "الإدارة الإلكترونية تسهل على المكلفين تقديم الإقرارات الضريبية" بمتوسط (4.00)، مما يدل على أن الأفراد يلمسون فوائد مباشرة في تسهيل العمليات من خلال هذه الأنظمة.

كما أظهرت العبارة "سيتم تقليل الازدحام في مكاتب الضرائب عند تطبيق النظام الإلكتروني" متوسطاً مرتفعاً نسبياً (3.91)، ما يؤكد وجود قناعة بقدرة النظام الإلكتروني على تحسين جودة الخدمة وتقليل الضغط على الموارد البشرية.

من ناحية أخرى، جاءت عبارة "الإدارة الإلكترونية تزيد من الشفافية في التعاملات" بمتوسط (3.48)، وهو إيجابي لكنه أقل نسبياً، مما يشير إلى وجود إدراك جزئي فقط لدور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية، وقد يرتبط ذلك بمستوى التطبيق الحالي أو ثقة الجمهور في النظام.

أما العبارة الأقل من حيث المتوسط فهي "هناك كفاءة في الربط بين الإدارة الضريبية عبر الأنظمة الإلكترونية" (3.09)، مع مستوى دلالة غير معنوي ($P = 0.51$)، مما يعكس تبايناً في آراء المشاركين أو ربما ضعفاً في التكامل التقني بين الجهات ذات العلاقة، وهي نقطة يمكن أن تكون محورياً لتحسينات مستقبلية.

– استجابات افراد العينة حول محور كفاءة الجهاز الضريبي في ظل الإدارة الإلكترونية
الجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الافراد عينة البحث على جميع العبارات المتعلقة بالمحور الثاني مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب قيمة المتوسط

الجدول رقم (5) الإحصاءات الوصفية حول المحور الثاني

العبارة	المتوسط	الانحراف	قيمة t	P-V
تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تسريع إجراءات العمل الضريبي	3.96	0.76	8.55	0.00
الأنظمة الرقمية تقلل من الأخطاء البشرية خلال القيام بالمعاملات الضريبية	3.30	1.01	2.05	0.05
توفر البنية التحتية الرقمية يعزز من جودة الخدمات الضريبية للممولين	4.35	0.48	18.98	0.00
الإدارة الإلكترونية تساعد في رفع مستوى الأداء المؤسسي	3.91	0.78	7.90	0.00

من خلال نتائج الجدول رقم (5) نلاحظ ان النتائج تشير إلى توجهاً إيجابياً وواضحاً لدى أفراد العينة نحو الدور الإيجابي الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تعزيز كفاءة الجهاز الضريبي. فقد أظهرت العبارات الأربعة المدرجة درجات اتفاق مرتفعة إلى متوسطة، مع دلالات إحصائية معنوية في معظمها.

جاءت العبارة "توفر البنية التحتية الرقمية يعزز من جودة الخدمات الضريبية للممولين" في مقدمة الترتيب بمتوسط (4.35) وانحراف معياري منخفض (0.48)، ما يشير إلى إجماع قوي من قبل أفراد العينة حول أهمية البنية التحتية الرقمية في تحسين جودة الخدمة، مع دلالة إحصائية عالية جداً ($P = 0.00$). ويعكس ذلك ثقة المشاركين في دور التكنولوجيا كمحفز لتحسين الأداء، تلتها عبارة "تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تسريع إجراءات العمل الضريبي" بمتوسط (3.96)، مما يؤكد على إدراك المشاركين للأثر المباشر للإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة الأداء وتسريع العمليات الداخلية، كذلك، فإن العبارة "الإدارة الإلكترونية تساعد في رفع مستوى الأداء المؤسسي" حصلت على متوسط (3.91)، وهو مؤشر قوي على قناعة العينة بأن التحول الرقمي لا يقتصر على المهام التشغيلية، بل يمتد أيضاً إلى تحسين مستوى الكفاءة المؤسسية.

