

أثر الإحترق النفسي لدى مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في جودة الفحص الضريبي في الأردن: الدور المعدل لرأس المال البشري

إعداد: إبراهيم أكثم واصف فراج

أ.د. خليل محمود علي الرفاعي

جامعة البلقاء التطبيقية

كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية

قسم المحاسبة / السلط 19117

الأردن

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى فحص أثر الإحترق النفسي بأبعاده (الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي) لدى مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في جودة الفحص الضريبي في الأردن، ومستوى جودة الفحص الضريبي لدى مدققي ضريبة الدخل والمبيعات بأبعاده مجتمعة (الالتزام بالقيم الأخلاقية والسلوكية، والحياد والاستقلال، وإنجاز الفحص على أسس علمية وموضوعية بكفاءة وفعالية)، وتتضمن هذه الدراسة دور المعدل المتمثل في رأس المال البشري بين متغير الإحترق النفسي وجودة الفحص الضريبي، وجرى قياسه بواسطة الأبعاد الآتية: معرفة العاملين ومهارات العاملين وخبرات العاملين، ومعنويات العاملين. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والاستدلالي (التحليلي)، حيث تألف مجتمع الدراسة من مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن ضمن المديريات المتاحة في العاصمة عمان، والبالغ عددها (10) مديريات موزعة في العاصمة، وقد إختار الباحث عينة عشوائية للدراسة، حيث بلغ عددهم ما يقارب (271) مدقق ضريبي، ووُزعت عليهم أداه الدراسة المتمثلة في إستبانة، تقيس أثر الإحترق النفسي لدى مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في جودة الفحص الضريبي في الأردن. وقد جرت الإجابة عن (179) إستبانة إجابة تامة وهذه تمثل عينة الدراسة

تشكل ما نسبته (66%) من المجتمع المتاح للدراسة، وقد أستخدم برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) للتوصل إلى النتائج.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الإحترق النفسي لدى مدقي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن قد جاء ضمن مستوى متوسط، مع تحقيق مستوى مرتفع من جودة الفحص الضريبي، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لمستوى الإحترق النفسي في جودة الفحص الضريبي، وأيضاً وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمستوى الإحترق النفسي على جودة الفحص الضريبي بوجود رأس المال البشري، حيث كان هذا التأثير عكسياً، أي كلما قلَّ مستوى الإحترق النفسي بوجود رأس المال البشري، زاد مستوى جودة الفحص الضريبي، وقد جرى التوصل إلى مجموعة من التوصيات منها: التشديد لمدقي ضريبة الدخل والمبيعات على زيادة الإهتمام والتزام المعايير المهنية والقانونية والسلوكية والتي بدورها تؤثر في كفاءة عمل المدقق الضريبي، وفي رفع كرامة ومستوى مهنة التدقيق، وبث الطمأنينة والثقة لدى المكلفين بالضريبة لدى دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

الكلمات المفتاحية: الإحترق النفسي، المدقق الضريبي، جودة الفحص الضريبي، رأس المال البشري

Abstract

This study aimed to examination the impact of the psychological burnout in many dimensions (emotional exhaustion, indolence, low personal achievement) of the on the quality of tax examination in Jordan, as well as the overall level of quality of the examination (commitment to moral and behavioral values, impartiality and independence, and completion of the examination on scientific and objective grounds, efficiently and effectively). This study explored the role of human capital as a moderator between the psychological burnout variable and the examination quality, which was measured using the following dimensions: employees' knowledge, skills, experiences, and morale. The population of the study was tax auditors in Jordan, and it used a descriptive and inductive (analytical) technique inside the capital Amman's accessible sales and income tax directorates, which number ten and are dispersed throughout the city. The researcher selected a random sample of roughly (271) tax auditors, who were given a questionnaire, that assessed the impact of psychological burnout among tax auditors on the quality of the tax examination in Jordan. A total of (179) questionnaires were answered completely, and this represents the study sample to constitute (66%) of the population available for study. The acquired data was processed using statistical analysis software (SPSS).

The findings revealed that the level of psychological burnout among tax auditors in Jordan was around average, and a statistically significant impact effect of psychological burnout on tax examination quality. In addition, the psychological burnout impact had a statistically significant influence on the human capital's ability to conduct thorough tax examination. The effect was found to be reversed, meaning that the lower the degree of psychological burnout of human capital, the greater the level of the tax examination quality. Several recommendations were made, including the importance of increasing auditors' commitment to the professional, legal, and behavioral standards, which will affect the efficiency of their work, promote the prominence of auditing, and spread reassurance and confidence among taxpayers at the Income and Sales Tax Department.

Keywords: psychological burnout, tax auditor, quality of tax examination, human capital.

الإطار العام للدراسة

المقدمة :

تحتل الإيرادات الضريبية أهمية كبيرة في تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، فقد شرعت دول مختلفة قوانين وأنظمة لهذه العملية كي لا تعتمد على الممارسات الشخصية وأهواء وقدرات مدقي (مقدي) ضريبة الدخل والمبيعات، حيث يتمحور دور دائرة ضريبة الدخل والمبيعات حول التأكد من مدى صحة الالتزامات الضريبية على المكلفين والتي يصرحون عنها في إطار شخصي أو ذاتي (Arens et al., 2020).

حيث يواجه مدقي ضريبة الدخل والمبيعات الكثير من الضغوطات النفسية، التي يشعر المدقق الضريبي فيها بالقلق والإجهاد التي تؤدي الى ظاهرة تُعرف بالاحتراق النفسي والتي تؤثر على تطبيق المدقق الضريبي للأنظمة والقوانين لعملية الفحص الضريبي، لذلك بدأ الاعتراف الأكاديمي بهذا الموضوع بالظهور في الأدبيات المحاسبية، بإستخدام مقياس من الإرهاق والذي تم تطويره عبر الزمن، لذا تعد حالة الاحتراق النفسي لدى مدقي ضريبة الدخل والمبيعات - والتي تتميز بثلاثة عناصر مترابطة من الإرهاق العاطفي وتقليل الإنجاز الشخصي وإبطال الشخصية - ظاهرة معروفة في علم النفس والعديد من التخصصات التطبيقية للأعمال. (رشوان، 2018)

كما يعد الفحص الضريبي أحد صور التدقيق ومن أهم وسائل الإدارة الضريبية في التأكد من حقيقة الإيرادات الضريبية المتحققة في تحديد الوعاء الضريبي على نحو علمي منظم يحافظ على حقوق المكلفين والدولة جنباً الى جنب، وزيادة مستوى الالتزام بأحكام التشريع الضريبي. (أبو مسعود، 2010)، حيث يقوم الفاحص بالتأكد من أن المكلف قد أعد إقراره الضريبي طبقاً لأحكام القانون، وأنه لم يغفل أو يضيف أي بند من بنود الإيرادات أو المصروفات. (الشافعي، 2006).

لذا أصبح رأس المال البشري ينظر إليه على أنه مصدر من مصادر المهمة للمؤسسة والذي يساهم في تحقيق الميزة التنافسية وأطلق عليه مصدر المعرفة والذي يعتبر من أهم

عوامل نجاح المؤسسة والذي يلعب دور كبير في الزيادة الإنتاجية، حيث يختلف الرأس المال البشري عن الرأس المال المادي كونه غير مادي بطبيعته، وفي ظل محددات عوامل النجاح في الإقتصاد المبني على المعرفة، تم الإهتمام أكثر بمهارات الأفراد، بالمعرفة وإدارتها، والتأكيد على مكانه أصولها الفكرية سيما رأس مالها البشري. (بومجان وقوادرية، 2017)

وجاءت هذه الدراسة بغرض دراسة ظاهرة الإحتراق النفسي لدى مدققي الضريبة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الأردنية الهاشمية مع معرفة العلاقة بينهما من خلال المتغير المعدل لرأس المال البشري وتوجيه أنظار المسؤولين والمديرين وأصحاب القرار إلى العوامل التي تسهم في حدوث ظاهرة الإحتراق النفسي لدى مدققي الضريبة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يتعرض المدقق الضريبي كغيره من العاملين في ميادين الخدمات الإجتماعية والإنسانية للكثير من الضغوطات ومنها ضغوط العمل، الإدارة، والتعامل مع الآخرين، وتختلف حدة هذه الضغوطات ونسبة الإستجابة لهذه الضغوطات من شخص الى آخر؛ وذلك لإختلاف الفروق الفردية وردود أفعالهم، حيث تؤدي تراكم هذه الضغوطات الى خلق ظاهرة الإحتراق النفسي حيث يصل الموظف إلى قمة الإنهاك الشخصي، البدني والنفسي وتعتبر هذه الظاهرة من المفاهيم الحديثة في مجال عمل المدقق الضريبي والتي أولى الباحثون هذه الظاهرة الكثير من الإهتمام لما لها أثر كبير على جودة عمل المدقق الضريبي من حيث التعامل مع الآخرين والزملاء في العمل ونتائج عملية الفحص الضريبي حسب الأسس والمفاهيم العلمية، ومما يؤثر على ثقة المستفيدين (المكلف) بدائرة الضريبة وعملها.

حيث تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤلات التالية:

السؤال الرئيسي الأول:

ما أثر الإحتراق النفسي لدى مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في جودة الفحص الضريبي؟

ينبثق من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى الإحتراق النفسي لدى مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن؟
2. ما مستوى جودة الفحص الضريبي لدى مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن؟
3. ما مستوى أثر الإحتراق النفسي لمدققي الضريبة بأبعاده المختلفة (الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي) على جودة الفحص الضريبي في الأردن بأبعاده مجتمعة (إلتزام الفاحص بالقيم الأخلاقية والسلوكية، والحياد والإستقلال في عمل الفاحص الضريبي، وإنجاز الفحص على أسس علمية وموضوعية بكفاءة وفعالية).

السؤال الرئيسي الثاني:

ما أثر الدور المعدل لرأس المال البشري في العلاقة بين الإحتراق النفسي وجودة الفحص الضريبي في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة إنها من الدراسات العربية الحديثة - حسب علم الباحث - في أهمية موضوع ظاهرة أثر الإحتراق النفسي لدى مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في جودة الفحص الضريبي في الأردن.

حيث تتمثل أهمية هذه الدراسة من خلال ما يلي:

أولاً: الأهمية العلمية: من المؤمل أن تساهم هذه الدراسة بإثراء الدراسات السابقة في الأدبيات الضريبية والخاصة في الفحص الضريبي بأحد الأبعاد الجديدة التي تتمثل بالبعد النفسي، والإحتراق النفسي وأثره على جودة التدقيق الضريبي وأثر رأس المال البشري على هذه العلاقة والتي ستفيد الباحثين في مجال الضريبة والفحص الضريبي من خلال النظر إلى جانب جديد للتغيرات والضغطات النفسية التي تؤثر على

جودة العمل والمخرجات من جهة ومن جهة أخرى ربط هذا الجانب مع العلوم التربوية والنفسية والتي يمكن من خلالها إلقاء الضوء على ظاهرة الإحترق النفسي كونها جزءاً لا يتجزأ من العلوم الإنسانية.

ثانياً: الأهمية العملية: من المتوقع عند الإنتهاء من هذه الدراسة ان تفيد أصحاب القرارات في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات خصوصاً ومكاتب التدقيق وأصحاب الشركات والمستثمرين والأطراف ذو العلاقة ومنهم المكلفين من خلال مجموعة من التوصيات والنتائج للحد من هذه الظاهرة ومن طرف آخر لتطوير مهنة وجودة الفحص الضريبي في الأردن نظراً للتقدم والتطورات على كل المستويات السياسية والإقتصادية والاجتماعية، والتغيرات العالمية والإقليمية والحد من الأسباب التي يمكن ان تؤدي إلى مثل هذه الظاهرة السلبية.

ثالثاً: أهمية القطاع المبحوث فيه (دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية): إن أهمية الدراسة من أهمية قطاع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، كونه أكبر مصدر لإيرادات خزينة الدولة لتغطية النفقات العامة للدولة، وتهدف الى تحفيز الإقتصاد الوطني وتشجيع المناخ الإستثماري وتبسيط إجراءات النظام الضريبي، حيث بلغ إجمالي إيرادات ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن (4,637) ، (5,213) مليار دينار أردني في نهاية عام 2020 و 2021 على التوالي (وزارة المالية، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية 2022).

أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف الدراسة على ما يلي:

- أ. التعرف على مستوى أثر الإحترق النفسي لدى مدقي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.
- ب. التعرف على مستوى جودة الفحص الضريبي لدى مدقي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.

