



The role of knowledge management processes in achieving tax Applied research in the General Authority for excellence Taxation

Raad Z. Alazawi¹

Khlood Hadi Abod²

Zena F.S³

1. College of Administration and Economics - University of Baghdad.
Raad_z_alazawi@coadec.uobaghdad.edu.iq
2. The Higher Institute of Accounting and Financial Studies-
University of Baghdad. Khlood@egiafs.uobaghdad.edu.iq
3. Presidency of University of Baghdad. zena.f@uobaghdad.edu.iq.

Article Information

Submission date: 5 /11 / 2019

Acceptance date: 21 /5/ 2020

Publication date: 31/ 5 / 2020

Abstract

The research aims to highlight the knowledge management processes in achieving tax excellence of the General Authority for Taxation as a service provider that provides many services to taxpayers and companies. The more the Authority can adopt new concepts to increase understanding and knowledge of how they are interested in the acquisition, organization and transfer of knowledge and work to provide an appropriate work environment, In attracting new taxpayers, and building long-term relationships with them, whenever reflected on performance and tax excellence. To this end, research in the analysis of its variables will depend on the questionnaire as a main tool for collecting data and information,

In order to deepen the answer to the following problems, we have asked the following questions: What are the knowledge management processes and the readiness of the General Authority for Taxation? What are the dimensions of knowledge management processes (knowledge acquisition, knowledge organization, transfer of knowledge) The study is based on the importance of research on this issue by identifying the extent to which knowledge management processes affect the achievement of tax excellence, especially since tax is considered one of the main resources of the state, especially the developing countries.

Keywords: Tax Exemption, The acquisition of knowledge, Knowledge organization, knowledge transfer

المؤتمر الدولي العلمي الأول للدراسات المصرفية والإنسانية للمدة 20-21 تشرين الثاني 2019 / جامعة الحمدانية

© Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences (JUBPAS) by University of Babylon is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 2020.

<https://www.journalofbabylon.com/index.php/JUBPAS>, info@journalofbabylon.com, jub@itnet.uobabylon.edu.iq

+9647823331373 (Viber and Telegram)

دور عمليات ادارة المعرفة في تحقيق التفوق الضريبي

بحث تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب

زينة فاضل صبري³خلود هادي عبود²رعد زيد علوان¹

1. كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة بغداد.
Raad_z_alazawi@coadec.uobaghdad.edu.iq
2. المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية – جامعة بغداد
Khlood@egiafs.uobaghdad.edu.iq
3. رئاسة جامعة بغداد. zena.f@uobaghdad.edu.iq.

Article Information

Submission date: 5 /11 / 2019**Acceptance date:** 21 /5/ 2020**Publication date:** 31/ 5 / 2020

الخلاصة

يهدف البحث إلى تسليط الضوء على عمليات إدارة المعرفة في تحقيق التفوق الضريبي للهيئة العامة للضرائب باعتبارها جهة خدمية تقدم العديد من الخدمات للمكلفين والشركات، فكما استطاعت الهيئة تبني مفاهيم جديدة لزيادة فهم ومعرفة كيفية اهتمامها بالمكلفين من اكتساب وتنظيم ونقل المعرفة والعمل على توفير بيئة عمل مناسبة، في جذب مكلفين جدد، وبناء علاقات طويلة الأمد معهم، كلما انعكس على الأداء والتفوق الضريبي. وتحقيقاً لذلك سوف يعتمد الباحثين في تحليل متغيراته على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات. ولقد ارتأينا و من أجل تعميق الإجابة عن الإشكالية التالية بتساؤلات عدة، منها، ماهية عمليات إدارة المعرفة ومدى استعداد الهيئة العامة للضرائب للاستفادة منها؟ ما أثر أبعاد عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تنظيم المعرفة، نقل المعرفة) في تحقيق التفوق الضريبي للهيئة عينة البحث، من هنا برزت أهمية البحث في هذا الموضوع من خلال التعرف على مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة على تحقيق التفوق الضريبي لا سيما وان الضريبة تعتبر من الموارد الرئيسة للدولة وخصوصاً البلدان النامية. الكلمات الدالة: عمليات إدارة المعرفة، التفوق الضريبي، اكتساب المعرفة، تنظيم المعرفة، نقل المعرفة.

المقدمة: Introduction

تعد الضرائب أحد أهم مصادر الإيرادات العامة للدولة فضلاً عن دورها في تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية، وتختلف أثارها باختلاف النظام الاقتصادي والسياسي السائد. وتعد إدارة المعرفة موضوع الساعة هذه الأيام، لأن إنسان العصر يحتاج الى المعرفة لإنجاز أي عمل مهما كانت طبيعته، فالمعرفة هي الأصل، وهي أهم عناصر الإنتاج، وقد أصبحت تشكل أولوية خاصة في الاقتصاد الجديد (اقتصاد المعرفة)، وأصبحت المعرفة تشكل ميزة تنافسية للشركات، والمنظمات التي تمتلكها، وقد أصبح من يمتلك المعرفة في الوقت المناسب، وبالجودة المناسبة يمتلك القدرة على العمل،

المؤتمر الدولي العلمي الأول للدراسات المصرفية والإنسانية للمدة 20-21 تشرين الثاني 2019 / جامعة الحمدانية

© Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences (JUBPAS) by University of Babylon is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 2020.

<https://www.journalofbabylon.com/index.php/JUBPAS>, info@journalofbabylon.com, jub@itnet.uobabylon.edu.iq

+9647823331373 (Viber and Telegram)

واغتنام الفرص، واستغلال الوقت. وفي ضوء ذلك تم تحديد مشكلة البحث وأهدافه وأهميته وفرضياته، إذ تبرز أهمية هذا البحث عند تطبيقه في الهيئة العامة للضرائب نظراً للدور المهم للهيئة في المحافظة على المال العام، ومنع الهدر، ونشر ثقافة الضريبة وشفافيتها، وتعد الهيئة واحدة من الدعامات الأساسية لاقتصاد البلد في جميع النواحي. ومن هنا يطرح الباحث مشكلة البحث الرئيسة، والمتمثلة في السؤال الآتي "ما دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق التفوق الضريبي؟".

1-المنهجية

1-1 - مشكلة البحث: Research Problem

يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤلات التالية:

- 1- ماهي إدارة المعرفة ومدى استعداد الهيئة العامة للضرائب للاستفادة منها؟
- 2-مدى استجابة وإدراك العينة المبحوثة لأهمية بُعد عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في التفوق الضريبي؟
- 3- ما أثر أبعاد عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تنظيم المعرفة، نقل المعرفة) في التفوق الضريبي للهيئة عينة البحث؟
- 4-هل هناك إدراك للدور الهام الذي تلعبه عمليات إدارة المعرفة في التفوق الضريبي؟

1-2-أهمية البحث: Research Importance

يستمد البحث أهميته من:

- 1- مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة في التفوق الضريبي، لا سيما وأن الضريبة تعتبر من الموارد الرئيسة للدولة وخصوصاً في البلدان النامية.
- 2 - دراسة متغيرات جديدة لبُعد إدارة المعرفة والمتمثل بـ (اكتساب المعرفة، تنظيم المعرفة، نقل المعرفة) والتي تؤثر في التفوق الضريبي.
- 2- دراسة وتحليل طبيعة العلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة ومدى تأثيرها على تفوق أداء الهيئة عينة البحث.