أما العبارة الأقل من حيث المتوسط فكانت "الأنظمة الرقمية تقلل من الأخطاء البشرية خلال القيام بالمعاملات الضريبية" بمتوسط (3.30) وانحراف معياري مرتفع نسبياً (1.01)، مع قيمة دلالة ($P = 0.05$) على الحد الفاصل للمعنوية الإحصائية. ويُحتمل أن يعكس هذا التنوع في الآراء تفاوتاً في تجارب الأفراد مع الأنظمة الرقمية، أو تفاوتاً في نضج تلك الأنظمة لدى الجهات المختلفة.

– استجابات افراد العينة حول محور قدرة الجهاز الضريبي على مواكبة التجارة الإلكترونية

الجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الافراد عينة البحث على جميع العبارات المتعلقة بالمحور الثالث مرتبة ترتيبا تنازليا حسب قيمة المتوسط

الجدول رقم (6) الإحصاءات الوصفية حول المحور الثالث

العبارة	المتوسط	الانحراف	قيمة t	P-V
التجارة الإلكترونية فرضت تحديات جديدة تتطلب تطوير النظام الضريبي	4.43	0.58	16.686	0.00
النظام الضريبي الحالي قادر على التعامل مع الأنشطة التجارية الإلكترونية	2.39	1.14	-3.607	0.00
هناك حاجة إلى تشريعات ضريبية لمواكبة تطورات التجارة الإلكترونية	4.30	0.92	9.66	0.00
الإدارة الإلكترونية تساعد في تتبع أنشطة التجارة الإلكترونية	3.87	0.81	7.319	0.00
الهيكل التنظيمي الحالي يسمح بالتكيف مع متطلبات التجارة الإلكترونية	2.22	1.26	-4.201	0.00

من خلال نتائج الجدول رقم (6) نلاحظ ان النتائج تشير الى وجود وعي عالي لدى أفراد العينة بالتحديات التي تفرضها التجارة الإلكترونية على النظام الضريبي، مقابل تشكك واضح في مدى استعداد الجهاز الضريبي الحالي لمواجهتها. أعلى متوسط كان للعبارة "التجارة الإلكترونية فرضت تحديات جديدة تتطلب تطوير النظام الضريبي" (4.43)، مع انحراف معياري منخفض نسبياً (0.58) وقيمة t مرتفعة ودلالة معنوية قوية ($P = 0.00$). وهذا يعكس إدراكاً عميقاً من قبل المشاركين لأهمية تحديث وتطوير النظام الضريبي بما يتناسب مع بيئة التجارة الرقمية المتغيرة. كما سجلت العبارة "هناك حاجة إلى تشريعات ضريبية لمواكبة تطورات التجارة الإلكترونية" متوسطاً عالياً (4.30)، مما يؤكد وجود قناعة بضرورة الإصلاح التشريعي لمواكبة النمو في هذا النوع من الأنشطة الاقتصادية. في السياق ذاته، حصلت العبارة "الإدارة الإلكترونية تساعد في تتبع أنشطة التجارة الإلكترونية" على متوسط (3.87)، مما يشير إلى توافق نسبي لدى العينة على أن الأنظمة الإلكترونية الحالية يمكن أن تشكل أداة داعمة في تتبع المعاملات الرقمية، وإن لم تصل إلى مرحلة الكفاءة الكاملة بعد.

في المقابل، جاءت استجابات المشاركين سلبية تجاه العبارتين المتعلقةتين بكفاءة النظام القائم؛ إذ حصلت عبارة "النظام الضريبي الحالي قادر على التعامل مع الأنشطة التجارية الإلكترونية" على متوسط منخفض (2.39) مع دلالة معنوية سالبة، ما يعكس ضعف ثقة المشاركين بقدرات النظام الحالي. كما كانت العبارة "الهيكل التنظيمي الحالي يسمح بالتكيف مع متطلبات التجارة الإلكترونية" الأقل تقييماً بمتوسط (2.22)، ما يشير إلى إدراك لقصور بنيوي قد يعيق عملية التكيف المؤسسي مع متغيرات البيئة الرقمية.