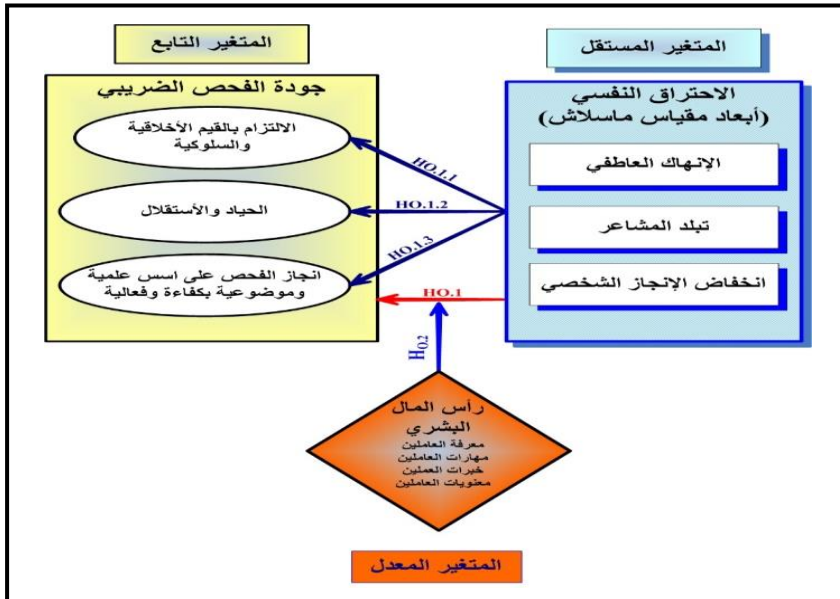
جـ. التعرف على أثر مستوى الإحترق النفسي لمُدققي ضريبة الدخل والمبيعات بأبعاده المختلفة (الإنهاك العاطفي وتبلد المشاعر وانخفاض الإنجاز الشخصي) على جودة الفحص الضريبي بأبعاده مجتمعة (إلتزام الفاحص بالقيم الأخلاقية والسلوكية، والحياد والإستقلال في عمل الفاحص الضريبي، وإنجاز الفحص على أسس علمية وموضوعية بكفاءة وفعالية) في الأردن.

د. التعرف على دور المتغير المعدل رأس المال البشري في العلاقة بين أثر الإحترق النفسي لدى مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في جودة الفحص الضريبي في الأردن.

أنموذج الدراسة :

يمكن التعبير عن متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة باستخدام أنموذج التالي كما في الشكل رقم (1-1) :

الشكل رقم (1-1) أنموذج الدراسة



المصدر من إعداد الباحث، تم اعتماد المتغير المستقل بناء على مقياس ماسلاش دراسة (السلخي، 2013)، ودراسة (رشوان، 2018)، والمتغير التابع بالرجوع الى رسالة (طه خيرى، 2016)، والمتغير المعدل بالرجوع الى رسالة (الحراسيس، 2021)، (أرناؤوط، 2017)، (منصف، 2013).

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

$H_{0.1}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإحتراق النفسي بأبعاده المختلفة (الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي) على جودة الفحص الضريبي بأبعاده مجتمعة (الالتزام بالقيم الأخلاقية والسلوكية، والحياد والاستقلال، وإنجاز الفحص على أسس علمية وموضوعية بكفاءة وفعالية) من وجهة نظر مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن. وينبثق عن الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

$H_{0.1.1}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإحتراق النفسي بأبعاده المختلفة (الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي) على الالتزام بالقيم الأخلاقية والسلوكية من وجهة نظر مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية:

$H_{0.1.2}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإحتراق النفسي بأبعاده المختلفة (الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي) على الحياد والاستقلال من وجهة نظر مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_{0.1.3}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإحتراق النفسي بأبعاده المختلفة (الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي) على مستوى إنجاز الفحص على أسس علمية وموضوعية بكفاءة وفعالية) من وجهة نظر مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.

الفرضية الرئيسية الثانية:

$H_{0.2}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإحترق النفسي على جودة الفحص الضريبي بوجود رأس المال البشري كمتغير معدل من وجهة نظر مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.

الدراسات السابقة:

الدراسات باللغة العربية:

- دراسة (بني حمد، 2020)، بعنوان " مستوى الإحترق النفسي لدى المدققين الخارجيين وأثره على جودة التدقيق الخارجي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحترق النفسي لدى مدققي الحسابات الخارجيين في مكاتب التدقيق الموجودة في الأردن، ومستوى جودة التدقيق الخارجي لدى هؤلاء المدققين، بالإضافة إلى التعرف على أثر مستوى الإحترق النفسي بأبعاده (الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي) لدى المدققين الخارجيين في جودة التدقيق الخارجي بأبعاده مجتمعة (جودة الخدمة، وجودة التقرير، وجودة أداء العمليات)، وما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في أثر مستوى الإحترق النفسي في جودة التدقيق الخارجي لدى المدققين الخارجيين في الأردن.

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع المدققين الخارجيين العاملين في مكاتب وشركات التدقيق الموجودة في الأردن، والبالغ عددهم (414) وفقاً لتقرير جمعية المحاسبين القانونيين الأردنيين (2019). قام الباحث باختيار عينة عشوائية منهم وبواقع (302) مدققاً، وزع عليهم أداة الدراسة المتمثلة باستبانة تقيس أثر مستوى الإحترق النفسي على جودة التدقيق الخارجي، وأظهرت الدراسة نتائج منها، وجود مستوى مرتفع من الإحترق النفسي لدى المدققين الخارجيين، ووجود مستوى متوسط من جودة التدقيق الخارجي، وأن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للإحترق النفسي لدى المدققين الخارجيين على جودة التدقيق، حيث توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها، ضرورة الاهتمام بالمدققين العاملين لدى مكاتب التدقيق، عقد ورش عمل وجلسات العصف الذهني وطرح

دورات تدريبية مختلفة، وإجراء دراسات علمية تهتم بزيادة جودة التدقيق الخارجي في مكاتب التدقيق الأردنية.

- دراسة (رزق، 2017)، بعنوان " الكفاءة المهنية للفاحص الضريبي ودورها في الحد من الاعتراضات الضريبية وتأكيده المصادقية في تقارير المراجعة الخارجية " .

هدفت الدراسة الى دراسة دور الكفاءة المهنية للفاحص الضريبي في الحد من الاعتراضات الضريبية وتأكيده مصادقية تقارير المراجعة الخارجية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتكون مجتمع الدراسة من الفاحصين الضرائبيين العاملين بمختلف الإدارات والمراكز والمكاتب الضريبية بديوان الضرائب السوداني، أما عينة الدراسة فقد قام الباحث بأختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة من (الفاحصين بديوان الضرائب)، حيث قام الباحث بتوزيع أداة الدراسة وهي الإستبانة، وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها: الفحص الضريبي هو دراسة وتحليل وتقييم للقوائم المالية وحسابات الشركة محل الفحص للتحقق من الدخل الخاضع للضريبة والتأكد من إلتزامها بالقوانين وتعليمات الأنظمة الضريبية، بث الوعي والإلتزام الطوعي الضريبي والإلمام بالقوانين والتشريعات واللوائح الضريبية يساعد في الحد من الاعتراضات الضريبية، الخبرة المهنية تساعد الفاحص الضريبي على علاج المشكلات الضريبية واتخاذ القرارات السليمة وتحد من الاعتراضات الضريبية، الإلتزام بالمعاملة الضريبية العادلة والمتكافئة لأطراف المنظمة الضريبية يسهم في الحد من الاعتراضات الضريبية، التحقق من إعداد القوائم المالية طبقاً للمعايير المحاسبية يسهم في تأكيد مصادقية تقارير المراجعة الخارجية، حيث قدمت الدراسة عدة توصيات أهمها: العمل على تنمية الوعي والإلتزام الطوعي الضريبي والإلمام بالقوانين والتشريعات واللوائح الضريبية، ضرورة علاج المشكلات الضريبية واتخاذ القرارات السليمة، توخى الإلتزام بالمعاملة الضريبية العادلة والمتكافئة لأطراف المنظمة الضريبية، يجب إعداد القوائم المالية طبقاً للمعايير المحاسبية.

- دراسة (عصمت، 2014)، بعنوان " إسهامات رأس المال البشري في الإبداع التقني".

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين رأس المال البشري والإبداع التقني على مستوى الشركة، ومدى استثمارها لرأس المال البشري وإهتمامها بالأفراد الموهوبين في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في الموصل، وذلك للإرتقاء بجودة الأدوية المقدمة للزبائن من الأطباء والصيادلة والمرضى والمستشفيات والمراكز الصحية حيث تألفت عينة الدراسة من (49) مستتبيناً وتم اختيار المتغيرات الرئيسية لرأس المال البشري المتمثلة في (ممارسات القيادة، وأمثلة القوى العاملة، وسهولة الوصول للمعلومات، وطاقات التعليم، ومشاركة العاملين)، وإيجاد العلاقة بين رأس المال البشري والإبداع التقني، إذ أستخدم البرنامج الجاهز Minita Ver.12 وقد توصلت الدراسة إلى أن عملية مشاركة العاملين حصلت على نسبة إتفاق عالية نسبياً، كما أن هناك علاقة إرتباط وتأثير بين مكونات رأس المال البشري والإبداع التقني، أما أهم التوصيات فهي ضرورة تركيز الشركة على رأس المال البشري بما يؤمن تطوير الإبداع التقني والإهتمام بتطوير العاملين من خلال الدورات التدريبية لزيادة قدرات ومهارات العاملين.

دراسة باللغة الاجنبية:

- دراسة (Alhadi, Iqbal and Nugrahanto, Arif, 2021)، بعنوان:

“Tax audit Quality: An Empirical Analysis of the Use of Information Technology, Competence, Task Complexity and Time Pressure”

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الأدلة التجريبية المتعلقة بالعوامل في استخدام تكنولوجيا المعلومات، وكفاءات مدقق الضرائب، وتعقيد المهام، وضغط الوقت الذي يمكن أن يؤثر على جودة التدقيق الضريبي، تم إجراء البحث باستخدام إستطلاع عبر الإنترنت تبعه (96) مدققاً ضريبياً في مكاتب الضرائب في منطقة جاكارتا الخاصة، مع خمسة عشر عاملاً من الخبرة في التدقيق الضريبي في المتوسط، تم تحليل بيانات البحث باستخدام إجراءات النمذجة الجزئية للمعادلة الهيكلية ذات المربعات الصغرى، وتشير النتائج إلى أن عوامل تقنية المعلومات من حيث الفائدة، وسهولة استخدام التكنولوجيا، ودعم الموارد التكنولوجية ترتبط بشكل إيجابي بجودة التدقيق الضريبي، تشير كفاءات مدقق

الضرائب في جوانب المعرفة والمهارات أيضاً إلى العلاقات الإيجابية، وفي الوقت نفسه، فإن عوامل ضغط الوقت التي يمكن أن تثبط تقييم الأدلة وتنفيذ الإجراءات واكتشاف عدم الإمتثال الضريبي لها عواقب سلبية على جودة التدقيق الضريبي، تتمثل الآثار المترتبة على هذه النتائج بالنسبة للسلطات الضريبية هي الحاجة الملحة إلى تحسين تكنولوجيا المعلومات التي تواكب أحدث عملية عمل لدعم التدقيق الضريبي، وتحسين كفاءات مدقي الضرائب بشكل مستمر، وإدارة وقت التدقيق الضريبي.

الإطار النظري للدراسة

مفهوم الإحترق النفسي:

جاء تعريف الإحترق النفسي من قبل Macalsh & Jackson (1996) بأنه " الإنهاك العاطفي وتبدد الشخصية، وانخفاض الإنجازات الشخصية التي يمكن أن تحدث بين الأفراد الذين يعملون مع الناس في بعض القدرات"، بالمثل يرى Schaufeli & Greenglass (2001) الإحترق بأنه " حالة من الإرهاق الجسدي والعاطفي والعقلي الذي ينتج عن المشاركة طويلة الأمد في مواقف العمل التي تتطلب جهداً عاطفياً".

يرى (carrie gerance) بأنه " الإستنزاف العاطفي أو الإنفعالي نتيجة العمل الوظيفي الزائد، والذي يصاحبه مجموعة من الأعراض تتمثل في الإحساس بالفشل والغضب والعناد والإحساس بالتعب معظم اليوم وفقدان الإحساس الإيجابي نحو العمل والعناد المتكرر وعدم المرونة ومقاومة التغيير والسلبية بصورة عامة في معاملة الآخرين، ويضاف إليه بعض المتغيرات الفسيولوجية عند الفرد. (شقيز، 2002)

وأخيراً عرّف الخرابشة وعرييات (2005) بأن الإحترق النفسي " هو حالة نفسية تصيب الفرد بالتعب والإرهاق نتيجة وجود متطلبات وأعباء إضافية يشعر معها الفرد أنه غير قادر على التكيف والتحمل مما ينعكس عليه سلباً، وكذلك من يتعامل معه ويمكن أن يمتد فيقلل من مستوى الخدمة نفسها.