1-3-هدف البحث: Research Objectives

يسعى البحث لتحقيق الأهداف الآتية:

- 1-معرفة الدور الهام الذي تلعبه إدارة المعرفة في التفوق الضريبي.
- 2-مدى استيعاب الهيئة عينة البحث لأهمية عمليات إدارة المعرفة.
- 3-توضيح أبعاد عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تنظيم المعرفة، نقل المعرفة) الأكثر ابداعاً في تفوق الهيئة عينة البحث.
- 4-معرفة دور عمليات إدارة المعرفة في التفوق الضريبي لإداء الهيئة عينة البحث.

المؤتمر الدولي العلمي الأول للدراسات المصرفية والإنسانية للمدة 20-21 تشرين الثاني 2019 / جامعة الحمدانية

© Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences (JUBPAS) by University of Babylon is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 2020.

<https://www.journalofbabylon.com/index.php/JUBPAS>, info@journalofbabylon.com, jub@itnet.uobabylon.edu.iq

+9647823331373 (Viber and Telegram)

1-4- فرضية البحث: Research Hypotheses

يقوم البحث على الفرضيات التالية:

- 1-إن وجود عمليات إدارة معرفة متطورة تساعد في الوصول الى حقيقة تفوق المنظمات الخاضعة الى ضريبة الدخل بصورة أكثر دقة وبالتالي احتساب مبلغ الضريبة المستحق.
- 2-توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين عمليات إدارة المعرفة والتفوق الضريبي.
- 3-يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لعمليات إدارة المعرفة على التفوق الضريبي.
- 4-يوجد تأثير متعدد ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة مجتمعة في التفوق الضريبي.

1-5- مجال وبيانات البحث

1-5-1-الحدود الزمانية: سوف يتم إنجاز البحث خلال السنة 2019.

1-5-2-الحدود المكانية: الهيئة العامة للضرائب.

1-6- منهجية الدراسة: Methodology of Study

أعتمد البحث التحليل الاحصائي من خلال جمع البيانات اللازمة وتحليلها ; كون هذا المنهج يركز على استطلاع الآراء لعينة البحث وتوجهاتها, واستعمال المنهج الوصفي; لوصف واقع المتغيرات المدروسة, أما المنهج التحليلي, فيستعمل في تحليل نتائج المعالجات الإحصائية لمتغيرات البحث , ووضع الاستنتاجات التي على أساسها تبني التوصيات .

1-7-أدوات التحليل:

تم توزيع الاستبانة التي مثلت الأداة الرئيسة لجمع المعلومات الخاصة بالبحث، للمدة من (2019/7/1) إلى (2019/7/29) وقد قسمت الاستبانة على جزئين رئيسيين أولهما تمثلت بالمعلومات العامة لخصائص عينة البحث، وثانيهما تكونت من (30) فقرة انقسمت على محورين هما: المحور الأول تكون من (20) فقرة تتعلق بقياس عمليات إدارة المعرفة، والمحور الثاني تكون من (10) فقرة خاصة بقياس التفوق الضريبي.

1-8-:أنموذج البحث :

بالاستناد لآراء عدد من الباحثين في الدراسات السابقة والتي تستعرض المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة)، وتأثيره في المتغير التابع (التفوق الضريبي)، وكما موضح في الشكل (1).



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

المصدر : اعداد الباحثون



1-9- مجتمع وعينة البحث

اختيار الباحث العينة (الطبقية الاحتمالية) من مجتمع الدراسة في الهيئة العامة للضرائب المبحوثة والمتمثلة بحملة الشهادات (دكتوراه ، ماجستير ، دبلوم عالي ، بكالوريوس ، دبلوم ، اعدادية)، وذلك لانهم الاقرب الى موضوع الدراسة، وكذلك بسبب التباين الحاصل في عينة الدراسة ، ومن اجل دقة النتائج والوثوق بها ، وبلغ حجم المجتمع بحسب إحصائيات المنظمات (210) فرداً ، وتم اختيار العينة من هذا المجتمع بحسب أنموذج (دي موركان، D.Morgan); إذ بلغ حجم العينة بحسب هذا الأنموذج (132) فرداً أي بنسبة (63%) من أجمالي مجتمع الدراسة، وتم توزيع (132) استمارة استبيان على العينة ، وبالمقابل كان عدد الاستمارات المستلمة ، والمستوفية لشروط التحليل والدراسة من العينة، والتي تم الاجابة عليها قد بلغت (120) استمارة استبيان.

وتم استخدام مقياس (Likert) الخماسي في إجابات أفراد العينة، وسيكون مستوى وزن الإجابة محصوراً بين (1-5) و لخمس مستويات وعلى وفق الفئات، فقد تم تحديد طول الفئة في هذا المقياس من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5 - 1 = 4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الفئة أي (4 / 5 = 0.80) وبعد

المؤتمر الدولي العلمي الأول للدراسات الصرفة والإنسانية للمدة 20-21 تشرين الثاني 2019 / جامعة الحمدانية

© Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences (JUBPAS) by University of Babylon is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 2020.

<https://www.journalofbabylon.com/index.php/JUBPAS>, info@journalofbabylon.com, jub@itnet.uobabylon.edu.iq

+9647823331373 (Viber and Telegram)

ذلك تم اضافة هذه القيمة الى أقل قيمة في المقياس أي من بداية المقياس وهي واحد صحيح , وذلك لتحديد الحد الاعلى لهذه الفئة.

10 - 1: قياس الصدق والثبات

أولاً - اختبار الصدق: عرض الباحثون استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في مجال البحث وقد استجاب الباحثون لآراء المحكمين وقام بأجراء التغييرات اللازمة في ضوء المقترحات المقدمة , واخراج استمارة الاستبيان بصورتها النهائية .

ثانياً: اختبار الثبات: أن البحث استخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس فقرات الاستبانة لذا فأن هذا يتطلب اختبار للثبات, وان اختبار الثبات هنا يكون بموجب معادلة (Cronbacg Alfe) كرونباخ ألفا في حالة الاختبار الذي تكون الدرجات فيه على تقدير (ليست واحد و صفر) , بل يمكن ان تأخذ قيما مختلفة (1 , 2 , 3 , 4 , ...) , كما في حالة الاختبارات التي تستخدم سلم ليكرت , كما أسلفا للإجابة على الفقرات . وتستخدم هذه المعادلة أيضاً في الاختبارات من نوع الأسئلة الموضوعية أو المقالية (الجادري , و ابو حلو , 2009 : 171) , والجدول (1) يوضح اختبار الثبات لمتغيرات الدراسة .

الجدول (1)

اختبار ثبات متغيرات البحث باستخدام معامل كرونباخ ألفا

المتغيرات	معامل كرونباخ ألفا
1 عمليات ادارة المعرفة X	0.981
2 التفوق الضريبي Y	0.957
اجمالي متغيرات البحث	0.962

ويتضح من الجدول اعلاه أن قيمة معامل كرونباخ ألفا مرتفعة لكل متغير من متغيرات البحث , وقد بلغت القيمة الاجمالية لمتغيرات البحث لمعامل ألفا (0.962) , وهي قيمة ثبات مرتفعة , وهذه النتيجة تؤكد صدق وثبات استبيان الدراسة وصلاحيته للتطبيق على عينة الدراسة الاساسية .

