

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

ماجستير إدارة

أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية بقطاع

العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية

اعداد الفريق /

قائد الفريق / شاكر سعد الماضي ٢٣٣٠٠٠٩٦٩

عضو الفريق / محمد عبد الله العويس ٢٣٣٠٠١١٣٦

اشراف:

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن د. فايز علي جراد حسن

٢٠٢٤م

بسم الله الرحمن الرحيم

شكرو وتقدير

الحمد والشكر لله رب العالمين وبه نستعين والصلاة والسلام على رسوله الأمين محمد

سيد الأنبياء وخاتم المرسلين وعلي آله الطيبين واصحابه الميامين.

لا يسعنا ونحن نقدم هذه الدراسة الان ان نسجل الشكروالامتنان والعرفان

بالجميل الي الدكتور / .

د. الفيصـل عبد الحميد محمد حسن د. فايز علي جراد

المشرفين على هذه الدراسة لما قدموه لنا من توجيهات سديدة ورعاية علمية واءاء

قيمة كان لها الاثر الكبير في اغناء تلك الدراسة واخراجها بهذه الصورة

كما نتقدم بالشكر الى إدارة جامعة الجميع الذكية (ميد أوشن) وكل العاملين

بالجامعة لما قدموه لنا من مساعدة فلهم جزيل الشكر

فهرس المحتويات

جدول المحتويات

٧	الفصل الأول:
٨	١/١ المقدمة
١١	٣/١ أسئلة الدراسة
١١	٤/١ فرضيات الدراسة
١٢	٥/١ متغيرات الدراسة:
١٣	٦/١ أهداف الدراسة:
١٤	٧/١ أهمية الدراسة
١٤	١/٧/١ الأهمية العلمية:
١٥	٢/٧/١ الأهمية العملية التطبيقية:
١٥	٨/١ حدود الدراسة:
١٦	٩/١ منهج الدراسة
١٦	١/٩/١ منهج الدراسة:
١٦	٢/٩/١ أدوات الدراسة
١٦	٣/٩/١ مصادر البيانات:
١٦	١٠/١ المصطلحات والمفاهيم
١٨	الفصل الثاني:
١٩	الدراسات السابقة:
١٩	مقدمة:
٢٧	التعقيب على الدراسات السابقة:
٢٨	١-٢ المبحث الأول: نظم تكنولوجيا المعلومات
٢٨	١-٢-١ تمهيد:
٢٨	٢-١-٢ مفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات:
٣١	٣-١-٢ أبعاد نظم تكنولوجيا المعلومات:
٣٣	٤-١-٢ استعمال نظم تكنولوجيا المعلومات:
٣٤	٥-١-٢ أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:
٣٥	٦-١-٢ فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٣٩	٢-٢ المبحث الثاني: الإدارة الأمنية
٣٩	١-٢-٢ مقدمة

٣٩	٢-٢ مفهوم إدارة العمليات الامنية.....
٤٠	٣-٢ أهمية إدارة المعلومات الأمنية والأحداث.....
٤١	٤-٢ اهداف الإدارة الأمنية.....
٤٢	٥-٢ مكونات إدارة المعلومات الأمنية والأحداث.....
٤٣	٦-٢ فوائد إدارة المعلومات الأمنية والأحداث.....
٤٣	٧-٢ تحديات وأخطار ادارة المعلومات الأمنية والأحداث.....
٤٥	٨-٢ استراتيجيات تحسين إدارة المعلومات الأمنية والأحداث.....
٤٦	٩-٢ مجالات عمل تخصص أمن المعلومات.....
٥٠	١٠-٢ سياسة أمن المعلومات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.....
٥١	١١-٢ مهام قطاع الامن والخدمات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.....
٥٣	الفصل الثالث:
٥٤	مجتمع الدراسة:.....
٥٥	عينة الدراسة:.....
٥٧	- أدوات البحث وطرق جمع المعلومات.....
٦٠	القسم الاول: تحليل البيانات الشخصية.....
٦٢	التحليل الوصفي لنتائج الجزء الاول: البيانات الشخصية.....
٦٦	الفصل الرابع:
٦٧	١/٤ التحليل الإحصائي.....
٦٨	٢/٤ أهمية التحليل الإحصائي.....
٦٨	٣/٤ الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها.....
٧٧	الفصل الخامس:
٧٨	مناقشة النتائج.....
٧٩	عرض نتائج الدراسة.....
٨٠	التوصيات.....
٨١	الخاتمة.....
٨٣	المراجع والمصادر:.....
٨٣	المراجع العربية.....
٨٥	المراجع الاجنبية.....
٨٧	الملاحق
٩٤	المستخلص.....

فهرس الجداول

٥٤	جدول رقم ١ توزيع أداة الاستبانة
٥٧	جدول ٢ مقياس ليكرت الخامس
٥٨	جدول رقم ٣ تحليل نتاج نوع الموظف
٦٧	جدول ٤ الفرض الاول
٦٩	جدول ٥ الفرض الثاني
٧١	جدول ٦ الفرض الثالث
٧٣	جدول ٧ الفرض الرابع

فهرس الاشكال للدراسة

١١	شكل رقم ١ متغيرات الدراسة
٦٠	شكل رقم ٣ تحليل نتاج نوع الموظف
٦١	شكل ٤ تحليل نتائج العمر
٦٢	شكل ٥ تحليل نتائج سنوات الخبرة والاقدمية
٦٣	شكل ٦ تحليل المؤهل العلمي
٦٤	شكل ٧ تحليل نتائج المستوى الوظيفي
٦٨	شكل ٨ الفرض الاول
٧٠	شكل ٩ الفرض الثاني
٧٢	شكل ١٠ الفرض الثالث
٧٤	شكل ١١ الفرض الرابع

الفصل الأول:

الإطار العام

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، من خلال تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى إلكترونية وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء به، من تقديم خدمة بسرعة عالية ودقة متناهية. إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفعالية وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية تواكب العصر. فما هي عناصر الإدارة الإلكترونية، وكيف تساهم هذه الأخيرة في تحسين الخدمة الأمنية، وما هي معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية يشهد العالم العديد من التحولات الجذرية المتسارعة في شتى مناحي الحياة الاجتماعية والسياسية الاقتصادية والأمنية، وقد فرضت تلك التحولات والتغيرات على المجتمعات والدول إعداد أفرادها لمواجهةها، والتعايش معها، وذلك عبر مؤسساتها المختلفة ان المنافسة التي تواجهها المنظمات أصبحت حقيقة واقعة في الآونة الأخيرة بفضل العديد من التغيرات التي شهدتها في بيئاتها على الصعيدين الداخلي والخارجي وعلى المستويين المحلي والعالمي في الوقت الحاضر،

إدارة الأمن هو مجال في إدارة الأعمال التي تركز على سلامة الأصول (الموارد) في المنظمة، أي كل من السلامة المادية والأمن الرقمي. ترتبط إدارة الأمن ارتباطاً وثيقاً بإدارة المخاطر وتهدف إلى إيجاد حل آمن دائم لهذه الظروف من خلال مختلف الأساليب والإجراءات والمبادئ التوجيهية والمعايير، مما سيساعد على منع المخاطر المحددة. إدارة الأمن هي مجموعة منتظمة ومتكررة من الأنشطة المترابطة لتقليل احتمالات المخاطر. والغاية من إدارة الأمن مماثل لإدارة المخاطر، لتجنب المشاكل أو الظواهر السلبية (المخاطر والتهديدات الأمنية)، وتجنب إدارة الأزمات، وتجنب خلق المشاكل. إدارة الأمن في المنظمات تحتوي إلى ضمان التحصيل المصرح إلى الأصول (ولا سيما التمويل والمعلومات والعقارات وتكنولوجيا الاتصالات والمعلوماتية). ولذلك فإن إدارة الأمن مرتبطة في إدارة التحويل يعد الجهاز الأمني من أقدم الأجهزة الحكومية ان لم يكن أقدمها على الإطلاق وقد عرفت النظام الشرطي منذ أقدم العصور بامتلاكه قواعد وهياكل ونظم إدارية والتي تنمو وتتطور مع تقدم المجتمعات وتعدد انماط السلوكيات وحاجات الانسان

المتعددة للخدمات الأمنية المتزايدة عبر الزمن ومع تطور عمليات الأجهزة الأمنية وتنوع أنشطتها وانتشارها وامتدادها وتنوع وظائفها الإدارية والاجتماعية والقانونية والعسكرية المرتبطة باليات عمل تختلف عن اليات عمل الأجهزة الحكومية الأخرى مما جعل القيادة الأمنية أكثر أهمية وضرورة الأجهزة الأمنية والتي تمثل القوة النظامية شبكة العسكرية للدولة حيث تعمل القيادة الأمنية في إطار عمل محدود وقيود معينة مثل مؤثرات البيئة الخارجية التي تقدم لها خدماتها وذلك للارتباط الوثيق بين جهاز الامن والمجتمع بأفراده وجماعته.

نظم تكنولوجيا المعلومات يمكن استخدامه لتحسين القرارات عن طريق التحليل البيانات الكبيرة وتقديم نتائج تساعد في اتخاذ قرارات أكثر ذكاء وفعالية. هذا يمكن أن يؤدي إلى حلول أكثر ابتكارا وفعالية للمشكلات وتحسين القدرة على التنبؤ بالتحديات والفرص المستقبلية. نظم تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يساعد في تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال توفير القدرة على تحليل وتوجيه البيانات والمعلومات بطرق أكثر فعالية وسرعة. يمكن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لتحسين العمليات وتحسين الأداء العام للمؤسسات والأفراد. نظم تكنولوجيا المعلومات يمكن استخدامه لتطوير برامج تدريبية مخصصة تتناسب مع احتياجات الأفراد والمؤسسات. يمكن استخدامه لتوفير تعلم مستمر وتطوير مهني من خلال تقديم مواد تعليمية وتدريبية مخصصة. مع استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات، يمكن توقع تحقيق نتائج أفضل في الأداء المهني والاحترافي. ومع ذلك، يجب أن نكون على علم أيضاً بالتحديات والقضايا التي قد تنشأ، مثل القضايا الأخلاقية والأمنية المرتبطة بالخصوصية والبيانات، والحاجة إلى تطوير مهارات جديدة للتعامل مع التكنولوجيا الجديدة. تتكون من دمج تكنولوجيا المعلومات مع ذكاء الأعمال لجمع وتحليل البيانات من أجهزة الاستشعار المادية ومقاطع الفيديو والسجلات. هذه البيانات تصبح معلومات يمكن استخدامها لاتخاذ قرارات بشأن الممارسات الأمنية والتجارية. إن التقنيات والعمليات الداعمة لإدارة معلومات الأمن المادي تجعلها أساس مستقبل الأمن.

في النهاية، يجب أن يكون الهدف الأساسي لاستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأمنية بقطاعات العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية هو تحقيق وتوفير وسائل الامن اللازمة

ضد المخاطر المحتملة الحالية والمستقبلية تركز أكثر على توفير بيئة عمل مريحة ومحفزة، وهو ما يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء والإنتاجية.

٢/١ مشكلة الدراسة

نظم تكنولوجيا المعلومات هو مجال من مجالات علوم الحاسب الآلي الذي يهدف إلى تطوير أنظمة وبرامج قادرة على محاكاة الذكاء البشري والقيام بمهام معقدة ومتنوعة. ومن ضمن هذه المهام في ظل تطور وسائل الاتصال والتواصل الاجتماعي ودخول التقنيات الرقمية كافة مجالات الحياة وشيوع وانتشار الجرائم الالكترونية ظلت الادارة الامنية هي المحرك الاساسي لعمل الاجهزة والدوائر الامنية حيث أصبح نظم تكنولوجيا المعلومات واحداً من أهم العوامل المؤثرة على جميع جوانب حياتنا. يأتي تأثير نظم تكنولوجيا المعلومات على مجال الإدارة الأمنية حيث تركز على إدارة الأمن. ومن بين المواضيع التي يتم إدراجها بشكل عام في الادارة الأمنية هي منع الخسارة وإدارة المخاطر، ومعالجة التهديدات المادية المحتملة والخسائر المحتملة الأخرى مثل السرقة والاحتيال. غالباً ما تتم تغطية مواضيع أخرى في الدراسات الأمنية التي تشمل الوعي بالصحة والسلامة، وإدارة علاقات العملاء، وإدارة النزاعات، والتحكم الجسدي، والتحكم، والدفاع عن النفس، والسلامة من الحرائق، والإسعافات الأولية، ومراقبة الدخول، ودراسة القوانين ذات الصلة وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وغيرها من التكنولوجيا مثل مراقبة الدوائر التلفزيونية المغلقة، والإجراءات الإدارية مثل كتابة التقارير

وفي ضوء محدودية الموارد والتحديات الحالية والمستقبلية. لذا جاءت هذه الدراسة لمكشف عن أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في تطوير الإدارة الأمنية بقطاع العمليات الأمنية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وعلى وجود التحديد فإن مشكلة الدراسة تتحدد من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي:

ما أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

٣/١ أسئلة الدراسة

ومن خلال السؤال الرئيسي للدراسة يمكن ان اشتقاق عدد من الأسئلة الفرعية تتمثل فيما يلي:

١- ما هو أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التدريب على تطوير الإدارة الامنية بقطاع

العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية؟

٢- ما هو أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التحفيز على تطوير الإدارة الامنية بقطاع

العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية؟

٣- ما هو أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج تقييم الاداء على تطوير الإدارة الامنية

بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية؟

٤- ما هي تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية

بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية باختلاف المتغيرات

الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسعى الوظيفية؟

٤/١ فرضيات الدراسة

لفرضية الدراسة دور كبير في مساعدة الباحث على فهم الظاهرة أو المشكلة التي يقوم بدراستها، وذلك

عن طريق قيامه بتفسير العلاقات بين المتغيرات والعناصر المختلفة تعد الفروض من أهم مراحل

البحث العلمي ومرحلة حساسة لأنها تساعد على تحديد معالم البحث وتبسيطها وربطها بالإشكالية

المتبناة وهي همزة وصل بين الجانب النظري والجانب الميداني إذ تعمل على تفسير العلاقة بين متغيرات

الدراسة تعرف الفرضية بأنها: " تفسيرات مقترحة لعلاقة بين متغيرين أحدهما المتغير المستقل (السبب)

والآخر المتغير التابع (النتيجة)".

وبناء على تحديد مشكلة الدراسة واستلها الفرعية وتحديد اهداف الدراسة يتم اعداد عدد من

الفروض في سبيل الإجابة على تلك الأسئلة وتحقيق الأهداف المطلوبة ويمكن تحديد فرضية الدراسة

الرئيسية كما يلي:

توجد علاقة إيجابية توضح أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية
بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

الفرضية الاولى:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التدريب على تطوير
الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

الفرضية الثانية:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التحفيز على تطوير
الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

الفرضية الثالثة:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج تقييم الاداء على
تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

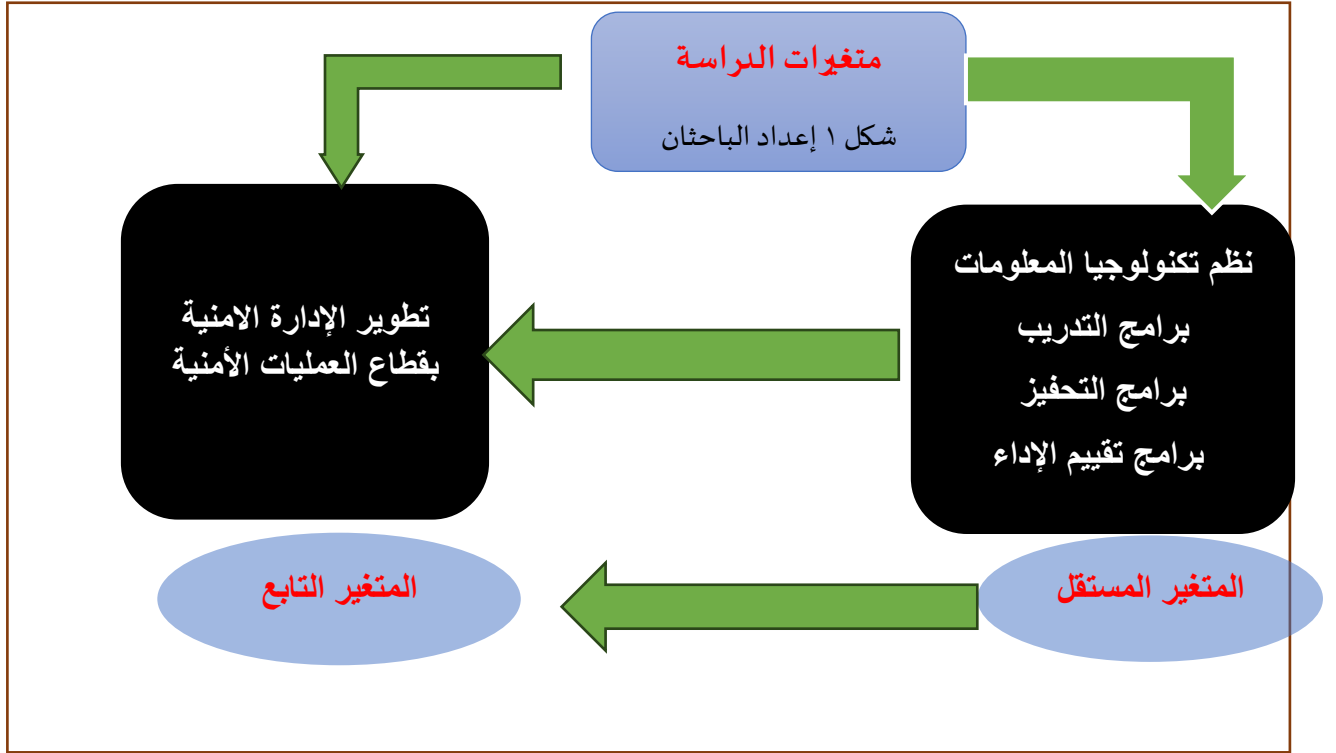
الفرضية الرابعة:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على
تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية باختلاف
المتغيرات الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسعى الوظيفية

٥/١ متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل / نظم تكنولوجيا المعلومات

المتغير التابع / تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية



١/٦ أهداف الدراسة:

ان الهدف الرئيسي هو بيان شامل لمحور الدراسة، وهو أيضاً بيان عن الروابط والعلاقات الرئيسية التي تسعى إلى اكتشافها أو تأسيسها لذي يسعى الباحثان من خلال هذه الدراسة في إطار مشكلتها وأهميتها واختبار فروضها إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي وهي "توضح أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية".