من خلال ما ورد في التعريفات السابقة يعرف الباحث الإحترق النفسي على المدقق الضريبي بأنه مجموعة من العوامل الخارجية (الإجهاد) المتراكمة والمحيط بها

التي لها آثار نفسية وجسدية على المدقق الضريبي والتي لا يستطيع المدقق التكيف معها مما يسبب حالة من اليأس والإحباط وعدم الإكتراث بنتيجة العمل والتعامل مع الآخرين.

أبعاد الإحترق النفسي:

يظهر خلال العمل مجموعة من المعوقات والضغوطات التي تؤدي إلى عدم قيام المدقق الضريبي بعمله بالمستوى المتوقع منه، والذي يأخذ بعداً سلبياً له آثار على العملية المهنية ككل، وهذا الإحساس بالعجز مع إستنفاد الجهد يؤدي إلى حالة من الإستنزاف، والإجهاد، والإنهاك الإنفعالي الذي يؤدي إلى ظاهرة الإحترق النفسي والتي تحتوي على أبعاد مختلفة، حيث سوف يعتمد الباحث في هذه الدراسة على أبعاد نموذج Maslach (2003).

1- الإنهاك العاطفي: يرى Bianchi and Schonfeld (2016) إن الإنهاك العاطفي " شعور الفرد بإستنفاد كافة طاقاته، ونقص في القدرة الجسمانية نتيجة لبذل كافة الوسائل المتاحة أثناء قيامه بعمله بدون الوصول إلى نتائج مرضية له ولعمله"، ويشير الإنهاك أو الإجهاد العاطفي حسب Maslach (2003) إلى " شعور الفرد بإستنزاف إنفعالي مضطرب نتيجة إحتكاكه بالناس الآخرين".

2- تبلد المشاعر: يعتبر Maslach (2003) تبلد المشاعر بأنه " إستجابة الأفراد عديمة الشعور والقاسية تجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة والرعاية"، ويشير Schute et al. (2000) إن تبلد المشاعر " إتجاهات ومشاعر الفرد السلبية والساخرة والمستقلة والمبنية للمجهول تجاه الأفراد الآخرين".

3- إنخفاض الإنجاز الشخصي: يرى Maslach (2003) أن إنخفاض الإنجاز الشخصي هو " إنخفاض شعور الفرد بكفاءته وإنجازه المثمر في عمله مع الناس". ويعني عند Schute et al. (2000) أنه " إنخفاض شعور الفرد بكفاءته وميله إلى التقييم السلبي لذاته خاصة فيما يتعلق بعمله مع الأفراد الآخرين".

ويرى الباحث من خلال ما ورد سابقاً إن من أهم أبعاد الإحترق النفسي هو بُعد الضغط والأجهاد والإنهاك النفسي والعاطفي الذي يتعرض له المدقق الضريبي خلال العمل والذي يؤدي إلى اتجاهات سلبية نحو العمل، وانخفاض في الإنجاز الشخصي ومستوى الإنتاجية مما ينعكس على مستوى الجودة للمؤسسة التي يعمل بها. مؤشرات الإحترق النفسي لدى المدقق الضريبي:

هنالك أربعة مؤشرات (أعراض) أولية تدل على أن المدقق الضريبي يتجه إلى طريق الإحترق النفسي ويجب الأخذ فيها (عسكر، 2003):

1- الإنشغال الدائم والإستعجال في إنجاز العمل المطلوب، حيث يصبح الهم الوحيد عند المدقق السرعة والعدد وليس الإتقان والاهتمام.

2- تأجيل الأنشطة الإجتماعية والأمور السارة التي تصبح فيما بعد من الصعب تأجيلها وتؤدي إلى نوع من الإحباط والكآبة.

3- العيش حسب قاعدة " يجب وينبغي "، حيث يترتب على ذلك زيادة حساسية المدقق لما يظنّه الآخرون، ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه.

4- إدمان المدقق في العمل، أي إنهماك المدقق في العمل لدرجة أنه يفقد روح المرح والرؤية، ويجد نفسه متردداً عند إتخاذ القرارات.

2-1-5 أسباب الإحترق النفسي على المدقق الضريبي:

يوجد عدة نظريات ودراسات كثيرة حول أسباب الإحترق النفسي للمدقق الضريبي وعليه سوف نستعرض بعض الأسباب المهنية ومنها (Leiter, 1991).

1- ضغط العمل: شعور المدقق الضريبي بزيادة أعباء العمل الموكلة إليه من قبل الإدارة، وإنجازها بوقت قصير بمصادر محدودة وزيادة إنتاجهم وتحسين من أدائهم، وذلك بسبب قيام كثير من المؤسسات بالإستغناء عن الكثير من الموظفين خلال العقود الأخيرة.

2- قلة التعزيز الإيجابي: عند قيام المدقق الضريبي ببذل جهد أكبر في العمل لساعات إضافية وأعمال إبداعية من دون مقابل معنوي أو مادي.

3- محدودية صلاحيات العمل: وجود أنظمة لا تعطي مساحة وصلاحيات كافية لإتخاذ الإجراءات المناسبة والقرارات لحلّ المشكلات .

4- عدم الإنصاف والعدل: أحياناً يتم تحميل المدقق مسؤوليات لا يستطيع تحملها، ويتم محاسبته عليها عند إخلاله بها، وقد يكون هذا القصور أو الإخلال ليس من طرف المدقق ولكن بسبب تواضع إمكانيات الأجهزة وبرامجها أو المشرفين، وعدم وجود كفاءات فنية قادرة على أداء الواجبات المطلوبة.

5- غموض الدور: غياب الوضوح للمسؤوليات المهنية المطلوبة من المدقق الضريبي، حيث يؤدي ذلك إلى انخفاض مستوى الثقة بالنفس والرضا الوظيفي (عسكر، 2003).

6- البيئة المادية: تشمل مكان العمل من الإضاءة، التهوية، الضوضاء (عسكر، 2003).

أعراض (آثار) الإحتراق النفسي على المدقق الضريبي:

من خلال التعريفات والأبحاث السابقة تمكن الباحث من تلخيص بعض من أعراض الإحتراق النفسي على المدقق الضريبي والموضحة في الشكل رقم (2-3).

صحية وجسمية	المهنية	إجتماعية	عاطفية	الروحية
• ارتفاع ضغط الدم. • أمراض قلب. • تشنج العضلات.	• انخفاض التركيز • انخفاض مهارة صنع القرار • التفكير الزائد في العمل • كثرة التغيب عن العمل • زيادة السلبية، وانخفاض الإنتاجية في العمل	• العزلة الإجتماعية • التئمر والسخرية • تفريغ ضغط العمل في المنزل	• الغضب. • اللامبالاه. • انخفاض الإحساس بالمسؤولية. • تحميل ولوم الآخرين عند الفشل.	• الحزن • تغير الوظيفة • الهروب من الواقع

المصدر من إعداد الباحث بالإعتماد على مرجع (Agnès et al., 2014)

الوقاية والتخفيف من آثار الإحترق النفسي لدى المدقق الضريبي؛

بعد إستعراض ما سبق من مفاهيم وأسباب وأعراض الإحترق النفسي على المدقق الضريبي وما يسببه من آثار مختلفة والتي بدورها تؤثر على عمله وحياته، ولذلك فمن الجدير تقديم بعض الطرق الوقائية حيث أشار عسكر (2003) إلى ما يلي؛

1- إدراك المدقق الضريبي الأعراض التي تؤدي إلى الإحترق النفسي.

2- من خلال الحكم الذاتي، تحديد الأسباب التي أدت إلى الإحترق النفسي.

3- التعامل مع هذه الأسباب حسب الأولويات.

4- الحصول على الدعم الإجتماعي وتكوين صداقات.

5- إدارة الوقت.

6- الاعتراف بوجود مشكلة وذلك يزيد من الثقة والإيجابية في النفس.

مفهوم جودة الفحص الضريبي؛

عرّف عليان (2007) جودة الفحص الضريبي؛ بأنها العملية التي يقوم فيها المدقق الضريبي في الفحص بكل كفاءة وفعالية وذلك للتأكد من صحة الإقرارات المقدمة من قبل المكلف وتحديد الوعاء الضريبي الخاضع للضريبة على أسس موضوعية ومجموعة معايير متعارف عليها محلياً وعالمياً، وعرف أيضاً عيسى (2008) جودة الفحص الضريبي؛ بأنها قدرة المدقق الضريبي على إكتشاف الأخطاء الجوهرية أو عدم صحة الإقرارات الضريبية المقدمة، حيث تتعلق جودة الفحص الضريبي بجودة المعلومات المقدمة في الإقرارات الضريبية ومهارات وجودة المدقق الضريبي، فيما عرف القيق (2012) جودة الفحص الضريبي؛ بأنها عملية يتم من خلالها إجراء الفحص الضريبي بشكل كفؤ وفعال بناءً على المعايير المهنية للتدقيق وضوابط رقابة الجودة، مع الإفصاح عن أي أخطاء جوهرية، كما عرف طه خيرى (2016) جودة الفحص الضريبي بأنها علمية يتم تنفيذ فيها الفحص بكفاءة وفعالية للتحقق من صحة البيانات والإقرار والوصول الى الوعاء الخاضع للضريبة بأسس موضوعية في ضوء مجموعة من المعايير

المتعارف عليها عالمياً ومحلياً، وأيضاً عرف الكنانى (2020) جودة الفحص الضريبي؛ على أنها إلتزام المدقق الضريبي بالمعايير المهنية وقواعد السلوك المهني، وذلك للتأكد من صحة الإقرارات الضريبية المقدمة وتحديد الوعاء الضريبي للمكلف.

ويرى الباحث أنه من خلال التعريفات السابقة يمكن تلخيص مفهوم جودة الفحص الضريبي بأنها مدى قدرة ومهارة المدقق الضريبي على إكتشاف الأخطاء الجوهرية في الإقرارات الضريبية لصالح الطرفين (المكلف، والدولة) من خلال الفحص بكفاءة وفعالية على أسس موضوعية، إستقلالية وأخلاقية وفقاً لمعايير للمعايير والقوانين المعمول فيها بدائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.

أهمية جودة الفحص الضريبي؛

تعتبر أهمية جودة الفحص الضريبي كأداة فعّالة من أدوات حماية موارد وإيرادات الدولة، وإنها تعتبر أهميتها من أهمية عملية الفحص نفسها، وأداة تساعد على تحقيق أهداف الفحص الضريبي من أنها العمل الأساسي لإدارة الضريبة، وتحسين الإلتزام التطوعي لدفع الضريبة المستحقة على المكلفين، وتقليل عمليات التهرب والتجنب الضريبي، وزيادة الوعي والثقة عند المكلفين، ويتم تحقيق ذلك من خلال قيام الإدارة الضريبية بأعمال تدقيق عالية الجودة، وفعّالة، مبنية على أسس موضوعية، مصحوبة بالنزاهة والإستخدام الأمثل بعناصر الجهد، الوقت، والتكلفة، وتخفيض الضغط النفسي على المدقق الضريبي والمكلفين. (الضابط، 2013).

المتغيرات التي تؤثر على جودة الفحص الضريبي؛

1- القيم السلوكية والأخلاقية؛ إذ تعتبر من أهم المتغيرات التي قد تؤثر على أداء المدقق الضريبي في عمله، حيث يقصد بها العادات والأخلاق الفطرية الطبيعية والتصرفات التي يقوم بها المدقق الضريبي خلال عمله (شحاته، 2002)، وتم وصفه بالسلوك الأخلاقي والذي ينقسم إلى قسمين؛ سلوك داخلي ويتمثل في الذات، والالتزام خارجي يتمثل في تطبيق قواعد وقوانين مدونة السلوك في الدائرة وكلاهما مكمل للآخر (عمر، 2004).

وفيما يلي بعض من أهم القيم الأخلاقية والسلوكية للمدقق الضريبي: (حشيش، 2014)

- النزاهة: يجب على المدقق الضريبي أن يتحلى بالأمانة والصدق والإخلاص، وذلك للمحافظة على جودة الفحص الضريبي خلال أداء عمله.

- السرية: يجب على المدقق الضريبي المحافظة على سرية المعلومات وعدم الكشف عنها واستخدامها إلا إذا كان هنالك التزام مهني أو قانوني.
- أخلاقيات المهنة: أي ابتعاد المدقق الضريبي عن أي سلوك ممكن أن يؤثر على سمعته المهنية وأن يكون سلوكه يتفق مع عراقة العمل.