1 - 11: البرامج الإحصائية المستخدمة في معالجة وتحليل البيانات :

اعتمد الباحث في تحليل البيانات , ومعالجتها على عدد من البرامج الإحصائية , وكالاتي

1- حزمة البرنامج الإحصائي الجاهز (Spss – Ver – 19): يستخدم ; لاستخراج النتائج .

2- Microsoft Excel 2010 لتحليل البيانات .

2 - المراجعة النظرية Theoretical Review

2 - 1 : تعريف المعرفة " يمكن تعرف المعرفة بأنها معلومات ذات قيمة يحصل عليها الانسان بالدراسة أو البحث أو العمل وأيا كانت الوسيلة فأن للمعرفة قيمة لا يمكن الاستغناء عنها أو الاستعاضة عن غيرها فهي المحرك الاساسي للاقتصاد وهي التي ترسم ملامح التغيير والتطوير في أي مجتمع [1], ويصف الكبيسي (2002) المعرفة بأنها " كل شيء ضمنى أو ظاهري يستحضره الافراد لإداء أعمالهم بإتقان أو اتخاذ قرارات صائبة [2].

2 - 2 : مفهوم ادارة المعرفة " يشير كل من [3] الى ادارة المعرفة على أنها ممارسة للحصول وتطوير المعرفة الجماعية والفردية لأفراد المنظمة بهدف تطوير عملية الإبداع وتوزيع لتلك المعرفة ومواصلة التعلم . و يوضح [4] أن ادارة المعرفة هي تخطيط , وتنسيق , وتنظيم , ورأس المال الفكري , والقدرات , والعمليات , والإمكانات الشخصية والتنظيمية فضلاً عن أدامة المعرفة ونشرها وتوفير التسهيلات اللازمة لها , مثل :أفراد المعرفة , والحاسبات , والشبكات , واستثمارها من اجل تحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الايجابي في الميزة التنافسية التي تسعى المنظمة الى تحقيقها .

3 - 3 : عمليات إدارة المعرفة : أن معظم مفاهيم إدارة المعرفة ومداخلها ونماذجها ركزت على أن ادارة المعرفة هي عملية (Process) تتكون من مراحل , او خطوات عدة تعتمد الواحدة على الأخرى , والتي تمكن المنظمة من أن تستعمل كعامل رئيس في أضافة القيمة للمنظمة وتوليدها , فالمعرفة المشتقة من المعلومات ومن مصادرها الداخلية والخارجية لا تعني شيئاً من دون تلك العمليات التي تغنيها , وتمكن من الوصول إليها , والمشاركة فيها , وتخزينها , وتوزيعها , والمحافظة عليها , واسترجاعها بقصد التطبيق , أو إعادة الاستخدام [5].

ويعرفها البعض ان عمليات ادارة المعرفة هي الآلية التي تقوم بتنظيم وتوجيه واستغلال عمليات إدارة المعرفة وأنظمتها باستخدام تكنولوجيا المعلومات من وسائل اتصالات حديثة ومن شبكات محلية أو دولية مثل الإنترنت والبريد الإلكتروني والهواتف النقالة [6], وعرفها [7] انها استنباط المعرفة من الأشخاص والعمل على تحليلها وتطويرها وصياغتها في وثائق الكترونية ليتمكن الآخرون من الحصول عليها وفهمها وتطبيقها .

2 - 3 - 1 : اهم عناصر عمليات ادارة المعرفة التي تم اعتمادها في الدراسة و التي ركز عليها الباحثون

1- اكتساب المعرفة : تعني الحصول على المعرفة من مصادرها الخارجية أو الداخلية من خلال مستودعات المعرفة وتبادل الخبرات بشتى الوسائل المتاحة سواء التقليدية وورش العمل والمؤتمرات , أو الالكترونية كالفديو والاجتماعات عبر الانترنت.[8] ويشير (الكبيسي) ان عملية التشخيص أمر حتمي لان الهدف منها هو اكتشاف معرفة المنظمة

المؤتمر الدولي العلمي الأول للدراسات المصرفية والإنسانية للمدة 20-21 تشرين الثاني 2019 / جامعة الحمدانية

© Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences (JUBPAS) by University of Babylon is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 2020.

<https://www.journalofbabylon.com/index.php/JUBPAS>, info@journalofbabylon.com, jub@itnet.uobabylon.edu.iq

+9647823331373 (Viber and Telegram)

وتحديد الاشخاص الحاملين لها ومواقعهم , كذلك تحديد مكان المعرفة في القواعد , وتعد عملية تشخيص المعرفة مفتاح لأي برنامج لإدارة المعرفة. [9]. ويعد استقطاب العاملين الجدد والمبدعين والتعاون مع وحدات البحث والتطوير سواء على مستوى المنظمة ام خارجها احد اهم قنوات اكتساب المعرفة. [10]

2- تنظيم المعرفة: تمارس ادارة المعرفة منهجية منظمة ومخططة لتنظيم وتخزين المعرفة التنظيمية , ومعالجتها ونقلها والمشاركة فيها من خلال استخدام تنظيم المعرفة , عرفها [11] بأنها تنظيم البيانات المتعلقة وتجميعها بأنشطة المنظمة وأعمالها وخزنها في قواعد معينة بحيث يسهل الوصول اليها من قبل العاملين في المنظمة ., وان ادارة المعرفة لا تعمل في فراغ وإنما ضمن بيئة تنظيمية واجتماعية تستخدم من خلالها نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والشبكات للتعامل مع المعرفة الصريحة والمكتوبة والمساعدة .

3- نقل المعرفة : إن عملية نقل المعرفة تعتبر الخطوة الاولى في عملية استخدام المعرفة , وتعني إيصال المعرفة (المناسبة) الى الشخص المناسب وبتكلفة مناسبة [12] وهي عملية دورية تبدأ عندما تنقل المعرفة في المؤسسة من عنصر الى عنصر آخر, فتتحول بذلك المعرفة من ضمنية الى صريحة , ثم تمرر هذه المعرفة الصريحة الى عضو آخر, [13] وبالتالي يمكن الحصول على معرفة جديدة من خلال إعادة ترتيب المعرفة الضمنية والصريحة ويكون بمقدورها تكوين حقائق ومعارف جديدة قادرة على حل المشكلات القائمة بشكل اكثر فعالية , وعرفها (الملكاوي) بأنها نقل المعرفة الى المستخدمين وضمان وصولها الى المراكز التنظيمية عبر الوسائل المتاحة والتي من أهمها وسائل الاتصال المباشر وغير المباشر , [14] لذا فإن عملية نقل المعرفة تتم من خلال عملية التعلم والتعليم والتدريب والتدريس وشبكات الاعمال والبريد الالكتروني وغيرها.

2 - 4 : التفوق الضريبي

تعتمد الإدارة الحديثة على مجموعة من المبادئ والأسس المنظمة لسلوك العاملين فيها وتسعى الى تحقيق التفوق من خلال تعظيم قدراتها التي تنطلق من تحديد رؤيتها وصياغة رسالتها وشمولية أهدافها, أشار (العدلوني) , إن مصطلح الخدمة الفائقة التميز انما يعتمد على ما تقدمه المنظمة من قيمة مضافة تتجاوز بها توقعات العميل وتجعلنا دائماً البديل الوحيد لعملائنا , والاختيار الافضل لعملاء مرتقبين بما يحقق التفوق العام للمنظمة [15] ويرى [16] إن التفوق ينشأ في أغلب الاحوال من وميض العبقرية , الا ان هناك مصادر أخرى تعبر عنها الفرص الابداعية الناتجة عن البحث الواعي والهادف.