ومن خلال الهدف الرئيسي للبحث يمكن اشتقاق عدد من الأهداف الفرعية يمكن ايضاحها كما يلي:

١. بيان مدى مساهمة استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التدريب على تطوير الإدارة

الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

٢. بيان مدى مساهمة استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التحفيز على تطوير الإدارة

الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

٣. بيان مدى مساهمة استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج تقييم الاداء على تطوير الإدارة

الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

٤. بيان تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية

بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية باختلاف المتغيرات

الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسعى الوظيفية

١/٧ أهمية الدراسة

تبرز الأهمية في أنها سمطت الضوء على أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بالمملكة العربية السعودية وتعتبر الدراسة الحالية من الدراسات القليلة التي تناولت أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في رفع وتطوير الإدارة الامنية

١/٧/١ الأهمية العلمية:

تتمثل الأهمية العلمية للبحث في الآتي:

- ✓ الأهمية الكبيرة لاعتماد الإدارة الأمنية بقطاع العمليات الأمنية على نظم تكنولوجيا المعلومات بضرورة تكامل وتفاعل الإدارة الامنية وما يحيط بها من بيئة خارجية وكيفية مواجهاتها للمتغيرات المختلفة.
- ✓ تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن يسترشد بها القائمون على إدارة الامنية في قطاع العمليات الأمنية لخدمة اهداف تلك المؤسسات.
- ✓ قلة الأبحاث التي تناولت موضوع إدارة الامنية وعلاقتها بنظم تكنولوجيا المعلومات
- ✓ يعتبر نظم تكنولوجيا المعلومات من أهم المقومات التي يمكن أن تساهم في تحقيق تطوير على مستوى قطاع العمليات الأمنية بجميع مؤسساته

٢/٧/١ الأهمية العملية التطبيقية:

تتمثل الأهمية العلمية للبحث في الآتي:

- ✓ بيان جوانب استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لتحديد نقاط القوة والضعف، والتي قد تحول دون الوصول بقطاع العمليات الأمنية لمواجهة متطلبات وتحديات الظروف الحالية التي تواجهها هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.
- ✓ التعرف على أهم الاستراتيجيات الخاصة بنظم تكنولوجيا المعلومات التي تسهم في رفع كفاءة وتطوير ومستوى إدارة الأمن في قطاع العمليات الأمنية لخدمة اهداف هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.
- ✓ التعرف على أهمية الإدارة الأمنية بقطاع العمليات الأمنية ودورها على تحقيق اهداف هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.
- ✓ التعرف على دور قطاع العمليات الأمنية، ومكانها في الهيئة أو الهيكل الإداري وما يمكن أن تؤديه في قطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.
- ✓ محاولة دراسة مدى جدوى استخدام محددات نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الأمنية في أفضل الوسائل الضرورية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

٨/١ حدود الدراسة:

- حدود مكانية: هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية
- حدود موضوعية: اقتصرَت الدراسة على أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الأمنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية
- حدود زمنية: ٢٠٢٤ م
- حدود بشرية: العاملين بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

٩/١ منهج الدراسة

١/٩/١ منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد هذا البحث وذلك عن طريق الحصول على البيانات الثانوية الضرورية لإتمام البحث بالإضافة إلى الحصول على البيانات الأولية للبحث وذلك باستخدام الطرق الكمية من خلال توزيع استبيان.

٢/٩/١ أدوات الدراسة

هي الأداة أو مجموعة الأدوات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات من عينة البحث وطرق تحليلها لاستخلاص النتائج المتعلقة بدراسته، ويوجد العديد من الأدوات التي يستخدمها الباحثون في جمع البيانات والمعلومات وسوف يعتمد الباحث استخدام الاستبانة كاده لجمع المعلومات عن طريق الاستبانة الالكترونية.

٣/٩/١ مصادر البيانات

اعتمد فريق البحث على نوعين من البيانات على النحو التالي:

- البيانات الثانوية: استخدم مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات المنشورة في المجلات والمواقع الالكترونية في اعداد الإطار النظري للدراسة.
- البيانات الأولية: من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية سيتم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة

١٠/١ المصطلحات والمفاهيم.

مفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات:

- ✓ ويمكن القول / بأنه "عمليات منظمة تهدف إلى جمع ومعالجة وتخزين البيانات لإنتاج المعلومات واسترجاعها لتأمين احتياجات المديرين وصناع القرار والمستفيدين الآخرين
- ✓ هو نظام يتكون من الأشخاص والبرامج والبيانات والأجهزة التي توفر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب للمديرين لاتخاذ قرارات أفضل.
- ✓ هي مجال يهتم بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة المؤسسات والأعمال. وتهدف هذه التكنولوجيا إلى تعزيز كفاءة وفعالية العمليات الإدارية وتسهيل عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية. تشمل تكنولوجيا المعلومات الإدارية مجموعة واسعة من الأدوات والتقنيات مثل أنظمة إدارة قواعد البيانات، ونظم المعلومات الجغرافية، والتحليل الإحصائي، ونظم الدعم القرار، والتنبؤات التجارية
- ✓ النظام الذي يعمل من اجل تنظيم وتطوير ورفع كفاءة العمل في المنظمة".

إدارة الامن:

إدارة الأمن هو مجال في إدارة الأعمال التي تركز على سلامة الأصول (الموارد) في المنظمة، أي كل من السلامة المادية والأمن الرقمي. ترتبط إدارة الأمن ارتباطاً وثيقاً بإدارة المخاطر وتهدف إلى إيجاد حل آمن دائم لهذه الظروف من خلال مختلف الأساليب والإجراءات والمبادئ التوجيهية والمعايير، مما سيساعد على منع المخاطر المحدد

تطوير الإدارة الامنية:

تنظيم العمليات الامنية الأساليب الأمنية في رصد وتحليل ومتابعة الأخطار الأمنية في المنشآت اساليب تقييم وتصنيف المخاطر الامنية في المنشآت والمواقع الحساسة الأساليب التكنولوجية في التصدي للمخاطر الامنية

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

الهيئة المعنية بالقيام بأعمال جباية الزكاة، وتحصيل الضرائب والجمارك، وتحقيق أعلى درجات التزام المنشآت بالواجبات المفروضة عليهم، وفقاً لأفضل الممارسات، وبكفاءة عالية..

الفصل الثاني:
الإطار النظري
الدراسات السابقة

الدراسات السابقة:

مقدمة:

ليس هناك شك في أن نظام إدارة أحداث الأمان والمعلومات هو أداة ضرورية لأي هيئة أو منظمة تهتم بأمن معلوماتها. بمساعدة إدارة أحداث الأمان والمعلومات، يمكنك بسهولة رصد وتحليل وتقييم الأحداث والسجلات الأمنية التي تحدث في بنيتك التحتية. وبالتالي، يمكنك استخلاص المعلومات القيمة المتعلقة بسلامة النظم والشبكات بإدارة أحداث الأمان والمعلومات يقوم بتلقي وتجميع البيانات من عدة مصادر مثل أنظمة أمان الشبكة وأجهزة الكشف عن التسلل وسجلات الحدث من جدار الحماية وخوادم الويب والتطبيقات والأنظمة الداخلية. ثم يقوم بتحليل هذه البيانات وتقديم تقارير وتنبيهات مفيدة تساعدك في اكتشاف التهديدات السيبرانية وإدارتها بفعالية إدارة أحداث الأمان والمعلومات ليس فقط يساعد في اكتشاف الهجمات السيبرانية والتهديدات، بل يساعد أيضًا في تعزيز استجابتك لهذه التهديدات. بفضل قدرة إدارة أحداث الأمان والمعلومات على تحليل وتفسير البيانات بسرعة وفعالية، يمكنك رصد الهجمات في الوقت الحقيقي واتخاذ إجراءات فورية لمكافحتها. يمكنك أيضا استخدام إدارة أحداث الأمان والمعلومات لتخزين البيانات لفترة طويلة لأغراض التحقيق والتحليل المستقبلي.

دراسة (عيد، ٢٠٢٣):

بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات المعاصرة في تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة وتوزيع الأدوية " يتناول هذا البحث الحديث حول وسائل تكنولوجيا المعلومات باعتبارها الركيزة الأساسية لخدمة الإنسان ومجال أعماله وذلك من أجل تأمين، تخزين، وتوصيل المعلومات بعد معالجتها وتهيتها للمستخدم بسرعة والدقة والشمولية. فنجاح المنظمات في عالم اليوم يتوقف على ما تملكه من موارد بشرية ذات كفاءة عالية من حيث التعليم، والتدريب، والخبرة، وما تملكه تلك المنظمات من تكنولوجيا حديثة ومتطورة تستطيع تسخيرها لخدمة استراتيجياتها وما تحتويه من رؤية ورسالة وأهداف

وبرامج، ومن أهم وسائل الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة إيجاد علاقات متداخلة بينها وبين الموارد البشرية المتاحة بالمنظمة، وهذه الإدارة تتطلب من القائمين على المنظمة التحديد والتعرف الدقيق على كل ما يتعلق بهذه العلاقات المتداخلة بين تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية، ومن هذه العلاقات، مساهمة التكنولوجيا في تحسين وتنمية وتفعيل وظائف إدارة الموارد البشرية، وذلك من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية.

ومن خلال ذلك يتطرق هذا البحث إلى أثر استخدامات تكنولوجيا المعلومات على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، مما يساهم في الرقي بالمنظمة وتطوير وتحسين أداء مواردها البشرية وبالتالي فرض نفسها في سوق العمل بفضل اعتمادها على التكنولوجيات الحديثة.

دراسة (الجعافرة، ٢٠٢٣):

بعنوان " نظم تكنولوجيا المعلومات ودوره في إدارة الموارد البشرية في البلديات " هدفت الدراسة التعرف على نظم تكنولوجيا المعلومات ودوره في إدارة الموارد البشرية في البلديات ٢٠٢٣، وقد تناولت الدراسة أهمية نظم تكنولوجيا المعلومات في تطوير في إدارة الموارد البشرية والتي تستند على استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات بعد أصبحت الآلات قادرة الآن على اتخاذ القرارات بناءً على البيانات التاريخية والأنماط السلوكية بدقة أكبر من الأشخاص. نتيجة لهذا التحول تم استبدال جميع العمالة البدنية بالآلات التقنية مثل الأرشفة والأتمتة.

وبرزت إشكالية الدراسة حول قضية ان إدارة شؤون الموظفين لم تعد تعمل على النظام التقليدي اليدوي بل أضحي السعي نحو استخدام عناصر التكنولوجيا التي تتمثل في نظم تكنولوجيا المعلومات والذي يستند على الآلة بدل الإنسان في حفظ الملفات وأرشفتها وأتمتها. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية الإنسانية، حيث يعد المنهج الوصفي أداة وطريقة لتحليل ووصف نظم تكنولوجيا المعلومات ودوره في إدارة الموارد البشرية في البلديات وتوصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات والنتائج حيث أكدت الدراسة ان إدارة الموارد

البشرية تواجه تحديات كبيرة لا يمكن معالجتها الا من خلال تطبيق تقنية نظم تكنولوجيا المعلومات في أقسام الموارد البشرية، وأوصت الدراسة بان على وزارة الإدارة المحلية تعظيم أهمية الذكاء الصناعي لتكون استبدال لجميع العمالة البدنية بالآلات التقنية.

دراسة (شلي والهام ٢٠٢٣):

بعنوان " تسيير إدارة الموارد البشرية في ظل تحديات تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات " مع بروز الثورة المعلوماتية وانتشارها عبر العالم، أدى ذلك إلا إلزام الدول والمؤسسات إلى التخلي عن أساليبها التقليدية واستبدالها بأساليب رقمية حديثة تواكب وقتنا الحالي. ومن بين المفاهيم الخاصة بالجانب الرقمي هو مفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات. حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور هذا الأخير في تسيير شؤون العاملين بالمؤسسات، وتطوير مهام ووظائف الموارد البشرية. توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات وتسيير شؤون الموارد البشرية لديها، حيث تعتمد هذه الأخيرة على العديد من التطبيقات الخاصة بنظم تكنولوجيا المعلومات لإنجاز وظائف الاستقطاب والتوظيف وتقييم أداء العاملين. وأن هناك خوارزميات خاصة بتسيير الموارد البشرية وفقا لشجرة القرار والنمذجة. ولما لها من فوائد عديدة على تحسين الأداء البشري بالمؤسسة

دراسة (عبد العال ٢٠٢٢):

بعنوان: " أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظه بورسعيد ". يهدف البحث الى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات الموارد البشرية وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي ،ومع ظهور الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنامي التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية .حيث يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بجمع البيانات المتعلقة بهم ومعالجتها ونتاج معلومات دقيقة تساعد اداره الموارد البشرية على متابعه حركه العاملين من بدايه عملهم الى خروجهم من المؤسسة وكل ما يتعلق بهم داخليا مما يمكنها من اتخاذ قرارات اكثر كفاءه وفعالية كقرار تقييم أدائهم . ولتحقيق أهداف البحث تم إجراء دراسة ميدانية على عدد من شركات

السياحة ببورسعيد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، تم من خلال تصميم استمارات استبيان وتوزيعها على عينه عشوائية من العاملين والمدراء بها وذلك لقياس أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية على تنميه مهاراتهم الأدائية. وقد توصلت الدراسة إلى ان لنظام تكنولوجيا المعلومات أثر مباشر على كفاءه وفعالية أداء الموارد البشرية، وان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والإدارات المختلفة بشركات السياحة، كما اظهرت الدراسة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب. وأوصت الدراسة بمواكبه التغيرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنميه الموارد البشرية في الشركات السياحية.

دراسة (الياس، ٢٠٢١):

بعنوان " أثر الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصالات في تطوير العمل الاداري بالجزائر" تلعب تكنولوجيا المعلومات الحديثة دورا رئيسا في إحداث التغيرات المختلفة على العمل الإداري، حيث ساهمت في تطوير الكثير من وظائف العمل الإداري وتطوير أساليبه وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل التكاليف. وفي هذه الورقة البحثية سنحاول الإجابة على إشكالية تتعلق بالأثر الذي تحدثه الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري بالجزائر، وهذا من خلال التطرق إلى جهود الدولة الجزائرية في مجال التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف المرافق العامة ومدى تأثيرها على الوظائف الإدارية الرئيسية كالتهيئة، والتنظيم إضافة إلى الرقابة والتوجيه وعلى العمل الإداري بصفة عامة.

دراسة العزام، ٢٠٢٠):

بعنوان " أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك وقد اعتمدت الباحثة لإجراء الدراسة المنهج التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة) كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة

التي تم اختيارها بأسلوب الطريقة العشوائية لجمع البيانات من إداريا لموارد البشرية بجامعة تبوك والبالغ عددهم (٧٠) موظفاً وموظفة بعد أن تم التأكد من صدقها وثباتها. تكونت أداة الدراسة من (٣٦) فقرة لقياس فاعلية برنامج قائم على نظم تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) في أداة الدراسة تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (٠,٠٥). وعلى ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة فقد أوصت الباحثة بالعديد من التوصيات منها ضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول نظم تكنولوجيا المعلومات وعلاقته بكفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بحيث تشمل عينات أكبر من الجامعات على مستوى المملكة

دراسة (حماد، ٢٠٢٠):

بعنوان " تنمية الموارد البشرية ودورها في تحقيق الذكاء الصناعي دراسة استطلاعية لأجراء عينة من العاملين في معمل سميت حمام العليل " تم اختيار موضوع البحث نتيجة لأهمية المورد البشري في منظمات الأعمال بشكل عام والعملية الصناعية بشكل خاص فبدون المورد البشري لا يمكن لمنظمات الأعمال الاستمرار وتحقيق النجاح والتميز، وقد تم تشخيص مشكلة البحث في قلة مبيعات منتجات الشركة العامة للأسمنت الشمالية، رغم تميزها، ومكانتها، وسمعتها في السوق وما تتمتع بها من منتجات بمواصفات قياسية ومن خلال هذه المشكلة تم طرح التساؤلات الآتية : ما واقع نظم تكنولوجيا المعلومات لدى المنظمة المبحوث ؟ ما درجة ممارسة المنظمة المبحوث لتنمية الموارد البشرية؟ ويهدف البحث إلى معرفة نوع العلاقة بين تنمية الموارد البشرية ونظم تكنولوجيا المعلومات ومدى التأثير الحاصل بين تنمية المورد البشري كمتغير مستقل ونظم تكنولوجيا المعلومات كمتغير تابع باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي، ومن اجل تحقيق هذه الأهداف تم تطبيق البحث في الشركة العامة للأسمنت الشمالية / معمل حمام العليل كمجتمع البحث ، بعينة عشوائية بلغت (٥٠) فردا من الأفراد العاملين في المنظمة المبحوث ، واعتمد البحث على الاستبانة لغرض جمع البيانات والمعلومات حول البحث، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، وتم استخدام الأساليب الإحصائية متمثلة التوزيع التكراري ، الأوساط الحسابية ، الانحرافات

المعيارية , معامل الارتباط (Pearson) , معامل الانحدار البسيط, معامل التحديد (R^2)), معامل الاختلاف , اختبار (T) لتحليل إجابات عينة البحث وتم التوصل إلى أن وجود علاقة ارتباط بين تنمية الموارد البشرية ونظم تكنولوجيا المعلومات مع وجود علاقة تأثير لتنمية الموارد البشرية على نظم تكنولوجيا المعلومات, ومن أهم التوصيات هي ضرورة تطبيق برامج خاصة لتطوير وتنمية قدرات الأفراد العاملين , مع ضرورة التعاقد مع شركات لديها باع متميزة في أساليب التدريب والتطوير المهني لخلق سلوك متميز في أداء الأفراد

دراسة (معروف، ٢٠٢٠):

بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية

دراسة حالة بمؤسسة شي علي) شيالي (أنابيب- سيدي بلعباس" تشهد بيئة الأعمال تغيرات وتطورات تكنولوجية في هذا السياق الرقمنة واقتصاد المعرفة القائم على البحث عن المعلومات الاستراتيجية بطريقة استباقية كمصدر رئيسي لخلق القيمة المضافة. تهدف هذه الدراسة إلى إثبات أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية في الشكل والمضمون في الشركة الجزائرية مثل نموذج خط أنابيب شيالي بسيدي بلعباس، حيث حاول الباحثون تحديد درجة التأثير بهذه التقنية مع الاتجاه نحو الاعتماد بشكل مكثف على إدارة رأس المال البشري في المؤسسة محل الدراسة، الأمر الذي يتطلب المزيد من المرونة لزيادة كفاءة العمليات الإدارية المساندة اتخاذ القرارات والاستخدام الأمثل للمعلومات من خلال تصميم نموذج استبيان مستهدف بسيط عينة عشوائية من العاملين بالمؤسسة من العاملين بالمؤسسة محل الدراسة في ولاية سيدي بلعباس حيث كان هناك ٨٠ شخصا، والتي تمت معالجتها على أساس برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتم التوصل إلى النتائج التالية:

ضعف الارتباط المعنوي بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير وظائف إدارة الموارد البشرية، وأظهرت النتائج تأثيراً ضعيفاً وذو دلالة إحصائية العلاقة عند المستوى الأخلاقي ٠,٠٠٠ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الموارد البشرية وظائف الإدارة وظائف الإدارة، وأظهرت النتائج تأثيراً ضعيفاً وذو

