

بسم الله الرحمن الرحيم

الآية

قال تعالى : (اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿1﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ
مِنْ عَلَقٍ ﴿2﴾ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ﴿3﴾ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿4﴾
عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿5﴾)

صدق الله العظيم

سورة العلق : الآيات ﴿1-5﴾

الإهداء

إلى ذكرى والدي طيب الله ثراه...

إلى والدتي نبع الحنان الفياض أمد الله في عمرها ورعاها...

إلى زوجتي الوفية (صفاء)...

إلى قرت عيني أبنتي (جمانة)...

إلى إخواني وأخواتي بهم أفر ومنهم أتعلم حفظهم الله...

إلى أساتذتي الموقرين الكرام أهل العلم والجود والعطاء...

إلى زملائي الأوفياء...

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات و الصلاة و السلام علي
الرسول المعلم الذي علمنا قيمة الاعتراف و التقدير و الشكر لمن
هم أهل الفضل.

قال الرسول صلي الله عليه وسلم " من لا يشكر الناس لا يشكر
الله "

أخص بالشكر والثناء والتقدير جامعة البحر الأحمر – كلية
الدراسات العليا و البحث العلمي.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير للدكتور/ محمد ابراهيم عمر
الحسن علي إشرافه لهذا البحث فقد كان خير موجه لي في رحلة
البحث والتنقيب. و شكري ايضاً لأساتذة القسم الذين أضافوا لي
الكثير.

كما يمتد شكري للزملاء والزميلات بديوان الضرائب ولاية البحر
الأحمر لمعاونتهم لي.

والشكر كل الشكر لكل من ساندني وكان سبباً في أكمال البحث.

المستخلص:

هدفت الدراسة إلي التعرف علي أثر إدارة المعرفة علي عملية اتخاذ القرار، و معرفة مدي تطبيق الإدارة المعرفية في ديوان الضرائب، كما هدفت إلي معرفة كيفية توظيف التراكم المعرفي بالديوان للاستفادة منه في مراحل اتخاذ القرار، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في تحديد مشكلة البحث التي تمثلت في أثر إدارة المعرفة علي عملية اتخاذ القرار.

أظهرت نتائج البحث وجود علاقة إيجابية بين إدارة المعرفة وعملية اتخاذ القرار بديوان الضرائب، وأظهرت أن هنالك علاقة إيجابية بين المعرفة الظاهرة والمعرفة الكامنة و عملية اتخاذ القرار، و أن لدي الديوان إدارة متخصصة في جمع المعلومات وأنظمة لتبادلها، و أن الديوان لا يعتمد علي أسلوب البحث العلمي في تحويل المعارف الكامنة إلي معرفة ظاهرة. كما خلاص البحث إلي مجموعة من التوصيات أهمها. ضرورة التركيز علي تطبيق إدارة المعرفة بالديوان لاستقلال رأس المال لمعرفي. و تطوير وتحسين الموظف العامل في الديوان باعتباره رأس المال الفكري و أساس النجاح ذلك باستثمار طاقاته وقدراته المعرفية وتمييزها . زيادة الاهتمام بعمليات إدارة المعرفة وتفعيلها بالديوان لما لها من دور بارز في عملية اتخاذ القرار، و إتباع أسلوب البحث العلمي في توليد وإظهار المعارف وتحويلها الي معرفة صريحة، و الاعتماد علي الاساليب والوسائل العلمية في عملية اتخاذ القرار.

Abstract:

The study aimed at identifying the impact of knowledge management on the decision making process and the extent of implementing knowledge management in the chamber of taxation. The study aimed also to employ the knowledge accumulation to benefit from the stages of decision making. The research used the descriptive analytical method in determining the problem of the research.