2-4-1- خصائص التفوق الضريبي

اشار [17] الى عوامل تفوق المنظمة من خلال تحديد خصائص وسمات (62) من المنظمات الأمريكية المتفوقة

وكانت على النحو الآتي:

1-الانحياز نحو العمل من خلال الخروج عن أنماط الإدارة البيروقراطية.

2-الصلة الوثيقة بالمتعاملين واستجابة لمقترحاتهم.

المؤتمر الدولي العلمي الأول للدراسات المصرفية والإنسانية للمدة 20-21 تشرين الثاني 2019 / جامعة الحمدانية

© Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences (JUBPAS) by University of Babylon is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 2020.

<https://www.journalofbabylon.com/index.php/JUBPAS>, info@journalofbabylon.com, jub@itnet.uobabylon.edu.iq

+9647823331373 (Viber and Telegram)

3- السماح بالاستقلالية التنظيمية في العمل.

4- الانتاجية من خلال العاملين بتوفير الثقة المشاركة.

5- الاهتمام بقيم المنظمة.

6- الارتباط بالأعمال التي تجيدها المنظمة.

7- البساطة والرشاقة في حجم المنظمة ومستويات هيكلها التنظيمي.

8- رقابة ضمنية فاعلة ومرنة بإتباع المركزية واللامركزية.

الا انه نتيجة لتكامل التوجيهات الإدارية الحديثة وتطورها في مفهوم شامل يكرس منطق التفوق الذي يجمع بين عوامل ومقومات التفوق والتي ينبغي توفرها في المنظمات ، أصبح هنالك اختلاف وتشابه بين العوامل الرئيسية لتفوق المنظمات السابقة وعوامل التفوق في العصر الحالي ، فمنظمات القرن الواحد والعشرين يتطلب تحقيقها للتفوق مراعات العوامل الاربعة الرئيسية للتفوق والتي أطلق عليها " The 4ps " وهي (السياسة ، الأفراد ، العمليات ، الأداء) .

3 - التحليل والاختبار التطبيقي Empirical Analysis and Test

3 - 1 نتائج التحليل Empirical Analysis

يسعى هذا المحور إلى توضيح أهم خصائص أفراد عينة البحث من العاملين في الهيئة العامة للضرائب ، عن طريق المعلومات التي تضمنتها استمارة الاستبانة التي تم توزيعها عليهم، وفيما يأتي وصف موجز لأفراد عينة البحث .

1. الجنس : يوضح الجدول رقم (2) ، أن عدد الذكور بلغ (85) فرداً أي بنسبة (70.8%) من مجموع عينة الدراسة البالغة (120) ، أما نسبة الإناث ، فبلغ عدد افرادها (35) أي بنسبة (29.2 %) من مجموع عينة الدراسة .

2. العمر : يوضح الجدول (2) ، أن الفئة العمرية (31 - 50 سنة) بلغ عدد أفرادها (64) أي بنسبة (53.3%) من مجموع عينة الدراسة ، والبالغة (120) ، وهي أعلى نسبة ، وتليها الفئة العمرية (30 سنة فأقل) أذ شكلت (29) فرداً أي بنسبة (24.2%) ، وتليها الفئة العمرية بين (51 - 60 سنة) اذ حققت (21) فرداً أي بنسبة (17.5%) ، وأخيراً شكلت الفئة (61 سنة فأكثر) (6) فرداً أي بنسبة (5.0%) ، مما يفسر لنا امتلاك المنظمات ملاكات متنوعة ، وغير محددة بمرحلة ، أو بفئة عمرية معينة ، وهذا مما يعطي قوة للدراسة من حيث اخذ اراء أغلب الفئات العمرية في الهيئة .

3. التحصيل الدراسي : يوضح الجدول (2)، أن الغالبية العظمى من أفراد العينة حاصلين على شهادة البكالوريوس، إذ بلغ عددهم (49) من مجموع عينة الدراسة ، والبالغة (120) أي بنسبة (40.8%) وهي اعلى نسبة، في حين بلغ عدد الحاصلين على شهادة الماجستير (24) فرداً ، أي بنسبة (20.0%)، و بلغ عدد الحاصلين على شهادة دبلوم عالي (18) فرداً ، أي بنسبة (15.0%) ، في حين بلغ عدد الحاصلين على شهادة الدبلوم (15) فرداً ، أي بنسبة (12.5%) ، و بلغ عدد الحاصلين على شهادة اعدادية (8) فرداً ، أي بنسبة (6.7%) واخير بلغ عدد الحاصلين على شهادة الدكتوراه ، (6) فرداً ، أي بنسبة (5.0%) من مجموع عينة الدراسة ، وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة

المؤتمر الدولي العلمي الأول للدراسات المصرفية والإنسانية للمدة 20-21 تشرين الثاني 2019 / جامعة الحمدانية

© Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences (JUBPAS) by University of Babylon is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 2020.

<https://www.journalofbabylon.com/index.php/JUBPAS>, info@journalofbabylon.com, jub@itnet.uobabylon.edu.iq

+9647823331373 (Viber and Telegram)

يتمتعون بثقافة جيدة , ويمتلكون القدرة العلمية الكافية الإجابة على تساؤلات الاستبانة مما يجعل الإجابات أكثر دقة وموضوعية .

4 . سنوات الخبرة: يوضح الجدول (2), أن مدة الخبرة (أكثر من 10 سنوات) حققت أعلى نسبة فقد بلغ عدد أفرادها (50) فرداً أي بنسبة (41.7 %) من مجموع عينة الدراسة , والبالغة (120), في حين حققت مدة الخبرة (من سنة الى 5 سنوات) (39) فرداً أي بنسبة (32.5%), وأخيراً مدة الخبرة (من 5 سنوات الى 10 سنوات) بلغ عدد أفرادها (31) فرداً, أي بنسبة (25.8 %) من مجموع العينة, مما يتضح أن العينة المبحوثة تتصف بالنضج الفكري, والتكامل المهارى بين كل المستويات, وهذا يخلق قوة للدراسة ولاسيما في إجابة العينة على فقرات الاستبانة , من حيث الفهم والاستيعاب.

الجدول (2)

خصائص أفراد عينة

ت	المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة %
1	الجنس	ذكور	85	70.8
		اناث	35	29.2
		المجموع	120	100.0
2	العمر	30 سنة فأقل	29	24.2
		31-50 سنة	64	53.3
		51-60 سنة	21	17.5
		61 سنة فأكثر	6	5.0
		المجموع	120	100.0
3	التحصيل الدراسي	إعدادية	8	6.7
		دبلوم	15	12.5
		بكالوريوس	49	40.8
		دبلوم عالي	18	15.0
		ماجستير	24	20.0
		دكتوراه	6	5.0
		المجموع	120	100.0
4	سنوات الخبرة	من سنة إلى 5 سنوات	39	32.5
		من 5 سنوات إلى 10 سنوات	31	25.8
		أكثر من 10 سنوات	50	41.7
		المجموع	120	100.0

المؤتمر الدولي العلمي الأول للدراسات المصرفية والإنسانية للمدة 20-21 تشرين الثاني 2019 / جامعة الحمدانية

© Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences (JUBPAS) by University of Babylon is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 2020.