دلالة إحصائية العلاقة عند المستوى الأخلاقي ٠,٠٠٠ . لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الموارد البشرية

وظائف الإدارة ووظائف الإدارة، وأظهرت النتائج تأثيراً ضعيفاً وذو دلالة إحصائية العلاقة عند المستوى الأخلاقي ٠,٠٠٠ . لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الموارد البشرية ووظائف الإدارة ووظائف الإدارة، وأظهرت النتائج تأثيراً ضعيفاً وذو دلالة إحصائية العلاقة عند المستوى الأخلاقي ٠,٠٠٠ . لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الموارد البشرية ووظائف الإدارة ووظائف الإدارة، وأظهرت النتائج تأثيراً ضعيفاً وذو دلالة إحصائية العلاقة عند المستوى الأخلاقي ٠,٠٠٠ . لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الموارد البشرية ووظائف الإدارة

دراسة (علال ٢٠١٩):

بعنوان " استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية Use Of Information Technology In Improving Public Service "يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، من خلال تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى إلكترونية وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء به، من تقديم خدمة بسرعة عالية ودقة متناهية. إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفعالية وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية تواكب العصر. فما هي عناصر الإدارة الإلكترونية، وكيف تساهم هذه الأخيرة في تحسين الخدمة الامنية، و ما هي معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية

دراسة (الذبيات ٢٠١٩):

بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري لمديري مدارس تربية لواء الرمثا" هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري لمديري المدارس بالمحافظة مدارس مديرية تربية وتعليم لواء الرمثا والأثر لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، المرحلة التعليمية، الخبرة الإدارية). وتكونت العينة من (٧٠) مديراً ومديراً ناضراً. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام

أداة والتي تم تصميمها لقياس متغيرات الدراسة. وتكونت من (٥٣) فقرات مقسمة إلى أربع مجالات (المعلم، الطالب، المدرسة البيئية، المجتمع المحلي). وكان المنهج الوصفي كذلك مستخدم. وأظهرت نتائج الدراسة أن دور المعلومات التكنولوجية في تحسين الأداء الإداري للمدرسة مديرو مدارس منطقة الرمثا حصلوا على نسبة عالية. تم ترتيب الحقول في ترتيب تنازلي على التوالي (الطالب، المعلم، المجتمع، المدرسة بيئة). المجتمع ذو الدرجات العالية، والبيئة المدرسية مع متوسط الدرجة. وأظهرت النتائج عدم وجود إحصائية وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ تعزى لتأثير الجنس، المؤهل العلمي والمرحلة التعليمية والخبرة الإدارية في جميع المجالات. وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، وتأثير التعليمات الخاصة التي تحكم التعامل مع تكنولوجيا المعلومات داخل المدرسة

دراسة (محمد ٢٠١٤):

بعنوان: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الإدارية للمؤسسات ". يرى الكثير من الباحثين في علم الاجتماع أن مجتمع القرن الواحد والعشرين يسمى بمجتمع المعلومات، والموظف الذي يسعى لكسب قوته اليومي هو جزء من هذا المجتمع، فهو يؤدي مهامه في المؤسسة التي يشتغل وهو مشبع بما حصل عليه مما وفرته تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا إسقاط على باقي الموظفين داخل المؤسسة، فعندما يرى هؤلاء أن كل الأعمال التي تؤدي داخل المؤسسة تتم بطرق تقليدية، والبيئة المحيطة تسعى للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين مركزها الاقتصادي والمالي والخدمي. فهذه المداخلة ما هي إلا محاولة لمعرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التنمية الإدارية للمؤسسات وذلك بالإيعاز من طرف الموظفين الذين يحركون دواليب النشاط داخل هذه المؤسسات مسيرة للبيئة المحيطة وتكمن أهمية الموضوع بعدما تبين أن المعرفة والعولمة أوجدت تغيرات كبيرة في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، تجبرها على سرعة التكيف بالفعل ورد الفعل بالمرونة الكافية من أجل مسايرة التحولات الجديدة التي أصبح فيها الإنسان و ما يحمله من معارف علمية وتقنية منتوجا أساسيا، وهذا السعي يمكن أن يؤدي إذا صدقت نوايا العاملين بالمؤسسة إلى تحويلها إلى مؤسسة من خلال العمل الجدي وذلك بوصول الإصلاح والتطوير الإداري

. دراسة (جبوري ٢٠٠٩):

بعنوان "ي أثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء التنظيمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية سعى البحث الى تحليل تكنولوجيا المعلومات ودورها في الاداء التنظيمي، اذ اختيرت الشركة العامة للصناعات الكهربائية لتشخيص واقع استخدام التقنيات والحاسوب ومدى أثرهما في رفع الاداء وتميزه ومن ثم الخروج بجملة من التوصيات تساهم في نمو وتطوير الاداء للشركة المبحوثة.

التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة عربية وأجنبية، لاحظ الباحث أن هذه الدراسات قد تناولت بعض محاور الدراسة الحالية، الا إن تلك الدراسات لم تتطرق إلى العلاقة المباشرة بين أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة وتطوير الإدارة الأمنية مما يدل على وجود الفجوة البحثية المتمثلة في علاقة نظم تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالإدارة الأمنية بقطاعات العمليات الأمنية ببيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية

الإطار النظري

١-٢ المبحث الأول: نظم تكنولوجيا المعلومات

١-٢-١ تمهيد:

شهدت نظم تكنولوجيا المعلومات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية حيث أن التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

١-٢-٢ مفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات:

قبل التطرق إلى مفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال علينا أن نعرج أولاً على ذا الموضوع. بعض المصطلحات التي لها علاق

-مفهوم المعلومات:

هي هدف استخراج المقربات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق هي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير والأفكار والظواهر ببعضها البعض.

. المعلومات

تشكل المعلومات مجموع الحقائق والبيانات المنظمة التي تم معالجتها والتي يمكن استخدامها لأغراض متعددة وفقاً لاحتياجات محدده فهي تعبر عن المعرفة المشتقة من تحليل وتنظيم البيانات بحيث تصبح هذه المعلومات ذات قيمة ومنفعة في تحقيق أهداف المنظمة.

كما تعرف المعلومات بأنها: "عبارة عن معرفة مشتقة من تنظيم وتحليل البيانات أي انها بيانات ذات منفعة في تحقيق أهداف المنشأة"

مفهوم التكنولوجيا:

هي الطريقة أو الأداة التي يمكن أن يستخدمها الإنسان في إحداث تغيير أو تأثير في البيئة المحيطة به فهي إذا استعمال كافة الأساليب الفنية لإنتاج منتج معين أو تقديم خدمة معينة ولذلك فهي عبارة عن الوسائل التي تساعد على الوصول إلى أفضل كفاءة في كل مجال من مجالات الحياة الفرد والأنشطة المتعددة.

- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

هي مجموعة من الأفراد البيانات الإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة وهي تمثيل للجانب التكنولوجي والحديث لنظام المعلومات.

- مفهوم الاتصال:

هو إيصال المعلومة والفهم وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل ومستقبل فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل ثم الرد إلى المرسل.

مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

هي التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة وتندرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف والتلكس والفاكس والراديو والتلفزيون والفيديو بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الإلكترونية والبريد الإلكتروني.

من خلال البحوث السابقة نجد أن نظم تكنولوجيا المعلومات لا يمكن فصلها بشكل عن تكنولوجيا الاتصال فهما وجهان لعملة واحدة وعليه نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعبر عن مجموعة من المكونات متفاعلة معا وقد عرفها البعض على أنها تعبر عن مجموعة من المكونات المادية البرمجيات الاتصالات البيانات والأفراد التي تستخدمها المؤسسة في استقبال ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط السمعية البصرية النصية.

كما تعرف نظم تكنولوجيا المعلومات بأنها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلتها وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و الآلات التي يشملها هذا التطور في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي

نظم تكنولوجيا المعلومات

أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمس مكونات وهي:

١. العتاد المعلوماتي.
٢. البرمجيات.
٣. تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل التي تخزن فيها المعطيات والبرمجيات لتنظيم المعطيات.
٤. تكنولوجيا الاتصال: هي معدات ووسائط وبرمجيات تربط مختلف اللواحق لنقل المعطيات.
٥. الشبكات: تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.

نظم تكنولوجيا المعلومات:

- " هي تنطوي على مجموعة من الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه وهي تجمع مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من حواسيب وبرامج ومعدات حفظ واسترجاع ونقل إلكتروني سلكي ولا سلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها المكتوب والمسموع والمرئي والتي تمكن من التواصل الثنائي والجماعي وتؤمن انتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة.

- وأيضاً "هي العلم الذي يطبق الحاسوب في أنظمة المعلومات وإعداد التقارير فنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الأدوات والأساليب التي تستخدم في إنتاج وتجهيز وتقديم المعلومات للمستخدم ويشمل هذا العلم الجديد تقنيات تتعلق ببرامج الكمبيوتر التي تستخدم للتجهيز.

- وأيضاً هي تعني كل ما يتعلق بالتقنيات المستخدمة في معالجة وتحويل المعلومات خاصة (الإعلام الالي) الإنترنت والاتصالات بعيدة المدى وكل الوسائل التكنولوجية التي تستخدم من أجل تبادل معالجة استغلال وإعادة تشكيل المعطيات الرقمية القادرة على السير عبر الشبكات.

من خلال ما جاء في التعاريف السابقة يمكن أن نحاول الجمع بينها ونعرف نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أداة من أدوات التسيير المستخدمة والمتكونة أساساً من مجموعة من المكونات وهي العتاد المعلوماتي والبرمجيات وتكنولوجيا التخزين وتكنولوجيا الاتصال والشبكات التي تمكن من التواصل الثنائي أو الجماعي وتؤمن انتقال المعلومة من المرسل إلى المتلقي عبر شبكات المغلقة والمفتوحة وكذلك عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها المكتوب والمسموع والمرئي.

٢-١-٣ أبعاد نظم تكنولوجيا المعلومات:

تتكون نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة أبعاد التي تتطور باستمرار وذلك نتيجة الطلب المستمر عليها خاصة في العصر الحالي الذي عرف بعصر التكنولوجيا المتطورة والسريعة وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

١- الآلات: تتميز الآلات بقدرات سريعة في التنفيذ وتكلفة أقل من إمكانيات فنية أعلى من قدرات الإنسان ونقصد هنا في حديثنا عن الآلات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في جميع أنواع الحواسيب الصغيرة والحواسيب الشخصية.

٢- البرمجيات: وهي اللغة والوسيلة التي يتم من خلالها تعامل المستخدمين مع البيانات بالآلات كما يتم من خلالها تخزين هذه البيانات واستدعائها وتشغيلها وقد شهدت لغة البرمجة تطورات كبيرة وهذا ما يفسر تنوعها وكثرتها.

٣- الشبكات: وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة أغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها

١٠- البيانات: تشير الى الأشياء الحوادث النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث تصلح لتوصيل على معنى معين بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها:

- البيانات البيانية: تشمل الصور والأشكال البيانية وما شابه
- البيانات العددية الهجائية: التي تتكون من الأرقام والحروف مثل المعاملات التجارية
- البيانات النصية: التي تستعمل في الاتصالات الكتابية.
- الصوتية: كصوت الانسان.

١٠- الأفراد: هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل نظم تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين للنظام ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية

١٠- المستلزمات المادية: تستخدم على نحو كبير وكذلك يعزى إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام ويمكن تصنيفهم الى:

- المختصون: من محللين ومصممي النظم المبرمجين مختصون تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصال هؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.

- الاداريون: يشارك في ادارة النظام مسؤول قاعدة المعلومات الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام من محاسبين رجال بيع مهندسين كتبة الحسابات مدراء ومستهلكين.

٢-١-٤ استعمال نظم تكنولوجيا المعلومات:

بغرض الاستفادة منها في انجاز مهامها فهي الوسيلة التي تقدم للفرد سواء كانت داخلها أو خارجها تستعمل المؤسسة خدمة العملاء والمبيعات وكذا الاتصال الدائم بين الموظفين لأن ليس من الضروري تواجد جميع الموظفين في نفس المبنى.

الاستعمال الداخلي بقطاع العمليات الأمنية:

- ✓ الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور الموظفين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.
- ✓ الانتقال السريع للمعلومات داخل المؤسسة.
- ✓ تتيح للموظف الوصول إلى الوثائق وتحديد مهامها ومسؤوليات
- ✓ تستخدم نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة نشاطها هيكلها التنظيمي أهدافها معلومات عن الخدمة أو المنتج
- ✓ الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزا
- ✓ النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.
- ✓ وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.
- ✓ يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وان كانت في أكثر من مبنى ومهما تباعدت جغرافيا إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة كل ما يجري في الأجزاء الأخرى.

الاستعمال الخارجي:

- ✓ نشر الإعلانات ونشر المنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء؛
- ✓ تسمح للعملاء بالشراء عبر الانترنت (التجارة الالكترونية)؛
- ✓ سرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن.
- ✓ تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد ش راءها خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- ✓ إمكانية الاستفادة من الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها.
- ✓ الحصول على معرفة خارجية من خبراء كإساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها لحل مشاكلها
- دون دفع ثمن الاستشارة من الموظفين عند الحاجة
- ✓ الاطلاع الدائم على السوق العامة لأجل اختبار ثم اختيار متطلبا ومدى رضا المستهلكين عنها مما يفيدها في وضع مخططات مستقبلية.
- ✓ إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفهم مثل أجال التسليم ميزات المنتج السعر...الخ).
- ✓ متابعة تطور قطاع المؤسسة وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.

٢-١-٥ أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات هي أساس الابتكار، والتي بدونها لن تستطيع الشركات مواجهة المستقبل ومواكبة التطورات العالمية. فقد نتج عن عدة فوائد للتحويل الرقمي التي لا غنى عنها لجميع المؤسسات والشركات لتحافظ على أرباحها.

ولهذا تحرص الشركات العالمية على توظيف المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاستفادة بخبراتهم في هذا المجال. ولتحسين الوضع داخل مؤسساتهم في عدة اتجاهات، كما يلي:

١٠. تحسين عملية التسويق والمبيعات

انتشر مؤخرًا التسويق عبر الإنترنت، وظهرت العديد من النظريات التي تساعد في الوصول إلى العملاء بسهولة من خلال منصات السوشيال ميديا، ومن ثم إقناعهم بالمنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة، وحتى إتمام عملية البيع.

٢. المساهمة في حل المشكلات واتخاذ القرارات الصحيحة

أصبح من السهل الآن الحصول على كافة المعلومات والبيانات المطلوبة من مصادرها الأصلية باستخدام شبكات الإنترنت، مما يسهل تحليلها ووضع الخطط واتخاذ القرارات بشكل صحيح عما سبق. كما تساعد التقنيات الحديثة الآن التعرف على رأي العملاء وملاحظاتهم ومن ثم أخذها في الاعتبار عند التطوير.

٣. تطوير خدمة عملاء

من الضروري إدراج قسم خدمة عملاء متطورة في جميع الشركات، وذلك من أجل تقديم جميع الخدمات للعملاء، ومراقبة التغيرات والتطورات التي تحدث في السوق، بالإضافة إلى تلبية احتياجات العملاء ومتطلباتهم. وعند ضمان تقديم دعم كامل للعملاء، فمن المؤكد أن مؤسستك سوف تبقى في المقدمة دائمًا.

١٠. التحكم في إدارة الموارد بشكل أفضل

من المؤكد أن استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات والمؤسسات سوف يضمن زيادة الكفاءة الإنتاجية، وإدارة الموارد بشكل أفضل. ولهذا تعتبر الحوسبة السحابية من أفضل الطرق لهذا العمل، وذلك عن طريق إتاحة الفرصة أمام الموظفين لاستخدام الأجهزة من أي مكان والوصول إلى برامج الشركة.

٢-١-٦ فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ولتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الشركات والمؤسسات العديد من الفوائد التي تعود عليها، ومنها:

١٠- تحسين التواصل

أصبح من السهل الآن نقل المعلومات بشكل أسرع وأكثر كفاءة، وبالتالي توفير الوقت والمال. وذلك بفضل تطبيق تقنيات في عدد كبير من مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٢- انتشار العولمة

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خلق نظام واحد مترابط، مما يسمح بسهولة التواصل بين الأفراد والشركات بسهولة. مما قلل من تكاليف السفر والإقامة لحضور اجتماع أو مؤتمر. فقد أصبح العالم قرية صغيرة بفضل هذه التقنيات الحديثة، وقرب الثقافات والأمم من بعضهم البعض.

٣- تقليل التكلفة

ساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسهيل الإجراءات التجارية، وهيكلية الشركة بشكل فعال. وعند الحديث عن التكلفة، فأن تكلفة إرسال رسالة بريد إلكتروني بالطبع تكون مجانية، مقارنة مع تكلفة إجراء مكالمات هاتفية واحدة، بالرغم أنها سيكون لها نفس النتيجة والتأثير، ولكن بتكلفة أقل.

١٠- فرص أكبر للوصول

يمكن من خلال تطبيق تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات والشركات الآن، أن يكون التواصل آلي، مما يسهل على العملاء الوصول إلى موقع الشركة أو من خلال البريد الإلكتروني طوال أيام الأسبوع وفي أي وقت.

١٠- كسر الصدام الثقافي

وذلك من خلال انتشار التكنولوجيا الحديثة بين أفراد المجتمع، مما ساهم في نشر الثقافات المختلفة وتبادل الأفكار، وبالتالي زيادة الوعي بين الأشخاص، والتغلب على مشكلات التحيز.

١٠- إتاحة فرص عمل جديدة

فتحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العديد من فرص العمل الجديدة والرائعة، مع إتاحة كورسات لتعلمها وتدريبها لإتقانها. كما هو الحال في شركة بكة، التي بدورها وفرت العديد من أنماط الكورسات

المتعلقة بالأمن السيبراني وغيرها من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكنك الاطلاع عليها من خلال زيارة الموقع الرسمي لها. كما أنها وفرت فريق من المحاضرين المحترفين القادرين على توصيل المعلومات بأبسط الطرق.

٧- تطوير التعليم

سهل استخدام أجهزة الكمبيوتر وبرامجها المختلفة والتواصل عبر شبكات الإنترنت من نشر الثقافة بين الناس، بطرق حديثة لم تكن موجودة سابقاً.

٨- أنظمة شرح متطورة

أصبح متاح الآن طرق شرح متطورة لدى المدرسين بفضل استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي مكنتهم من شرح الدروس المعقدة وتبسيطها للطلاب والتأكد من فهمها عبر طرح العديد من التطبيقات على هذه الدروس لهم.

٩- تسهيل التعلم

مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المدرسين من تصميم فصول افتراضية يمكن من خلالها التفاعل مع الطلاب وجعل عملية التعلم أكثر متعة.

١٠- تطوير واجهة مستخدم

سهل إدراج الصور في واجهة المستخدم من استخدام المواقع، حيث يمكن للمستخدم الآن التفاعل مع الصور وتنفيذ الخطوات المطلوبة على الموقع دون الحاجة لقراءة الأوامر.

خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتمتع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالعديد من الخصائص، ومنها:

✓ تسهيل نظام التعليم وتطويره، كما ساهمت في وصول الوسائل التعليمية حتى للمناطق النائية،

مما أدى إلى انتشار التعليم بين الصغار والكبار حول العالم.

✓ مساعدة الأشخاص في الحصول على حقوقهم واتخاذ كافة الإجراءات القانونية.

✓ تسهيل آلية العمل وتسريعها في السلطة القضائية والخدمات الإدارية.

✓ القبض على المجرمين من خلال استخدام التقنيات التكنولوجية.

✓ شجع على إشراك الجمهور في صنع السياسات والحكم.

✓ زيادة الازدهار والسعادة بين أفراد المجتمع.

✓ توسيع إطار انتشار الحوكمة الإلكترونية.

✓ تسريع التنمية الاقتصادية.

✓ تطوير المناطق النائية.

استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركات الأعمال

تستخدم تكنولوجيا المعلومات التجارية لتلبية الاحتياجات المتزايدة للشركات وتوسيع توقعات العملاء، ويستفيد أرباب العمل لإيجاد توازن بين الممارسات التجارية وأنظمة الحاسوب المعقدة وتقديم خدمة أفضل للعملاء من خلال زيادة مشاركة الموظفين والوصول إلى المعلومات والمرونة في الاستجابة لتغيرات الأعمال والتحديات. في عالم الأعمال الحديثة تعد تكنولوجيا المعلومات سلعاً غير ملموسة تدفع إلى النجاح والمنافسة، وتعمل أنظمة المعلومات والاتصالات الفعالة على تقليل المخاطر باستمرار وتعزيز المؤسسات ودعم استراتيجيات العمل الاستباقية، ومن أهم وظائف تكنولوجيا المعلومات التجارية هي الجمع بين الكفاءات المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات والمهارات الإدارية، ويقدم متخصصو تكنولوجيا المعلومات التجارية الخبرة في مجال أمن البيانات والنمذجة والإدارة وترقيات النظام

٢١-٢-٢١ مبحث الثاني: الإدارة الأمنية

٢-٢-٢١ مقدمة

إدارة الأمن هو مجال في إدارة الأعمال التي تركز على سلامة الأصول (الموارد) في المنظمة، أي كل من السلامة المادية والأمن الرقمي. ترتبط أداره الأمن ارتباطا وثيقا بإدارة المخاطر وتهدف إلى إيجاد حل آمن دائم لهذه الظروف من خلال مختلف الأساليب والإجراءات والمبادئ التوجيهية والمعايير، مما سيساعد على منع المخاطر المحددة. إدارة الأمن هي مجموعه منتظمة ومتكررة من الأنشطة المترابطة لتقليل احتمالات المخاطر. والغاية من إدارة الأمن مماثل لإدارة المخاطر، لتجنب المشاكل أو الظواهر السلبية (المخاطر والتهديدات الأمني)، وتجنب إدارة الأزمات، وتجنب خلق المشاكل. إدارة الأمن في المنظمات تحتوي إلى ضمان التحصيل المصرح إلى الأصول (ولا سيما التمويل والمعلومات والعقارات وتكنولوجيا الاتصالات والمعلوماتية). ولذلك فإن إداره الأمن مرتبطة في إدارة التحويل.

وقاية الخسارة حيث يركز مبدا وقاية الخسارة على أنواع الأصول وطرق حمايتها. أحد المكونات الرئيسية لمنع الخسائر هو تقييم التهديدات المحتملة لنجاح تحقيق الهدف. يجب أن يتضمن هذا الفرص المحتملة التي تحقق الهدف. نظرية التوازن الاحتمالي ودراسة العواقب يحددان ويطبقان تدابير للحد من تلك التهديدات أو القضاء عليها. وتعتبر إدارة المخاطر الأمنية حيث ان إدارة المخاطر الأمنية تطبق مبادئ إدارة المخاطر على إدارة التهديدات الأمنية. وهي تتألف من تحديد التهديدات (أو أسباب المخاطر)، وتقييم فعالية الضوابط الموجودة لمواجهة تلك التهديدات، وتحديد عواقب المخاطر، وتحديد ترتيب المخاطر من خلال تقييم الاحتمالية والعواقب، وتصنيف نوع المخاطر واختيار رد الفعل المناسب من بين خيارات المخاطر أو استجابة المخاطر.

٢-٢-٢٢ مفهوم إدارة العمليات الامنية

مفهوم الإدارة عبارة عن مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تسعى إلى تحقيق الأهداف المرسومة للتنظيم بأعلى وكفاءة وذلك من خلال تشغيل مجموعة من الموارد المتاحة.

نظام ما يعرف بإدارة المعلومات الأمنية والأحداث هو أحد الحلول الأمنية التي تساعد الشركات على اكتشاف الأخطار الأمنية وتحليلها والاستجابة لها، يوفر نظام إدارة المعلومات الأمنية مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تعمل معًا لتحليل البيانات الأمنية المأخوذة من مصادر متعددة، مثل أجهزة استشعار الشبكة وسجلات الأحداث وأنظمة الكشف عن التهديدات. يقوم نظام إدارة المعلومات الأمنية بتجميع البيانات المتعلقة بالأمان من مختلف الأنظمة ويخزنها في قاعدة بيانات موحدة، مما يجعلها متاحة للتحليل والمراجعة المستقبلية.

٣-٢-٢ أهمية إدارة المعلومات الأمنية والأحداث

إدارة المعلومات الأمنية والأحداث لها أهمية كبيرة في حياتك اليومية. تعتبر المعلومات الأمنية أصولًا قيمة للمؤسسات والأفراد، حيث تحتوي على بيانات حساسة ومعلومات سرية، من خلال إدارة هذه المعلومات بطريقة صحيحة وفعالة، يمكنك تعزيز حمايتك الشخصية وتقليل فرص التعرض للمخاطر والتهديدات. واحدة من أهم أسباب أهمية إدارة المعلومات الأمنية هي للحفاظ على الخصوصية والسرية.

عندما تقوم بإدارة معلوماتك الشخصية، مثل البيانات المصرفية، والمعلومات الطبية، والمعلومات الشخصية الأخرى، يمكنك ضمان عدم وصولها إلى الأشخاص الغير مخولين بها. بواسطة اتخاذ تدابير أمنية مثل تشفير البيانات، واستخدام كلمات مرور قوية، وتحديث البرامج والأنظمة بانتظام، يمكنك تقليل فرصة اختراق حساباتك الشخصية وسرقة معلوماتك. علاوة على ذلك، تساعد الإدارة الفعالة للمعلومات الأمنية في تقليل الفوضى والارتباك في حالة الأحداث غير المتوقعة.

عندما تكون معلوماتك المهمة والحساسة منظمة وموجودة في مكان آمن، يمكنك الوصول إليها بسهولة عند الحاجة. سواء كنت في المكتب أو في المنزل، توفر لك إدارة المعلومات الأمنية القدرة على الحصول على المعلومات المرغوبة بسرعة ويسر، مما يساهم في زيادة الإنتاجية والكفاءة. بدون إدارة فعالة للمعلومات الأمنية والأحداث، قد تجد نفسك عرضة للخطر والتهديدات المحتملة. قد يتعرض الأفراد والمؤسسات للتجسس الإلكتروني، والاختراق السيبراني، وسرقة الهوية، والاحتيال عبر الإنترنت، وغيرها من الاعتداءات

السيبرانية، لذا فإن الاستثمار في إدارة المعلومات الأمنية، يمكنه تقليل هذه المخاطر وتعزيز الحماية الشخصية والمؤسسية.

أولاً: أهمية الإدارة الأمنية على مستوى الفرد

تحقيق الأهداف المشتركة: إن أكثر ما يدل على أهمية الإدارة بالنسبة للأفراد والمنظمات هو أن الإدارة تحقق الأهداف المرجوة. تعزيز العمل الجماعي: تؤثر الإدارة بشكل فعال في نجاح العمل الجماعي وخلق العمل. زيادة الإنتاجية والكفاءة: تساعد الإدارة في استخدام الموارد بكفاءة وتحسين العمليات وزيادة الإنتاج من أجل تحقيق أفضل النتائج.

ثانياً: أهمية الإدارة الأمنية في تنظيم الأعمال

يشير أمان مكان العمل إلى التدابير التي تم وضعها لحماية الأشخاص والأصول والمعلومات من التهديدات المادية والرقمية. يمكن أن تأتي هذه التهديدات بأشكال مختلفة، تتراوح من السرقة والعنف والتخريب إلى مخاطر الأمن الرقمي مثل الهجمات الإلكترونية وخرق البيانات والقرصنة.

ثالثاً: العوامل التي تؤثر على أمن المنشآت وكيفية ضمان حمايتها.

العوامل الطبيعية التي تؤثر على المنشآت هي الفيضانات والزلازل والعواصف وما ليس للبشر دخل فيها والعوامل البشرية هي السرقة والحريق والتخريب وتحريض العاملين في المنشآت على المطالب التعجيزية يؤثر على المنشآت وسرقة المعلومات والوثائق والتقارير أمور يجب الحيلولة دونها ويجب مراقبة العاملين المشكوك في ولائهم داخل المنشأة لعدم تمكينهم من القيام بأي نشاط ضار.

٢-٤ أهداف الإدارة الأمنية

(١) إنشاء وتطبيق نظام متكامل للأمن والعمل الدائم لتطويره والتنسيق في ذلك مع الجهات المعنية بالأمن داخل وخارج الهيئة.

(٢) المحافظة على الأرواح والممتلكات

٣) حفظ النظام والارتقاء بمستوى الانضباط.

٤) الاستعداد والمشاركة في حالات الطوارئ التي قد تحدث لا سمح الله والتنسيق الدائم مع الإدارات

الأخرى فيما يخص الحوادث والكوارث الطبيعية وتطوير خطة التعامل معها.

٥) تفعيل دور رجال الأمن والعمل على استقطاب وتدريب الكفاءات البشرية وتأهيلها ورفع مستواها للقيام بأعمال الأمن.

٦) دراسة وتطوير وتحديث أنظمة الأمن في المباني والمنشآت ومواكبة التقنيات الحديثة.

٧) التأكد من تطبيق الأسس الأمنية في كافة أعمال التشغيل والصيانة.

٨) نوعية منسوبي الجامعة وتعريفهم بالواجبات والأعمال الوقائية المترتبة عليهم في حالات الطوارئ والكوارث العامة (لا سمح الله) لإمكانية الاستفادة منهم عند الحاجة.

٢-٥-٢ مكونات إدارة المعلومات الأمنية والأحداث

تتكون إدارة المعلومات الأمنية والأحداث من مجموعة من التقنيات والأدوات التي تعمل بالتناغم لضمان أمان البيانات والكشف عن التهديدات الأمنية في بيئة الشبكة الخاصة بك. يتكون نظام إدارة المعلومات الأمنية من ثلاث عناصر رئيسية:

١- جمع البيانات: حيث يقوم النظام بجمع المعلومات والأحداث من مصادر متنوعة في الشبكة

الخاصة بك، مثل سجلات النظام وسجلات الأجهزة وأنظمة الكشف عن التسلل وغيرها. يقوم

هذا العنصر بتجميع البيانات من مصادر مختلفة وتجميعها في مكان واحد لتسهيل التحليل

والمراقبة.

٢- التحليل الآلي: حيث يقوم النظام بتحليل البيانات المجمعة للكشف عن أي تهديدات أمنية

محتملة. يستخدم النظام تقنيات مثل تعلم الآلة وتعزيز الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات

بطرق سريعة وفعالة. يهدف هذا العنصر إلى تحليل حجم البيانات الهائل واكتشاف الأنماط والسلوكيات غير المعروفة التي يمكن أن تشير إلى هجمات أمنية.

٣- التقارير والرصد: يعرض النظام تقارير مفصلة حول الأحداث والتهديدات الأمنية التي تم اكتشافها، بالإضافة إلى إجراءات مقترحة للتعامل معها، تساعد هذه التقارير المسؤولين عن الأمان في تحديد وتصنيف التهديدات واتخاذ إجراءات فورية لإصلاح الثغرات الأمنية

٦-٢-٢ فوائد إدارة المعلومات الأمنية والأحداث

بالتأكيد، مثلك مثل العديد من الشركات والمؤسسات، تعتبر أمان معلوماتك أمرًا هامًا. وفي ظل تزايد التهديدات السيبرانية المتطورة، تواجه هذه الشركات تحديات متزايدة في الحفاظ على سلامة بياناتها وحماية نظمها من الاختراقات. هنا تأتي الحاجة إلى إدارة المعلومات الأمنية والأحداث لتوفير الحل الأمثل لهذه التحديات. إليك بعض فوائد إدارة المعلومات الأمنية والأحداث:

- ١- تحليل فعال للبيانات.
- ٢- اكتشاف التهديدات الجديدة.
- ٣- تبسيط عمليات إدارة الأمان.
- ٤- تعزيز التحقق والامتثال.
- ٥- الاستجابة الفعالة للحوادث.

عليك أن تفكر في تبني إدارة المعلومات الأمنية والأحداث للحفاظ على سلامة بياناتك وحماية نظمك من التهديدات السيبرانية المتزايدة.

٧-٢-٢ تحديات وأخطار إدارة المعلومات الأمنية والأحداث

تواجه إدارة المعلومات الأمنية والأحداث العديد من التحديات. أحد الأمور الرئيسية هو حجم البيانات الهائل الذي يتم جمعه وتحليله. يتم تسجيل الآلاف من الأحداث الأمنية يوميًا، مما يحتاج إلى معالجة

وتحليل فوري لتحقيق الكشف المبكر عن التهديدات الأمنية. تتمثل تحديات إدارة المعلومات الأمنية والأحداث أيضًا في تحديد الأحداث الهامة والحقيقية من بين الكمية الهائلة من البيانات. يتطلب التحقق من المزيد من الأحداث لتحقيق تحديد دقيق للتهديدات، مما يعني ضرورة تكنولوجيا قوية وفرق محللين أمنيين مؤهلين.

بعض التحديات الأخرى تشمل توفير الموارد والميزانية اللازمة لإدارة نظام إدارة المعلومات الأمنية وضمان أنظمة أمن تعمل بكفاءة عالية. كما يجب أن يكون هناك توازن بين البيانات المتاحة والبيانات التي يجب الاحتفاظ بها لضمان المطالبات القانونية واحترام الخصوصية. لا يمكن تجاهل التحدي الذي يتمثل في متطلبات الامتثال التي تضعها القوانين والتنظيمات. تتطلب معايير الأمن والخصوصية المتساوية معايير جديدة لمعالجة وحماية البيانات الحساسة. لذا، يجب الاهتمام بتحديث نظام إدارة المعلومات الأمنية بشكل دوري وملائمة النظام لمتطلبات الأمان الجديدة.

الاحطارالبشرية التي تتعرض لها المنشأة

١. السرقة: وهي جريمة شائعة الحدوث في المنشآت والقصد فيها اثناء السارق عن طريق الحصول على شيء مملوك للمنشأة.
 ٢. ٢ الحريق: من أكبر الأخطار التي تهدد المنشأة وعدم الإسراع في السيطرة عليه قد يؤدي إلى تخريب المنشأة.
 ٣. التخريب: هو أي فعل يعرقل أو يمنع المنشأة من أداء أعمالها ويعتبر التخريب من أهم المشكلات التي تواجه القائمين على حماية المنشأة وهناك عدة وسائل للتخريب.
- أ. التخريب الميكانيكي يحدث هذا النوع بواسطة إضافة مواد غريبة إلى الوسائل التي توضع في الآلات كالزيت والشحوم والوقود والمياه مما يؤدي إلى تلف الآلات وبالتالي يتحتم إيقافها لإصلاح العطل وقع يحدث أيضا بواسطة تكسير اجزاء من الماكينات ذات الطابع الهام التي يصعب الحصول على بديل لها أو يتأخر اكتشاف أعطالها إلى توقف أو فساد الانتاج.

- التخريب باستخدام السموم ويلجأ المخرب لاستعمال السموم لإصابة المنشأة التي يعمل بها بأضرار يصعب أو يستحيل اصلاحها بقصد تعطيلها عن الانتاج.
- . التخريب بالحريق وهو أكثر الطرق التي يلجأ اليها المخربون نظرا لسهولة اشعال الحرائق ولصعوبة ضبط الفاعل كما انه بمجرد ظهور الحريق يقصد إلى مكانه عدد كبير من الناس يتجمعون حول المكان الذي وقع به الحادث ويسهل على المخرب الاندماج وسطهم فتصعب معرفته ويتمكن من الهرب بسهولة قبل اكتشافه كما ان الحريق قد يأتي على جميع الادلة التي يحتمل ان ترشد الى الفاعل.
- . التخريب المعنوي يقصد التأثير الضار على معنويات العاملين بالمنشأة للتأثير على قدراتهم على الانتاج أو دفعهم إلى ارتكاب جريمة التخريب واهم وسائل التخريب المعنوي ما يؤدي الي . نشر السخط واليأس بين العاملين
- . إثارة الخلافات وتحريك العدوات بين فئات العاملين المختلفة
- . إطلاق الاشاعات الهدامة .حث العاملين على التقدم بمطالب تبدو في ظاهرها كمطالب مشروعة لهم وهي في الحقيقة تخفى ورائها دافعا خبيثا مثل المطالبة برفع الاجور او تحديد ساعات العمل او نظام الإجازات والمكافئات وسوف نتحدث عن أهم طراز للمخربين وهما الموظفون المستهترون الذي لا يقدرّون المسؤولية لجهل او قصور في العقل ويتورطون في عمليات التخريب نتيجة لعدم تقديرهم المسؤولية للوظائف الملقاة على عاتقهم او نتيجة قصور ادراكهم لحقيقة واجباتهم الوظيفية واهمالهم لما ينبغي عليهم اداؤه من تحفظ مما يتسبب عنه وقوع الحرائق مثلا او تدمير الممتلكات بشكل يعوق الجهود الوظيفية في ميادين الصناعة .

٨-٢-٢ استراتيجيات تحسين إدارة المعلومات الأمنية والأحداث

عند التفكير في استراتيجيات تحسين إدارة المعلومات الأمنية والأحداث، هناك عدة نقاط تحتاج إلى الاهتمام:

أولاً، يجب أن تضمن تلك الاستراتيجيات استخدام أدوات وتقنيات حديثة لجمع وتحليل المعلومات الأمنية وتحديد الأحداث غير المعتادة. على سبيل المثال، يمكن استخدام أنظمة نظام إدارة المعلومات الأمنية لمراقبة السجلات والتطبيقات وتحليل البيانات للكشف عن أنشطة أمنية غير مشروعة.

ثانياً، يجب أن تمتلك استراتيجيات إدارة المعلومات الأمنية والأحداث آليات فعالة لتقييم تهديدات الأمان وتصنيفها وتحليلها بناءً على مستوى الخطر. يجب أن تقوم هذه الآليات بتحليل البيانات والمعلومات على نطاق واسع واكتشاف الأنماط التي قد تشير إلى اختراقات أمنية.

بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تدمج استراتيجيات إدارة المعلومات الأمنية والأحداث أنظمة تنبيه فوري وتحذيرات مبكرة تساعد على التعرف والاستجابة السريعة للتهديدات الأمنية. أخيراً، عند تنفيذ استراتيجيات إدارة المعلومات الأمنية والأحداث، يجب أن تتمتع الشركة بفريق قوي من الخبراء في مجال الأمن المعلوماتي، يجب أن يكون لديهم المعرفة والمهارات اللازمة لمراقبة وتحليل ومعالجة البيانات الأمنية. كما يجب عليهم البقاء على اطلاع بأخر التطورات في مجال أمن المعلومات واعتماد أفضل الممارسات.

٢-٩ مجالات عمل تخصص أمن المعلومات

يعرف تخصص أمن المعلومات بأنه الذي يوفر المهارات الإدارية والمعرفة التقنية اللازمة لتحليل أنظمة التشغيل وإصلاح الخروقات الأمنية الداخلية، بالإضافة إلى اكتشاف الانتهاكات الأمنية الافتراضية وحظرها، والتي قد تفتح الأبواب أمام فيروسات الكمبيوتر الضارة أو الجرائم الرقمية، ويشار إلى أن هذا التخصص له مجالات عمل عدة،

١- محلل الكمبيوتر الجنائي

يقوم محلل الكمبيوتر الجنائي بجمع الأدلة من أجهزة الكمبيوتر والشبكات وأجهزة تخزين البيانات الأخرى للتحقيق في حالات الجرائم الرقمية، كما يعمل هؤلاء الأفراد بشكل وثيق مع وكالات إنفاذ القانون لتجميع الأدلة للقضايا القانونية، وصياغة التقارير الفنية، بالإضافة إلى ذلك تقديم شهادات الخبراء في المحاكمات، وتدريب الضباط على تكتيكات ودلائل الحواسيب.

٢- أخصائي أمن المعلومات

أخصائي أمن المعلومات هو موظف مبتدئ إلى متوسط المستوى تساعد عملياته الوظيفية على تعزيز أمن المنظمة، وغالبًا ما يطلب من متخصصي أمن المعلومات تحليل متطلبات أمان النظام، وتثبيت الحلول الأمنية وتكوينها، بالإضافة إلى إجراء اختبار الثغرات الأمنية، والمساعدة في تدريب زملائهم الموظفين على الوعي الأمني في المنظمة.

٣- مستشار أمن تكنولوجيا المعلومات

يعرف بأنه خبير خارجي يساعد المؤسسة في تنفيذ أفضل الحلول وفقًا لاحتياجاتها الأمنية، حيث يتضمن عمل هؤلاء الخبراء إجراء مقابلات مع الإدارة والمديرين التنفيذيين الآخرين، بالإضافة إلى التعرف على سياسات الشركة الخاصة بالمؤسسة، مثل: معايير الأمان، وأنظمة الأمان، وبروتوكولات المصادقة الخاصة فيها.

٤- مختبري الاختراق

يعرف بأنه مسؤول عن فحص التطبيقات والأنظمة والشبكات بحثًا عن نقاط الضعف كاختبار لدفاعات الأمن الرقمي للمؤسسة، حيث يكونون على استعداد لإجراء تقييمات أمنية مادية لأصول تكنولوجيا المعلومات الهامة، وتصميم وإنشاء أدوات اختراق جديدة، بالإضافة إلى ذلك استخدام الهندسة الاجتماعية للكشف عن الفجوات الأمنية، وكذلك تقديم الملاحظات حول تقييمهم للأنظمة

٥- محلل البرمجيات الضارة

يعرف بأنه مسؤول عن مساعدة المؤسسة في فهم برامج الفدية، والفيروسات المتنقلة، والروبوتات، والبرامج الضارة الأخرى التي تهدد شبكتها بشكل يومي، كما يعمل محللو البرامج الضارة عادةً مع محلي الكمبيوتر الجنائيين والمستجيبين للحوادث، للمساعدة في تحديد البرامج الضارة التي ربما تكون قد اخترقت أنظمة حواسيب المؤسسة.

٦- مهندس أمن التطبيقات

يعرف بأنهم مطورو برمجيات متخصصون في تدقيق ومراجعة كود التطبيق لتحقيق الأمان الأمثل، حيث يعمل مهندسو أمان التطبيقات على ضمان عدم استغلال ناتج عن تعليمات برمجية غير آمنة من قبل المخترقين للحصول على جميع أنواع المعلومات من أحد التطبيقات أو حتى الاستيلاء عليها.

٧- مهندس أمن تكنولوجيا المعلومات

يخطط مهندسو أمن تكنولوجيا المعلومات، ويصممون شبكة المؤسسة بالكامل، بما في ذلك أنظمة الكمبيوتر ثم يشرفون على تنفيذ تلك الأنظمة، مثل: معايير الأمان المعمول بها وأفضل الممارسات في المؤسسة، كما ينظم مهندسو الأمن كل جانب من جوانب بناء الشبكة، بما في ذلك اختبار نقاط الضعف، وجهود التعليم للموظفين.

إدارة الامن في الاعمال

إدارة الأمن هي جزء من إدارة الأعمال يركز على حماية الأصول المادية والمالية والبيانات للشركات. يشمل ذلك تطوير وتنفيذ وإدارة السياسات والإجراءات التي تساعد على منع وكشف وردع الهجمات الأمنية. يتضمن إدارة الأمن مجموعة متنوعة من المهام، بما في ذلك:

تقييم المخاطر الأمنية

تطوير وتنفيذ سياسات وإجراءات الأمن

- إدارة أمن المعلومات

- إدارة أمن البنية التحتية

- إدارة أمن الموظفين

- إدارة أمن العمليات

- إدارة أمن العقود

- إدارة أمن الممتلكات

إدارة الأمن هي جزء مهم من أي عمل تجاري. فهي تساعد الشركات على حماية أصولهم وبياناتهم من الهجمات الأمنية، مما يساهم في تحقيق الأهداف التجارية.

هناك العديد من الفوائد التي يمكن أن تعود على الشركات من إدارة الأمن الفعالة، مثل:

- منع الخسائر المالية
- حماية البيانات الحساسة
- الحفاظ على سمعة الشركة
- تحسين الامتثال للقوانين واللوائح
- تحسين رضا العملاء
- زيادة الإنتاجية
- تحسين السلامة

إذا كنت تبحث عن وظيفة في مجال إدارة الأعمال، فإن إدارة الأمن هي خيار وظيفي رائع. فهي وظيفة مهمة ومجزية، يمكن أن تساعدك على تطوير مهاراتك وتحقيق النجاح في حياتك المهنية.

فيما يلي بعض من أهم المهارات التي يجب أن يتمتع بها مدير الأمن:

- مهارات القيادة
- مهارات التواصل
- مهارات حل المشكلات
- مهارات التفكير النقدي
- مهارات تحليل البيانات
- مهارات تقنية المعلومات

- مهارات تقييم المخاطر
- مهارات إعداد التقارير
- مهارات التفاوض
- مهارات إدارة الوقت

٢-١٠ سياسة أمن المعلومات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك

تعتبر أنظمة المعلومات الخاصة بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك ركيزة أساسية للعمليات اليومية ولتوفير خدمات الأعمال. ويتم منح جميع المعلومات التي يتم مشاركتها أو إنشاؤها أو استخدامها في أنظمة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك أعلى مستوى من الحماية بما يتناسب مع قيمتها، ويشمل ذلك على:

- حماية سرية ونزاهة أصول المعلومات لدفعي الزكاة والضرائب والجمارك والموردين ومقدمي الخدمات.
- ضمان تنفيذ ضوابط أمن المعلومات على مستوى عالٍ، وقابل للتكرار باستمرار في الوقت المناسب، وبتكلفة مناسبة لصالح جميع أصحاب المصلحة في الهيئة.
- التأكد وضمان استمرارية الأعمال، وتقليل آثار تعطيل وظائف العمل عن طريق منع، وتقليل تأثير الحوادث الأمنية.
- ضمان الامتثال للوائح المحلية والتشريعية من وزارة المالية والهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA) وللإطلاع على تفاصيل الضوابط يرجى زيارة الرابط الضوابط والإرشادات للهيئة الوطنية للأمن السيبراني
- دعم الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني والتي تسعى لفضاء سيبراني سعودي آمن وموثوق يمكن النمو والازدهار، للإطلاع على تفاصيل الاستراتيجية يرجى زيارة الرابط الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني
- الالتزام بضوابط أمن المعلومات بالتوافق مع المعيار الدولي ISO/IEC 27001.

- كما نود التنويه على أهمية التزام المستخدمين عند استخدام خدمات الهيئة بالتالي:
- يجب حفظ كلمة المرور وعدم كتابتها أو الإفصاح عنها للغير بتاتاً سواء على الهاتف أو البريد الإلكتروني أو بإدخالها في مواقع غير معروفة وغير معتمدة.
- لا تختبر كلمة مرور يسهل اكتشافها مثل أسمك، تاريخ ميلادك أو رقم هاتفك.
- ينصح بتغيير كلمة المرور باستمرار لضمان عدم إمكانية استخدامها أو تخمينها من قبل الغير.
- لا تدخل لموقع الهيئة عن طريق الروابط التي تصلك في رسائل البريد الإلكتروني أو المواقع الإلكترونية.
- قبل الدخول لموقع الهيئة الرجاء التأكد من وجود HTTPS وعلامة القفل.
- لا تبتعد عن جهاز الحاسب عند استخدام موقع الهيئة عبر الإنترنت، فقد يتمكن آخرون من الدخول إلى حسابك خلال تلك الفترة وسجل الخروج عند الانتهاء.

١١-٢-٢ مهام قطاع الامن والخدمات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك

وفقا للفلسفة الخاصة بتطوير وإعادة تنظيم مصلحة الجمارك ونظرا لأهمية أنشطة الدعم الأمني والمالي والإداري وخاصة في دعم القطاعات الجمركية بشكل عام وقطاع العمليات والمناطق الجمركية التابعة له بشكل خاص وكذا بعد دخول الجمارك المصرية عهد الإدارة الجمركية الاستراتيجية وتطبيق كل من الفكر والتخطيط الاستراتيجي في العمل الجمركي وكذا وفقا لما تم التأسيس له عند إعداد وتصميم الهيكل التنظيمي الجديد من منح القطاعات الجمركية أكبر قدر من الاستقلالية في إدارة أنشطته ووظائفه الرئيسية. وإذا كان الحديث هكذا بالنسبة للقطاعات السبعة الخاصة بالمقر الرئيسي. فانه من الأهمية بمكان أن نشير إلى أن أحد أهداف تطوير مصلحة الجمارك بشكل خاص هو منح قطاع العمليات بصفته القطاع المختص عن تقديم الخدمات الجمركية (الأنشطة الجمركية الرئيسية) الاستقلالية في إدارة شؤونه إضافة

إلى تعزيز ادوار المناطق الجمركية باعتبار كل منها مصلحة جمركية مستقلة قادرة على إدارة شئونها وأنشطتها.

وبشكل عام فإن قطاع الأمن والخدمات المالية والإدارية اسند إليه مجموعة من المهام والمسؤوليات تأتي على رأسها عملية تحديد الرؤية والرسالة الاستراتيجية لكل من أنشطة الدعم الأمني والخدمات المالية والإدارية في مجال العمل الجمركي.

وبشكل محدد فإن تقسيمات القطاع بوضعه الجديد أصبحت تتضمن ثلاث تقسيمات تنظيمية بمستوى إدارات مركزية وهي:

● الإدارة المركزية للخدمات الأمنية.

● الإدارة المركزية للخدمات المالية.

● الإدارة المركزية للخدمات الإدارية.

الفصل الثالث:

المنهجية

مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة:

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

حجرٌ أساسيٌّ وضِعَ بعد صدور قرار مجلس الوزراء، القاضي بدمج "الهيئة العامة للزكاة والدخل" و"الهيئة العامة للجمارك" في كيانٍ واحد؛ يعمل على جباية الزكاة وتحصيل الضرائب والرسوم الجمركية، وتحقيق أعلى درجات الالتزام من المكلفين وفقًا لأفضل الممارسات وبكفاية عالية، وتمكين المملكة من أن تكون مركزًا لوجستيًا عالميًا عبر تيسير التجارة وحماية الأمن الوطني، وتنظيم جميع الأنشطة المتعلقة بالعمل الجمركي والمنافذ الجمركية، وإدارتها، بما يكفل النهوض بمستواها إلى أقصى درجة من الكفاية والإنتاجية والتنافسية؛ وذلك من خلال تقديم خدمات عالية الجودة يتم فيها التركيز على العميل وخدمته وفق أفضل الممارسات. تهدف الهيئة إلى القيام بأعمال جباية الزكاة وتحصيل الضرائب والرسوم الجمركية، وتحقيق أعلى درجات الالتزام من قبل المكلفين بها بالواجبات المفروضة عليهم وفقًا لأفضل الممارسات وبكفاية عالية، وتنظيم جميع الأنشطة المتعلقة بالعمل الجمركي والمنافذ الجمركية، وإدارتها، بما يكفل النهوض بمستواها إلى أقصى درجة من الكفاية والإنتاجية والتنافسية، ولها - بالإضافة إلى اختصاصاتها المقررة نظامًا ودون إخلال باختصاصات ومسؤوليات الجهات الأخرى - القيام بكل ما يلزم في سبيل تحقيق أهدافها، ومن ذلك ما يأتي:

- جباية الزكاة وتحصيل الضرائب والرسوم الجمركية من المكلفين، وفقًا للأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة. توفير خدمات عالية الجودة للمكلفين؛ لمساعدتهم على الوفاء بواجباتهم.
- متابعة المكلفين، واتخاذ ما يلزم من إجراءات لضمان جباية وتحصيل المستحقات المتوجبة عليهم.
- العمل على نشر الوعي لدى المكلفين وتقوية درجة التزامهم الطوعي، والتأكد من التزامهم بما يصدر من الهيئة من تعليمات وضوابط في مجال اختصاصها.

- توظيف التقنية الحديثة في تنفيذ أعمال الهيئة ومراقبتها وتسهيلها، وفي تعزيز الدور الأمني في مكافحة التهريب الجمركي.
- التعاون مع القطاع الخاص في شأن تنفيذ بعض الأعمال المساندة، وإدارتها.
- وضع الخطط اللازمة لتنظيم مرافق المنافذ الجمركية وإدارتها واستثمارها، بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- وضع معايير لمتابعة مؤشرات أداء أعمال الهيئة وخططها، التي تكفل تطوير أدائها وخدماتها، وللهيئة التنسيق في هذا الشأن مع من تراه من الجهات ذات الصلة باختصاصاتها.
- التعاون وتبادل الخبرات مع الهيئات والمنظمات الإقليمية والدولية، وبيوت الخبرة المتخصصة داخل المملكة وخارجها، وذلك في حدود اختصاصات الهيئة.
- تمثيل المملكة في المنظمات والهيئات والمحافل والمؤتمرات الإقليمية والدولية ذات الصلة باختصاصات الهيئة.

عينة الدراسة:

يتكون عينة البحث المستهدف من العاملين في بعض من المستويات الإدارية في القسم بعدد قليل حوالي ١٠٪ افراد من عينة الدراسة وعد كبير من الإدارة الوسطى حوالي ٥٠٪ من عينة الدراسة والإدارة الفنية ٤٠٪ من العينة واکان الغالبية العظمى من عينة الدراسة من الإدارة الدنيا او ما يطلق عليها الإدارة التشغيلية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها ١١١ موظفا واداريا حيث تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية استرجع منها ١٠٧ استبياناً وبعد فحصها الغيت منها ٦ استبيانات نظراً لعدم مصداقيتها وبالتالي اصبح لدينا ١٠٠ استبياناً و هو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي ٩١ ٪ من اجمالي الاستبيانات.

الجدول رقم (١): توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	المفقود	المستبعد	النهائي
المجموع	١١١	١٠٧	٤	٧	١٠٠
النسب	%١٠٠	%٩٦	%٤	%٥	%٩١

. أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دراسة أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس "تأثير أثر التحول الرقمي في تطوير الادارة الامنية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك والعاملين في كل من المستويات الإدارية العليا الوسطى والدنيا (التشغيلية) في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

- أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

أولاً: أداة الملاحظة المباشرة

تعتبر أداة الملاحظة أداة من أدوات جمع البيانات والمعلومات، التي تتيح الفرصة للحصول على الكثير من البيانات، ويُقصد بها وضع تصرف أو سلوك معين تحت الملاحظة والمشاهدة، أو هي عبارة عن أسلوب يستخدمه الباحث للتوصل للمعلومات ذات الصلة بموضوع البحث

ثانياً: العينة

يدل مصطلح العينة على ذلك الجزء الذي لا يتجزأ من المجتمع البحثي، ويتم استخدام العينة في البحث؛ لأنه يصعب على الباحث أن يطبق موضوع بحثه على كل المجتمع، لذا يختار العينة التي تتناسب خصائصها وسماتها مع خصائص وسمات المجتمع؛ للتوصل في النهاية إلى نتائج يصلح تعميمها على المجتمع

ثالثاً: أداة المقابلة

تعد أداة المقابلة من أدوات البحث العلمي التي تُعنى بجمع المعطيات حول دراسة الأفراد والجماعات، ويقوم الباحث هنا بطرح مجموعة من الأسئلة الدقيقة على أفراد البحث. أو هي محادثة بين الباحث وأفراد العينة يهدف من خلالها إلى الحصول على المعلومات لاستعمالها في درسته أو استخدامها في العمليات التوجيهية والتشخيصية والعلاجية

رابعاً: أداة الاستبانة

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداماً في العلوم الاجتماعية، وهي استمارة بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف. وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يُطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية

تم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس- السن- الأقدمية - المؤهل العلمي - والوظيفة).

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية وتكون خمسة محاور رئيسية كل محور يتكون من أربع نقاط. في كل محور.

قامت الدراسة على الفروض التالية:-

فرضية الدراسة الرئيسية كما يلي:

توجد علاقة إيجابية توضح أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

الفرضية الاولى:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التدريب على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

الفرضية الثانية:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التحفيز على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

الفرضية الثالثة:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج تقييم الاداء على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

الفرضية الرابعة:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الأمنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسعى الوظيفية

هذا وقد تم تصميم الاستبانة على مقياس ليكرت Likert الخماسي موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.

تفسير النتائج معيار التقويم

يتم تحويل المتوسطات الحسابية إلى نسب مئوية وتفسر النتائج على هذا الأساس وفق المعيار التالي للموافقة:

(١٠٠-٨٠٪) كبيرة جدا

(٧٩,٩-٦٠٪) كبيرة

(٥٩,٩-٤٠٪) متوسطة

(٣٩,٩% فأقل) قليلة.