The research results showed the presence of a positive relation between knowledge management and the process of decision making in the chamber of taxation. The results also showed that there is positive relation between apparent, the underlying knowledge and decision making. The chamber has specialized administration for collecting and exchanging data. The chamber did not depend on scientific research techniques in transferring the underlying knowledge into apparent knowledge. The research concluded by a group of recommendations, including The necessity of concentrating on the implementation of knowledge capital in the chamber to utilize the knowledge capital and improving the performance of the employees in the chamber as being the ideological capital and the base of study in the chamber. Paying more attention for knowledge management in the chamber as it has an effective role in the decision making. Following the technique of scientific research in generating knowledge. And finally depending on scientific method in decision making.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتويات
أ	البسملة
ب	الآية
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	المستخلص
و	Abstract
ز	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
ي	قائمة الملاحق
الفصل الأول: الإطار العام للبحث (خطة البحث - الدراسات السابقة)	
2	المقدمة
3	مشكلة البحث
3	أهمية البحث
4	أهداف البحث
4	متغيرات البحث
5	فروض البحث
5	حدود البحث
6	مصادر جمع البيانات
6	منهجية البحث
7	الدراسات السابقة
15	هيكل البحث
الفصل الثاني: المفاهيم الأساسية (المعرفة - إدارة المعرفة - عملية اتخاذ القرار)	
المبحث الأول: المفاهيم الأساسية للمعرفة وإدارة المعرفة	

17	مقدمة
17	مفهوم المعرفة لغة واصطلاحاً
21	أنواع المعرفة
22	نشأة إدارة المعرفة
24	تعريفات إدارة المعرفة
25	عمليات إدارة المعرفة
31	أهمية وأهداف إدارة المعرفة
المبحث الثاني: المفاهيم الأساسية لعملية اتخاذ القرار	
34	مقدمة
34	مفهوم القرار
36	أهمية اتخاذ القرار
37	مراحل عملية اتخاذ القرار
41	معوقات اتخاذ القرار
43	مساهمة إدارة المعرفة في عملية اتخاذ القرار
الفصل الثالث: دراسة الحالة (ديوان الضرائب)	
47	تمهيد
48	أنواع الضرائب
48	اختصاصات ديوان الضرائب
49	الهيكل التنظيمي بديوان الضرائب
49	مشروع الحوسبة بديوان الضرائب
50	النظام الأساسي للحوسبة
55	ديوان الضرائب ولاية البحر الاحمر
56	المكاتب والإدارات بـضرائب البحر الاحمر
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
59	الإطار المنهجي
65	تحليل بيانات البحث
79	اختبار ومناقشة فرضيات البحث

الخاتمة	
96	تمهيد
96	النتائج
98	التوصيات
100	المراجع والمصادر
105	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	رقم الصفحة
1	الجدول (1/1) متغيرات البحث	5
2	الجدول (2/4) توزيع الاستبيان حسب المسمى الوظيفي	60
3	الجدول (3/4) درجات مقياس ليكرت الخماسي	62
4	الجدول (4/4) مقياس الصدق والثبات (ألفا كرونباخ)	63
5	الجدول (5/4) النوع	65
6	الجدول (6/4) العمر	67
7	الجدول (7/4) المستوى التعليمي	68
8	الجدول (8/4) المسمى الوظيفي	70
9	الجدول (9/4) سنوات الخدمة	71
10	الجدول (10/4) التوزيع التكراري لعبارات الفرضية الأولى	73
11	الجدول (11/4) التوزيع التكراري لعبارات الفرضية الثانية	76
12	الجدول (12/4) الإحصاء الوصفي لعبارات الفرضية الفرعية الأولى	80
13	الجدول (13/4) ملخص نتائج اختبار (كآي تربيع) لعبارات الفرضية الأولى	83
14	الجدول (14/4) الإحصاء الوصفي لعبارات الفرضية الفرعية الثانية	87
15	الجدول (15/4) ملخص نتائج اختبار (كآي تربيع) لعبارات الفرضية الثانية	90
16	الجدول (16/4) الفرضية الرئيسية للبحث	94

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	رقم الصفحة
1	الشكل (1/2) إمكانية اتخاذ أفضل القرارات	44
2	الشكل (2/3) تبادل المعلومات مع الجهات الحكومية ذات الصلة	52
3	الشكل (3/4) النوع	66
4	الشكل (4/4) العمر	68
5	الشكل (5/4) المستوى التعليمي	69
6	الشكل (6/4) المسمى الوظيفي	70
7	الشكل (7/4) سنوات الخدمة	72

قائمة الملاحق

الرقم	الملاحق	رقم الصفحة
1	ملحق رقم (1) الاستبيان	106
2	ملحق رقم (2) أسماء محكمي الاستبيان	110