

دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الحوكمة : دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب

م.م. بان قاسم جواد ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ban_alnidawy@uoitc.edu.iq

المستخلص

تطرق البحث نحو دور تكنولوجيا المعلومات واهميتها من اجل الوصول الى الحكم الرشيد او مايسمى بالحوكمة وذلك من خلال تطوير استبانة اعدت لهذا البحث للوقوف على مشكلة البحث وايجاد الحلول لها. النتائج التي تم الوصول اليها من خلال ايجاد المتوسطات الحسابية لمتغيرات البحث باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS. وظهرت نتائج البحث ان من الضروري استخدام تكنولوجيا المعلومات من اجل الوصول الى الحوكمة وان استخدام قواعد البيانات هي من اولويات الهيئة العامة للضرائب والتي توفر الدقة والسرعة، وتحقق ذلك من خلال تدعيم ركائز الحوكمة الخمسة والتي تعتبر الاساس الذي انطلق منه البحث من اجل الوقوف على اثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيقها.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، التوثيق الالكتروني، الارشيف الالكتروني.

مقدمة

اصبح لتكنولوجيا المعلومات صدى واسعاً في جميع المجالات، وللتطور السريع في مجال التكنولوجيا بشكل عام وتكنولوجيا المعلومات بشكل خاص، سمي هذا العصر بعصر المعلومات، والتي اولت برامجيات المعلومات اهمية خاصة من اجل ادارة المؤسسات في القطاع العام والخاص، بالصورة المطلوبة للوصول الى الادارة المثلى وتحقيق الكفاءة والجودة في الخدمات والاجراءات المتبعة، للحد من هدر وضياع وسوء الخدمات المقدمة.

ظهرت فاعلية الحوكمة في المؤسسات والمنظمات الدولية وبالتحديد بعد الازمات الاقتصادية والانهيارات المالية التي حدثت في عدد كبير من دول العالم والتي اعتمدت على الحوكمة في حل الازمات التي مرت بها ، ومما لا شك فيه ان السبب يعزى الى الفساد الاداري والمالي

وغياب الممارسات السليمة في الرقابة والاشراف ونقص الخبرة والمهارة ، يضاف الى ذلك نقص الشفافية والافصاح المناسب وعدم اظهار المعلومات المحاسبية الحقيقية للمنظمة.

المبحث الاول : الاطار العام للبحث

يتناول هذا المبحث البنية الاجرائية للبحث والتي تضم تساؤلات البحث المنبثقة من مشكلته وأهميته وأهدافه كما يضم هذا المبحث المخطط والفرضية ومنهج البحث وحدود البحث فضلا عن أدوات جمع البيانات.

اولا: مشكلة البحث:

تظهر مشكلة البحث في معرفة مدى امتلاك التصور الكامل للعاملين والقائمين في المؤسسات الخدمية للدور المهم لتكنولوجيا المعلومات في الوصول الى الحوكمة والتي تمثل الادارة الرشيدة التي بدورها سوف تقود الى التنمية والتطور الاداري من اجل نجاح المؤسسات العامة والخاصة على حد سواء .

ومن اجل الوصول الى حل للمشكلة قيد البحث لابد من الاجابة على التساؤلات الاتية:

- 1- مدى توافر ركائز الحوكمة في المؤسسة قيد البحث؟
- 2- ما دور تكنولوجيا المعلومات في ترسيخ ركائز الحوكمة ؟

ثانيا: اهمية البحث

تبرز اهمية البحث من خلال تناوله لمفهوم اثبت جدارته في حل العديد من المشكلات الادارية والمالية في الاوقات الحرجة، والذي تمثل في دور تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الحوكمة في الهيئة العامة للضرائب، بالاضافة الى ان تحقيق الاهداف التي يسعى الى تحقيقها في بحثنا هذا لمعرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في الهيئة العامة للضرائب من خلال تطبيق الركائز الاساس لمفهوم الحوكمة.

ثالثا: اهداف البحث

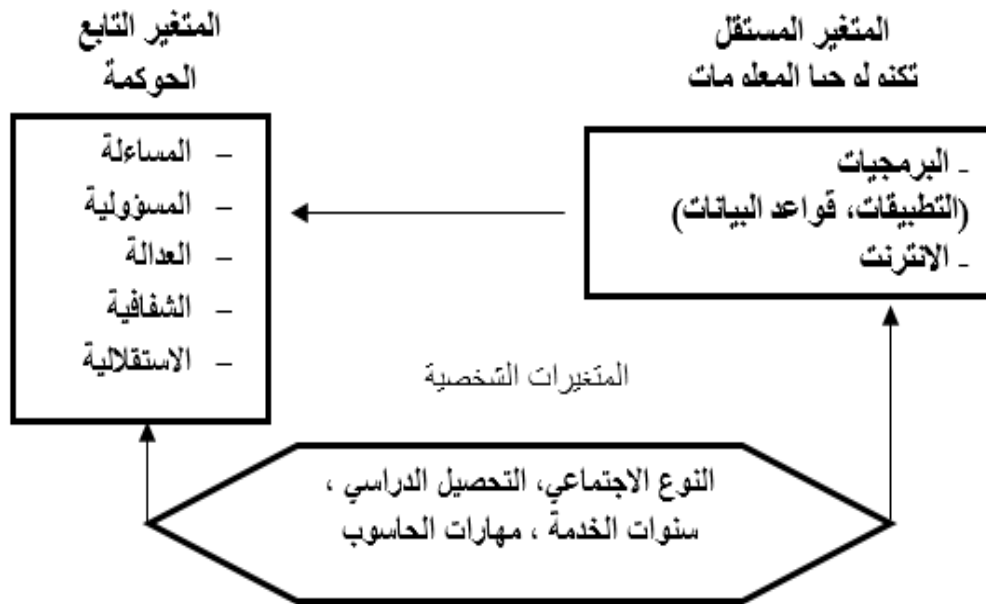
من خلال استعراض تساؤلات البحث واهميته ، يمكن استعراض اهدافه بما يأتي:

1- ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الحوكمة في الهيئة العامة للضرائب.

2- تشخيص مدى توافر ركائز الحوكمة في المؤسسة المبحوثة.

رابعاً: مخطط البحث

يساعد هذا المخطط في توضيح العلاقة بين متغيرات البحث



شكل (1) مخطط البحث

خامساً: فرضية البحث

اعتماداً على مشكلة البحث ومن اجل وصف العلاقة بين متغيرات البحث، يمكن تحديد

الفرضية التي سيتم اختبارها في حدود متغيرات البحث بالاتي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين تكنولوجيا

المعلومات والحوكمة.