وتخضع خيارات درجة الموافق على عبارات المحاور لمقياس ليكرت الخماسي، وهو كما في الجدول التالي:

جدول: أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	٥	٤	٣	٢	١
المتوسط الموزون	٥,٠ - ٤,٢٠	٤,٢٠ - ٣,٤٠	٣,٤٠ - ٢,٦٠	٢,٦٠ - ١,٨٠	١,٨٠ - ١,٠٠

الجدول السابق يوضح قيم المتوسطات المرجحة وفقا لمقياس ليكرت للتدرج الخماسي وقد تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات محاور وأبعاد أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

٧/٣ الأدوات والمعالجات الإحصائية:

سيتم تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما تمت الاستعانة ببرنامج (اكسل) لعمل الرسومات البيانية، وسيتم استخدام المعالجات والاختبارات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة البحث وفقا للمتغيرات الأولية.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف محاور الدراسة.

القسم الأول: تحليل البيانات الشخصية.

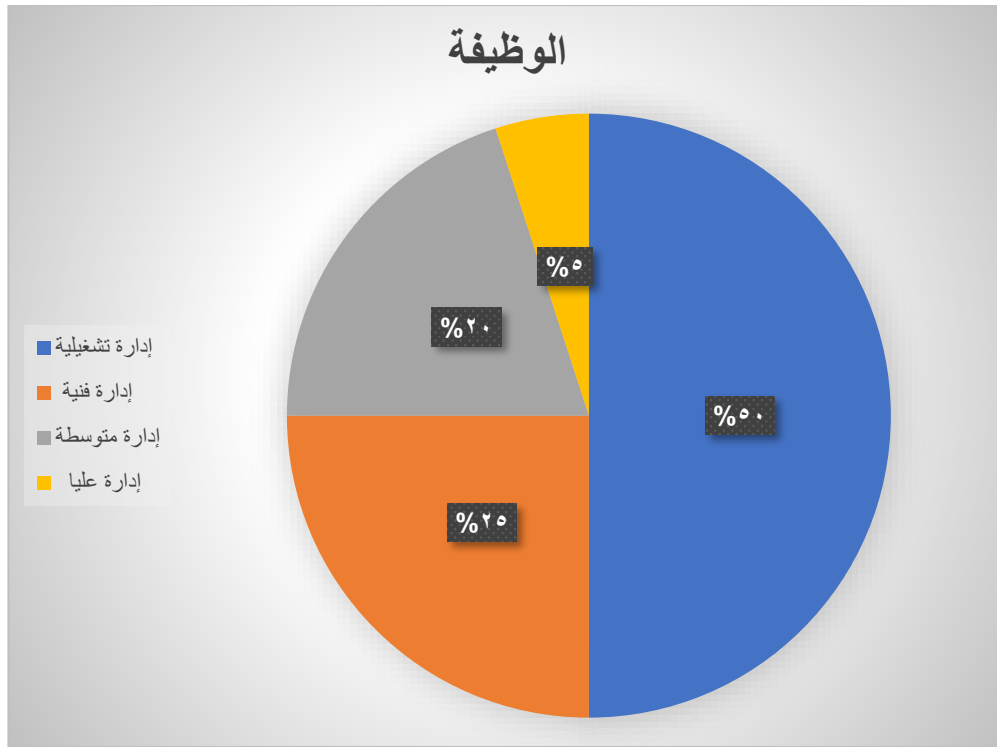
النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس	توزيع افراد العينة حسب الجنس:
٨٠٪	٨٠	عدد الذكور	
٢٠٪	٢٠	عدد الاناث	
١٠٠٪	١٠٠	الإجمالي	
النسبة المئوية (%)	التكرار	المؤهل العلمي	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.
٢٥٪	٢٥	اقل من الجامعي	
١٥٪	١٥	دبلوم متوسط	
٥٠٪	٥٠	جامعي	

فوق الجامعي	١٠	%١٠	
الاجمالي	١٠٠	%١٠٠	
العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب السن.
اقل من ٢٥ سنة	١٠	%١٠	
من ٢٥ الي ٣٥ سنة	٤٠	%٤٠	
من ٣٦ الي ٤٥ سنة	٤٠	%٤٠	
أكثر من ٤٥ سنة	١٠	%١٥	
الاجمالي	٤٠	%١٠٠	
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.
اقل من ٥ سنة	٤٠	%٤٠	
من ٥ الي اقل من ١٠ سنة	٢٥	%٢٥	
من ١٠ الي اقل من ١٥ سنة	٢٥	%٢٥	
من ١٥ الي اقل من ٢٠ سنة	٥	%٥	
من ٢٠ سنة فأكثر	٥	%٥	
الاجمالي	١٠٠	%١٠٠	
المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.
إدارة تشغيلية	٥٠	%٥٠	
إدارة فنية	٢٥	%٢٥	
إدارة متوسطة	٢٠	%٢٠	
إدارة عليا	٥	%٥	
الاجمالي	١٠٠	%١٠٠	

التحليل الوصفي لنتائج الجزء الأول: البيانات الشخصية.

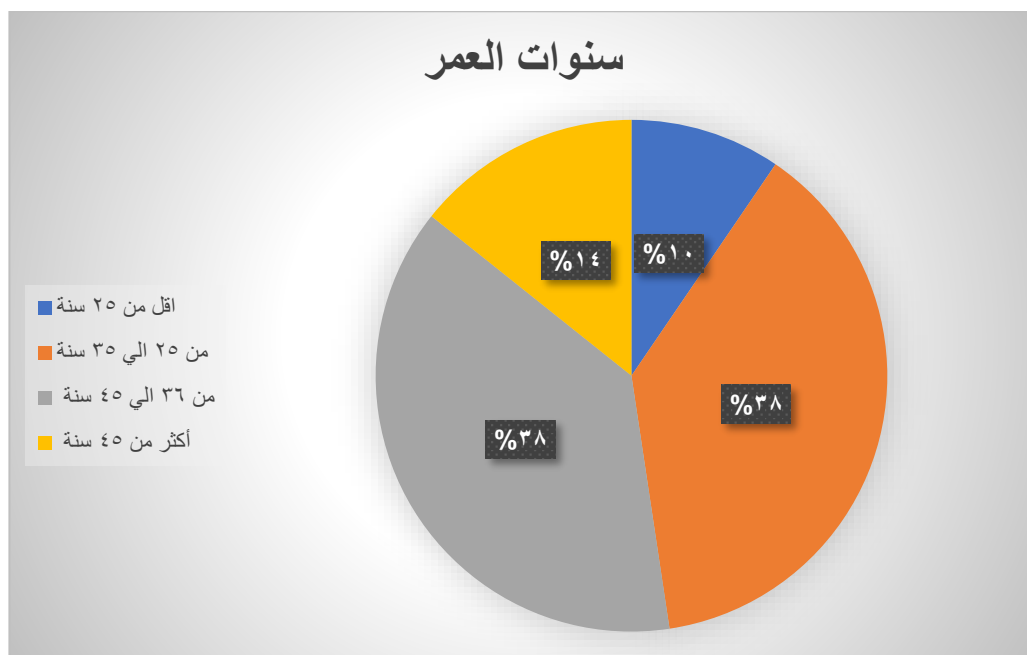
تحليل نتائج الوظيفة:

تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم التشغيلي حيث بلغ عددهم (٥٠) ونسبة تمثيل بلغت (٥٠٪) وتلها نسبة موظفي قسم الفني ونسبة بلغت (٢٥٪) ونسبة وظيفة الإدارة العليا بنسبة (٥٪) أما نسبة الإدارة الوسطى والتي بلغ عدد أفرادها (٢٠) ونسبة مقدارها (٢٠٪).



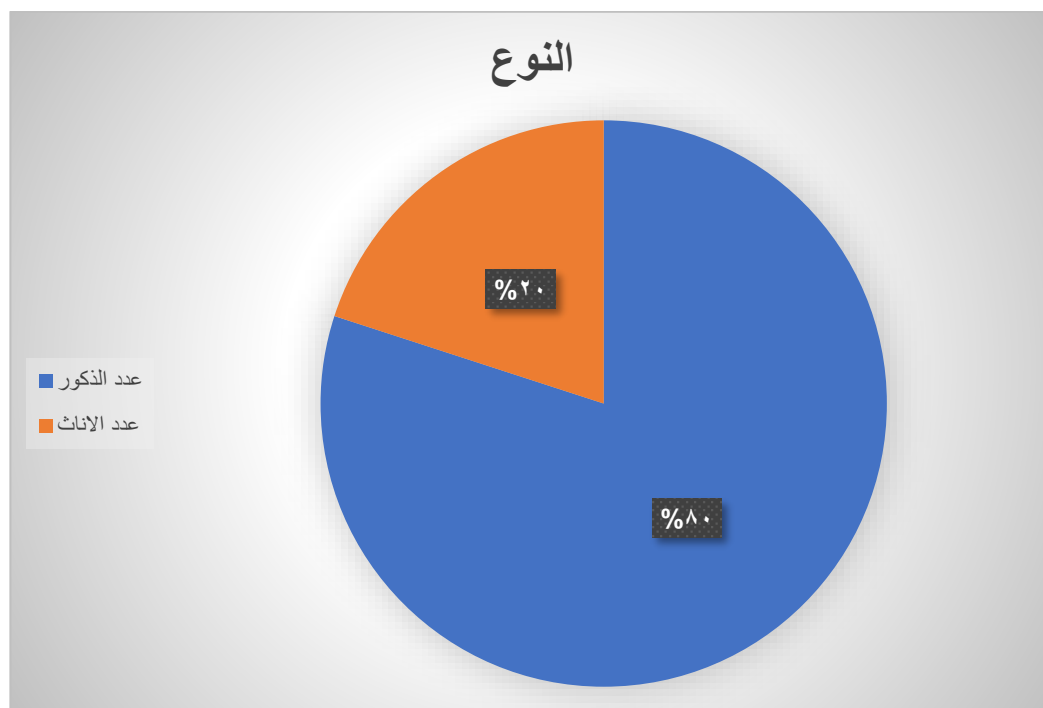
تحليل نتائج العمر:

تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من ٢٥ سنة وقل حيث بلغ عددهم (٣٥) بنسبة مقدارها (٤٠٪) وبنفس النسبة الفئة العمرية من ٣٥ إلى ٤٥ بنسبة ٤٠٪ الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبياً بالنسبة إلى الفئات الأقل عمراً.



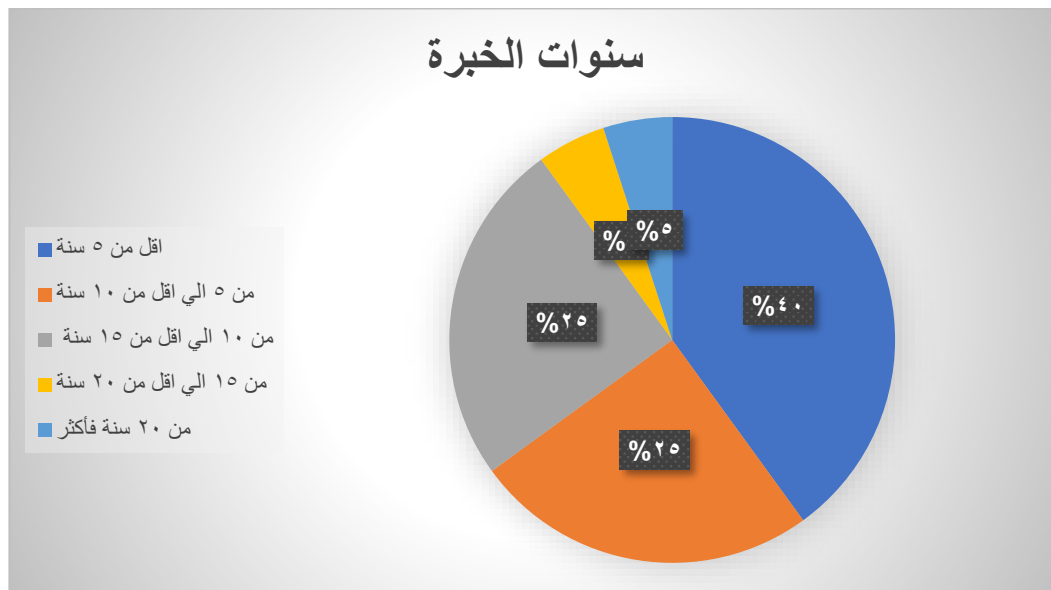
تحليل نتائج نوع الموظف:

تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (٨٠) شخص ونسبة مقدارها (80%) في حين كان عدد الإناث فقط (٢٠) إناث ونسبة مقدارها (٢٠%) وهذا يدل على تدني نسبة مشاركة الإناث في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك



تحليل نتائج سنوات الخبرة:

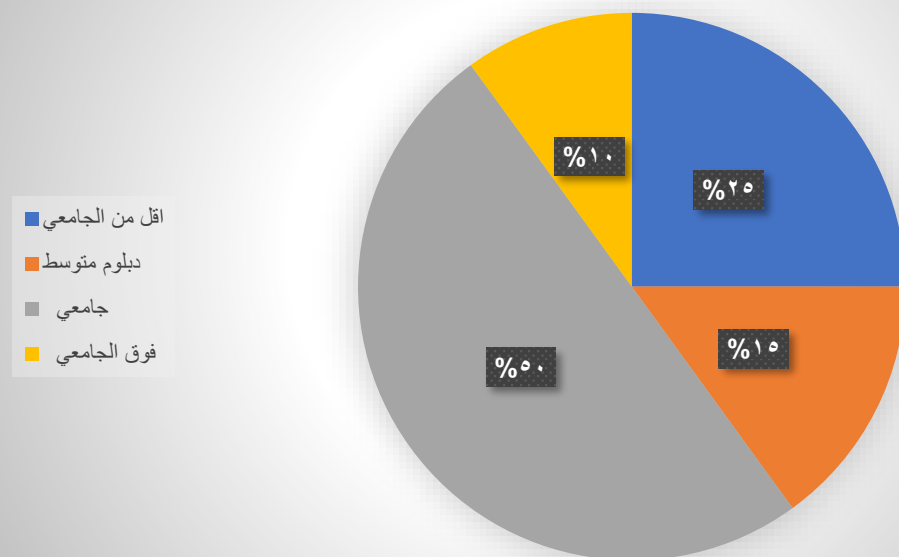
تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة اقل من ٥ سنوات فقد بلغ عدد أفرادها (٤٠) فرد ونسبة (٤٠٪) تلتها عدد سنوات الخبرة ٥ الي ١٠ سنوات فقد بلغت نسبتها (٢٥٪) أما أصحاب الخبرة لأكثر من ٢٠ سنة فقد بلغت نسبتهم (٥٪) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية قصيرة نسبياً



تحليل نتائج المؤهل العلمي:

تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (٥٠) ونسبة تمثيل بلغت (٥٠٪) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم ونسبة بلغت (٢٥٪) تلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (١٠٪) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً.

المؤهل



الفصل الرابع:
الدراسة الاحصائية

١/٤ التحليل الإحصائي

- وهو العلمية التي يقوم من خلالها الباحث بجمع مجموعة من البيانات المتعلقة والمرتبطة بشكل وثيق بالبحث العلمي الذي يقوم به الباحث.
- ويتم التحليل الإحصائي من خلال استخلاص الباحث لبياناته من عدة مصادر ومن ثم يجمع هذه البيانات وتحليلها واستخلاص معلومات مهمة منها.
- ولا يتم استخلاص البيانات إلى من خلال اتباع الباحث لطرق رياضية منطقية.
- ويتميز التحليل الإحصائي بأن الباحث يشكل معلومات قيمة ومفيدة وتساهم في تطور العلم وتقدمه من معلومات لا قيمة لها بشكل منفرد.
- ويساعد التحليل الإحصائي الباحث في التعرف على أهم الصفات السائدة في مجتمع معين، وذلك من خلال شرح ذلك المجتمع وتبيان صفاته المميزة له.
- ويساهم التحليل الإحصائي في إظهار الفروقات بين مجتمع الدراسة وبين المجتمعات الأخرى، كما أنه يبين النقاط التي يتفوق فيها مجتمع الدراسة على باقي المجتمعات.
- ويشكل التحليل الإحصائي جزءا من علم الاقتصاد، وعلى الرغم من أن الحضارات القديمة قد عرفت علم الاقتصاد إلا أن التحليل الإحصائي لم يظهر إلا في أواسط القرون الوسطى، وقد ظهر في بداية الأمر في أوروبا عندما كان النظام الإقطاعي هو النظام السائد فيها.
- ولقد كان السبب الرئيسي وراء ولادة التحليل الإحصائي هو تحديد أملاك الإقطاعيين وعدد السكان الموجودين في كل إقطاعية، وذلك من أجل أن يتم تحديد الأملاك التي يملكونها، والتننبؤ بالعدد المتوقع الوصول إليه في السنوات القادمة، وذلك لكي يتم فرض الضرائب المناسبة.

٢/٤ أهمية التحليل الإحصائي

- للتحليل الإحصائي دور كبير في على تحليل نتائج الأبحاث التي تقوم العلوم الأخرى بالبحث فيها.
- تعد النتائج التي يقدمها التحليل الإحصائي غاية في الدقة، بالإضافة إلى ذلك فإنها تساعد الباحث في السيطرة على نتائج البحث وعدم الخروج عنه.
- يساهم التحليل الإحصائي في تشكيل معلومات ذات قيمة من معلومات لا قيمة لها في حال كانت منفردة، ومن ثم يقوم الباحث بقياس الصدق والثبات لهذه المعلومات للتأكد من صحتها.
- يلعب التحليل الإحصائي دورا كبيرا في مساعدة الشركات الربحية على اتخاذ القرارات بسرعة وذلك من خلال تقديم معلومات جاهزة لها عن المجتمع الذي ستعلن فيه.
- تركز العلوم الإنسانية على التحليل الإحصائي بشكل كبير في تحليل بياناتها.
- يلعب التحليل الإحصائي دورا كبيرا في العلوم الاجتماعية وذلك نظرا للارتباط الوثيق بين التحليل الإحصائي وبين أهداف البحث الاجتماعي.
- يقوم التحليل الإحصائي بدراسة الظاهرة الاجتماعية، ويقوم بتحليلها ويحدد المسببات لها، كما أنه يفسر هذه الظاهرة، ويتوقع نتائجها ويتنبأ بالمستقبل لها.
- ويساهم التحليل الإحصائي في مساعدة الباحث الاجتماعي على فهم الظاهرة التي يدرسها، وفهم السلوك الإنساني المرتبط فيها.
- ولقد لعب التحليل الإحصائي دورا كبيرا في علوم الجغرافيا، حيث ساهم بتصنيف المدن إلى مدن زراعية ومدن صناعية ومدن تجارية.

٣/٤ الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لأراء عينة الدراسة في محاور الدراسة الأساسية.