<https://www.journalofbabylon.com/index.php/JUBPAS>, info@journalofbabylon.com, jub@itnet.uobabylon.edu.iq

+9647823331373 (Viber and Telegram)

3 - 2 عرض نتائج الاستبانة وتحليلها

لإكمال الجانب العملي للبحث , و الوصول للبيانات المطلوبة , ولأثبات صحة فرضيات البحث , صممت استمارة الاستبيان , التي تضمنت محورين , و ذلك على وفق متغيرات البحث , و المتمثلة في محورين الأول الذي يضم الاسئلة المتعلقة بعمليات ادارة المعرفة , و المحور الثاني الذي يضم اسئلة متعلقة بالتفوق الضريبي .

ويسعى هذا المحور إلى عرض اجابات العينة المتمثلة بـ (العاملين بالهيئة العامة للضرائب) لكل محور ولكل فقره من الدراسة, والمتعلقة بعمليات ادارة المعرفة , التفوق الضريبي, إذ تم استخدام الاوساط الحسابية و الانحرافات المعيارية, ومعامل الاختلاف , والاهمية النسبية , للمستوى الفرعي والعام .

1- **عمليات ادارة المعرفة :** قيس هذا المحور من خلال عشرون سؤالاً (1 - 20), وكما موضح من خلال جدول رقم (3) , وكانت النتائج حوله قد توزعت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققها السؤال الثامن, والذي ينص (تكتسب الهيئة المعرفة من تجارب وخبرات العاملين فيها) إذ بلغت قيمة الوسط له (4.47) , والتي تشير الى خيار (اتفق بشدة) , وبانسجام جيد جدا في الاجابات , وتؤكد قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فيه وعلى التوالي , إذ بلغت قيمتها (0.76) , (17.14) , وهذه النتيجة تشير إلى أن لهذه الفقرة مستوى عالي من الأهمية لدى العينة المبحوثة , في حين كانت الأهمية النسبية , (89.23) وهي ما تؤكد درجة الاهتمام من قبل عينة البحث حول هذه الفقرة , أما السؤال العاشر الذي ينص (يوجد لدى الهيئة نظام فعال لتكنولوجيا المعلومات لتنظم المعرفة) فقد حقق أدنى مستوى إجابة, إذ بلغت قيمة الوسط له (3.21), والتي تشير الى خيار (محايد) , وبانسجام متوسط في الاجابات , وتؤكد قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فيه وعلى التوالي , إذ بلغت قيمتها (1.03) , (33.07) , وهذه النتيجة تشير إلى أن لهذه الفقرة مستوى متوسط من الأهمية لدى العينة المبحوثة , في حين كانت الأهمية النسبية , (61.95) وهي ما تؤكد درجة الاهتمام من قبل عينة البحث حول هذه الفقرة , وهذه النتيجة تؤثر بأن هناك عدم موافقة تقريبا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة , وحقت الفقرات (1 , 2 , 3 , 4 , 6 , 7 , 8), في هذا المحور نسب متفاوتة في الاوساط الحسابية تراوحت بين (اتفق بشدة , اتفق), وحقت الفقرات (5 , 12), نسب متفاوتة في الاوساط الحسابية تراوحت بين (محايد), وهذه النسب للفقرات تؤثر بأن هناك عدم موافقة تقريبا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرات.

وبشكل عام يمكن القول بأن الوسط الحسابي لجميع فقرات محور عمليات ادارة المعرفة يساوي (3.76), والتي تشير الى خيار (اتفق) , وهي قيمة ايجابية , وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن عمليات ادارة المعرفة تؤثر بشكل ايجابي في اداء الضريبة في الهيئة العامة للضرائب في العراق .

الجدول رقم (3)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية للمتغيرات على المستوى الفرعي والاجمالي
لعمليات ادارة المعرفة

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
1	تعمل الهيئة على تحويل المعرفة الضمنية الى معرفة معلنة	3.87	0.97	25.07	77.33
2	تشجع الهيئة العاملين على تطوير المعرفة لديهم	3.62	0.98	27.38	72.66
3	تحتفظ الهيئة بسجلات تدون فيها موجودات المعرفة التي تمتلكها	3.67	0.82	22.41	73.21
4	تشجيع الهيئة الحوار العلمي بين العاملين لتبادل الافكار والمقترحات	4.33	0.92	21.24	86.59
5	تضع الهيئة ميزانية مناسبة لدعم مشاريع ادارة المعرفة	3.30	1.08	32.76	65.93
6	تعمل الهيئة على تطوير موجودات المعرفة لديها	3.83	0.87	22.94	76.37
7	يتم اكتساب المعرفة في الهيئة من شبكات المعلومات الالكترونية الداخلية والخارجية	3.60	0.97	21.68	70.68
8	تكتسب الهيئة المعرفة من تجارب وخبرات العاملين فيها	4.47	0.76	17.14	89.23
	اكتساب المعرفة	4.13	0.88	20.98	82.21
9	تعمل الهيئة على تنظيم البيانات والمعلومات المتوفرة ثم تخزينها حتى يسهل تجميعها ثم تبويبها	3.97	0.84	21.07	79.34
10	يوجد لدى الهيئة نظام فعال لتكنولوجيا المعلومات لتنظم المعرفة	3.21	1.03	33.07	61.95
11	تصميم مستويات اداء عمل تقوم على تكامل المعرفة	3.93	1.06	27.13	78.67
12	تنظيم المحتوى المعرفي على اساس تداخل التخصصات ووحدة المعرفة	3.33	1.03	30.10	67.30
13	وجود نظام دائم لصيانة موجودات المعرفة والمحافظة عليها	3.67	0.80	21.97	73.57
14	تقييم مستويات اداء العاملين وفق نظم مشاركة المعرفة	3.75	1.00	26.83	75.00

المؤتمر الدولي العلمي الأول للدراسات المصرفية والإنسانية للمدة 20-21 تشرين الثاني 2019 / جامعة الحمدانية

© Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences (JUBPAS) by University of Babylon is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 2020.

<https://www.journalofbabylon.com/index.php/JUBPAS>, info@journalofbabylon.com, jub@itnet.uobabylon.edu.iq

+9647823331373 (Viber and Telegram)

74.84	21.94	0.79	3.81	تنظيم المعرفة	
72.40	22.17	0.84	3.66	تسهيل وصول جميع العاملين في الهيئة الى قواعد المعرفة التي تمتلكها	15
76.76	20.80	0.84	3.78	تشجيع الهيئة العاملين على الاستفادة من مخزون المعرفة الذي تمتلكه	16
78.53	17.71	0.75	3.89	تكوين فرق عمل مع اصحاب الخبرة للاستشارات المعرفية	17
74.33	23.96	0.89	3.72	تعقد الهيئة ورش عمل وندوات لتبادل المعلومات والمعرفة	18
73.43	22.07	0.81	3.67	تدعو الهيئة خبراء من خارج الهيئة للمشاركة في ورش العمل والندوات والمحاضرات ذات العلاقة بالمعرفة	19
76.83	29.03	1.11	3.84	استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في نقل المعرفة في الهيئة	20
75.01	23.50	0.89	3.85	نقل المعرفة	
75.07	20.73	0.73	3.76	عمليات ادارة المعرفة	