سادساً: اسلوب البحث

بناءً على طبيعة البحث والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لعرض الجانب النظري لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والحوكمة، بالإضافة إلى منهج الدراسة الميدانية من خلال استبانة طورت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على نخبة من المحكمين للقياس والكشف عن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق ركائز الحوكمة في الهيئة العامة للضرائب.

سابعاً: مجتمع وعينة البحث :

مجتمع البحث يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي تدرسها الباحثة ، وبناءً على مشكلة البحث وأهدافها فإن المجتمع المستهدف هم العاملين وبلتحديد في مجال تكنولوجيا المعلومات، تم اختيار عينة عشوائية من موظفي الهيئة العامة للضرائب في بغداد ، حيث تم توزيع 100 استبانة وتم استرجاع 70 استبانة صالحة من مجموع ما تم توزيعه على عينة البحث.

ثامناً: أداة البحث :

تتكون استبانة البحث من ثمانية مجالات بواقع (42 فقرة) والمعنية بالبحث والتي تتكون في كل مجال كما يلي : المساءلة وهي تعني تحمل الجهات المعنية في المؤسسات تبعات الأعمال المناطة بهم وتتكون من (5 فقرات، المسؤولية: وهي المسؤوليات التي لا بد ان يتحملها اعضاء الهيئة في ضوء المهام الموكلة لهم (5 فقرات، العدالة: تقوم العدالة على أساس المعاملة المتوازنة لجميع الاطراف من عاملين ومراجعين والذي يتطابق مفهومها مع مفهوم الإنصاف (5 فقرات ، الشفافية: تزويد من يعنيه الأمر بالمعلومات الوافية والكافية ليتاح له فهم وضع معين بشكل كامل وتمكينه من اتخاذ القرار المناسب بشأن ذلك (5 فقرات ، الاستقلالية: التمكن من ممارسة التقدير والحكم بشكل مستقل وبعيدا عن الضغوطات الخارجية (5 فقرات، البرمجيات: وتعني التطبيقات التي يتم من خلالها اداء العمل (5 فقرات ، قواعد البيانات: الانظمة التخصصية التي تمثل كمستودع للبيانات (7 فقرات، الانترنت: وهي الشبكة الدولية التي توفر المعلومات للجميع (5 فقرات، تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (1) .

جدول (1): درجات مقياس ليكرت

غير موافق تماماً	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق تماماً	الاستجابة
1	2	3	4	5	الدرجة

تاسعاً: صدق الاستبانة :

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وتم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين كان أولها صدق الاستبانة من خلال المحكمين إذ تمّ عرض أداة البحث في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (4) أعضاء من التدريسيين المتخصصين والذين قاموا بتحكيم أداة البحث، والطريقة الثانية هي صدق المقياس الذي يتضمن الاتساق الداخلي **Internal Validity**.

عاشراً: ثبات الاداة :

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وبذلك تم استخراج معامل الاتساق الداخلي لأداة البحث، بالإعتماد على معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لكل متغير من متغيرات البحث، وكانت قيم معامل الثبات مرتفعة تراوحت بين (0.779-0.850) وتدلل على الثبات والاتساق بين فقرات الأداة.

حادي عشر: الأدوات الإحصائية المستخدمة في البحث:

للإجابة عن أسئلة واختبار فرضيات البحث، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) (Statistical Package for Social Sciences) وتشمل مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic)

(Measures)، اعتماداً على التكرارات والنسب المئوية، ومن أجل الإجابة عن سؤال البحث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل الإنحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) وذلك للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية البحث، ولمعرفة أي المتغيرات المستقلة أكثر تأثيراً على المتغير التابع.

المبحث الثاني

الجانب النظري

سيتم في هذا المبحث التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات والحوكمة
اولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعددت المفاهيم حول موضوع تكنولوجيا المعلومات ولكن جميعها يصبح حول استخدام تقنيات الحاسوب من أجل تنظيم وتجميع البيانات للوصول الى معلومات تقودنا الى اتخاذ قرارات صائبة في الوقت المناسب، وبالتأكيد فن ذلك يتطلب اعداد نظم ذات فائدة في مجال الاعمال الادارية من اجل الارتقاء والتطور للوصول الى الادارة الرشيدة.
وعرفها (Hellrigel, Dan & Slocum, 2001:393) بأنها عبارة عن التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف اشكالها الى معلومات بمختلف انواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة.

وقد تم الاشارة في بحثنا هذا الى مكونين مهمين هما:

1. البرمجيات : وهي مجموعات خاصة تعنى بمعالجة البيانات ومن الممكن تصنيفها الى صنفين :

- الانظمة التشغيلية : والتي تعمل على تشغيل ومساندة البرمجيات الاخرى لتكون وسيلة التخاطب بين الحاسوب والمستخدمين لضمان الاداء الامثل.
- التطبيقات : وهي البرمجيات المتخصصة باداء مهام محددة ومعدة مسبقاً لهذا الغرض كتطبيق معالج النصوص وقواعد البيانات التي تسهم في اعداد الانظمة الادارية والمحاسبية المختلفة كنظام الرواتب ونظام السيطرة المخزنية وغيرها من انظمة قواعد البيانات التي تسهم في اتخاذ القرارات (Heizer & Render, 2004:282-238)، ومن ابرز ماتساهم به انظمة قواعد البيانات هي:

1. تقليل عمليات التكرار لانها تبنى على اساس علاقات منطقية وبالتالي تقليل المساحات الخزنية وسرعة الحصول على المعلومات لسرعة المعالجة.

2. القدرة على توفير السرية والحماية المطلوبة وذلك من خلال اعطاء صلاحيات مختلفة للعدد من المستخدمين كل حسب عمله.
3. تعد انظمة قواعد البيانات وفق احتياجات المنظمة اي تصمم خصيصاً بناءً على متطلبات العمل.
4. ان الانظمة المعدة قابلة للتطويرعلى مدى حياة المنظمة ليتماشى مع ما يطرأ عليها من تغيير.