2- الحياد والاستقلال في عمل المدقق الضريبي: يعتبر مفهوم الحياد والاستقلال عند المدقق الضريبي من المفاهيم المرتبطة بالحالة الخلقية والذهنية، وعليه فقد عرف الصبان (1988) الإستقلالية بأن يكون رأي المدقق الضريبي يخلو من أي تأثيرات عملية أو وظيفية أو شخصية، وأيه ضغوطات كضغوطات مادية التي من الممكن أن تؤثر على فعاليته وكفاءته، وأن يكون مستقلاً ذاتياً وذهنياً عند عملية التدقيق، وضغوطات من قبل المكلفين أو من الإدارة، كما أشار أيضاً للحياد على أن يكون المدقق الضريبي محايداً في إتخاذ قراراته، وأن لا يكون منحازاً لأي شخص، إنما يجب أن يتقيد بالقوانين والتشريعات الضريبية، فيما عرف Ray and Kurt (2001) الحياد والاستقلال؛ بالابتعاد عن النزاعات والمحافظة على الموضوعية والتي قد تبعده عن مسؤولياته كمدقق ضريبي، وقد عرف أيضاً شمري (2008) الحياد والاستقلال بتمسك المدقق الضريبي بالخلق الحميد والالتزام بالنزاهة والموضوعية والحياد خلال عمله وفي تحديد الوعاء الضريبي للمكلف بناءً على الإقرارات المقدمة، وأيضاً الابتعاد عن أي تصرف أو مواقف أو ضغوطات ممكن أن تثير الشكوك في نزاهته، وموضوعيته والتي قد تؤثر على إبداء رأيه بشكل محايد ومستقل.

3- إنجاز الفحص على أسس علمية وموضوعية بكفاءة وفعالية: يجب على المدقق الضريبي الحصول على معلومات كافية من أدلة وإثباتات حول الإقرارات المقدمة من قبل المكلفين، وأن يلتزم بالموضوعية بعيداً عن أي مجادلات أو ضغوطات خارجية، ويحافظ على نزاهته ولا يسمح لأي تحيز أن يؤثر على موضوعيته وبالتالي سوف يؤثر على جودة الفحص الضريبي (الهادي، 1995). ويجب على المدقق الضريبي المحافظة على المعرفة والمهارات المهنية وذلك لحصول المكلف على خدمة مهنية عالية وبالمستوى المطلوب، وأن يؤدي العمل المطلوب منه بكل عناية واجتهاد وفقاً للمعايير المهنية المعمول بها داخل دائرة ضريبة الدخل والمبيعات (جمعة، 1999).

4- التأهيل العلمي والعملية: يجب على المدقق الضريبي أن يكون مؤهلاً علمياً وعملياً وذلك لزيادة كفاءته وقدرته على اكتشاف الأخطاء في البيانات المالية المقدمة من قبل المكلفين (طلبة، 1996).

ويلخص الباحث مما سبق إن المتغيرات مرتبطة ارتباطاً كبيراً بالمدقق الضريبي، من حيث سلوكيات وأخلاقيات المدقق الضريبي، والحياد والاستقلال، وكفاءة المدقق الضريبي والتزامه بالمعايير المهنية والقوانين والتشريعات الضريبية، لقيامه بعملية التدقيق (الفحص) الضريبي بموضوعية وفعالية عالية، والتي تؤثر مباشرة على جودة الفحص الضريبي.

أهداف جودة الفحص الضريبي:

- 1- التأكد من الحصول على مستوى عالٍ من الفحص الضريبي.
- 2- تنفيذ عملية الفحص الضريبي بطريقة أكثر كفاءة وفعالية.
- 3- زيادة ثقة المكلف بالدائرة من خلال تعزيز السمعة ومصداقية دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

4- المحافظة على درجة عالية من الكفاءة والموضوعية والنزاهة.

5- زيادة الإلتزام الطوعي عند المكلفين.

6- تخفيض معدلات التجنب والتهرب الضريبي. (ديوان المراقبة المالية والإدارية بمملكة البحرين، 2012).

مفهوم رأس المال البشري:

يرى شولتز (1979) أن رأس المال البشري يعتمد على زيادة الإستثمار في تعليم الأفراد وتدريبهم، حيث يمكن تعزيز قدرات الفرد من خلال التعليم والتدريب الذي يؤدي إلى إحداث تغيير فعال في أداء الوظائف، ويفترض مارشال (1998) أن رأس المال البشري يرقى إلى الإستثمار في التعليم والتدريب الذي يمكن أن يضطلع به فرد أو مجموعة من العاملين الفرديين في أي مؤسسة أو منظمة، ويعرف رأس المال البشري أيضاً أنه الإستثمار في التعليم والصحة والدورات والإلتزام بالقواعد والصدق والقيم الأخرى. (Becker, 2011)

وقد عرّفت النجار (2006) أن رأس المال البشري مجموعة من الخبرات والمعارف التي يمتلكها الموظف لإيجاد الحلول للعملاء، بينما عرّف الطنبور (2007) رأس المال البشري بأنه مدى إستثمار الشركة بقدرات وخبرات الموظفين لتأدية عملهم، وحجم الإنفاق لتهيئة الموارد البشرية لتنمية مهاراتهم البدنية أو العقلية والمهارية للوصول إلى مرحلة يستطيع الموظفون من خلالها تأدية عملهم المطلوب بصورة جيدة، وذكر أيضاً أن رأس المال البشري يتكون من جزئين جزء يعبر عن الإستعدادات الفطرية التي تولد مع الفرد من جسمية وعقلية ويعبر عنه بالجزء الفطري، أما الجزء الآخر والأهم فهو الجزء المكتسب وهو مجموعة من الكفاءات والمعارف والمؤهلات العلمية والخبرات والقدرات المكتسبة. (مسعداوي، 2015).

ويلخص الباحث إن رأس المال البشري هو عبارة عن مفهوم ديناميكي متعدد الأبعاد من المهارات والخبرات والمواهب والمعرفة والمعنويات والقدرات المجتمعة والتي يصعب فصلها، والمختلفة على مستوى الفرد، والتي يمكن تطويرها وتعزيزها من خلال التدريب

والتعليم لإحداث تغيير فعال في الأداء والتي تساعده على إنجاز العمل المطلوب والقدرة على إيجاد الحلول لتحقيق أهداف المؤسسة على المستوى المطلوب وبجودة عالية أهمية رأس المال البشري:

من خلال إستعراضنا لمجموعة من المفاهيم لرأس المال البشري وحركة الإتجاهات والتطورات المعاصرة في الإدارة الحديثة والتقنية يرى الباحث إنه أصبح الاستثمار في رأس المال البشري أعلى من الإستثمار في الموجودات المادية بإعتبار كثير من الدول أن رأس المال البشري يمكن التعبير عنه كموجودات بشرية، ومن هنا نرى أن مفهوم رأس المال البشري لدى مجموعة من دول العالم أصبح ذا أهمية مرتفعة لما لديه من قدرات وتأثيرات على رفع مستوى الإنتاج والخدمات المقدمة في تنفيذ العمل المطلوب، ومن وجهة نظر بن سعيد (2011) أن رأس المال البشري من عوامل الإنتاج والذي يمثل الثروة الحقيقية، فمن خلال تركيز الإدارة على هذا المورد من خلال رفع كفاءته وقدرته لتكون الإدارة قادرة على مواجهة التحديات والتغيرات المحيطة وتحسين أداء العمل.

ويمكن تلخيص أهمية راس المال البشري كالآتي:-

- 1- يُعدّ مصدراً مهماً في النمو المستمر والذي يساهم في التقدم التقني، ويؤثر على الإنتاجية والخدمات المقدمة. (المصباح، 2017).
- 2- يساهم رأس المال البشري في إنتعاش المؤسسة وتقدمها.
- 3- يعتبر كمدخل لتطوير التقنيات كونه المؤثر الرئيس للتنمية.
- 4- تقليل البطالة والمساعدة في دفع التنمية الإقتصادية من خلال الإستعمال الأمثل والفعال لرأس المال البشري. (Noe et al., 2016).
- 5- يساعد على التعامل مع أي تحديات ومستجدات مهنية والإرتقاء في تأدية العمل.
- 6- يساعد على تطوير نظام العمل من خلال فهم التطورات التقنية المعاصرة والقدرة على إيجاد الحلول المثلى للعمل.

خصائص رأس المال البشري:

من خلال إدراكنا لخصائص رأس المال البشري فهذا يساعدنا على بلورة رؤية مناسبة لخصائص البيئة التي يجب الإستثمار فيها ومن تلك الخصائص من وجهة نظر الزبيدي (2011) ما يلي:

- صعوبة قياسه بدقة لأنه غير ملموس ومنظور.
- يعتبر من مصادر الدخل الأساسية.
- سهولة تنقله من مكان إلى آخر وما له من آثار إيجابية على مكان العمل.
- يمكن الإستفادة منه في عمليات ومراحل مختلفة ومتعددة في وقت واحد.

أبعاد رأس المال البشري:

هنالك العديد من الدراسات واختلاف في الآراء على أبعاد رأس المال البشري، وقد تم إعتتماد الدراسات التي قسمت أبعاد رأس المال البشري إلى أربعة أقسام وهي كما يلي:

1- معرفة العاملين: تعرف بأنها قدرة الموظفين على جمع وفرز المعلومات وتحليلها واستخدامها، وقد قسم شبير (2015) معرفة العاملين إلى نوعين:

- المعرفة الصريحة: هي قدرة الموظف على معرفة الوسائل المادية الموجودة في الدائرة مثل الإجراءات والأرشيف والنماذج واستخدامها مع الموظفين الآخرين، والتي يمكن تمثيلها بالصور أو النصوص أو الرموز.
- المعرفة الضمنية: وهي المعرفة التي يمكن تجسيدها بالخبرات الشخصية والمهارات لدى الموظف والتي يصعب نقلها للآخرين.

2- مهارات العاملين: هي عملية تنظيمية للأفراد والمؤسسة من خلال ما تملكه من مهارات ومعرفة تمكنها من الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة بكل فعالية وكفاءة (Day, 1994)، ومن وجهة نظر الطراونة والصالح (2004) إن المهارات التي يجب أن تتوفر لدى الموظفين هي التركيز، التنفيذ، الدعم، التجديد، التقييم، التحقيق، والتنسيق.

- حيث تم تقسيم مهارات العاملين الى ثلاث مهارات رئيسية: (الحلو، 2010)
- المهارات الإنسانية: وهي القدرة على القيادة، والتفاعل، والتفاهم مع الآخرين والتأثير في سلوكهم وتوجيههم في الإتجاه الذي يحقق أهداف المؤسسة.
 - المهارات الفنية: وهي الكفاءة في استخدام المعرفة المتخصصة في فرع من فروع العلم لإنجاز العمل الذي يكفل تحقيق الهدف.
 - المهارات الإدراكية: القدرة على الضم وإدراك نشاطات المؤسسة، وفهم مدى اعتماد وتأثير كل نشاط على الآخر في أنشطة المؤسسة ككل.
- 3- خبرة العاملين: وهي كمية المعرفة المتراكمة التي يمتلكها الموظف والمكتسبة من العمل الحالي أو السابق (الصفار، 2008)، بينما عرّف شلوف (2019) الخبرة على أنها مبنية على المعرفة والإدراك والتي تؤثر بمستوى عالٍ من أداء الموظف وأيضاً نتيجة هذه المعرفة تمكن الموظف من دعم وقياس أدائه.
- ويرى أيضاً المغربي (2004) أن خبرة العاملين تتأثر بأسباب عديدة يؤدي هذا التأثير على أداء الموظف وهي:
- نوع الخبرة لدى الموظف التي حصل عليها خلال العمل مهمة في حصول الموظف على الترقية وليس طول الفترة الزمنية التي خدم فيها الموظف في العمل.
 - تعمل كمؤشر اجتماعي، أي أن الموظف أصبح لديه العلم والمعرفة بالسلوك المطلوب توافره بناءً على عمله في مؤسسات أخرى.
 - تعمل الخبرة على تخفيض الوقت والتكلفة الذي يتعلق بالتدريب.
- 4- معنويات العاملين: هي التي تتكون من الحالة النفسية لدى الموظف من عواطف ومشاعر التي تؤثر على تصرفاته والحالة الذهنية التي تؤثر على سلوكه، ومن ناحية أخرى يمكن التعبير عن المعنويات بحماس وحب والإهتمام الزائد بعمله وعلاقته بزملائه ورؤسائه وربط أهدافه الشخصية بأهداف المؤسسة وتحقيقها والشعور بالفخر والولاء لمكان العمل الذي يعمل به الموظف. (سلامة، 2003).