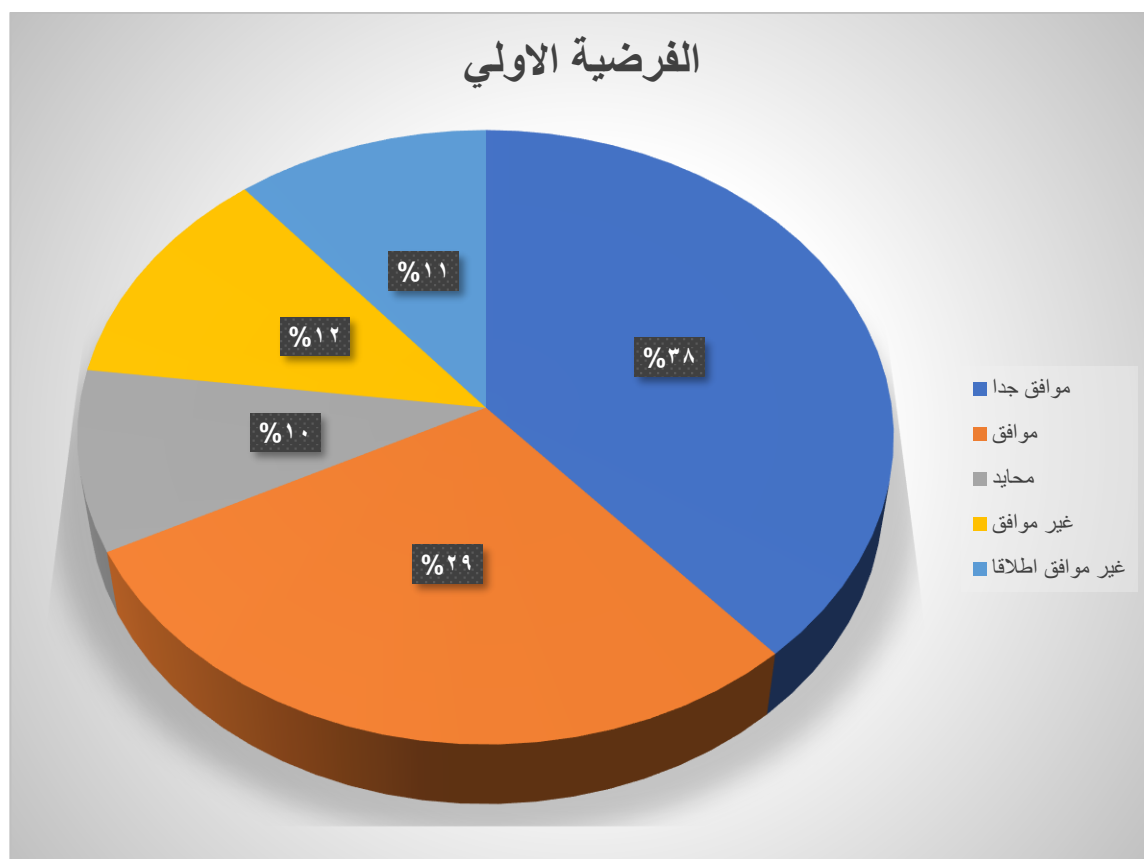
الفرضية الاولى:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التدريب على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التدريب على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية..) حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين ٣٩٪ الي ١١٪ فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي ٣٨,٥ وانحراف معيار ٥,٩ وبنسبة ٣٩٪ وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي ٢٩ وانحراف معيار ٩,١ وبنسبة ٢٩٪ وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي ١١ لكلاهما وانحراف معيار ٢,٢ وبنسبة ١١٪ وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التدريب على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية. من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة

م	العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تقوم الإدارة بتدريب جميع كوادرها حسب الحاجة	36	28	8	16	12
2	تعتمد الإدارة في عملية تدريبها على البرامج الحديثة والمتطورة	38	24	16	8	14

3	تتلاءم مدة البرامج التدريبية مواضيعها مع طبيعة اعمال العاملين	48	20	10	12	10
4	تتنوع مجالات البرامج التدريبية بحيث تغطي مختلف دوائر واقسام العمل بالمنظمة	32	44	4	12	8
الإجمالي		154	116	38	48	44
النسبة		39%	29%	10%	12%	11%
الوسيط		37	26	9	12	11
الوسط الحسابي		38.5	29	9.5	12	11
الانحراف المعياري		5.9	9.1	4.3	2.8	2.2
الأهمية النسبية		عالية	عالية جدا	متوسط	ضعيفة	ضعيفة



الفرضية الثانية:

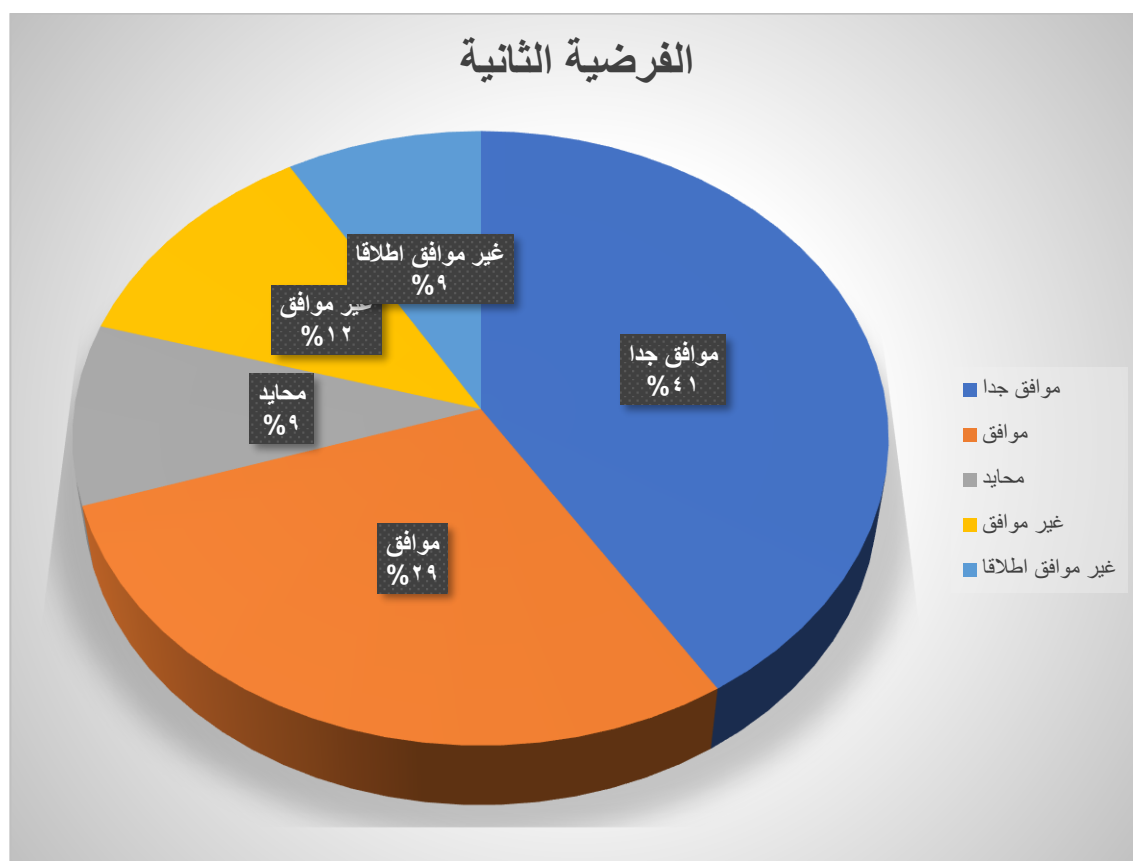
وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التحفيز على تطوير

الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التحفيز على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية). حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين ٤١٪ إلى ٩٪ فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي ٤١ وانحراف معيار ٧,١ وبنسبة ٤١٪ وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي ٢٩ وانحراف معيار ٧,١ وبنسبة ٢٩٪ وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق) بمتوسط حسابي ١٢ لكلاهما وانحراف معيار ٢,٨ وبنسبة ١٢٪ وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التحفيز على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية. من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة

م	العبارة	مستوي الاهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	يتم وضع نظام للأجور عادل وخاص بكل وظيفة	48	20	10	12	10
2	تقدم الإدارة مكافئات معنوية للعاملين الاكفاء في عملهم	32	44	4	12	8

3	تقدم الإدارة راتب يكفي لمواجهة متطلبات الحياة	36	28	8	16	12
4	تقدم الإدارة عمولات مجزية للموظفين كل حسب ادائه	48	24	16	8	4
الإجمالي		164	116	38	48	34
النسبة		41%	29%	10%	12%	9%
الوسيط		42	26	9	12	9
الوسط الحسابي		41	29	9.5	12	8.5
الانحراف المعياري		7.1	9.1	4.3	2.8	3.0
الأهمية النسبية		عالية	عالية	متوسط	ضعيفة	ضعيفة



الفرضية الثالثة:

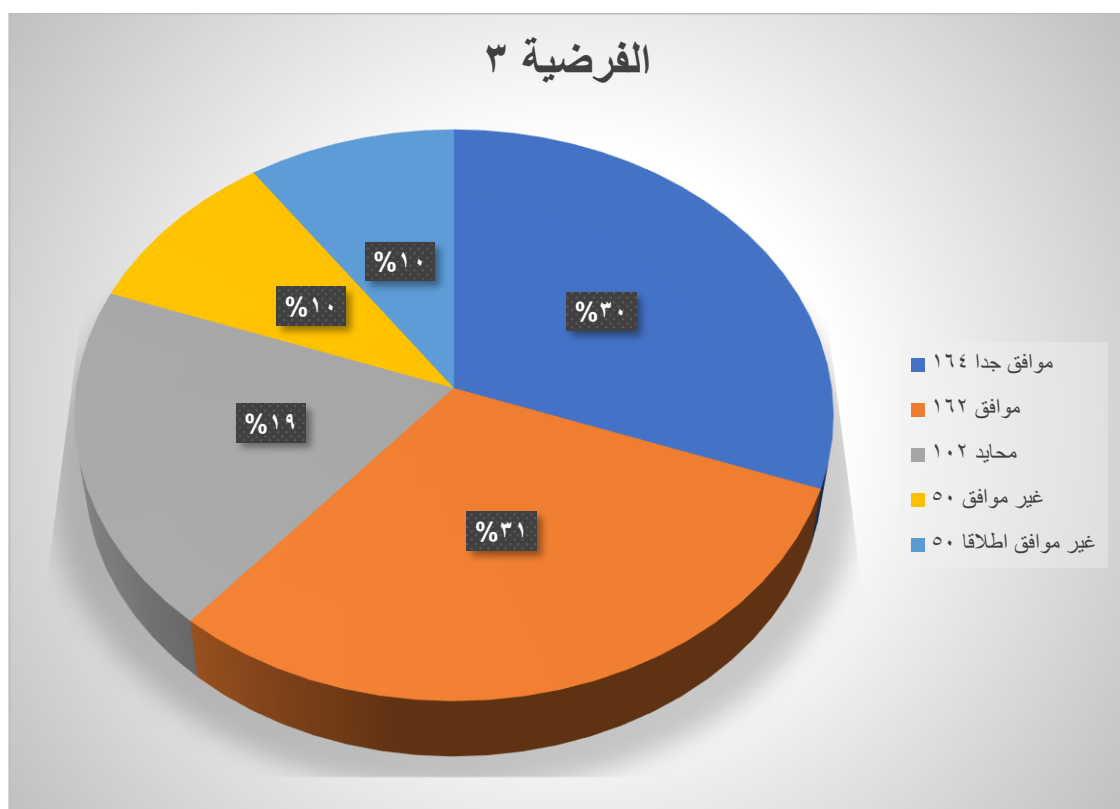
وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج تقييم الأداء على

تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج تقييم الأداء على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية) حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين ٤١٪ الي ١٣٪ فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي ٤١ وانحراف معيار ٧,١ وبنسبة ٤١٪ وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي ٤٠,٥ وانحراف معيار ٧,٨ وبنسبة ٤١٪ وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا وغير موافق) بمتوسط حسابي ١٢,٥ لكلاهما وانحراف معيار لغير موافق ٣,٦ والغير موافق بشدة ٣ وبنسبة ١٣٪ لكلاهما وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج تقييم الأداء على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة

م	العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تتنوع أساليب تقييم الأداء علي حسب الموقع الوظيفي للعاملين	36	28	8	16	12
2	تحتوي عملية التقييم بيان الاحتياجات الوظيفية والشخصية للموظفين	48	24	16	8	4

10	12	10	20	48	3	نظام التقييم المتبع عادل ويتناسب مع طبيعة العمل والعاملين
10	14	16	30	30	4	تحرص الإدارة على وضع معايير واضحة لتقييم أداء العاملين
50	50	102	162	164		الإجمالي
13%	13%	26%	41%	41%		النسبة
13	13	26	42	42		الوسيط
12.5	12.5	25.5	40.5	41		الوسط الحسابي
3.0	3.6	3.8	7.8	7.1		الانحراف المعياري
ضعيفة	ضعيفة	متوسط	عالية	عالية		الأهمية النسبية



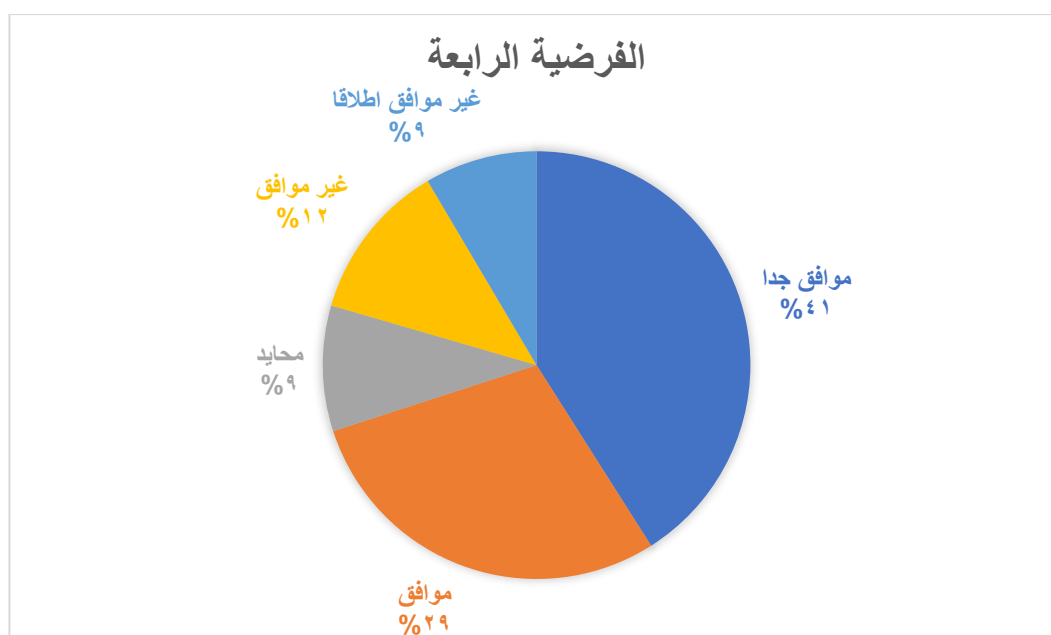
الفرضية الرابعة: -

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الأمنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسعى الوظيفية

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل المؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الأمنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسعى الوظيفية) حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين ٤١٪ الى ٩٪ فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي ٤١ وانحراف معيار ٧,١ ونسبة ٤١٪ " وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي ٢٩ وانحراف معيار ٩,١ ونسبة ٢٩٪ " وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي ٨,٥ لكلاهما وانحراف معيار ٣ ونسبة ٩٪ " وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الأمنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسعى الوظيفية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة

م	العبارة	مستوي الاهمية				
		موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
		جدا			موافق	

8	12	4	44	32	1 تتوفر عناصر (التأهيل) المناسبة لاستخدام نظم الإدارة الامنية.
12	16	8	28	36	2 العاملون بإدارة الأمنية بقطاع العمليات حاصلون على درجة تأهيل وكفاءة مناسبة.
4	8	16	24	48	3 يتوافر العدد الكافي من العاملين بإدارة العمليات الامنية من المختصين.
10	12	10	20	48	4 تتابع الإدارة المسؤولة اليات عمل نظام الامني بين الأقسام المختلفة.
34	48	38	116	164	الإجمالي
9%	12%	10%	29%	41%	النسبة
9	12	9	26	42	الوسيط
8.5	12	9.5	29	41	الوسط الحسابي
3.0	2.8	4.3	9.1	7.1	الانحراف المعياري
ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة	عالية	عالية	الأهمية النسبية



الفصل الخامس:
النتائج والتوصيات

مناقشة النتائج

إن مراحل وخطوات تحليل النتائج تشير إلى الهدف الذي يسعى إليه الباحث العلمي، وذلك من خلال استخلاصه للحقائق والاستنتاجات من المعلومات والبيانات التي يتم جمعها، وذلك بعد دراستها بشكل تجريبي أو تحليلي. للتفسير أو التحليل مهمتين رئيسيتين هما: توضيح الجهود المبذولة لتأكيد الاستمرارية في الدراسة العلمية، وذلك عبر ربط النتائج الدراسية بنتائج بحث سابق تأسيس عدد من المفاهيم التوضيحية التي ترتبط بمناقشة وتحليل النتائج، وتفسيرها من خلال العلاقات ضمن البيانات التي تمّ جمعها إن تفسير ومناقشة النتائج تمتد كذلك إلى ما يكون أبعد من البيانات والمعلومات الدراسية، ليشمل البحوث والفروض والنظريات الأخرى وبذلك يمكننا القول أن مناقشة وتفسير النتائج تعتبر الجهاز الذي يسمح للباحث العلمي أن يفهم العوامل التي تظهر أنها توضح ملاحظات الباحث العلمي بسياق البحث، وهذا ما قد يؤمن تصورات نظرية تكون الأساس للعديد من البحوث الجديدة اللاحقة تحقيقاً لأهداف الدراسة في التعرف على أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الأمنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية في المملكة العربية السعودية نستعرض هذا الجزء التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة وذلك بعرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجابات بالاعتماد على درجة الأهمية لإجابات أفراد العينة التي استجابة للاستبيان هذا ما يساعد على من خلال الإجابة عن أسئلة أو فرضيات البحث التي تمّ وضعها بشكل مسبق في الاستبيان المرسل إلى عينة الدراسة والعمل على التحليل الجماعي للبيانات وبالتالي الوصول من خلال مراحل وخطوات تحليل النتائج، إلى تحليلات شاملة ومنطقية، تجعل دراسة متغيرات أو ظاهرة البحث أسهل، وتصل إلى النتائج المنطقية للبحث حيث يتم تحويل النتائج التي وصل إليها من خلال التحليل إلى شكل منطقي عام لنتائج البحث، حيث يمكن الإجابة عن أسئلة البحث، ونفي أو تأكيد الفرضيات بالأدلة والبراهين، مع ربط متغيرات البحث واكتشاف الروابط بينها من خلال البيانات المجمعة من الاستبيانات ومعرفة الاتجاه العام لآراء عينة الدراسة مما يساهم بشكل فعال في الوصول إلى النتائج الصحيحة للوضع الحالي في موضوع البحث مما يساعد على الحصول على النتائج وتقديم التوصيات التي تساعد على تطوير فاعلية وكفاءة

تطوير الادارة الامنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. وبذلك تكون هذه المرحلة هي المرحلة النهائية التي توصل اليها البحث الى الاستنتاجات والحلول والاهداف التي وضعت لحل مشكلة الدراسة

عرض نتائج الدراسة

وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي:

١. اثرت تكنولوجيا المعلومات على اداء الافراد والمنظمات وساهمت بشكل فعال في زيادة انتاجيتها وكفاءتها التشغيلية.
٢. أدى استخدام أنظمة المعلومات المتطورة إلى تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة.
٣. أظهرت الدراسة وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية مما يؤكد على أن هيئة الزكاة والضريبة والجمارك تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوة ايجابية من أجل تحسين وتطوير أداء الموارد البشرية
٤. أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء الموارد البشرية واستخدام الأجهزة والبرامج وقواعد البيانات وشبكات الاتصال.
٥. ان تكنولوجيا المعلومات تشكل أحد أهم الموارد الاستراتيجية لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك للاتصالات والتي لها تأثير كبير في ترشيد القرارات وزيادة الاداء وفتح فرص النجاح والنمو بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك التي تبحث عن الريادة والتميز في الاداء.
٦. تسمح تكنولوجيا المعلومات بفتح أسواق جديدة من خلال جاذبة للعملاء
٧. تعتبر تكنولوجيا المعلومات من العوامل التي تساهم في زيادة الأداء الوظيفي لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
٨. رفع مستوى تطوير الادارة المالية واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور.
٩. مساعدة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

١٠. مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين آليات عمل هيئة الزكاة والضريبة

والجمارك

١١. من خصوصية الأداء الوظيفي هو تحسين صورة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

والمساهمة في زيادة الكفاءة والفعالية في الإنتاج.