2 - التفوق الضريبي: قيس هذا المحور من خلال عشر اسئلة (21 - 30)، وكما موضح من خلال جدول رقم (4)، وكانت النتائج حوله قد توزعت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققها السؤال الثامن والعشرون، والذي ينص (المعرفة الدقيقة بمعوقات العمل وسبل تلافيتها من خلال خطط بديلة) إذ بلغت قيمة الوسط له (4.18)، والتي تشير الى خيار (اتفق)، وبانسجام جيد في الاجابات، وتؤكد قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فيه وعلى التوالي، إذ بلغت قيمتها (0.86)، (20.98)، وهذه النتيجة تشير إلى أن لهذه الفقرة مستوى عالي من الأهمية لدى العينة المبحوثة، في حين كانت الأهمية النسبية، (82.20) وهي ما تؤكد درجة الاهتمام من قبل عينة البحث حول هذه الفقرة، أما السؤال الخامس والعشرون الذي ينص (ترتبط الشبكة المحلية للهيئة بشبكات المعلومات العالمية) فقد حقق أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط له (3.31)، والتي تشير الى خيار (محايد)، وبانسجام متوسط في الاجابات، وتؤكد قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فيه وعلى التوالي، إذ بلغت قيمتها (1.08)، (32.76)، وهذه النتيجة تشير إلى أن لهذه الفقرة مستوى متوسط من الأهمية لدى العينة المبحوثة، في حين كانت الأهمية النسبية، (65.93) وهي ما تؤكد درجة الاهتمام من قبل عينة البحث حول هذه الفقرة، وهذه النتيجة تؤكد بأن هناك عدم موافقة تقريبا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وحقت الفقرات (21، 22، 23، 24، 26، 28، 29، 30).

المؤتمر الدولي العلمي الأول للدراسات المصرفية والإنسانية للمدة 20-21 تشرين الثاني 2019 / جامعة الحمدانية

© Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences (JUBPAS) by University of Babylon is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 2020.

<https://www.journalofbabylon.com/index.php/JUBPAS>, info@journalofbabylon.com, jub@itnet.uobabylon.edu.iq

+9647823331373 (Viber and Telegram)

في هذا المحور نسب متفاوتة في الاوساط الحسابية تراوحت بين (اتفق بشدة , اتفق), وحقت الفقرة (27), نسب متفاوتة في الاوساط الحسابية تراوحت بين (محايد), وهذه النسبة للفقرة توضح بأن هناك عدم موافقة تقريبا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة .

وبشكل عام يمكن القول بأن الوسط الحسابي لجميع فقرات محور التفوق الضريبي يساوي (3.72), والتي تشير الى خيار (أتفق) , وهي قيمة ايجابية , وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشكل ايجابي على فقرات التفوق الضريبي .

الجدول رقم (4)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية للمتغيرات على المستوى الفرعي والاجمالي للتفوق الضريبي

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
21	يوجد للهيئة هيكل تنظيمي يتناسب مع اهداف الهيئة واستراتيجياتها	3.89	0.99	25.54	77.83
22	تمتلك الهيئة مهارات ادارية وقيادية مميزة	3.67	0.85	24.65	73.32
23	توجد للهيئة رؤية مستقبلية تعكس قيمتها وفلسفتها	3.88	0.79	20.50	77.50
24	تمتلك الهيئة قدرات جيدة في مجال وضع الاستراتيجيات	3.81	0.80	21.13	76.28
25	ترتبط الشبكة المحلية للهيئة بشبكات المعلومات العالمية	3.31	1.08	32.76	65.93
26	تقوم خطط الهيئة الاستراتيجية على دراسة تحليلية للواقع ومتطلباته	3.87	0.94	24.39	77.33
27	تستخدم الهيئة اساليب التقنية الحديثة في نقل وتداول المعلومات والمعرفة	3.32	1.07	33.10	61.45
28	المعرفة الدقيقة بمعوقات العمل وسبل تلافيها من خلال خطط بديلة	4.18	0.86	20.98	82.20
29	يوجد ضمان لحداثة ودقة وشمولية وتكامل وامن المعلومات والمعارف	3.63	0.94	26.05	72.50
30	يوجد لدى الهيئة برامج متنوعة للتدريب وتطوير العاملين	3.74	1.01	27.17	74.83
	التفوق الضريبي	3.72	1.00	27.05	74.00

المؤتمر الدولي العلمي الأول للدراسات المصرفية والإنسانية للمدة 20-21 تشرين الثاني 2019 / جامعة الحمدانية

© Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences (JUBPAS) by University of Babylon is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 2020.

<https://www.journalofbabylon.com/index.php/JUBPAS>, info@journalofbabylon.com, jub@itnet.uobabylon.edu.iq

+9647823331373 (Viber and Telegram)

3 - 3 الارتباط والتأثير

3 - 3 - 1: تحليل علاقة الارتباط بين عمليات ادارة المعرفة والتفوق الضريبي

يسعى هذا المبحث الى تحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة, ومعرفة مدى قبول او رفض الفرضية الرئيسية الاولى والتي مفادها : هناك علاقة ارتباط احصائية ذات دلالة معنوية ايجابية لعمليات ادارة المعرفة في التفوق الضريبي, وذلك باستخدام معامل الارتباط البسيط (بيرسون Pearson Correlation Coefficient) الذي يعد من الطرق الاحصائية المستخدمة لقياس قوة واتجاه العلاقة الخطية بين متغيرين كميين على مستوى العينة المبحوثة .

ويتضح من خلال الجدول رقم (5) , والشكل رقم (2) , الى وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية موجبة (طردية) , بين عمليات ادارة المعرفة , والتفوق الضريبي, على المستوى الكلي , وكانت علاقة الارتباط قد بلغت قيمتها (**0.761) , عند مستوى دلالة (0.01) , وكان عدد العلاقات المعنوية (4) بما يشكل (100%) , وكانت أعلى قيمة فرعية لمعاملات الارتباط في هذا المحور بين اكتساب المعرفة , والتفوق الضريبي, إذ بلغت قيمته (**0.833), عند مستوى دلالة (0.01) , وهذا يعبر عن وجود علاقة ذات دلالة معنوية وداله ويفسر قوة العلاقة بين اكتساب المعرفة , والتفوق الضريبي, ومن هنا نستدل على قبول الفرضية الرئيسية الأولى والتي مفادها هناك علاقة ارتباط احصائية ذات دلالة معنوية ايجابية لعمليات ادارة المعرفة في التفوق الضريبي . كما هو موضح في الشكل رقم (2) والجدول رقم (5).