ومن خلال هذه التعريفات يرى الباحث مدى أهمية رأس المال البشري والذي يمكن عكسه على الدراسة فإن المدقق الضريبي والذي يعتبر رأس المال البشري لدى دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن فهو العنصر الديناميكي الذي تجتمع فيه أبعاد المهارات والخبرات والمعرفة والمعنويات التي يكتسبها خلال فترة عمله وعلاقته مع زملائه ومع المكلفين وأيضاً من خلال التدريبات والتوجيهات من الإدارة التي بدورها تعمل على تغيير فعال في أداء المدقق الضريبي لتحقيق الأهداف، ومن خلال هذه الأهمية نرى أن عامل الضغط والإجهاد والإنهاك التي سوف تولد الإحترق النفسي لدى مدققي الضريبة يؤدي الى خلل في الديناميكية التي يعمل بها وهذا الخلل يؤثر بشكل سلبي على جودة الخدمة المقدمة وهي الفحص الضريبي والتي تعتبر الركيزة الأساسية لدى دائرة ضريبة الدخل والمبيعات والثقة التي بين المكلفين والدائرة أيضاً.

نبذة عن دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن

بدأت دائرة ضريبة الدخل سنة 1933 عند صدور أول قانون ضريبة دخل كقسم يتبع الوزارة المالية، ثم أصبحت مستقرة في عام 1951، وتعتبر المملكة الأردنية الهاشمية من أوائل الدول التي أدخلت مفهوم التقدير الذاتي وفقاً لأحكام قانون ضريبة الدخل المؤقت رقم (34) لسنة 1982 حيث مرّ القانون بتطورات عديدة لغاية القانون المعدل رقم (38) لسنة 2018 والمعمول بأحكامه إعتباراً من 2019/1/1، والذي كان يهدف خلال التطورات على مرّ السنين إلى تحفيز الإقتصاد الوطني، وتبسيط إجراءات النظام الضريبي، وتشجيع المناخ الإستثماري، وتخفيف العبء الضريبي عن معظم المواطنين بإعفاء نسبة كبيرة من ذوي الدخل المحدود والمتوسط. وأيضاً تم إنشاء دائرة الضريبة العامة على المبيعات ونشر قانونها رقم (6) في سنة 1994، ثم مرّ التشريع بتطورات عديدة أيضاً إلى أن أنتهى إلى الشكل الحالي من ضريبة المبيعات بموجب القانون المعدل المؤقت رقم (29) لسنة 2009 والقانون المعدل رقم (26) لسنة 2012، وكانت هذه التعديلات بهدف تشجيع الإستثمار، تحقيق المساواة والعدالة بين المكلفين، تحقيق الإصلاح الشامل في إطار عملية التنمية الإقتصادية والإجتماعية المستدامة، المحافظة على حق كل

من الخزينة والمكلف، وتعزيز مبادئ الشفافية والوضوح في المعاملة الضريبية والمساهمة في تبسيط الإجراءات من خلال إجراءات التدقيق والتقدير والظعن لكل من ضريبة الدخل وضريبة المبيعات. واعتباراً من تاريخ 2004/08/16 تمت عملية الدمج في دائرة واحدة إندماجاً إدارياً تحت اسم دائرة ضريبة الدخل والمبيعات (الموقع الرسمي للحكومة الأردنية، وموقع وزارة المالية، 2022).

مقارنة إيرادات ضريبة الدخل والمبيعات من إيرادات العامة في الأردن لسنة (2022)، (موقع جريدة الدستور، موازنة 2022)؛

قال الخبير المالي زياد الرفاتي، " تمثل الموازنة العامة للسنة المالية 2022 خطة عمل الحكومة والأهداف التي تسعى الى تحقيقها والاطار الزمني وأدوات تحقيقها لسنة قادمة والنتائج المتوقعة منها، والتي تأتي في ظل واقع حال لما فرضته جائحة كورونا التي اجتاحت العالم ولم تستثنى دولة بعينها واستمراريتها من تأثيرات وتداعيات سلبية على الإقتصاد الأردني والموازنة العامة والمؤشرات المالية والإقتصادية والاجتماعية والاستثمارية وخصوصاً فيما يتعلق بتوقعات الحكومة حول معدل النمو الإقتصادي".

مما يجعل ما تقدم الإيرادات المقدرة في الموازنة العامة للدولة للعام 2022 تحت الضغوطات ومدى التيقن من تحقق مستهدفاتها وعدم تجاوز العجز المستهدف أيضاً وما يتبع ذلك في ظل الإضطرابات الصحية والإقتصادية المحيطة.

الجدول (1-2)؛ مقارنة إيرادات ضريبة الدخل والمبيعات من إيرادات العامة في الأردن

الإيراد	المبلغ التقريبي لسنة 2021 مليار/دينار أردني	المبلغ التقريبي لسنة 2020 مليار/دينار أردني
الإيرادات العامة	8,912	8,141
الإيرادات من ضريبة الدخل والمبيعات	4	3.50

ويوضح الجدول (1-2) مقارنة إيرادات ضريبة الدخل والمبيعات من إيرادات العامة في الأردن وتبين ما يلي:-

❖ بلغت الإيرادات المقدرة 8,912 مليار دينار مقابل 8,141 مليار دينار، وبزيادة مقدارها 771 مليون دينار وبنسبة 9.5%. وتتضمن تلك الإيرادات منح خارجية بمبلغ 848 مليون دينار مقابل 840 مليون دينار للعام 2021.

❖❖ وبلغت التحصيلات الضريبية (الدخل والمبيعات) للتسعة أشهر الأولى من العام 2021 مبلغ 4 مليار دينار مقابل 3.5 مليار دينار لنفس الفترة من العام 2020 ومبلغ 3.2 مليار دينار لنفس الفترة من العام 2019، و تجاوزت التحصيلات الضريبية الفعلية في العام 2021 المستويات المقدرة لها لذلك العام.

حيث تبين هذه الأرقام الموضحة بين الإيرادات العامة المقدر والإيرادات من التحصيلات الضريبية (الدخل والمبيعات) على مدى أهمية دائرة ضريبة الدخل، حيث تعتبر الركيزة الأساسية في الموازنة لإيرادات خزينة الدولة والتي تشكل ما نسبته 70% من الإيرادات المحلية.

منهجية الدراسة

منهج الدراسة:

حيث اعتمدت الدراسة في إجرائها على المنهج الوصفي والذي يهتم بجمع البيانات عن طريق عينة ومن ثم تنظيم هذه البيانات ووصفها كمياً، ثم عرضها في جداول تكرارية أو أشكال هندسية أو رسوم بيانية، ويتناول هذا المنهج تلخيص البيانات وتحليلها عن طريق مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت ويعد المنهج الوصفي ملخص جيد لمجموعة كبيرة من المعلومات والبيانات (عرقوب، 2021). واعتمدت الدراسة أيضاً في إجرائها على المنهج الاستدلالي (التحليلي) إذ يتعلق بتحليل وتفسير وتقدير واستخلاص الاستنتاجات بالاعتماد على عينة من المجتمع الأصلي للوصول إلى قرارات تخص المجتمع الإحصائي ويهتم بتطبيق الأساليب الإحصائية المختلفة والملائمة للدراسة (المزاح، 2019).

مجتمع وعينة الدراسة :

تألف مجتمع الدراسة من مدققي ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية ضمن المديرية المتاحة في العاصمة عمان ويقدر عددهم (271)، واعتمد الباحث إستراتيجية نشر إستبانه إلكترونية بأسلوب عشوائي، وبعد مرور (50) يوماً تم الإجابة على (179) إستبانه بشكل كامل وبالتالي لم يتم إستبعاد أي منها، إذ شكلت عينة الدراسة ما نسبته (66%) من المجتمع المتاح للدراسة.

أداة الدراسة :

تم تطوير أداة الدراسة المتمثلة بالإستبانه بشكل يتناسب مع متغيرات الدراسة، وذلك من خلال الأدب النظري والدراسات السابقة، حيث تمثلت أداة الدراسة بصورتها النهائية من الأجزاء التالية :

1- الجزء الأول شملت الأسئلة المتعلقة في المتغيرات الشخصية والوظيفية للأفراد المشاركين ضمن عينة الدراسة.

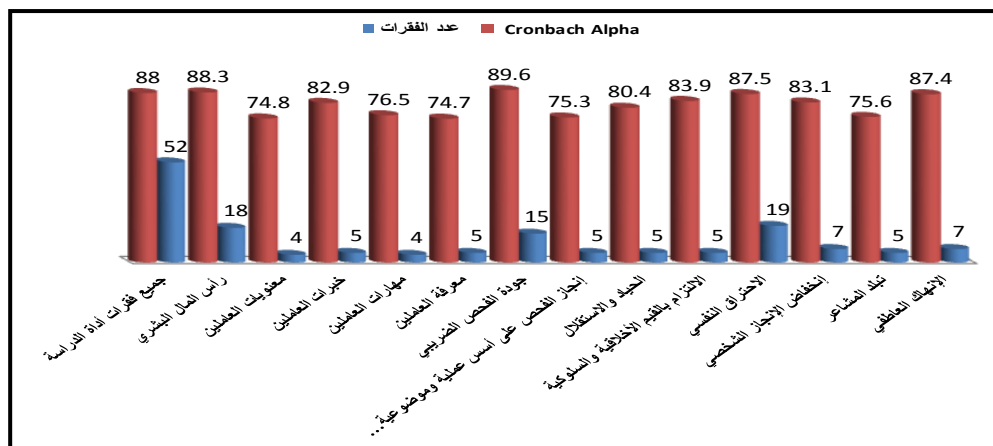
2- أما الجزء الثاني شملت الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة وتكونت من ثلاثة أقسام ، القسم الأول: شمل (19) فقرة تقيس أبعاد المتغير المستقل (الإحتراق النفسي)، والقسم الثاني: شمل (15) فقرة تقيس أبعاد المتغير التابع (جودة الفحص الضريبي)، بينما القسم الثالث شمل (18) فقرة تقيس أبعاد المتغير المعدل (رأس المال البشري)، وقد أعتمد الباحث مقياس ليكرت الخماسي في تشير إلى مستوى أبدأ (1)، ويتم إعطاء الأكثر أهمية وبشكل دائم درجة (5) والأمر نفسه لكل من الردود الخمسة.

إختبار ثبات أداة الدراسة :

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال إحتساب معامل الثبات عن طريق معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha Coefficient) حيث تكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمته أكبر من (70%) (2020.Sekaran & Bougie)، حيث يتضح من نتائج الشكل (3-3) أن قيمة الاختبار تراوحت بين (74.7%-89.6%) وبلغ المؤشر

العام لجميع الفقرات (88%) وجميعها أكبر من (70%) لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات والاستقرار .

الشكل (3-3): نتائج اختبار معامل الاستقرار (Cronbach Alpha)



إختبار التوزيع الطبيعي؛

يظهر الجدول (4) نتائج إختبار التوزيع الطبيعي لإجابات المشاركين ضمن عينة الدراسة وذلك للتأكد من توزيعها الطبيعي أو الإعتدالي، حيث تم إحتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) وتشير القيمة التي تقع خارج نطاق (± 1) إلى أن التوزيع منحرف إلى حد كبير، وتم إستخراج قيمة معامل التفرطح (Kurtosis) ويكون التوزيع طبيعياً إذا لم تتجاوز قيمته (± 1.96) عند مستوى (0.05) (Hair et al, 2018).

الجدول (3-4): نتائج اختبار (Skewness & Kurtosis)

المتغير	الاختبار	الإنهاك العاطفي	تبليد المشاعر	انخفاض الانجاز الشخص	الإحتراق العاطفي
معامل الالتواء	-0.504	-0.527	-0.119	-0.916	
معامل التفرطح	0.982	0.499	0.954	1.220	
المتغير	الاختبار	الالتزام بالقيم الأخلاقية والسلوكية	الحياد والاستقلال	انجاز الفحص على أسس علمية وموضوعية بكفاءة وفعالية	جودة الفحص الضريبي
معامل الالتواء	-0.819	-0.854	-0.212	-0.883	
معامل التفرطح	0.969	0.964	0.306	1.337	

المتغير / الاختبار	معرفة العاملين	مهارات العاملين	خبرات العاملين	معدنويات العاملين	رأس المال البشري
معامل الالتواء	0.621	-0.419	-0.797	-0.747	-0.559
معامل التفرطح	0.591	0.063	0.935	0.510	0.587

بناءً على نتائج الجدول (3-4) والشكل (5) والتي تشير إلى أن توزيع البيانات كان طبيعياً إذ لم تقع قيمة (Skewness) لجميع الأبعاد خارج نطاق (± 1) ولم تتجاوز قيمة (Kurtosis) $(1.96\pm)$.