– استجابات افراد العينة حول محور زيادة التحصيل الضريبي والحد من التهرب

الجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الافراد عينة البحث على جميع العبارات المتعلقة بالمحور الرابع مرتبة ترتيبا تنازليا حسب قيمة المتوسط

الجدول رقم (7) الإحصاءات الوصفية حول المحور الرابع

العبارة	المتوسط	الانحراف	قيمة t	P-V
تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في اكتشاف حالات التهرب الضريبي	3.35	0.97	2.43	0.02
البيانات الرقمية المتكاملة تساعد في ضبط المعاملات التجارية	3.78	0.66	8.00	0.00
الإدارة الإلكترونية تحسن من كفاءة التحصيل الضريبي	3.87	0.69	8.59	0.00
التقنيات الرقمية تسهل الرقابة على الأنشطة التجارية الإلكترونية	3.91	0.78	7.90	0.00
نظم التتبع الإلكتروني تساهم من الحد من التهرب الضريبي	3.57	0.83	4.60	0.00

من خلال نتائج الجدول رقم (7) نلاحظ ان النتائج تشير إلى اتفاق واضح بين أفراد العينة على الدور الإيجابي للإدارة الإلكترونية والتقنيات الرقمية في تحسين كفاءة التحصيل الضريبي والحد من التهرب، وإن بدرجات متفاوتة. جاءت أعلى استجابة للعبارة "التقنيات الرقمية تسهل الرقابة على الأنشطة التجارية الإلكترونية" بمتوسط (3.91)، ما يعكس قناعة قوية بدور الأدوات الرقمية في تعزيز الرقابة، خصوصاً في ظل التوسع في التجارة الإلكترونية، كما تدعّمه قيمة t المرتفعة ومستوى الدلالة الإحصائية ($P = 0.00$). تلهم عبارة "الإدارة الإلكترونية تحسن من كفاءة التحصيل الضريبي" بمتوسط (3.87)، ما يدل على إدراك المشاركين لأثر التحول الرقمي في تسهيل عمليات التحصيل، وتحسين الكفاءة التشغيلية للإدارة الضريبية. أما العبارة "البيانات الرقمية المتكاملة تساعد في ضبط المعاملات التجارية" فجاءت أيضاً بنتيجة إيجابية (3.78)، مما يشير إلى أهمية التكامل في قواعد البيانات بين الجهات المختلفة، وهو عنصر أساسي في مكافحة التهرب الضريبي وتحقيق العدالة الضريبية. العبارة "نظم التتبع الإلكتروني تساهم في الحد من التهرب الضريبي" حصلت على متوسط (3.57)، وهي نتيجة إيجابية لكنها أقل من سابقتها، مما قد يشير إلى تفاوت في تقييم فعالية هذه الأنظمة أو محدودية استخدامها في الواقع العملي. في المقابل، سجلت العبارة "تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في اكتشاف حالات التهرب الضريبي" أدنى متوسط (3.35)، مع دلالة معنوية عند مستوى ($P = 0.02$). ويُحتمل أن تعكس هذه النتيجة نظرة متحفظة حول قدرة النظام الحالي على الكشف الفعلي لحالات التهرب، إما بسبب نقص الخبرة التقنية أو غياب الربط الفعال بين الأنظمة.

– استجابات افراد العينة حول محور البنية التحتية والتشريعية ودورها في دعم الإدارة الالكترونية
الجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الافراد عينة البحث على جميع العبارات المتعلقة بالمحور الخامس مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب قيمة المتوسط

الجدول رقم (8) الإحصاءات الوصفية حول المحور الخامس

العبارة	المتوسط	الانحراف	قيمة t	P-V
هناك بنية تحتية رقمية تدعم تطبيق الادارة الالكترونية داخل الجهاز الضريبي	1.70	0.92	-9.66	0.00
يوجد تنسيق بين الجهات الحكومية فيما يخص البنية الالكترونية	1.91	0.89	-8.28	0.00
التشريعات الحالية تدعم الجهاز الضريبي للتحويل والتوجه نحو الادارة الالكترونية	2.78	1.30	-1.14	0.26
عدم تحديث القوانين الضريبية يمثل عائق أمام رقمته الجهاز الضريبي	4.04	1.01	7.01	0.00
هناك دعم حكومي لتطوير وتحديث البنية التكنولوجية لتحسين الاداء الضريبي	3.65	0.92	4.79	0.00

من خلال نتائج الجدول رقم (8) نلاحظ ان النتائج تشير إلى وجود نظرة نقدية لدى أفراد العينة تجاه واقع البنية التحتية والتشريعية، ومدى جاهزيتها لدعم التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجهاز الضريبي. أعلى متوسط سُجِّل لصالح العبارة "عدم تحديث القوانين الضريبية يمثل عائقاً أمام رقمته الجهاز الضريبي" (4.04)، مع دلالة معنوية مرتفعة ($P = 0.00$)، ما يشير بوضوح إلى أن تأخر التعديلات التشريعية يُعد من أبرز التحديات التي تواجه التحول الرقمي في العمل الضريبي، وهو ما يتطلب تدخلاً تشريعياً عاجلاً لتوفير إطار قانوني داعم.