الجدول رقم (5)

علاقة الارتباط بين عمليات ادارة المعرفة والتفوق الضريبي

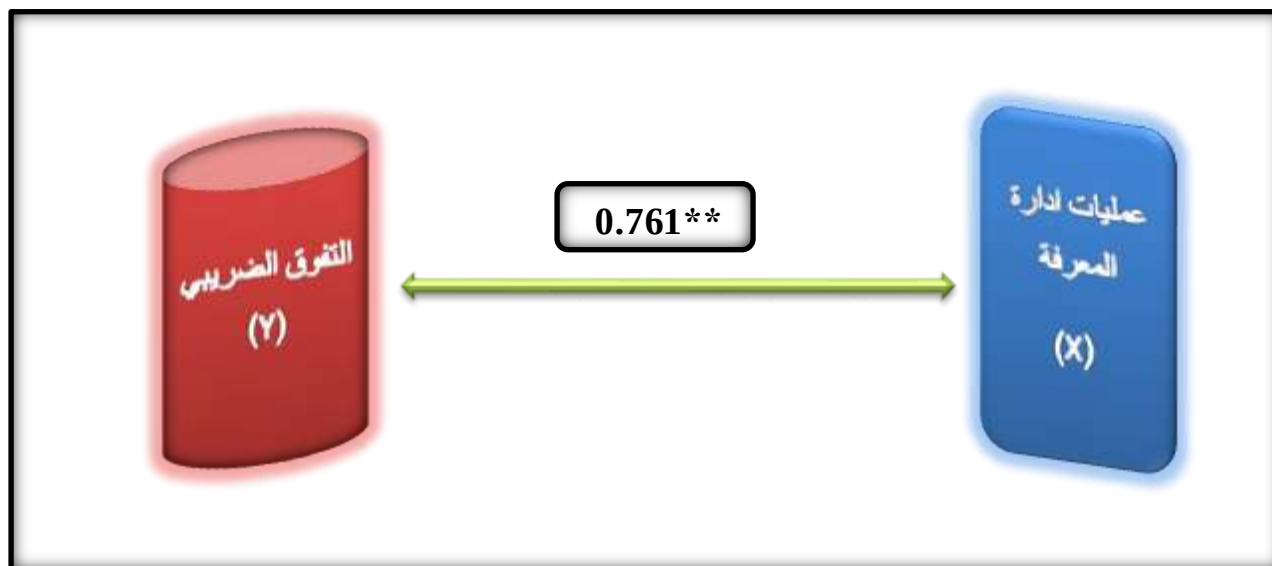
العلاقات المعنوية		اجمالي الابعاد	نقل المعرفة	تنظيم المعرفة	اكتساب المعرفة	عمليات ادارة المعرفة X التفوق الضريبي Y	
النسبة	العدد					معامل الارتباط	التفوق الضريبي Y
%100	4	.761**	.783**	.767**	.833**	معامل الارتباط	التفوق الضريبي Y
		0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى المعنوية	
		داله	داله	داله	داله	القرار	

(**) ارتباط ذا دلالة معنوية عند مستوى (0.01).

(*) ارتباط ذا دلالة معنوية عند مستوى (0.05).

الشكل رقم (2)

علاقة الارتباط بين عمليات ادارة المعرفة في التفوق الضريبي



3 - 2 - 3 : اختبار فرضيات التأثير

وضعت الدراسة الحالية الفرضية الرئيسية الثانية والثالثة وهي فرضية التأثير البسيط (*Simple Regression Analysis*)، وفرضية التأثير المتعدد (*Multi Regression Analysis*)،

1- فرضية التأثير البسيط الرئيسية *Simple Regression Analysis*

يتضح من الجدول رقم (6)، والشكل رقم (3)، أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (38.21)، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.85) عند مستوى دلالة (0.01)، وبمعنوية (0.000)، وبدرجة حرية (1,118)، وهذه النتيجة تعني وجود تأثير ومعنوي احصائياً للمتغير المستجيب (عمليات ادارة المعرفة) في المتغير التابع (التفوق الضريبي)، في عينة البحث. أما قيمة معامل التحديد (R^2) والذي يعد مقياساً وصفيّاً يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، فقد كان مقداره (0.741)، وهذا يعني أن (عمليات ادارة المعرفة) تفسر ما نسبته (74.1%) من التباين الحاصل في (التفوق الضريبي)، وأن (25.9%) هو تباين مفسر من عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار. وعليه هذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول فرضية التأثير الرئيسية الثانية التي تنص على (هناك تأثير ذو دلالة معنوية لعمليات ادارة المعرفة في التفوق الضريبي).

المؤتمر الدولي العلمي الأول للدراسات المصرفية والإنسانية للمدة 20-21 تشرين الثاني 2019 / جامعة الحمدانية

© Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences (JUBPAS) by University of Babylon is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 2020.

<https://www.journalofbabylon.com/index.php/JUBPAS>, info@journalofbabylon.com, jub@itnet.uobabylon.edu.iq

+9647823331373 (Viber and Telegram)

ومن خلال الجدول (6) نلاحظ بان قيمة الحد الثابت ($a=0.655$) وهي معنوية احصائياً، اذ بلغت قيمة t المحسوبة لها (3.534) وهي اكبر من t الجدولية عند مستوى المعنوية 1% ودرجة الحرية (118) والبالغة (2.36) ، أما قيمة الميل الحدي ($b=1.132$) فهي معنوية احصائياً لان قيمة t المحسوبة البالغة (12.589) اكبر من t الجدولية عند مستوى المعنوية 1% ودرجة حرية (118) والبالغة (2.36) ، وهذه النتائج تؤكد على وجود تأثير قوي لعمليات ادارة المعرفة في اداء التفوق الضريبي في الهيئة العامة للضرائب .

الجدول رقم (6)

يوضح تأثير عمليات ادارة المعرفة في التفوق الضريبي

التفوق الضريبي								المتغير التابع
								المتغير المستقل
القرار	المعنوية	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	الميل الحدي B	قيمة t المحسوبة	الحد الثابت a	عمليات ادارة المعرفة
يوجد تأثير	0.000	38.21	0.741	12.589	1.132	3.534	0.655	

* قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجتي حرية (1,118) = (3.92)

** قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية 0.01 ودرجتي حرية (1,118) = (6.85)

* قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجتي حرية (118) = (1.66)

** قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية 0.01 ودرجتي حرية (118) = (2.36)

الشكل رقم (3)

يوضح تأثير عمليات ادارة المعرفة في التفوق الضريبي



2- تحليل التأثير المتعدد (Multi Regression Analysis)

وضعت في منهجية الدراسة الفرضية الرئيسة الثالثة والتي مفادها تؤثر ابعاد عمليات ادارة المعرفة (اكتساب المعرفة , تنظيم المعرفة , نقل المعرفة) بصورة مجتمعة معنوياً وإيجابياً في التفوق الضريبي . ويتضح من الجدول (7) , أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (84.35) , وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (2.36) عند مستوى دلالة (0.01) , وبمعنوية (0.000) , وبدرجة حرية (5,114) , وهذه النتيجة تعني وجود تأثير معنوي احصائياً للمتغير المستجيب (مجموع متغيرات (X) عمليات ادارة المعرفة) في المتغير التابع (التفوق الضريبي) , في عينة البحث . أما قيمة معامل التحديد (R^2) , فقد كان مقداره (0.821) , وهذا يعني أن (مجموع متغيرات (X) عمليات ادارة المعرفة) تفسر ما نسبته (82.1%) من التباين الحاصل في (التفوق الضريبي) , وأن (17.9%) هو تباين مفسر من عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار . وعليه هذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول فرضية التأثير المتعدد البحث الرئيسة الثالثة التي تنص على (هناك تأثير ذو دلالة معنوية لمجموع متغيرات (X) عمليات ادارة المعرفة في التفوق الضريبي) .