الأساليب الإحصائية التي إستخدمتها الدراسة :

لغرض معالجة البيانات التي تم جمعها بواسطة أداة الدراسة وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة أجريت العديد من التحليلات الوصفية والإستدلالية وذلك بالإستعانة برمجة الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية Statistical Package of Social Sciences (SPSS) الموضحة في الشكل (3-5).

الشكل (3-5): الأساليب الإحصائية التي تم إستخدامها في الدراسة



نتائج الدراسة

وصف خصائص عينة الدراسة:

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى بيان التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية والوظيفية للأفراد المشاركين ضمن العينة وفيما يلي توضيح لإجابات العينة.

الجدول (4-1): التكرار والنسبة المئوية نحو المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	الرقم	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	1	ذكر	113	63.1%
	2	أنثى	66	36.9%
	المجموع		179	100%
المستوى التعليمي	1	دبلوم متوسط	19	10.6%
	2	بكالوريوس	116	64.8%
	3	ماجستير	37	20.7%
	4	دكتوراه	7	3.9%
	المجموع		179	100%
الشهادات المهنية	1	JCPA	32	17.9%
	2	CPA	8	4.5%
	3	CIA	4	2.2%
	4	غير ذلك	14	7.8%
	5	لا يوجد	121	67.6%
	المجموع		179	100%
سنوات الخبرة	1	5 سنوات فأقل	20	11.2%
	2	6- لأقل من 10 سنوات	37	20.7%
	3	10- لأقل من 15 سنة	73	40.8%
	4	15 سنة فأكثر	49	27.4%
	المجموع		179	100%
المسمى الوظيفي	1	مدقق أول	81	45.3%
	2	مدقق ثاني	54	30.2%
	3	مشرف	27	15.1%
	4	مدير	12	6.7%
	5	أخرى	5	2.8%
	المجموع		179	100%

أظهرت نتائج الجدول (4-1) الى ما يلي:-

- ❖ النوع الاجتماعي: أن الذكور شكلت النسبة العظمى من عينة الدراسة والبالغة (63.1%)، وعددهم (113)، بينما شكلت الإناث (36.9%) وعددهم (66).
- ❖ المستوى التعليمي: أن النسبة الأعلى من العينة مؤهلاتهم العلمية بدرجة البكالوريوس والتي شكلت ما نسبته (64.8%)، وعددهم (116)، بينما (3.9%) منها يحملون شهادة الدكتوراه، وعددهم (7).
- ❖ الشهادات المهنية: نلاحظ أن الأغلبية العظمى من العينة لا يحملون شهادات مهنية والتي شكلت ما نسبته (67.6%)، وعددهم (121)، بينما باقي أفراد العينة يحملون شهادات مهنية.
- ❖ سنوات الخبرة: أن الأغلبية العظمى من العينة تتراوح خبرتهم بين 10-أقل من 15 سنة والتي شكلت ما نسبته (40.8%)، وعددهم (73)، بينما من تقل خبرتهم عن 5 سنوات فشكلت ما نسبته (11.2%)، وعددهم (20).
- ❖ المسمى الوظيفي: أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة والتي شكلت ما نسبته (45.3%) كانت مستوياتهم الوظيفية ضمن مدقق أول، وعددهم (81)، بينما (2.8%) وهي النسبة الأقل من أفراد العينة المشاركين لرؤساء أقسام التدقيق، وعددهم (5).

الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

يهدف الى وصف وعرض متغيرات الدراسة، حيث تم الإعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقد كانت نتائج الوصف كالآتي:-

أولاً: الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل (الإحتراق النفسي):

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بوصف أبعاد المتغير المستقل (الإحتراق النفسي) وذلك لتحديد درجة ومستوى إتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد الإحتراق النفسي، حيث تم الإعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول (4-2).

الجدول (4-2): نتائج الإحصاء الوصفي لأبعاد الإحترق النفسي

الرتبة	المستوى	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الإحترق النفسي
1	متوسط	66.2%	0.751	3.31	الإنهاك العاطفي
3	متوسط	53.4%	0.646	2.67	تبلد المشاعر
2	متوسط	65.6%	0.690	3.28	انخفاض الانجاز الشخصي
	متوسط	62.6%	0.536	3.13	المؤشر العام للإحترق النفسي

نلاحظ من الجدول (4-2) أن بعد (الإنهاك العاطفي) حقق الترتيب الأول وبمستوى متوسط من بين أبعاد الإحترق النفسي، بينما حقق بعد (تبلد المشاعر) الترتيب الأخير وبمستوى متوسط، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.67-3.31)، ونلاحظ بأن الانحرافات المعيارية لجميع الأبعاد متقاربة وهذا يدل على عدم التشتت بإجابات أفراد عينة الدراسة على بنود أداة الدراسة، وبلغ المؤشر العام لمستوى الإحترق النفسي (3.13)، وبانحراف معياري مقداره (0.536)، وهذا يفيد بأن مستوى الإحترق النفسي لدى مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن قد جاء ضمن المستوى المتوسط وهذا ما يمثل الإجابة عن السؤال الفرعي (1) في مشكلة الدراسة.

ثانياً: الإحصاء الوصفي للمتغير التابع (جودة الفحص الضريبي):

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بوصف أبعاد المتغير التابع (جودة الفحص الضريبي) وذلك لتحديد درجة الأهمية النسبية لإتجاهات أفراد عينة الدراسة، حيث تم الإعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول (4-6).

الجدول (4-6): نتائج الإحصاء الوصفي لأبعاد جودة الفحص الضريبي

الرتبة	درجة الأهمية	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	جودة الفحص الضريبي
2	مرتفعة	81.6%	0.654	4.08	الالتزام بالقيم الأخلاقية والسلوكية
1	مرتفعة	82%	0.638	4.10	الحياد والاستقلال

3	مرتفعة	76.4%	0.618	3.82	إنجاز الفحص على أسس علمية وموضوعية بكفاءة وفعالية
	مرتفعة	80%	0.545	4.00	المؤشر العام لجودة الفحص الضريبي

نلاحظ من الجدول (4-6) أن بعد (الحياد والاستقلال) حقق الترتيب الأول وبمستوى مرتفع من الأهمية بين أبعاد جودة الفحص الضريبي، بينما حقق بعد (إنجاز الفحص على أسس علمية وموضوعية بكفاءة وفعالية) الترتيب الأخير وبدرجة مرتفعة من الأهمية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.82-4.10)، ونلاحظ بأن الانحرافات المعيارية لجميع الأبعاد متقاربة وهذا يدل على عدم التشتت بإجابات أفراد عينة الدراسة على بنود أداة الدراسة، وبلغ المؤشر العام لجودة الفحص الضريبي (4.00)، وبانحراف معياري مقداره (0.545)، وهذا يفيد بأن مستوى جودة الفحص الضريبي لدى مدققي ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وهذا ما يمثل الإجابة عن السؤال الفرعي (2) في مشكلة الدراسة.

ثالثاً: الإحصاء الوصفي للمتغير المعدل (رأس المال البشري):

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بوصف أبعاد المتغير المعدل (رأس المال البشري) وذلك لتحديد درجة الأهمية النسبية لإتجاهات أفراد عينة الدراسة، حيث تم الاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول (4-10).

الجدول (4-10): نتائج الإحصاء الوصفي لأبعاد رأس المال البشري

الرتبة	درجة الأهمية	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رأس المال البشري
4	مرتفعة	74.8%	0.643	3.74	معرفة العاملين
3	مرتفعة	81%	0.587	4.05	مهارات العاملين
1	مرتفعة	83.8%	0.580	4.19	خبرات العاملين
2	مرتفعة	82.8%	0.597	4.14	معنويات العاملين
	مرتفعة	80.4%	0.473	4.02	المؤشر العام لرأس المال البشري

نلاحظ من الجدول (4-10) أن بعد (خبرات العاملين) حقق الترتيب الأول وبمستوى مرتفع من الأهمية بين أبعاد رأس المال البشري، بينما حقق بعد (معرفة العاملين) الترتيب الأخير وبدرجة مرتفعة من الأهمية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.74-4.19)، ونلاحظ بأن الانحرافات المعيارية لجميع الأبعاد متقاربة وهذا يدل على عدم التشتت بإجابات أفراد عينة الدراسة على بنود أداة الدراسة، وبلغ المؤشر العام لرأس المال البشري (4.02)، وبانحراف معياري مقداره (0.473)، وهذا يفيد بأن مستوى رأس المال البشري قد جاء ضمن المستوى المرتفع من وجهة نظر مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.

اختبار فرضيات الدراسة:

يتناول هذا الجزء من الدراسة عملية تحليل (Analyses) واختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات المنبثقة عنها باستخدام الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression &)، ويستخدم الانحدار الخطي المتعدد في التنبؤ بتغيرات المتغير التابع يؤثر فيه متغيران مستقلان فأكثر، واختبار الفرضية الرئيسية الثانية باستخدام الانحدار الهرمي (Hierarchical Regression) وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة بالاعتماد على قواعد القرار لقبول أو رفض الفرضية العدمية (H_0).

❖ نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية (الأولى):

❖ $H_{0.1}$: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى

الإحترق النفسي بأبعاده المختلفة (الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي) على جودة الفحص الضريبي بأبعاده مجتمعة (الالتزام بالقيم الأخلاقية والسلوكية، الحياد والاستقلال، إنجاز الفحص على أسس علمية وموضوعية) من وجهة نظر مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن".

❖ تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار المتعدد وهو ما يمثل الإجابة

عن السؤال الرئيسي الأول في مشكلة الدراسة وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول (4-15).

الجدول (4-15): نتائج اختبار اثر مستوى الإحتراق النفسي بأبعاده على جودة الفحص

الضريبي

T.Sig	قيمة (T) المحسوبة	المعاملات المعيارية	معاملات الانحراف المعياري		الإحتراق النفسي	المتغير التابع	
		معامل بيتا β	الخطأ المعياري	معامل B الثابت			
0.00	26.923		0.211	5.679	الثابت (Constant)	جودة الفحص الضريبي	
❖0.006	-2.769	-0.221	0.058	-0.161	الإنهاك العاطفي		
❖0.001	-3.244	-0.250	0.065	-0.211	تبلد المشاعر		
❖0.001	-3.291	-0.224	0.054	-0.178	انخفاض الانجاز الشخصي		
F.Sig		قيمة F المحسوبة		Adj R ²		R ²	R
❖0.00		22.613		0.267		0.279	0.529
❖معنوي عند مستوى (α≤0.05)"							
"قيمة T الجدولية = ±(1.96)"			DF=3/175			قيمة F الجدولية = (2.60)	

❖ يوضح الجدول (4-15) نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود مجموعة من أبعاد المتغير المستقل وهي: (الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الانجاز الشخصي) ومتغير تابع واحد يمثل (جودة الفحص الضريبي). ويلاحظ من نتائج الجدول أعلاه أن معامل الارتباط $R=52.9\%$ مما يشير إلى وجود علاقة متوسطة بين الإحتراق النفسي وجودة الفحص الضريبي. ويلاحظ من الجدول أعلاه وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى الإحتراق النفسي على جودة الفحص الضريبي، من خلال قيمة (F.Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة وقيمتها (22.613) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية (2.60) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا الأنموذج عند درجة حرية (175/3)، وتشير قيمة معامل التفسير ($R^2=0.279$) إلى أن الإحتراق النفسي بأبعاده المختلفة قد فسر ما نسبته (27.9%) من التباين الحاصل في جودة الفحص الضريبي بأبعاده مجتمعة.

❖ ويظهر من نتائج جدول المعاملات المعيارية لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا بعد الإنهاك العاطفي قد جاءت ($\beta=0.221$) وباتجاه عكسي، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (-2.769) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (-1.96) عند مستوى معنوية ($\text{Sig}=0.006$) وهي معنوية ، أما قيمة معامل بيتا بعد تبدل المشاعر فقد جاءت ($\beta=0.250$) وباتجاه عكسي، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (-3.244) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (-1.96) عند مستوى معنوية ($\text{Sig}=0.001$) وهي معنوية، وجاءت قيمة معامل بيتا بعد إنخفاض الإنجاز الشخصي ($\beta=0.224$) وباتجاه عكسي، وبلغت قيمة (T) المحسوبة (-3.291) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (-1.96) عند مستوى معنوية ($\text{Sig}=0.001$) وهي معنوية.

❖ فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإحتراق النفسي بأبعاده المختلفة (الإنهاك العاطفي، وتبدل المشاعر، وإنخفاض الإنجاز الشخصي) على جودة الفحص الضريبي بأبعاده مجتمعة (الالتزام بالقيم الأخلاقية والسلوكية، الحياد والاستقلال، إنجاز الفحص على أسس علمية وموضوعية) من وجهة نظر مدققي ضريبية الدخل والمبيعات في الأردن".