2. الشبكة الدولية (الانترنت): وهي مجموعة متصلة من شبكات الحاسوب وفق بروتوكولات وحزم واعدادات منظمة وموحدة، من اجل الاستفادة من الخدمات والمعلومات الهائلة التي تقدمها الشبكة العنكبوتية، وباستخدام تقنيات التخاطب والبريد الالكتروني بالاضافة الى العديد من الخدمات على مستوى المجتمع بصفة عامة وعلى مستوى الافراد بشكل خاص من حيث الخدمات والصحة والعمل والتجارة والتعليم والذي يمثل وجه اخرلمجتمع المعلومات (حليبي، 2000:29)

ثانياً: مفهوم الحوكمة :

أن لمصطلح الحوكمة (Corporate Governance) معاني عديدة في اللغة العربية منها: (حوكمة الشركات ، وحاكمية الشركات ، وحكمانية الشركات ، وضبط الشركة ، والمشاركة الحاكمة ، وإدارة الحكم الرشيد ، والشركة الرشيدة ، وإدارة الحكم الصالح ، والإدارة السديدة، الخ) (صالح ، 2006 : 117 - 118) . ويرى (الزهيري، 2016) ان مصطلح الحوكمة يعني سلسلة العمليات والاجراءات المحاطة باطار قانوني والتي تهدف الى تنظيم المعاملات والمعلومات والمخاطبات والمستندات الرسمية وغير الرسمية بين الحكومة والمواطن وتأمين سبل حفظها وارشفتها ورقمنتها وتوفير آلية لاسترجاعها بالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

لذا من الممكن الخروج بتحديد مفهوم للحوكمة على انها :

مجموعة من القوانين والقرارات هدفها الوصول الى الجودة والتميز في الاداء الاداري من خلال تحديد الاساليب المناسبة والفعالة لتنفيذ خطط واهداف لعمل منظم سواء في منظمات القطاع الخاص او منظمات القطاع العام.

ان من اهم ركائز الحوكمة هي تحقيق الشفافية والعدالة ومساءلة ادارة المنظمة وبالتالي فانها ستؤدي الى مراعاة مصالح العمل والعاملين فيه بالاضافة الى حماية اصحاب المصلحة والحد من استغلال السلطة في المصلحة الشخصية وبالتالي تقدم المصلحة العامة، وهذا بالتاكيد سيقود الى تنمية الاستثمار بالاضافة الى تعظيم الربح وتوفير فرص العمل.

لقد بدأ مفهوم الحوكمة في القطاع الخاص وشمل القطاع العام وقد كانت وزارة المالية الهولندية من ريادة مستخدمي هذا المصطلح في القطاع العام في عام 2000 حيث فعلت دور حوكمة القطاع العام في هولندا، والغرض من التركيز عليه في القطاع العام هو لتلافي حدوث الازمات الادارية التي تؤدي بشكل عام الى هدر الاموال العامة والخلل في تطبيق الانظمة والمشاريع المختلفة، ان تطبيق الحوكمة يتطلب العمل الجاد وبذل الجهود لتفعيل لتوعية الادارات والعاملين على حد سواء مع اهمية السماح بالمشاركة في صنع القرارات، لذا تعد حوكمة القطاع العام مشروعاً وطنياً يبدأ بالارادة والعزيمة لتكريس الشفافية في القطاعات المشتركة بنظرة شمولية (غادر، 2012: 14)

يعد مطلب حوكمة القطاع العام مطلباً ملحاً في الوقت الحاضر اكثر من اي وقت مضى ، للحد من الفساد الاداري والمالي ولا يخفى ان تحقيق الحوكمة يوفر العدالة والشفافية اللازمة لادارة الموارد.

ثانياً: اهمية الحوكمة:

تظهر اهمية الحوكمة من خلال الاتي:(Akoum, 2004:21)

1. تساعد الادارات في الوصول الى الاهداف المحددة وتسهم في صنع واتخاذ القرارات كافة بافضل الطرق.
2. تضمن الالتزام بالقوانين والانظمة بالاضافة الى حماية مصالح كافة الاطراف في المنظمة وموجوداتها.
3. تحدد المسؤوليات والمهام وتضمن الموازنة بين المسؤوليات الاستراتيجية والتشغيلية.
4. تفرز الثقة والمصداقية بين الادارات والعاملين والمستفيدين وتبني بيئة وعلاقات عمل متميزة.

5. تنعكس أهمية الحوكمة بكونها الحل الاقتصادي والاجتماعي لتطوير المجتمعات ككل، بالمساعدة على إنهاء الفقر وتقليل حدته وزيادة الاصلاحات الاقتصادية العالمية من خلال العمل والجهد المنظم لتحقيق النمو الذي يحقق الازدهار والرفاهية للمجتمعات من خلال تطبيق الحوكمة في القطاعين العام والخاص.

أي أن الحوكمة منظومة شمولية إذا ما استثمرتها المنظمة على وفق منهجية منتظمة ستجعلها قادرة على التعامل مع متغيرات بيئتها الخارجية واستثمار معطيات بيئتها الداخلية. ثالثاً: مبادئ الحوكمة:

هي عبارة عن مجموعة من الشروط العامة التي يجب توافرها في السوق المالية والشركات والتي تعزز الثقة في السوق المالية والمتعاملين معها. وقد أصدرت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ستة مبادئ رئيسية والتي تعد المرجع الرئيسي لتحسين العديد من الممارسات المتعلقة بالحوكمة والتي يجب أن تتبعها كافة الجهات والإدارات التنفيذية وذوي العلاقة.

وفيما يلي استعراضاً لتلك المبادئ: (OECD, OECD Principles of Corporate Governance, 2004)

1- ضمان وجود اساس لاطار فعال للحوكمة:

على أي مؤسسة أو منظمة تريد أن تنتهج الحوكمة في بيئة الأعمال الخاصة بها، لا بد لها من امتلاك بعض الأسس التنظيمية والقانونية التي تعد قواعد من الضروري جدا التمسك بها في جميع تعاملاتها، فلا بد من وجود قوانين وتشريعات تضبط وتحكم جميع التعاملات مع الأطراف المرتبطة بها كالشركاء والموردين وحتى الموظفين العاملين بهذه الشركات ، ولا بد لها من توافر الحد اللازم من السياسات والتنظيمات التي تضمن سير العمل بكل كفاءة وحسن إدارة وفعالية (اتحاد الشركات الاستثمارية، 2011: 45)

اذ يجب ان يتضمن اطار الحوكمة تعزيز الشفافية في العمل ، كما يجب ان يكون منسجماً مع احكام القانون، وان يحدد بوضوح توزيع المسؤوليات فيما بين السلطات الاشرافية والتنظيمية والتنفيذية المختلفة. (غادر ، 2012: 19).

2- حفظ حقوق اصحاب المصلحة كافة:

اختيار الفريق الاداري ومراجعة البيانات المالية وحقوق اصحاب المصلحة في المشاركة الفعالة في صنع واتخاذ القرارات.