كذلك، أبدى المشاركون درجة اتفاق إيجابية نحو عبارة "هناك دعم حكومي لتطوير وتحديث البنية التكنولوجية لتحسين الأداء الضريبي" بمتوسط (3.65)، مما يعكس تقديرًا نسبيًا للجهود الحكومية المبذولة في هذا الجانب، وإن كانت هذه النتيجة لا تعني اكتمال الدعم، بل مجرد بداية مشجعة.

في المقابل، جاءت العبارات المتعلقة بالبنية التحتية والتنسيق الحكومي بنتائج منخفضة تعكس فجوة واضحة في البيئة الرقمية، حيث حصلت عبارة "هناك بنية تحتية رقمية تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الجهاز الضريبي" على أدنى متوسط (1.70)، مع دلالة سلبية قوية ($P = 0.00$)، ما يدل على ضعف واضح في البنية الرقمية الأساسية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي بكفاءة.

كما جاءت عبارة "يوجد تنسيق بين الجهات الحكومية فيما يخص البنية الإلكترونية" بمتوسط منخفض (1.91)، ما يُبرز أحد أهم التحديات المرتبطة بعدم تكامل الأنظمة وتشتت الجهود بين الجهات المعنية، وهو ما قد يؤدي إلى إضعاف فعالية أي مبادرة رقمية على المستوى الكلي.

أما العبارة "التشريعات الحالية تدعم الجهاز الضريبي للتحويل والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية" فقد حصلت على متوسط (2.78) دون دلالة إحصائية معنوية ($P = 0.26$)، ما يعكس تباين آراء أفراد العينة، ويشير إلى عدم وجود تصور موحد أو ثقة كافية بأن البيئة التشريعية القائمة قادرة على دعم التحول الرقمي بالشكل المطلوب.

- اختبار فرضيات البحث

ولغرض اختبار فرضيات البحث وتحليل العلاقة بين مكونات الإدارة الإلكترونية وأثرها في كفاءة الجهاز الضريبي،

تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية لتحديد مدى تأثير كل محور من محاور الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الضريبي. وقد تم الاعتماد على مؤشرات إحصائية مثل المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وقيمة (t)، ومستوى الدلالة (P-value)، والتي تُمكن من فهم دلالة الفروق الإحصائية لكل محور من محاور الدراسة، وتحديد مدى معنوية هذه الفروق. يوضح الجدول التالي نتائج التحليل الإحصائي للمحاور الخمسة كما يلي:

جدول رقم (9) يوضح نتائج اختبار فرضيات البحث

المحور	المتوسط	الانحراف	قيمة t	P-V
الإدارة الإلكترونية	3.71	0.57	8.42	0.00
كفاءة الجهاز الضريبي في ظل الإدارة الإلكترونية	3.88	0.48	12.53	0.00
قدرة الجهاز الضريبي على مواكبة التجارة الإلكترونية	3.44	0.46	6.57	0.00
زيادة التحصيل الضريبي والحد من التهرب	3.70	0.54	8.80	0.00
البنية التحتية والتشريعية ودورها في دعم الإدارة الإلكترونية	2.82	0.54	-2.30	0.03

شير نتائج الجدول رقم (9) إلى وجود دور فعال للإدارة الإلكترونية في تطوير الجهاز الضريبي لمواكبة عمليات التجارة الإلكترونية، حيث بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول تأثير الإدارة الإلكترونية على الجهاز الضريبي وذلك كما يلي:

الإدارة الإلكترونية (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود فعالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الضريبية حسب آراء عينة الدراسة)

تشير نتائج التحليل إلى أن متوسط تقييم الإدارة الإلكترونية بلغ 3.71 مع قيمة $t = 8.42$ ومستوى دلالة $p = 0.00$ ، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية قوية في آراء عينة الدراسة. وهذا يشير إلى وجود دور فعال للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري والضريبي. وعليه يتم رفض الفرضية الأولى المتعلقة بعدم وجود فرق معنوي. كفاءة الجهاز الضريبي في ظل الإدارة الإلكترونية (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقييم كفاءة الجهاز الضريبي في ظل الإدارة الإلكترونية حسب آراء عينة الدراسة).