نتيجة اختبار الفرضية الرئيسة (الثانية):

❖ $H_{0.2}$: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإحتراق النفسي على جودة الفحص الضريبي بوجود رأس المال البشري كمتغير معدل من وجهة نظر مدققي ضريبية الدخل والمبيعات في الأردن". تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار (Hierarchical Regression) وهو ما يمثل الإجابة عن السؤال الرئيسي الثاني في مشكلة الدراسة ونتيجته كما هي موضحة في الجدول (4-19).

الجدول (4-19): نتائج اختبار اثر الإحتراق النفسي على جودة الفحص الضريبي

بوجود رأس المال البشري كمتغير معدل

المتغير النتائج	البيان	النموذج 1			النموذج 2			النموذج 3		
		T	Beta	(sig)	T	Beta	(sig)	T	Beta	(sig)
جودة الفحص الضريبي	الإحتراق النفسي	8.173	-0.523	❖0.00	-8.071	-0.508	❖0.00	-1.028	-0.148	0.305
	رأس المال البشري				2.984	0.188	❖0.003	3.963	0.449	❖0.00
	الإحتراق النفسي × رأس المال البشري							-2.751	-0.458	❖0.007
	قيمة (R)	0.523			0.556			0.581		
	قيمة Δ (R)				0.033			0.058		
	قيمة (R ²)	0.274			0.309			0.338		
	قيمة Δ (R ²)				0.035			0.064		
	قيمة F المحسوبة	66.791			39.339			29.727		
	F Sig	❖0.00			❖0.00			❖0.00		
	❖❖ دال إحصائياً عند مستوى (0.05)."									

❖ يشير الجدول (4-19) أنه في النموذج الأول تم دراسة أثر مستوى الإحتراق النفسي على مستوى جودة الفحص الضريبي، إذ ثبت وجود أثر معنوي لمستوى الإحتراق النفسي على جودة الفحص الضريبي من خلال قيمة F والبالغة (66.791) وهي قيمة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، ويدعم هذه النتيجة قيمة (Beta) والمساوية (-0.523) وباتجاه عكسي، وقيمة T والمساوية (-8.173)، وهي معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ويظهر من النموذج الأول أن مستوى الإحتراق النفسي قد فسر ما نسبته (27.4%) من التباين الحاصل في جودة الفحص الضريبي وذلك بناءً على قيمة (R²).

❖ وفي النموذج الثاني تم إدخال وإضافة متغير رأس المال البشري لدراسة أثره في مستوى جودة الفحص الضريبي وقد تبين وجود اثر معنوي رأس المال البشري على مستوى جودة الفحص الضريبي من خلال قيمة F والبالغة (39.339) وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ويدعم هذه النتيجة قيمة (Beta)

والمساوية (0.188) وباتجاه طردي، وقيمة T والمساوية (2.984)، وهي معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، ويظهر من النموذج الثاني أن دخول متغير رأس المال البشري قد أدى إلى إرتفاع على قيمة (R^2) والبالغ (3.5%) بمقارنه النموذج الأول بالنموذج الثاني.

❖ وفي النموذج الثالث تم إدخال وإضافة صيغة التفاعل الثاني بين مستوى الإحتراق النفسي ورأس المال البشري، وقد تبين وجود أثر معنوي لصيغة التفاعل الثاني بينهما إذ بلغت قيمة F لصيغة التفاعل الثاني (29.727) وقيمة Bata (-0.458) وباتجاه عكسي وقيمة T (-2.751) وهي معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، كما سجل معامل التفسير (R^2) ارتفاعاً بلغ (6.4%) بمقارنه النموذج الأول بالنموذج الثالث.

❖ وعليه يمكن القول أن متغير رأس المال البشري قد عدل من أثر مستوى الإحتراق النفسي على مستوى جودة الفحص الضريبي وباتجاه عكسي بمعنى كلما نقص مستوى الإحتراق النفسي بوجود رأس المال البشري زاد مستوى جودة الفحص الضريبي، وهذا يفيد بقبول الفرضية الرئيسية الثانية حيث ثبت "وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإحتراق النفسي على جودة الفحص الضريبي بوجود رأس المال البشري كمتغير معدل من وجهة نظر مدقي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن".

نتائج الدراسة:

جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر الإحتراق النفسي لدى مدقي ضريبة الدخل والمبيعات في جودة الفحص الضريبي في الأردن بوجود الدور المعدل لرأس المال البشري، وبعد إختيار مجتمع الدراسة من مدقي ضريبة الدخل والمبيعات في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن، فقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج على النحو التالي:

5-1-1 النتائج المتعلقة بالإحصاء الوصفي لتغيرات الدراسة :

- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الإحترق النفسي لدى مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن قد جاءت ضمن المستوى المتوسط، حيث حقق بعد تبليد المشاعر المرتبة الثالثة وبدرجة متوسطة، بينما بعد الإنهاك العاطفي حقق المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة أيضاً.
- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد الإنهاك العاطفي قد جاء بمستوى متوسط بين أبعاد الإحترق النفسي بنسبة (66.20%)، ويعود ذلك إلى شعور مدققي ضريبة الدخل والمبيعات بالحاجة إلى قدر كبير من الجهد للتعامل مع المراجعين طوال اليوم، وأكدت أيضاً أن عملهم كمدققين في ضريبة الدخل والمبيعات قد إستنزفهم عاطفياً، حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الخميسة، 2018)، وتختلف مع دراسة (بني حمد، 2021) والتي أشارت أن الإنهاك العاطفي قد جاء بمستوى مرتفع.
- بينت نتائج الدراسة إن بعد تبليد المشاعر قد جاء بمستوى متوسط بين أبعاد الإحترق النفسي بنسبة (53.40%)، ويعود ذلك أن مدققي ضريبة الدخل والمبيعات يشعرون أن بعض المكلفين يحملونهم مسؤولية مشاكلهم، وأكدت أيضاً النتائج أن المدقق الضريبي يشعر أنه أصبح أكثر قسوة مع المكلفين نتيجة ضغط العمل، حيث تختلف هذه النتيجة مع كل من دراسة (الخميسة، 2018) ودراسة (بني حمد، 2021) حيث جاءت النتائج بمستوى مرتفع.
- أشارت نتائج الدراسة إن بعد انخفاض الإنجاز الشخصي قد جاء بمستوى متوسط بين أبعاد الإحترق النفسي بنسبة (65.60%)، ويعود ذلك إلى شعور مدقق ضريبة الدخل والمبيعات بأنه يتعامل بكل هدوء مع المشاكل الإنفعالية والعاطفية خلال عمله، وإيضاً أشارات إلى أن شعور مدقق ضريبة الدخل والمبيعات بسهولة فهم المكلف، حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الخميسة، 2018)، وتختلف مع

دراسة (بني حمد، 2021) حيث جاء بعد انخفاض الإنجاز الشخصي بمستوى مرتفع.

- أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الفحص الضريبي لدى مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، حيث حقق بعد إنجاز الفحص على أسس علمية وموضوعية بكفاءة وفعالية المرتبة الثالثة وبدرجة مرتفعة، بينما بعد الحياد والاستقلال حقق المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة أيضاً، حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (حشيش، 2014).

- بينت نتائج الدراسة إن بعد القيم الأخلاقية والسلوكية قد جاء بمستوى مرتفع بين أبعاد جودة الفحص الضريبي بنسبة (81.60%)، ويعود ذلك إلى أن مدققي ضريبة الدخل والمبيعات ملتزمين بمدونة معايير السلوك الوظيفي لدى دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، وأيضاً إحترامهم لسرية المعلومات وعدم إستخدامها أو الكشف عنها، (حشيش، 2014).

- أظهرت نتائج الدراسة إن بعد الحياد والاستقلال قد جاء بمستوى مرتفع بين أبعاد جودة الفحص الضريبي بنسبة (82%)، ويعود ذلك إلى أن مدققي ضريبة الدخل والمبيعات يقدمون معلومات محايدة وخالية من أيه تحيز، وابداء رأيهم الغير متأثر من أيه ضغوطات خلال تأييده عمله، حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (حشيش، 2014) ودراسة (رزق، 2017).

- أشارت نتائج الدراسة إن بعد الإنجاز الشخصي على أسس علمية وموضوعية بكفاءه وفعالية قد جاء بمستوى مرتفع بين أبعاد جودة الفحص الضريبي بنسبة (76.40%)، ويعود ذلك إلى أن مدققي ضريبة الدخل والمبيعات لديهم المعرفة والدراية الجيدة بأحكام القانون والتعليمات، كما أكدت أيضاً نتائج العينة أن مدققي ضريبة الدخل والمبيعات مهتمين بتطوير أداء العمل، حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (حشيش، 2014).

- أظهرت نتائج الدراسة أن رأس المال البشري قد جاء ضمن المستوى المرتفع، حيث حقق بعد معرفة العاملين المرتبة الرابعة وبدرجة مرتفعة، بينما بعد خبرات العاملين حقق المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة أيضاً.
- بينت نتائج الدراسة إن بعد معرفة العاملين قد جاء بمستوى مرتفع بين أبعاد رأس المال البشري بنسبة (74.80%)، ويعود ذلك إلى قيام إدارة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على تأهيل وتدريب مدقي الضريبة ومواكبة البرامج بكل كفاءة وفعالية عالية، وأيضاً إلى منح الحوافز المعنوية والمادية لأصحاب الأفكار الجدية من مدقي ضريبة الدخل والمبيعات، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (برهوم، 2018).
- أظهرت نتائج الدراسة إن مهارات العاملين قد جاء بمستوى مرتفع بين أبعاد رأس المال البشري بنسبة (81%)، وذلك بسبب إمتلاك دائرة ضريبة الدخل والمبيعات مدققين ضريبة لديهم القدرة على تعلم كل شيء جديد وتحسين مستوى العمل والمهني، كما أكدت على تمتع مدقي ضريبة الدخل والمبيعات مهارات عالية من التواصل والإتصال فيما بينهم، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (القضاء، 2021)
- بينت نتائج الدراسة إن خبرات العاملين قد جاء بمستوى مرتفع بين أبعاد رأس المال البشري بنسبة (83.80%)، ويعود ذلك لقدرة مدقي ضريبة الدخل والمبيعات على إيجاد حلول للتحديات التي تواجههم خلال العمل وذلك لتمتعهم بالخبرة العملية والعملية الكافية في مجال عملهم، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (القضاء، 2021)
- أظهرت نتائج الدراسة إن معنويات العاملين قد جاء بمستوى مرتفع بين أبعاد رأس المال البشري بنسبة (82.80%)، ويعود ذلك إن مدقي ضريبة الدخل والمبيعات يتمتعون بالوعي الكافي بأن الحوافز المعنوية هي أكثر أهمية من الحوافز المادية،

وأيضاً بسبب شعور مدققي الضريبة بالفخر والإعتزاز عند إنجاز العمل المطلوب، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (برهوم، 2018)

النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة :

- ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإحترق النفسي بأبعاده المختلفة (الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي) على جودة الفحص الضريبي بأبعاده مجتمعة (الالتزام بالقيم الأخلاقية والسلوكية، الحياد والاستقلال، إنجاز الفحص على أسس علمية وموضوعية)، من وجه نظر مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.

- ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإحترق النفسي بأبعاده المختلفة (الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي) على الالتزام بالقيم الأخلاقية والسلوكية من وجه نظر مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.

- ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإحترق النفسي بأبعاده المختلفة (الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي) على الحياد والاستقلال من وجه نظر مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.

- ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى الإحترق النفسي بأبعاده المختلفة (الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي) على إنجاز الفحص على أسس علمية وموضوعية بكفاءة وفعالية من وجه نظر مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.

- ثبت أن متغير رأس المال البشري قد عدل من أثر مستوى الإحترق النفسي على مستوى جودة الفحص الضريبي وباتجاه عكسي بمعنى كلما نقص مستوى الإحترق النفسي بوجود رأس المال البشري زاد مستوى جودة الفحص الضريبي من وجه نظر مدققي ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن.