كما ينص هذا المبدأ على كفاءة بنية الحوكمة المتوفرة في نصوص القوانين والخاصة بتوفير الحماية اللازمة لحقوق اصحاب المصلحة، والمتمثلة بكفاءة الاجراءات وتوفير المعلومات اللازمة في التوقيت المناسب لهم.

3- المساواة في التعامل بين جميع المساهمين:

وتعني المساواة بين حملة الاسهم داخل كل فئة وحقهم في الدفاع عن حقوقهم القانونية والتصويت على القرارات الاساسية وكذلك حمايتهم من اي عمليات استحواذ او دمج مشكوك فيها، او من الاتجار في المعلومات الداخلية وكذلك حقهم في الاطلاع على المعاملات كافة مع اعضاء مجلس الادارة او المديرين التنفيذيين (غادر ، 2012: 20).

4- دور اصحاب المصلحة في اساليب ممارسة سلطات الادارة بالمنظمة

يجب أن ينطوي إطار الحوكمة على اعتراف بحقوق أصحاب المصالح (الموظفين، الموردين الدائنين، المساهمين، المجتمع... الخ) وفق ما يحددها القانون، كما يعمل ايضا على تشجيع التعاون بين الشركات وبين أصحاب المصالح في مجال العوائد وفرص العمل وتحقيق الاستدامة للمشروعات القائمة على أسس مالهية سليمة، كما يجب أن تدرك الشركات أن اسهامات أصحاب المصالح تشكل موردا ذو اهمية بالغة لبناء القدره التنافسيه للشركات وتدعيم مستويات ربحيتها.

كما يضم هذا المبدأ التعويض عن اي انتهاك لتلك الحقوق وكذلك اليات المشاركة الفعالة في الرقابة على الشركة والحصول على المعلومات المطلوبة (غادر ، 2012: 20).
ومما سبق نجد ان هذا المبدأ يعترف بحقوق ذوي الشأن والمصالح التي أقرت بقانون، وينادي بتشجيع التعاون الفعال بينهم وبين الشركة من أجل أنجاح الشركة، وخلق فرص عمل جديدة، وضمان استمرار قوة المركز المالي للشركة.

5- الإفصاح والشفافية:

ينبغي أن تكفل الحوكمة تحقيق الإفصاح الدقيق وفي الوقت الملائم بشأن كافة المسائل ومن بينها الموقف المالي والاداء والملكية واسلوب ممارسة السلطة إلى غيرها من الامور، وينبغي كذلك الإفصاح الكامل عن جميع القرارات وحتى عن الأخطار التي تتعرض لها المؤسسة، كما يجب إعداد ومراجعة المعلومات بأسلوب يتفق ومعايير الجودة المحاسبية (اتحاد الشركات الاستثمارية، 2011: 48).

اذ يضمن هذا المبدأ تحقيق الإفصاح والشفافية في كافة الأمور الأساسية المتعلقة بالشركة بما فيها الوضع المالي، والأداء، والملكية، وإدارة الشركة، ويكون الإفصاح، والشفافية عن طريق الآتي : (الجبوري، 2007: 39)

- أ- الإفصاح عن جميع المعلومات التي تهم الجميع.
- ب- التعامل مع مدقق مستقل لأجراء عملية مراجعة سنوية، بهدف أقامة التدقيق الداخلي والموضوعي للأسلوب المستعمل في إعداد القوائم المالية.
- ت- توافر القنوات التي يمكن من خلالها الحصول على المعلومات في الوقت الملائم وبالتكلفة المناسبة.

6- مسؤوليات مجلس الادارة:

يضمن هذا المبدأ وضع تخطيط استراتيجي للمؤسسة ومراقبة فعالة لأداء الإدارة، والتأكيد على مسؤولية مجلس الإدارة تجاه المؤسسة اذ يقع على كاهل مجلس الادارة مجموعة مهام بذل كل الطاقات لصالح المؤسسة وتحقيق المعاملة المتكافئة للجميع مع ضمان الألتزام بالقوانين السارية مع أخذ مصالح المتعاملين مع المؤسسة بعين الاعتبار بالإضافة الى قدرته على الحكم بموضوعية على شؤون المؤسسة باستقلالية. (الجبوري، 2007: 40).

رابعاً: الاعمدة الخمسة الرئيسية للحوكمة : (اتحاد الشركات الاستثمارية، 2011: 49).
تعد هذه الاعمدة الاربعة الأساس الذي تركز عليها المبادئ الستة الرئيسية للحكومة ،
وذلك من اجل تعزيز الحوكمة الرشيدة في المؤسسات، وهي:

1- المساءلة

وهي قاعدة تقضي بمحاسبة المسؤولين ومنفذوا الأعمال أو متخذي القرارات في المؤسسات عن تبعات أعمالهم ونتائج قراراتهم، وبمعنى آخر تحمل الجهات المعنية في المؤسسات تبعات الأعمال المناطة بهم. (خوري، 2002: 3)
كما ويتوجب عليهم ان يبرروا أفعالهم وسياساتهم وتجدر الإشارة إلى أن الشفافية والمساءلة تدعم كل منهما الأخرى، فالشفافية تعزز المساءلة عن طريق تسهيل المراقبة وتعزز المساءلة الشفافية عن طريق توفير حافز لضمان نشر أعمالهم على اكمل وجه (حماد، 2007-2008: 814).

2- المسؤولية

يوضح هذا العمود المسؤوليات التي لا بد أن يتحلّى بها كل من أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وحتى الموظفين بالمؤسسة في ضوء المهام المنصوص عليها في الوصف الوظيفي قبل التوظيف، ومن أهم صور المسؤولية تلك التي تكون من قبل المساهمين في مجلس الإدارة، والذي يكون مسؤولاً بدوره عن الإدارة التنفيذية في المؤسسة، وتمثل هذه المسؤولية نوع من السيطرة للمؤسسة.

وترتبط المسؤولية بقاعدة المساءلة من حيث المعاقبة على سوء الإدارة أو القيام بإجراءات تصحيحية، وتساعد المسؤولية في تنفيذ العمليات الخاصة بالشركة بطريقة أفضل لان نظام المسؤولية عن الأداء الفعال يولد قيمة متزايدة للمساهمين (الغانمي، 2009: 27).