ومن خلال الجدول (7) نلاحظ بان قيمة الحد الثابت ($a=0.823$) وهي معنوية احصائياً، إذ بلغت قيمة t المحسوبة لها (3.077) وهي اكبر من t الجدولية عند مستوى المعنوية 1% ودرجة الحرية (114) والبالغة (2.36) , أما قيمة الميل الحدي لـ (x_1, x_2, x_3) , فقد بلغت (0.213 , 0.345 , 0.118) ($b=0.118$) على التوالي فهي معنوية

المؤتمر الدولي العلمي الأول للدراسات المصرفية والإنسانية للمدة 20-21 تشرين الثاني 2019 / جامعة الحمدانية

© Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences (JUBPAS) by University of Babylon is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 2020.

<https://www.journalofbabylon.com/index.php/JUBPAS>, info@journalofbabylon.com, jub@itnet.uobabylon.edu.iq

+9647823331373 (Viber and Telegram)

احصائيا لان قيمة t المحسوبة لها والبالغة (, 4.217 , 5.181 , 6.274) على التوالي هي أكبر من t الجدولية البالغة (2.36) عند مستوى دلالة (0.01) وبدرجة حرية (114) .
وفي ضوء هذه النتائج يتضح أن عمليات ادارة المعرفة مع متغيراتها مجتمعة لها تأثير معنوي وقوي في التفوق الضريبي في الهيئة العامة للضرائب.

الجدول رقم (7)

التأثير المتعدد مجموع متغيرات (X) عمليات ادارة المعرفة في التفوق الضريبي

التفوق الضريبي							عمليات ادارة المعرفة
القرار	المعنوية	F المحسوبة	معامل التحديد R^2	المعنوية	t المحسوبة	معاملات الانحدار	
يوجد تأثير	0.000	84.35	0.821	0.003	3.077	0.823	الحد الثابت
				0.000	6.274	0.118	اكتساب المعرفة
				0.000	5.181	0.345	تنظيم المعرفة
				0.005	4.217	0.213	نقل المعرفة

* قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجتي حرية (5,114) = (2.29)

** قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية 0.01 ودرجتي حرية (5,114) = (3.18)

* قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجتي حرية (114) = (1.66)

** قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية 0.01 ودرجتي حرية (114) = (2.36)

4 - الاستنتاجات والتوصيات Conclusions and Recommendations

4-1 الاستنتاجات Conclusions

- 1- وجود علاقة ارتباط معنوية وإيجابية بين عمليات ادارة المعرفة والتفوق الضريبي .
- 2- وجود تأثير معنوي وإيجابي لعمليات ادارة المعرفة في التفوق الضريبي .
- 3- وجود تأثير متعدد إيجابي لمجموع متغيرات عمليات ادارة المعرفة مجتمعة في التفوق الضريبي .
- 4- ضعف الوسائل التكنولوجية في الهيئة التي تساعد العاملين في تشخيص واكتساب المعرفة .
- 5- هناك قلة في استخدام التقنيات والانترنت للحصول على معارف متطورة .
- 6- قلة الميزانية المخصصة لدعم مشاريع ادارة المعرفة.
- 7- ضعف تنظيم المحتوى المعرفي على اساس تداخل التخصصات ووحدة المعرفة.

4-2 التوصيات Recommendations

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن الأخذ بما يلي من التوصيات:
- 1- تطوير الوسائل التكنولوجية في الهيئة التي تساعد العاملين في تشخيص واكتساب المعرفة.
 - 2- البحث على استخدام التقنيات والانترنت للحصول على معارف متطورة .
 - 3- اقامة دورات تدريب العاملين في الهيئة بشكل مستمر من قبل خبراء متمرسين داخليا وخارجيا على تطبيق المعرفة.
 - 4- فتح قنوات عديدة للتواصل مع المستفيدين من الهيئة لمعرفة مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.
 - 5- تخصيص ميزانية كافية لدعم مشاريع ادارة المعرفة.
 - 6- تنظيم المحتوى المعرفي على اساس تداخل التخصصات ووحدة المعرفة.
 - 7- استثمار المعرفة الضمنية المتمثلة بـ (الحس , والخبرة , والتفكير , المهارة) المتوفرة لدى العاملين في الهيئة , وتحويلها إلى معرفة ظاهرة , واستعمالها في عمليات إدارة المعرفة من اجل تحسين الأداء الضريبي .

Conflict of Interests.

There are non-conflicts of interest

5- المصادر

1. الشيمي , عبد الرحمن (2011) : " دور ادارة الموارد البشرية في منظمات الاعمال المصرية في ظل اقتصاد المعرفة " , رسالة دكتوراه غير منشورة , جامعة القاهرة , مصر .
2. الكبيسي , صلاح الدين (2002) : " ادارة المعرفة وأثرها في الابداع التنظيمي , دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط " , رسالة دكتوراه غير منشورة , بغداد , العراق .
3. Davenport, D. L., & Beers.,(1998), "**Successful Knowledge Management Projects** ", Sloan Management Review.
4. Krejcie , Robert V . , Morgan , Daryle W . , " Determining Sample Size for Research Activities " , Educational and Psychological Measurement , 1970 .
5. جرادات , محمد سعود , و المعاني , احمد اسماعيل , و الصالح , أسماء رشاد (2011) , " ادارة المعرفة " , الطبعة الاولى , اثرء للنشر والتوزيع , عمان - الاردن .
6. المدلل , عبدالله , 2012, تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الاداء /دراسة تطبيقية على مؤسسة رئاسة الوزراء رسالة ماجستير غير منشورة , الجامعة الاسلامية بغزة , فلسطين.
7. Wick,Corey,2004,"**Knowledge Management and Leadership Opportunities for Technical Communicators**" Technical Communication Vo1.47,Issue4,November.
8. Lytras,Pouloudi&Poulymenakou, 2002, " **Knowledge management convergence: Expanding learning frontiers** " March 2002 Journal of Knowledge Management
9. الكبيسي , صلاح الدين عواد , (2005), " ادارة المعرفة " , المنظمة العربية للتنمية الادارية , القاهرة .
10. Hanley&Dawson,2000,"A Framework for Delivering Value with Knowledge" Management: The AMS Knowledge Centers
11. المعاني , ايمن عودة , 2009, "اتجاهات المديرين في مراكز الوزارات الاردنية لدور ادارة المعرفة في الإداء الوظيفي / دراسة ميدانية", المجلة الاردنية في إدارة الأعمال, المجلد (5), العدد (3) .
12. Coakes, Elayne, 2003, "**Knowledge Management**", Current Issues and challenges, Idea Group Publishing, U.S.A
13. الصاوي , ياسر , 2007, "إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات" ط1, السحاب للنشر والتوزيع, القاهرة , مصر .
14. الملكاوي , ابراهيم , 2007, "إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم" , دار الوراق , عمان .
15. العدلوني . محمد , 2002, "العمل المؤسسي" , بيروت , دار ابن حزم للطباعة والنشر .
16. Drucker, p., 1998, "**The Discipline of Innovation**", Harvard Business Review, Nov-Dec.
17. Peters, T. J. & Waterman, H., 2004, In Search of Excellence, Second edition, London: Profile Books.

المؤتمر الدولي العلمي الأول للدراسات المصرفية والإنسانية للمدة 20-21 تشرين الثاني 2019 / جامعة الحمدانية

© Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences (JUBPAS) by University of Babylon is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 2020.

<https://www.journalofbabylon.com/index.php/JUBPAS>, info@journalofbabylon.com, jub@itnet.uobabylon.edu.iq

+9647823331373 (Viber and Telegram)