تشير نتائج التحليل إلى أن متوسط تقييم كفاءة الجهاز الضريبي بلغ 3.88 مع قيمة $t = 12.53$ ومستوى دلالة $p = 0.00$ ، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية قوية في آراء عينة الدراسة. ويعكس هذا دور الإدارة الإلكترونية الفعال في رفع كفاءة الجهاز الضريبي. وعليه يتم رفض الفرضية الثانية.

قدرة الجهاز الضريبي على مواكبة التجارة الإلكترونية (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول قدرة الجهاز الضريبي على مواكبة التجارة الإلكترونية حسب آراء عينة الدراسة).

تشير نتائج التحليل إلى أن متوسط تقييم قدرة الجهاز الضريبي على مواكبة التجارة الإلكترونية بلغ 3.44 مع قيمة $t = 6.57$ ومستوى دلالة $p = 0.00$ ، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة. ويشير ذلك إلى وجود قدرة ملحوظة للجهاز الضريبي على مواكبة التطورات في مجال التجارة الإلكترونية. وعليه يتم رفض الفرضية الثالثة.

زيادة التحصيل الضريبي والحد من التهرب (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود أثر للإدارة الإلكترونية

على زيادة التحصيل الضريبي والحد من التهرب حسب آراء عينة الدراسة). تشير نتائج التحليل إلى أن متوسط تقييم أثر الإدارة الإلكترونية على زيادة التحصيل الضريبي والحد من التهرب بلغ 3.70 مع قيمة $t = 8.80$ ومستوى دلالة $p = 0.00$ ، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة. وهذا يعكس تأثيرًا إيجابيًا ملموسًا للإدارة الإلكترونية في هذا الجانب. وعليه يتم رفض الفرضية الرابعة. البنية التحتية والتشريعية ودورها في دعم الإدارة الإلكترونية (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود دور للبنية التحتية والتشريعية في دعم الإدارة الإلكترونية حسب آراء عينة الدراسة). تشير نتائج التحليل إلى أن متوسط تقييم دور البنية التحتية والتشريعية بلغ 2.82 مع قيمة $t = -2.30$ ومستوى دلالة $p = 0.03$ ، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة. وعلى الرغم من أن التقييم أقل نسبيًا، إلا أن النتائج تشير إلى وجود دور مهم للبنية التحتية والتشريعية في دعم الإدارة الإلكترونية. وعليه يتم رفض الفرضية الخامسة.

النتائج:

سعيًا لتحقيق أهداف الدراسة المتعلقة ببيان دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الجهاز الضريبي، تم تحليل بيانات الاستبانة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة. وقد ركز التحليل على اختبار فرضيات الدراسة وقياس دلالة الفروق الإحصائية بين محاورها، وذلك من خلال احتساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وقيم (t) ومستوى الدلالة (p-value). وفيما يلي عرض لنتائج هذا التحليل:

1. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية، مما يشير إلى دور فعال للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري والضريبي.
2. بيّنت النتائج وجود أثر إيجابي للإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة الجهاز الضريبي من حيث سرعة الأداء وجودة الخدمات.
3. أشارت النتائج إلى قدرة الجهاز الضريبي على التكيف مع متطلبات التجارة الإلكترونية، مع الحاجة إلى دعم تشريعي وتنظيمي.
4. أكدت النتائج فاعلية الإدارة الإلكترونية في تحسين آليات التحصيل الضريبي وتقليل معدلات التهرب.
5. أظهرت النتائج وجود أثر للبنية التحتية والتشريعية في دعم الإدارة الإلكترونية، رغم وجود قصور نسبي يستدعي التطوير.
6. هناك توجه إيجابي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، مع تركيز على مزاياها في السرعة والسهولة وتحسين جودة الأداء.
7. التحول الرقمي يساهم في تعزيز كفاءة الجهاز الضريبي، لكن النجاح الكامل يتطلب تقليل الأخطاء البشرية من خلال التدريب والتحسين المستمر.
8. لا تزال هناك فجوة في قدرة الجهاز الضريبي على مواكبة التجارة الإلكترونية، ما يستدعي تطوير التشريعات والهيكل التنظيمية.
9. تمثل الإدارة الإلكترونية أداة فعالة في رفع التحصيل الضريبي والحد من التهرب، شرط دعمها بأنظمة ذكية وبنية رقمية متكاملة.
10. تمثل البنية التحتية والتشريعية التحدي الأكبر أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال، وهو ما يتطلب إصلاحات استراتيجية على المستوى المؤسسي والقانوني.

التوصيات:



- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي أظهرت الأثر الإيجابي للإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الجهاز الضريبي وتعزيز قدرته على مواكبة التجارة الإلكترونية، برزت مجموعة من الجوانب التي تستوجب الاهتمام لضمان استمرارية هذا التطور وتحقيق أقصى استفادة منه. وبناءً على ذلك، تُقترح التوصيات التالية:
1. تعزيز البنية التحتية الرقمية في الإدارات الضريبية من خلال تحديث الأنظمة التكنولوجية، وتوفير بيئة إلكترونية آمنة ومرنة تدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية بكفاءة.
 2. تطوير الإطار التشريعي والتنظيمي بما يتماشى مع متطلبات التجارة الإلكترونية، لضمان قدرة الجهاز الضريبي على التعامل مع الأنشطة الرقمية ومتابعتها بفعالية قانونية واضحة.
 3. رفع كفاءة الكوادر الضريبية عبر التدريب المستمر على استخدام الأنظمة الإلكترونية، وتنمية المهارات الرقمية اللازمة للتعامل مع التحول الرقمي في العمل الضريبي.
 4. العمل على تكامل الأنظمة الإلكترونية بين الجهات ذات العلاقة (الجمارك، البنوك، الجهات الرقابية)، لضمان تدفق المعلومات بسلاسة وتعزيز فعالية الرقابة الضريبية.
 5. تحفيز المكلفين على استخدام المنصات الإلكترونية من خلال تبسيط الإجراءات وتقديم حوافز رقمية، بما يُسهم في توسيع القاعدة الضريبية وتقليل معدلات التهرب.
 6. تبني نظام ذكي للتحصيل والمراقبة الضريبية يعتمد على تحليل البيانات وتتبع العمليات الرقمية في التجارة الإلكترونية، لتعزيز الشفافية ودقة التحصيل.
 7. إجراء تقييم دوري لفعالية الإدارة الإلكترونية في النظام الضريبي، لرصد التحديات الفنية والتشريعية. واتخاذ الإجراءات التصحيحية وفق مؤشرات أداء واضحة.

المراجع:

العربية:

1. الصيد عبدالسلام (2020). إصلاح المنظومة الضريبية في ليبيا: رؤية تقنية و إدارية. مجلة الاقتصاد الليبي، العدد 8، ص 45-61.
2. حامد، فداء محمود، الإدارة الإلكترونية، 2012، دار البداية ناشرون وموزعون، الأردن.
3. فاطمة الزبيدي (2020). التجارة الإلكترونية والتحول الرقمي في الدول النامية. دار اليازوري للنشر، عمان.
4. هلال، حسين مصطفى، الإدارة الإلكترونية، 2010، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر.

الأجنبية:

1. UNCTAD. (2020). Digital Economy Report: Cross-border Data Flows and Development. United Nations Conference on Trade and Development.
2. OECD. (2021). Tax Administration 2021: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies. OECD Publishing.
3. Laudon L K, E-commerce 2021: Business. Technology, Society (16th ed.). Pearson.
4. The future of E-commerce Taxation in Vietnam: A Causal Layered Analysis Approach, 2024, Vol. 29(2) 01-16.
5. Helder Ferreira Da Cunha, Management And E-Commerce Taxation, Master degree dissertation in management, 2020.