3- العدالة

تقوم العدالة كما يشير Belkaoui على أساس المعاملة المتوازنة لكافة الجهات المستفيدة والذي يتطابق مفهومها مع مفهومي الإنصاف والحقيقة على وفق الرأي الذي قدمه Scott سنة 1941 . (Belkaoui, 2000:193-194)

حيث أنه بتوافر العدالة في المؤسسة يؤمن ذلك وجود بيئة عمل صحية تتسم بالإيجابية وبادء الاعمال اليومية بكفاءة عالية، وذلك يعزز سلوك العاملين والمسؤولين في المؤسسة منهاج السلوك القويم في التعامل مع الوظائف الموكلة اليهم.

4- الشفافية

يقصد بالشفافية تزويد كافة المساهمين والعاملين ممن يعينهم الأمر بالمعلومات الوافية والكافية ليتاح لهم فهم وضع معين بشكل كامل وتمكينهم من اتخاذ القرار المناسب. وتظهر الشفافية كما يشير البعض، حقيقة الأوضاع المالية وغيرها في المؤسسات بالشكل الذي يجعل الأطراف المتعاملين معها كافة والذين تربطهم بها مصالح مباشرة أو غير مباشرة قادرين على معرفة حقيقة ما يحدث فيها. (ذياب، 2010 : 39) ومن هنا لابد من التمييز بين ما هو المقصود بالافصاح والشفافية حيث أن الافصاح كما جاء بالاعلى هو الافصاح الفوري عن كل المعلومات الجوهرية التي يكون لها تأثيرعلى اتخاذ القرار بشأنها، اما المقصود بالشفافية فان هذه المعلومات لابد ان تكون واضحة ومنطقية وذات دلالات مفهومة للجميع.

5- الاستقلالية

تعني الاستقلالية " القدرة على ممارسة التقدير والحكم بشكل مستقل وبعيدا عن الضغوطات الخارجية ، وهي تشمل أعضاء مجالس الإدارة في الشركات وكبار التنفيذيين فيها ، فضلا عن مراقبي الحسابات ". (المشهداني، 2007 : 200) وتهدف إلى تقليل أو إلغاء تضارب المصالح مثل الهيمنة من رئيس له نفوذ على المؤسسة او مساهم كبير على مجلس الادارة، وهذه الآلية تبدأ من كيفية تشكيل المجالس وتعيين اللجان الى تعيين المدققين الداخليين والخارجيين، اذ لا يسمح لأية جهة بالتأثير في قرارات مجلس الإدارة (خوري، 2003: 3).

المبحث الثالث

عرض النتائج ومناقشتها

1. خصائص عينة البحث

جدول رقم (2) المتغيرات الشخصية

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكر	31	44
	أنثى	39	46
المؤهل العلمي	دراسات عليا	1	1,4
	بكلوريوس	34	44,5
	دبلوم	19	27
	اعدادية فما دون	16	22,8
عدد سنوات الخدمة	اقل من 5 سنوات	31	44,5
	5_10 سنوات	16	22,8
	اكثر من 10 سنوات	23	32,8

كما تم توجيه سؤال حول مهارتهم في استخدام الحاسوب وكانت الاجابة بان 70% من افراد العينة يمتلكون هذه المهارة و 30% منهم لا يمتلكون ذلك ، وهي نسبة لاجاب بها مما يدل على اهتمام الهيئة العامة للضرائب بتكنولوجيا المعلومات وما توفره لها لزيادة كفاءة العمل، ويبين الجدول رقم (2) أنّ عدد الاناث يزيد عن عدد الذكور بشكل بسيط حيث بلغت نسبة الذكور (44) من مجموع أفراد عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة الإناث (46). وهذا معناه هناك وعي لدى الجنسين في مجال الاستبيان للاستفادة من النتائج .

2. عرض النتائج

تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، التي تشمل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لابعاد البحث، والفقرات المكونة لكل بعد، وقد تم مراعاة أنّ تدرج المقياس المستخدم في البحث كما يلي: موافق تماماً (5)، موافق (4)، موافق بدرجة متوسطة (3)، غير موافق (2)، غير موافق تماماً (1). واعتماداً على ما تقدم فإنّ قيم المتوسطات الحسابية التي توصل إليها البحث، سيتم التعامل معها على النحو التالي:

مُرْتَفِع	مُتَوَسِّط	مُنْخَفِض
(3.5 فما فوق)	(3.49-2.5)	(2.49 فأقل)

وبناءً على ذلك فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.5) فيكون مستوى تصورات المبحوثين مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على الفقرات، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (3.49-2.5) فإن مستوى التصورات متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (2.49) فيكون مستوى التصورات منخفضاً.

3. الاجابة عن سؤال الدراسة الاول :

مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الحوكمة في الهيئة العامة للضرائب.

جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو تكنولوجيا المعلومات.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
12-1	البرمجيات	3,656	0,800	3	مرتفع
5-1	التطبيقات	4,561	0,775	1	مرتفع
12-6	قواعد البيانات	3,960	0,961	2	مرتفع
17-13	الانترنت	4,059	0,845	-	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام				

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول (3) إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات أبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) وقد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (4,059) وانحراف معياري (0,845) وهذا يدل على استخدام تكنولوجيا المعلومات من تطبيقات وقواعد بيانات والشبكة الدولية (الانترنت) في عمل الهيئة المبحوثة، واحتل بعد قواعد البيانات بمتوسط حسابي (4,139) المرتبة الاولى ويدل على اهميته في تكنولوجيا المعلومات حسب متطلبات العمل للحصول على الدقة والسرعة للمعلومات المطلوبة، بما يخدم عمل الهيئة وسهل لها الكثير من الاعمال اليومية بالإضافة الى سرية العمل والتحديث وذلك من خلال تحديد مسؤولية من يقوم بعملية الادخال والتحديث والذي وفرته انظمة قواعد البيانات.

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات الباحثين نحو البرمجيات.