توصيات الدراسة:

- بناءً على ما توصل إليه الباحث من خلال الدراسة يوصي الباحث إلى ما يلي:
- إهتمام الإدارة بعقد ورشات عمل وبرامج إرشادية تهتم في الضغوطات النفسية التي يتعرض لها مدقق ضريبة الدخل والمبيعات لتوجيه المدقق الضريبي على معرفة أسباب هذه الضغوطات وكيفية الإعتراف بها ومعالجتها بالوسائل والإتجاهات الصحيحة وللتكيف بشكل أفضل مع ظروف العمل.
- عمل أنشطة إجتماعية لموظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وذلك لتخفيف العبء النفسي الذي يتعرض له المدقق الضريبي وزيادة العلاقة المباشرة بين الزملاء والرؤساء لخلق جو مريح ورفع روح المعنوية والحيوية والنشاط.
- إهتمام إدارة ضريبة الدخل والمبيعات والتأكيد على أهمية النزاهة والشفافية على مدققي ضريبة الدخل والمبيعات وحياديته عن أي مؤثرات خارجية، وذلك لتأثرها على جودة الفحص الضريبي.
- التأكيد على مدققي ضريبة الدخل والمبيعات على زيادة الإهتمام والإلتزام بالمعايير المهنية والقانونية والسلوكية والتي بدورها تؤثر على كفاءه عمل المدقق الضريبي، وعلى رفع كرامة ومستوى مهنة التدقيق وبث الطمأنينة والثقة لدى المكلفين بدائرة ضريبة الدخل والمبيعات.
- قيام إدارة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على الإهتمام برفع المستوى التعليمي لمدققي ضريبة الدخل والمبيعات من خلال إشراكهم في دورات مهنية وحصولهم على شهادات تعليمية.
- إهتمام دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بآراء ومقترحات وشكاوي الموظفين وشعورهم أنهم جزء لا يتجزء من هذا العمل.
- إهتمام دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في إعطاء مدققي الضريبة دورات تدريبية تقنية على حوكمة المعلومات واستخدام التقنيات، ومواكبة أية تطورات تقنية تساعد على تقليل الوقت، الجهد، والتكلفة على المكلفين مدققي الدائرة.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع في البيئة العربية:

- أبو مسعود، سماهر، (2010)، ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجها، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية في غزة، فلسطين.
- أرناؤوط، أحمد إبراهيم، (2017)، تصور مقترح لخطوات تحسين إدارة رأس المال البشري في مؤسسات التعليم العالي بشمال سيناء في ضوء متطلبات تنميتها، مجلة الإدارة التربوية، المجلد، 15، العدد 15، 335-471.
- برهوم، فراس، (2018)، أثر جودة التدقيق الداخلي في الحد من مخاطر نظم المعلومات المحاسبية: الدور المعدل لرأس المال البشري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
- بن خديجة، منصف، (2013)، رأس المال البشري: رافعة للأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 10، 160-182.
- بن سعيد، خديجة، (2011)، دور الاستغلال الأمثل لرأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، الملتقى الدولي الخامس، الجزائر.
- بني حمد، علي، (2020)، مستوى الاحتراق النفسي لدى المدققين الخارجيين وأثره على جودة التدقيق الخارجي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، كلية عمان، الأردن.
- بومجان، عادل، قوادرية، ربيحة، (2017)، رأس المال البشري ومحاسبة الموارد البشرية: المنطلقات الفكرية والتحديات، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد، 11، العدد 22، 37-59.

- جمعة، أحمد حلمي، (1999)، التدقيق الحديث لحسابات، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن، ص301.
- الحراسيس، محمد يحي (2021)، دور محاسبة تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية الدور المعدل لرأس المال البشري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، الأردن.
- حشيش، اكرم محمد منير ابراهيم، (2014)، المتغيرات العامة المؤثرة على جودة الفحص الضريبي، المؤتمر الضريبي الحادي والعشرين (إعادة بناء المنظومة الضريبية تحقيقا للعدالة الضريبية والعدالة الاجتماعية)، الجمعية المصرية للمالية العامة والضرائب مجلد، 2، العدد 21، 1-39
- الخرابشة، عمر محمد وعربيات، وأحمد عبد الحليم، (2005)، الاحتراق النفسي لدى المعلمين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد، 17، العدد 2، 291-331.
- ديوان المراقبة المالية والإدارية بمملكة البحرين، (2012)، دليل نظام ضبط وضمان التدقيق لأجهزة العليا للرقابة والمحاسبة بدول مجلس التعاون الخليج العربية، مملكة البحرين، ص12.
- رزق، عماد الدين، (2017)، الكفاءة المهنية للفاحص الضريبي ودورها في الحد من الاعتراضات الضريبية وتأكيد المصادقية في تقارير المراجعة الخارجية، رسالة دكتوراة منشورة، جامعة النيلين، السودان.
- رشوان، عبدالرحمن، (2018)، أثر الإحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد، 2، العدد 3، 31-56.

- الزبيدي، محمد، (2011)، بيئة الإستثمار في رأس المال البشري ونمو الصناعة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد، 13، العدد 3، 121-141.
- سلامة، انتصار محمد، (2003)، مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- السلخي، محمود جمال، (2013)، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية العاملين في المدارس الخاصة في مدينة عمان في ضوء بعض المتغيرات، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد، 40، العدد 4، 1207-1229.
- الشافعي، جلال، (2006)، مبادئ المحاسبة الضريبية، ط1، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.
- شبير، محمد منير، (2015)، دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة.
- شحاته، حسين، (2002)، الأطار العام لميثاق قيم وأخلاق المحاسب في الفكر المحاسبي والتطبيق الإسلامي، مؤتمر الضريبي الحادي عشر (النظام الضريبي المصري المشكلات ومعوقات التطبيق ومقترحات الحلول)، الجمعية المصرية للمالية العامة والضرائب، ص22.
- شقير، زينب محمود، (2002)، الشخصية السوية والمضطربة، نظريات الشخصية، ط2، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- شلوف، سماح، (2019)، أثر التفكير الإستراتيجي على تطور رأس المال البشري في المؤسسات الرياضية المحترفة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.

- شمري، عبدالرحمن، (2008)، مقومات إستقلالية مدققي ديوان المحاسبة في دولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، الأردن.
- الصبان، محمد سمير، (1988)، الاصول العلمية للمراجعة بين النظرية والتطبيق، دار النهضة العربية، لبنان، 71-75.
- الضابط، مدين إبراهيم، (2013)، تقييم جودة الفحص الضريبي في ظل قانون ضريبة الدخل رقم (24) وتعديلاته في سورية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد، 35، العدد 8، 65-85.
- الطراونة، تحسين، والصالحي، نضال، (2004)، مدى توفر المهارات الإبداعية لدى العاملين في البنوك الأردنية في مدينة اربد، مجلة جرش للبحوث وللدراسات، المجلد 9، العدد 1، 9-31.
- طلبة، علي ابراهيم، (1996)، قياس أثر بعض العوامل على جودة أداء مراقب الحسابات، مجلة الأدراري، مجلد، 13، 37-69.
- الطنبور، رامز سامي، (2007)، رأس المال البشري كإستراتيجية إدارية، المؤتمر العملي الثاني، جامعة الإسراء، عمان، الأردن، ص3.
- طه خيرى، ابراهيم، (2016)، مدخل مقترح لتطوير الفحص الضريبي بهدف تحسين جودة الأداء الضريبي والحد من التقديرات الشخصية، مجلة الفكر المحاسبى، المجلد، 20، العدد 3، 567-642.
- عبد الرحمن، عليان، (2007)، محاور ترشيد وتفعيل دور الإدارة الضريبية في رفع كفاءة الأداء الضريبي، المؤتمر الضريبي الخامس عشر، جامعة عين شمس، ص12.
- عرقوب، نبيلة، (2021)، الإحصاء الوصفي، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

- عسكر، علي، (2003)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط3، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- عصمت، محمد شان، (2014)، إسهامات رأس المال البشري في الإبداع التقني، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد، 10، العدد 31، 169.
- عمر، محمد عبد الحليم، (2004)، الأخلاق الإسلامية والحاسبية، مجلة العلمية لكلية التجارة بنات، جامعة الأزهر، مجلد، 1، العدد 1، 21.
- عيسى، سمير، (2008)، أثر جودة المراجعة الخارجية على عمليات إدارة الأرباح؛ دراسة تطبيقية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، المجلد، 45، العدد 2، 1-47.
- القضاة، أحمد ماهر، (2021)، فاعلية نموذج إدارة المخاطر المؤسسية على قرارات منح الائتمان؛ الدور المعدل لرأس المال البشري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
- القيق، أمير، (2012)، مدى تطبيق رقابة الجودة في مكاتب تدقيق الحسابات في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الكناني، مجيد موسى، (2020)، جودة التدقيق الداخلي وأثرها في طبيعة وتوقيت واجراءات التدقيق الخارجي؛ دراسة استطلاعية لعينة من مدققي الحسابات في شركات التدقيق التضامنية العراقية. مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، مجلد، 26، العدد 117، 546-569.
- المزاح، محمد، (2019)، مبادئ الإحصاء والاحتمالات للعلوم الإدارية والتطبيقية، ط4، مركز جامعة العلوم والتكنولوجيا للكتاب الجامعي، اليمن، صنعاء.

- مسعداوي ، يوسف،(2015)، دور الاستثمار في التعليم في تنمية رأس المال البشري- دراسة تقييمية لحالة الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، مجلد، 1، العدد 12، 233-248.
- المصباح، عماد الدين أحمد، (2017)، تصور مقترح لخطوات تحسين إدارة رأس المال البشري في مؤسسات التعليم العالي بشمال سيناء في ضوء متطلبات تنميتها، مجلة الإدارة التربوية، المجلد، 15، العدد 15، 335-471.
- المغربي، عبد الحميد عبدالفتاح، (2004)، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة البحوث التجارية، المجلد، 26، العدد 2، 251-318.
- النجار، شهناز فاضل أحمد، (2006)، رأس المال الفكري وأثره في التغيير التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق.
- الهادي، أشرف يحيى محمد، (1995)، الجوانب الاخلاقية والسلوكية للمحاسبة في الفكر الإسلامي ودورها في رفع كفاءة اداء المحاسب، رسالة دكتوراه، جامعة الازهر، مصر.

المصادر والمراجع في البيئة الاجنبية :

- Agnès, M., & Magali, G., & Prisca, G., & Rémi, B. (2014). **Le Syndrome D'épuisement- Une Maladie Professionnelle**. Thèse de doctorat non publiée. Institut du médecin du travail. Université Grodémouge.
- Alhadi, Iqbal and Nugrahanto, Arif, (2021). Tax audit Quality: An Empirical Analysis of the Use of Information Technology, Competence, Task Complexity and Time Pressure. **Journal Info Artha**, 5(2), 75-92.
- Arens, A. A .Elder, R. J., Beasley, M. S., Hogan, C. E., & (2020). **Auditing and Assurance Services**, Global Edition, 17th edition. Pearson Education Limited.

- Becker, G./S. (2011) **he Concise Encyclopedia of Economics HumanCapital.**
- Bianchi and Schonfeld. (2016). **Burnout is associated with a depressive cognitive style**, Personality and Individual Differences, 100, 1–5.
- DAY, George S, (1994), The Capabilities of Market-driven Organizations, **Journal of Marketing**, Vol 58, Pp 37-52.
- Hair, J, F, Black, W. C, Babin, B. J, Anderson, R, E, and Tatham, R, L.(2018). **Multivariate Data Analysis** (8thed): Cengage Learning EMEA.
http://www.econlib.org/library/Enc/Human_Capital_.html. Retrieved on 18/04/2022.
- Leiter,M.P (1991): The dream denied professional burnout and the constraints of human service organizations, **journal of Canadian Psychology**, vol. 32, pp. 547-555.
- Marshal, G. (1998) **Human Capital Theory in Human Capital** (hml).
- Maslach, C. 2003. Job burnout: New directions in research and intervention, Current Directions in Psychological Sciences, 12(5): 189 -192.
- Maslach, C. Jackson, S.E., and Leiter, M.P. (1996) **MBI: The Maslach Burnout Inventory Manual** (3rd ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Noe, Raymond, A., Hollenbek,J.,Wright,P.,(2016),**Fundamentals of Human Resource Management**,6ed,McGraw Hill-Education, New York,USA.
- Ray Whittington and Kurt Pany, (2001); **Principle3s of Auditing and other Assurance Services**, 13th (2) Edition, Irwin, Boston, p. 70.

- Schaufeli, W.B., and Greenglass, E.R. (2001) **Introduction to special issue on burnout and health. Psychology and Health**, 16, 501–10.
- Schute, N., Toppinen, S., Kalimo, R. & Schaufeli, W.B., (2000), The factorial validity of the Maslach burnout inventory – **Journal of occupational and organizational psychology**, 73, pp 53-66.
- Sekaran, U., & Bougie, R., (2020). **Research Methods for Business: A Skill Building Approach**, (8thed), NY: John Wiley & Sons Inc, New York.

الروابط الإلكترونية :

- وزارة المالية، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات (2022)، الدخول 2022/04/18،

11:00 صباحاً

<https://www.istd.gov.jo/Ar/List/>

- موقع جريدة الدستور، موازنة 2022، الدخول 2022/06/07، الساعة 10:00

صباحاً

<https://www.addustour.com/articles/1259456>