تسلسل الفقرات	تفاصيل الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
1	تساعدني البرمجيات في تنظيم العمل وفق القوانين والضوابط.	3,511	1,487	5	مرتفع
2	ترفدني البرمجيات بالتغذية الراجعة من اجل تقويم الاخطاء.	3,6	1,031	4	مرتفع
3	توفر البرمجيات امكانية اعداد التقارير المنظمة وبدقة وشفافية.	3,800	1,127	3	مرتفع
4	توفر البرمجيات امكانية متابعة الاعمال لكافة المستفيدين.	3,9	1,307	2	مرتفع
5	تمكن البرمجيات من تحديد المسؤوليات لغرض المسائلة في حال حدوث اي خطأ او تهاون.	4,6	1,205	1	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3,656	1,232	-	مرتفع

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات الباحثين لفقرات بعد (البرمجيات) وقد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3,656) وانحراف معياري (1,232) مما يدل على ان استخدام البرمجيات بات امرأ ضرورياً وجزءاً لا يتجزء في اداء العمل اليومي، وقد احتلت الفقرة (5) تمكن البرمجيات من تحديد المسؤوليات لغرض المسائلة في حال حدوث اي خطأ او تهاون المرتبة الاولى ويشير ذلك ان استخدام البرمجيات يتم من خلاله تحديد المسؤوليات من حيث عمليات الدخول الى نظام التشغيل وفترة العمل وذلك وفق الصلاحيات التي تعطى برمجياً للشخص المعني ، وبذلك وبكل بساطة يتم تحديد الشخص المسؤول عن اي عملية تلاعب يقوم بها ومحاسبته وفقاً للضوابط.

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين قواعد البيانات.

تسلسل الفقرات	تفاصيل الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
6	تساعد قواعد البيانات في سرعة الحصول على المعلومات وبدقة.	4,867	1,236	1	مرتفع
7	تساعد في تقويم العاملين والكشف عن الاخطاء بسرعة وسهولة.	3,667	1,206	6	مرتفع
8	تمكن استخدام قواعد البيانات من تفعيل الدور الرقابي في الهيئة.	3,921	1,040	5	مرتفع
9	تسهل اعداد التقارير ومتابعة الامور المالية للهيئة	4,244	0.857	4	مرتفع
10	تساهم بشكل فاعل في اتخاذ القرارات وبدقة	4.2	0.765		مرتفع
11	تقلل بشكل كبير من التكرار ونسبة الخطا في البيانات.	4.322	0.743	3	مرتفع
12	تحديد مسؤولية تحديث المعلومات من قبل اشخاص محددين بما يضمن عدم التلاعب.	4.800	1.105	2	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	4.561	1.079	-	مرتفع

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (قواعد البيانات) وقد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (4,561) وانحراف معياري (1,079) مما يشير الى ان الهيئة تستخدم قواعد البيانات، وهذا سيكون مؤشر لسرعة انجاز المعاملات ودقتها والحد من التلاعب وامكانية كشفه بسرعة وسهولة، وجاءت الفقرة (6) تساعد قواعد البيانات في سرعة الحصول على المعلومات وبدقة بالمرتبة الاولى تاكيداً على ما تم ذكره بان وجود قواعد البيانات لها اسهام فاعل في السرعة والدقة وهذا سيزيد من كفاءة عمل الهيئة وزيادة عدد المعاملات المنجزة.

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو الانترنت.

الترتيب المستوى	الانحراف المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تفاصيل الفقرات	تسلسل الفقرات
مرتفع	2	1	4,333	تنشر كافة القوانين والضوابط الخاصة بالهيئة على الانترنت من خلال موقع الهيئة وبكل وضوح.	13
مرتفع	4	0,912	3,578	يوفر الانترنت الشفافية من خلال عرض الشكاوى والحلول لها.	14
مرتفع	5	1,036	3,211	يوفر الانترنت التواصل بين الهيئة والمستفيدين	15
مرتفع	3	0,894	4,133	يساعد الانترنت في تطوير مهارات العاملين وبلتالي الى كفاءة الاداء.	16
مرتفع	1	0,893	4,543	يساهم الانترنت في التعرف على كافة القوانين التي تصدر من الجهات التشريعية .	17
مرتفع	-	0,961	3,960	المتوسط الحسابي العام	-

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (الانترنت) وقد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3,960) وانحراف معياري (0,961) مما يشير الى اهمية استخدام الشبكة الدولية التي تسهم وبشكل فاعل في تحسين العمل وتطويره ويقود الى الشفافية والتواصل المستمر بين الهيئة ومن يتعامل معها، وجاءت الفقرة (17) يساهم الانترنت في التعرف على كافة القوانين التي تصدر من الجهات التشريعية بالمرتبة الاولى ويدل هذا على ان استخدام الانترنت ساهم بالحصول على القوانين والضوابط دون الحاجة الى وجود كراس القوانين كالوقائع العراقية وكذلك الضوابط التي تصدر من الجهات التشريعية ليتم تنفيذها مباشرة دون تاخير.

اما الاجابة عن السؤال الثاني للدراسة:

مدى توافر ركائز الحوكمة في المؤسسة المبحوثة

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو الحوكمة.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
-18	المساءلة	4,085	1,120	2	مرتفع
22					
-23	المسؤولية	4,189	1,123	1	مرتفع
27					
-28	العدالة	3,624	1,102	5	مرتفع
32					
-33	الشفافية	3,635	1,124	4	مرتفع
37					
-38	الاستقلالية	3,914	1,095	3	مرتفع
42					
-	المتوسط الحسابي العام	3,889	1,113	-	مرتفع

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (7) إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات أبعاد المتغير المستقل (الحوكمة) وقد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3,889) وانحراف معياري (1,113) وهذا يدل على ان ركائز الحوكمة متوفرة في الهيئة العامة للضرائب وانها من الممكن ان يتم تعزيزها وتنميتها للوصول الى الحكم الرشيد، واحتل بعد المسؤولية بمتوسط حسابي (4,189) المرتبة الاولى ويدل على ان المسؤولية محددة مسبقاً حسب راي المبحوثين في هيئة الضرائب، وذلك من خلال وجود مسؤوليات وواجبات واضحة ومحددة وامكانية تقويمها .

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات الباحثين نحو المساءلة.

تسلسل الفقرات	تفاصيل الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
18	توجد قوانين وضوابط محددة لتحديد العمل والمسؤوليات.	4,567	0,739	1	مرتفع
19	هناك تقييم للقرارات التي يتم اتخاذها من قبل الادارة العليا.	3,456	1,023	5	مرتفع
20	اعتماد اجراءات محاسبة واضحة في حال خرق قوانين العمل.	4,243	1,221	2	مرتفع
21	محاسبة كافة فروع الهيئة حول ادائهم وقراراتهم.	3,978	1,097	4	مرتفع
22	متابعة اداء اعضاء الهيئة والفروع كافة من قبل ديوان الرقابة المالية والنزاهة.	4,179	0,789	3	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	4.085	1.120	-	مرتفع

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات الباحثين لفقرات بعد (المساءلة) وقد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (4,085) وانحراف معياري (1,120) مما يشير الى تطبيق المساءلة في الهيئة العامة للضرائب ويقع ضمن اولوياتها، وجاءت الفقرة (18) توجد قوانين وضوابط محددة لتحديد العمل والمسؤوليات بالمرتبة الاولى ويدل هذا على ان الهيئة تتبع القوانين والضوابط في عملها بما يمكنها من تحديد من المسؤول عن اجراءات العمل منذ بداية المعاملة وحتى انتهائها لمسائلته، وبذلك يتسنى للمسؤول الاعلى تحديد التلكؤ اذا حصل ومعالجته وفق القوانين والضوابط.

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو المسؤولية.

تسلسل الفقرات	تفاصيل الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
23	مسؤوليات وواجبات الهيئة واضحة ومحددة ومعلنة للجميع.	4,222	1,042	3	مرتفع
24	هنالك اجراءات تصحيحية محددة في حال خرق الضوابط وانحراف التطبيق.	4,022	1,196	5	مرتفع
25	ضبط اجراءات التنفيذ وفق ما تم التخطيط له وفي اطار الضوابط الموضوعية.	4,311	0.972	1	مرتفع
26	اعضاء اللجان قادرين على الحكم حول مقدار الضرائب بموضوعية ومعرفة تامة وحسب الوثائق الثبوتية.	4,156	1,242	4	مرتفع
27	متابعة موظفي الهيئة للتأكد من اداء عملهم وفق واجباتهم وصلاحياتهم المحددة مسبقاً.	4,234	1,199	2	
-	المتوسط الحسابي العام	4,189	1,123	-	مرتفع

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (المسؤولية) وقد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (4,189) وانحراف معياري (1,123) مما يشير الى تحديد مسؤوليات وواجبات الهيئة العامة للضرائب واقسامها ووحداتها بشكل واضح ضمن تخطيط مسبق، وتحديد الاجراءات ومن يقوم بالعمل ويقع ضمن اولوياتها، وجاءت الفقرة (25) ضبط اجراءات التنفيذ وفق ما تم التخطيط له وفي اطار الضوابط الموضوعية بالمرتبة الاولى ويدل هذا على ان الهيئة تضع اجراءات التنفيذ وتتابع عملية التنفيذ لتقييمه، وفي حال وجود اي انحراف في اجراءات التنفيذ تتم المعالجة كل حسب مسؤوليته.

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو العدالة.

تسلسل الفقرات	تفاصيل الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
28	ضمان المساواة لكافة المواطنين على حد سواء في الاحتساب الضريبي دون تمييز عند وضع ضوابط الضريبة تم مراعاة حقوق	3,888	1,023	1	مرتفع
29	المستفيدين والدولة (حقوق اصحاب المصلحة) خلال مدة محددة.	3,734	1,061	2	مرتفع
30	شمول المواطنين والشركات والمستثمرين كافة بالمحاسبة الضريبية.	3,633	1,145	4	مرتفع
31	شمول المواطنين والشركات والمستثمرين كافة بغرامات تاخيرية في حال التهرب الضريبي.	3,712	1,136	3	مرتفع
32	توجد قنوات محددة لتلقي الشكاوى من المتضررين ضريبياً لوجود غبن في التخمين.	3,055	1,232	5	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3,624	1,102	-	مرتفع

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (العدالة) وقد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3,624) وانحراف معياري (1,102) مما يشير الى تحقق العدالة الى حد ما في الهيئة العامة للضرائب، وذلك من خلال المساواة في الاحتساب الضريبي وشمول كافة المواطنين والمستثمرين على حد سواء وفق القوانين والضوابط المشرعة، وجاءت الفقرة (28) ضمان المساواة لكافة المواطنين على حد سواء في الاحتساب الضريبي دون تمييز بالمرتبة الاولى وهذا يؤكد ان الاحتساب الضريبي يسري على الجميع دون تمييز وهذا يقود الى تحقيق الحكم الرشيد.

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو الشفافية.

تسلسل الفقرات	تفاصيل الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
33	تعرض القوانين والضوابط الخاصة بالضريبة بكل شفافية على الجميع.	4,189	1,247	1	مرتفع
34	الكشف عن اي تلاعب او خرق للقوانين والضوابط وطرق اصلاحها بكل شفافية.	3,267	1,179	4	متوسط
35	تجري عملية تقدير الضريبة وفق آلية واضحة.	3,627	1,007	3	مرتفع
36	يتم التعامل مع شكاوى المواطنين بصورة موضوعية وكشف الرد بصورة علنية.	3,872	1,083	2	مرتفع
37	تم نشر القوانين والضوابط اعلاميا بوسائل عديدة(التلفاز, الاذاعة, الصحف, الانترنت).	3,219	1,057	5	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3,635	1,124	-	مرتفع

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (الشفافية) وقد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3,635) وانحراف معياري (1,124) مما يشير الى ان كافة الاجراءات والضوابط والقوانين معلنة بشكل واضح وصريح للجميع دون تمييز، وهذا يقود الى محاسبة من لا يلتزم بالقوانين والضوابط المعلنة سواء كان مراجع ام موظف ليتم بذلك محاسبته، وجاءت الفقرة (33) تعرض القوانين والضوابط الخاصة بالضريبة بكل شفافية على الجميع. بالمرتبة الاولى وهذا دليل على ان القوانين والضوابط الخاصة بالضريبة معلنة وواضحة للجميع .

جدول رقم (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو الاستقلالية.

تسلسل الفقرات	تفاصيل الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
38	توجد ضوابط ومعايير تكفل للهيئة وفروعها القدرة على الحكم بموضوعية بدون تدخل من جهات اخرى	4,586	1,007	1	مرتفع
39	هناك مجلس ادارة خاص مستقل ويضم عدد من الوزارات ذات العلاقة توفر الدعم اللازم.	3,067	1,179	4	متوسط
40	لفروع الهيئة صلاحيات تكفل التخمين وفق الضوابط دون الرجوع الى الهيئة.	4,627	1,224	3	مرتفع
41	تتوفر جهات رقابية لتقييم قرارات الضريبة والتأكد من عدم انحيازها او تعرضها لضغوطات مختلفة.	3,572	1,056	2	مرتفع
42	تصدر الجهات الرقابية تقييمها وفق تقارير بمواعيد محددة	3,719	1,007	5	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3,914	1,095	-	مرتفع

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (الاستقلالية) وقد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3,914) وانحراف معياري (1,095) يدل هذا المحور على وجود استقلالية لآباس بها في الهيئة العامة للضرائب ولا تحتاج الى جهات اخرى وانما يكون عملها مستقل تماماً في تحديد مقدار الضريبة وفق الضوابط، بالإضافة الى وجود جهات رقابية للتأكد من مطابقة القرارات مع ما تم تنفيذه فعلاً، وجاءت الفقرة (38) توجد ضوابط ومعايير تكفل للهيئة وفروعها القدرة على الحكم بموضوعية بدون تدخل من جهات اخرى بالمرتبة الاولى وهذا يؤكد ما ذكره اعلاه.

اختبار فرضية البحث:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات والحوكمة.

جدول (13)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية البحث.

المتغير التابع	المصدر	قيمة R ²	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى دلالة F
	الانحدار		22.802	6	3.800		
الحوكمة	الخطأ	0.805	5.521	38	0.145	*26.157	0.000
	المجموع		28.323	44			

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يوضح الجدول رقم (13) صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة ، وأن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لتكنولوجيا المعلومات لدى موظفي الهيئة العامة في تحقيق الحوكمة ، اعتماداً على معنوية قيمة (ف) المحسوبة البالغة (22.802) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، حيث إن أبعاد المتغير المستقل تفسر (26.157%) من التباين في المتغير التابع (الحوكمة) وهذا يعني ان هناك عوامل اخرى تؤثر أكثر من هذه العوامل التي تم اختبارها.

التوصيات:

استناداً الى ما عرض في فقرات البحث والاستنتاجات التي تم التوصل لها نورد عدداً من التوصيات التي من شأنها تحقق الحوكمة بصورتها المثالية المتكاملة من خلال الاتي:

1. ضرورة التركيز واعطاء الاولوية في دعم استخدام التطبيقات وقواعد البيانات من قبل الادارة العليا في الهيئة العامة للضرائب.
2. يوصي البحث بنشر الوعي حول اهمية الحوكمة كاداة للادارة الرشيدة التي تقلل الهدر بالموارد وتحقق العدالة الاجتماعية.
3. تتولى ادارة الهيئة العامة للضرائب بناء نموذج للحوكمة (ويمكن الاستعانة بفقرات البحث واستبانه بهذا الخصوص) وتحديد ركائز الحوكمة المطلوبة له بصورة منهجية وفق خطة توضع وتتابع سنويا فضلا عن تعريف القائمين على المشروع بادوارهم ومسؤولياتهم تجاهها.

4. وضع اسس لمتابعة وتقييم الاداء بصورة مستمرة وفق تقارير ترفع الى الجهات العليا لمنع الاختناقات في المعاملات وضمان الانسيابية في العمليات بموجب فعاليات متسلسلة تحدها الادارة العليا.
 5. تفعيل الدورات التدريبية للكوادر حول تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات المهمة وركائز الحوكمة واساليبها لضمان الادارة الرشيدة.
 6. فتح قنوات لتلقي الشكاوى من المواطنين وتحديد جهات مسؤولة عن البت بها.
 7. تفعيل الربط الشبكي بين مقر الهيئة وفروعها والمحافظات لضمان سرعة الانجاز وتلافيا للهدر في الوقت والموارد.
- المصادر العربية:

1. الزهيري، طلال ناظم. الحوكمة الالكترونية والحكومة الالكترونية. مدونة الدكتور طلال ناظم الزهيري. على الرابط:
<http://drtazzuhairi.blogspot.com/2016/03/blog-post.html>
2. اتحاد الشركات الاستثمارية ، 2011، حوكمة الشركات ،دراسة نظرية لعدد من الشركات الاردنية،مكتبة افاق ، الاردن ن عمان.
3. الجبوري، نسرین فاروق علي ،2007،معايير الحوكمة لتحسين الاداء في القطاع المصرفي: دراسة تحليلية لعينة من المصارف العراقية،بحث مقدم الى الكلية التقنية الادارية ، بغداد.
4. حلبي، انيس، 2000:29، "تصاميم مواقع الانترنت ولغة الويب"، دار الرتب الجامعة، الطبعة الاولى، بيروت.
5. حماد، طارق عبد العال، "حوكمة الشركات- المفاهيم - المبادئ - التجارب - التطبيقات"، الدار الجامعية، مصر،2008-2007
6. خوري ، نعيم سابا، "أين يقف الأردن من التحكم المؤسسي"، جمعية المحاسبين القانونيين الأردنيين، المؤتمر العلمي المهني الخاص تحت شعار التحكم المؤسسي واستمرارية المنشأة، عمان، أيلول، 2003
7. نياض، فراس علي، دور لجان التدقيق في تعزيز فاعلية حوكمة الشركات المساهمة في العراق - بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة بحث مقدم إلى هيئة الأمناء في المعهد العربي للمحاسبين القانونيين وهو جزء من متطلبات نيل شهادة المحاسبة القانونية ،2010

8. صالح ، أحمد علي، (2006) ، بناء محافظ رأس المال الفكري من الأنماط المعرفية ومدى ملائمتها لحاكمة الشركات ، أطروحة دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال ، مقدمة الى كلية الإدارة والأقتصاد ، جامعة بغداد ، غير منشورة.
9. غادر ، محمد ياسين، 2012، " محددات الحوكمة ومعاييرها"ن بحث مقدم في المؤتمر العلمي الدولي "عولمة الادارة في عصر المعرفة(15-17ديسمبر 2012) لبنان ، طرابلس.
10. الغانمي ، فرقد فيصل جدعان، اثر تطبيق قواعد حوكمة الشركات في مصداقية التقارير المالية وفي تحديد وعاء ضريبة الدخل (دراسة في قسم الشركات في الهيئة العامة للضرائب) مقدم إلى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية/ جامعة بغداد وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي ، 2009
11. المشهداني ، بشرى نجم عبدالله ، " الإطار المقترح لحوكمة الشركات المساهمة - دراسة تطبيقية في عينة من الشركات المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية " اطروحة دكتوراه فلسفة في المحاسبة / جامعة بغداد ، 2007.
- المصادر الاجنبية:

1. Akoum, I brahim,(2004), (Governance & Globalization: An Economic & Financial Approach) , Union of Arab Banks , Beirut , Lebanon.
2. Belkaoui , Ahmed R . , 2000 , "Accounting Theory" , 4th ed . , Business Press – Thomson Learning , USA
3. Heizer, Jay & Render Barry , 2004:282-238 "Operations Management", the d., Prentice Hall, new jersey U.S.A.
4. Hellrigel, Dan & Slocum, J.W. Woodman, R., 2001:393 " Organization Behavior " 9th ed., South Western College Publishing.