١٢. هنالك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

إدارة الموارد البشرية وإدراك لفوائدها المتعددة.

١٣. يمثل الأداء قدرة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك على تحقيق النتائج التي تتطابق مع

الخطط والأهداف المسطرة لها.

التوصيات

من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في تحسين الأداء الوظيفي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة لجعله أكثر فعالية وتحقيق أهدافها: ومن أهمها ما يلي:-

١. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي.
٢. إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل هيئة الزكاة والضريبة والجمارك أصبح ضرورة حتمية لمواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية التي يشهدها العصر الحالي.
٣. الاستعانة بخبراء تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل إقامة دورات تكوينية عملية
٤. الاستفادة من الأبحاث العلمية في مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصال لمعالجة نقاط الضعف وتقليل التهديدات وزيادة وتقوية القرص ونقاط القوة بطرق علمية.
٥. تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيا الحديثة بمختلف المسائل المادية والبرمجية.
٦. تهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكل المؤسسات باختلاف أنشطتها على المستوى الوطني سواء الخدماتي أو التعليمي وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب.

٧. توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك وتعميم الأنظمة المعمول بها على جميع الوظائف.
٨. توفير كافة الأساليب والوسائل لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، والتي تتلخص استمرار بالأداء الأمثل لمواردها البشرية. والتزام الإدارة بلورة التغيير والتكيف مع المتغيرات التي تحدث في بيئتها.
٩. ضرورة إجراء دورات تكوينية بهدف زيادة مهارات وخبرات الموارد البشرية بما يمكن م من التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبة تطوراتها.
١٠. ضرورة قيام هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بالتركيز على جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند بناء الإستراتيجيات في الواقع العملي بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي.
١١. على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك أن تضع أفكار جديدة بحيث تسمح بتوفير أكبر قدر ممكن من الخدمات.
- ١٢- على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك مسايرة التطورات الحاصلة والعمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات

الخاتمة

لقد شهد العالم العديد من التغييرات المتسارعة في شتى المجالات بالتزامن مع ظهور الثورة العلمية والصناعية، وكان أحد هذه المجالات هو التطور التكنولوجي والعلمي الذي انعكس بشكل كبير على حياة الأفراد والمجتمع بشكل إيجابي وسلبي، فقد ساهمت الثورة التكنولوجية بإنتاج نظم تكنولوجيا المعلومات الذي أصبح جزءاً لا يتجزأ من حياتنا، وازدهرت الحياة بكافة مجالاتنا، ليس فقط العلمية بل أيضاً في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية ويعد الأمن من أهم الركائز التي تقوم عليها المجتمعات، والتي تهدف إلى تنظيم القدرة المعرفية للمجتمع، من خلال ممارسة نشاطاتها من تحقيق الاستقرار اللازم لزيادة الانتاجية، وأيضاً من خلال تطبيق، واد ارج نظم تكنولوجيا المعلومات واستخدامه

في كل مجالات قطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية نظرا لوجود التحديات التي تواجه إدارة الامنية مخيفة ومقلقة من وجهة نظر العصر الرقمي، فالثورة التكنولوجية سهلت العديد من المهام وواجهت العديد من الصعاب المتمثلة بكثرة المهام اليدوية الروتينية وحاجتها للوقت والجهد. نظم تكنولوجيا المعلومات على سبيل المثال أصبح وسيلة مهمة في عالم الأعمال بالعموم وفي مجال التوظيف خاصة، وعلى الرغم من خوف بعض الموظفين من سيطرة نظم تكنولوجيا المعلومات على بعض المهام إلا أن التقدم التكنولوجي ودوره التعاوني المهم في إعادة توزيع المهام

تعد الادارة الأمنية أكثر أهمية وضرورة لا غنى عنها في الأجهزة الأمنية والذي يمثل القوة النظامية التي تعمل في إطار نظام له قواعده الواسعة والعميقة والتركيبية الهرمية وانضباطه ونوعية التدريب الذي يحصل عليه افراده والذي يعد مزيجا بين التدريب المهني والتدريب العسكري كما تعد الإدارة الامنية امرا هاما وضروريا بالنسبة لكافة المنظمات الإدارية. وتعتمد الإدارة الامنية علي خصائص وصفات وسمات ومهارات المسئول الامني حيث انه لابد من تحقيق الالتزام بالقواعد السلوكية والمهارات التنظيمية ومنها إدارة الذات أولا ومن ثم الادارة الناجحة لفريق العمل مما يعطي القائد الأمني القدرة علي إدارة التعامل مع المرؤوسين والاتباع وقيادتهم كذلك قدرة القائد علي إدارة وقته ووقت الفريق بشكل سليم ووضع خطة في اطار زمني محدد كذلك لابد ان يمتلك القائد الأمني القدرة علي احداث التغيير المطلوب والمناسب بين فريق العمل وبما يخدم العمل وان تكون لهذه المتغيرات التأثيرات الإيجابية المطلوبة والقادرة علي قيادة اداء المرؤوسين وتخفيف الأعباء والضغط النفسية والعصية الناتجة عن ضغوط العمل ومما سبق من نستنتج انه يقع علي الادارة الأمنية مهمة صعبة جدا وشاقة وذلك من اجل تحقيق النجاح واستخدام النمط القيادي المناسب تبعا لطبيعة القرارات وطبيعة ونوع المرؤوسين.

الادارة الامنية تتماشى بشكل كبير مع صفات وسمات القائد الأمني في كل من أساليب وتقنيات الإدارة الحديثة في القيادة في عمليات التخطيط للطوارئ وعمليات الامن الشامل في إطار استراتيجية امنية شاملة.

المراجع والمصادر:

المراجع العربية

١. الأسيوطي، ايمن محمد (٢٠٢٠) الجوانب القانونية لتطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات، ط١ ، دارمصر للنشر والتوزيع ..مصر
٢. أشرف السعيد أحمد ٢٠١٩ دور الأجهزة الأمنية في مجال مواجهة الأزمات، القاهرة، دار الكتاب الحديث.
٣. أصالة رقيق (٢٠١٥). استخدام تطبيقات نظم تكنولوجيا المعلومات في إدارة أنشطة المؤسسة، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، أم البواقي، الجزائر
٤. بد النور، عادل (٢٠٠٤). مدخل إلى نظم تكنولوجيا المعلومات. الرياض: دار الفيصل الثقافية. السعودية.
٥. بو خالد، نور خليل (٢٠٢٠) أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على التوظيف في الشركات عالية الثقافة في السوق الأردني. (رسالة ماجستير غير منشورة) ، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال. جامعة الشرق الأوسط، الأردن
٦. الجازي، فاتن حسن ٢٠١٩ استخدام تطبيقات نظم تكنولوجيا المعلومات في دعم التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، رابطة التربويين العرب
٧. جبر المطيري (٢٠٠٥) "مهارات القائد الأمني في استخدام الحوافز لرفع مستوى أداء رجل الامن"
٨. حمد بن محمد السبيل ٢٠٠٣ "عوامل الإنتاجية وعلاقتها بأنماط القيادة الإدارية في الأجهزة الأمنية" دراسة تطبيقية على المديرية العامة للجوازات.
٩. خوالد، أبو بكر وآخرون (٢٠١٩) تطبيقات نظم تكنولوجيا المعلومات كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال. المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين -ألمانيا.

١٠. د/ مجدي مدحت التهري ٢٠٠٧ الإدارة والمستقبل أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة
١١. دنان عواد الشوابكة (٢٠٠٧). دور تطبيقات نظم تكنولوجيا المعلومات "النظم الخبيزة" في اتخاذ القرارات الإدارية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد ١٥، غزة، فلسطين.
١٢. راشد حمد المري ٢٠٢٢ الرؤية العصرية في إدارة المخاطر والأزمات الأمنية – أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية الكويت.
١٣. سعيد بن محمد الغامدي ١٤٢٣ هـ القيادة الإدارية التحول نحو نموذج القيادة العالمي
١٤. سعيد بن يوسف بن عبد الله عبده، ٢٠٢٠ تحليل إستراتيجية التواصل في إدارة الأزمة الأمنية.
١٥. الشوابكة، عدنان. ٢٠١٧ دور تطبيقات نظم تكنولوجيا المعلومات "النظم الخبيزة" في اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك السعودية العامة في محافظة الطائف. جامعة الطائف، مجلة العموم الإنسانية
١٦. صالح، أحمد عارف. ٢٠١٨. دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم في الأردن.
١٧. صالح، فتن عبد الله إبراهيم ٢٠١٩. أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط: عمان-الأردن.
١٨. عباس، رياض عزيز ٢٠١٤ الاتجاه نحو نظم تكنولوجيا المعلومات وعلاقته بالتوجه نحو المستقبل لدى طلبة الجامعة. جامعة بغداد كلية الآداب
١٩. عبد العظيم عبد السلام النقي ٢٠١١ "القيادة الإدارية والأمنية ودورها في صنع القرار".
٢٠. العبيدي، رأفت عاصم ٢٠١٥ أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الإنتاج الاخير، دراسة استطلاعية أدلاء المديرين في عينة من الشركات الصناعية العاملة، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة كركوك، العراق.
٢١. عمارة كهينة ٢٠١٥ م أهمية نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري

٢٢. العوضي، رأفت وأبولطيفة (٢٠٢٠) تأثير توظيف نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير العمل الإداري في ضوء مبادئ الحوكمة دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في محافظات غزة (. المؤتمر الدولي الأول لتكنولوجيا المعلومات والأعمال). فلسطين.
٢٣. مكاوي، مرام عبد الرحمن ٢٠١٨ نظم تكنولوجيا المعلومات على أبواب التعليم. مجلة القافلة، أرامكو السعودية العربية المملكة

المراجع الأجنبية

- 1- Badar, S., Ibanez, L. & Agüero, M. (2013). Expert Systems: Fundamentals, Methodologies and Applications. Cincia y Technology,
- 2- Bargara, F., Abdulazeez, A., Tiriyaki, V. & Zebedee, D. (2020). Management of Wireless Communication Systems Using Artificial Intelligence-Based Software Defined Radio.
- 3- Chang, W. Y. (2019). A Data Envelopment Analysis on the Performance of Using Artificial Intelligence-Based Environmental Management Systems in the Convention and Exhibition Industry.
- 4- Farhana F. (2019) "Building employee performance" International review of international journal of scientific and engineering research.
- 5- George, Vineeth (2017) " The role of Human Resources Network," International conference: Networking for sustainable
- 6- Gonçalves, M. M., & de Lima Albuquerque, J. (2019). Solid Waste Management at the University Restaurant of the Federal Rural University of

**Pernambuco: Diagnosis and Analysis from the Perspective of the
Environmental Agenda for Public Administration.**

- 7- Management Systems by an Artificial Intelligence-Based Solar Radiation
Forecasting Model. Energies**
- 8- Ma, Y. & Siau, K. (2018). Artificial Intelligence Impacts on Higher Education.
Proceedings of the Thirteenth Midwest Association for Information Systems
Conference, Saint Louis, Missouri.**
- 9- Samwel, Jane so (2018):" Human Resources Planning as an important practice
to Anticipate future Human Resources Requirements of the organization-
Literature review",**

الملاحق

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

ماجستير إدارة

أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الأمنية بقطاع

العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية

اعداد الفريق /

قائد الفريق / شاكر سعد الماضي ٢٣٣٠٠٠٩٦٩

عضو الفريق / محمد عبد الله العويس ٢٣٣٠٠١١٣٦

اشراف:

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن د. فايز علي جراد

٢٠٢٤م-

الاستبانة

استبيان لقياس مدى

أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة

الزكاة والضريبة والجمارك السعودية

السادة موظفي الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية

نتشرف بان نضع بين ايديكم

نطلب منكم التفضل بالمشاركة الفاعلة والبناءة والتي تمثل موردا مهما في إتمام تلك الدراسة لذلك ارجو تعاونكم بشكل كبير في تزويدي بالبيانات المطلوبة واللازمة والضرورية من خلال تعبئة هذه الاستبانة والإجابة بشكل موضوعي على جميع النقاط لما لذلك من أثر كبير في الوصول إلى نتائج دقيقة وسليمة يمكن الاعتماد عليها ويمكن تطبيقها التزامكم تجاهنا (عينة البحث) ان تقدموا لنا ملاحظاتكم واقتراحاتكم بكل شفافية ومصداقية والتزامنا تجاهكم (القائمة بالدراسة) ان أخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات العالمية تلي كل من احتياجاتكم وتوقعاتكم وذلك تحقيقا للتميز

شاكرين لكم حسن تعاونكم

القسم الأول - البيانات الشخصية

الاسم والنوع

		الاسم
انثى	ذكر	الجنس

المؤهلات العلمية

المؤهل الدراسي	دبلوم / ثانوي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه

سنوات الخبرة

من ٥٠٠ سنة	أكبر من ١٠٠٥ سنة	أكبر من ١٥٠١٠ سنة	أكبر من ٢٠٠١٥ سنة	أكبر من ٢٠ سنة

البيانات الوظيفية

الإدارة:	القسم:
المسمى الوظيفي:	التخصص الدقيق:

القسم الثاني الرجاء وضع علامة (✓) في المربع المناسب

الفرضية الاولى:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التدريب على تطوير الإدارة الأمنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

م	العبارة	مستوي الأهمية				
	درجة الأهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	تقوم الإدارة بتدريب جميع كوادرها حسب الحاجة					
2	تعتمد الإدارة في عملية تدريبها على البرامج الحديثة والمتطورة					
3	تتلاءم مدة البرامج التدريبية مواضيعها مع طبيعة أعمال العاملين					
4	تتنوع مجالات البرامج التدريبية بحيث تغطي مختلف دوائر وأقسام العمل بالمنظمة					

الفرضية الثانية:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج التحفيز على تطوير

الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	يتم وضع نظام للأجور عادل وخاص بكل وظيفة				
2	تقدم الإدارة مكافئات معنوية للعاملين الاكفاء في عملهم				
3	تقدم الإدارة راتب يكفي لمواجهة متطلبات الحياة				
4	تقدم الإدارة عمولات مجزية للموظفين كل حسب ادائه				

الفرضية الثالثة:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لبرامج تقييم الأداء على

تطوير الإدارة الأمنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

م	العبارة	مستوي الأهمية				
	درجة الأهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	تتنوع أساليب تقييم الأداء على حسب الموقع الوظيفي للعاملين					
2	تحتوي عملية التقييم بيان الاحتياجات الوظيفية والشخصية للموظفين					
3	نظام التقييم المتبع عادل ويتناسب مع طبيعة العمل والعاملين					
4	تحرص الإدارة على وضع معايير واضحة لتقييم أداء العاملين					

الفرضية الرابعة:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسعى الوظيفية

درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
١	تتوفر عناصر (التأهيل) المناسبة لاستخدام نظم الإدارة الامنية.				
٢	العاملون بإدارة الأمنية بقطاع العمليات حاصلون على درجة تأهيل وكفاءة مناسبة.				
٣	يتوافر العدد الكافي من العاملين بإدارة العمليات الامنية من المختصين.				
٤	تتابع الإدارة المسئولة اليات عمل نظام الامني بين الأقسام المختلفة.				

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة الامنية بقطاع العمليات الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية وتم استخدام المنهج الوصفي الاحصائي وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارة الأمنية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك وتكونت عينة البحث من ١٠٠ موظفا وتم اختيارهم بطريقة عشوائية لمحدد. ولتحقيق أهداف الدراسة قام ببناء الاستبيان بناءً على صيغته النهائية، ومن ثم تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: - كان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة العاملين الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات على تطوير الإدارة المالية هيئته الزكاة والضريبة والجمارك بناءً على تصريحات بناءً على ردود المشاركين. وان تكنولوجيا المعلومات تشكل أحد أهم الموارد الاستراتيجية لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك للاتصالات والتي لها تأثير كبير في ترشيد القرارات وزيادة الاداء وفتح فرص النجاح والنمو هيئته الزكاة والضريبة والجمارك التي تبحث عن الريادة والتميز في الاداء. وفي ضوء نتائج الدراسة يقترح الباحث ما يلي توصيات. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي. والاستعانة بخبراء تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل إقامة دورات تكوينية عملية الاستفادة من الأبحاث العلمية في مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصال لمعالجة نقاط الضعف وتقليل التهديدات وزيادة وتقوية القرص ونقاط القوة بطرق علمية

Abstract

This study aims to measure the impact of using information technology systems on the development of security management in the security operations sector in the Saudi Zakat, Tax and Customs Authority. The descriptive statistical approach was used and the study population consisted of employees in the security department in the Zakat, Tax and Customs Authority. The research sample consisted of 100 employees who were randomly selected. To achieve the objectives of the study, the questionnaire was built based on its final form, and then the data was analyzed using the SPSS program.

The study reached the following results: - There was a statistically significant impact of the efficiency of employees who use information technology on the development of financial management in the Zakat, Tax and Customs Authority based on statements based on the participants' responses. Information technology is one of the most important strategic resources of the Zakat, Tax and Customs Authority for communications, which has a significant impact on rationalizing decisions, increasing performance, and opening up opportunities for success and growth in the Zakat, Tax and Customs Authority, which is looking for leadership and excellence in performance. In light of the results of the study, the researcher proposes the following recommendations. Conducting more studies and research on information and communication technology and job performance. And to seek the assistance of information and communication technology experts in order to hold practical training courses, and to benefit from scientific research in the fields of applying information technology and communication systems to address weaknesses, reduce threats, and increase and strengthen strengths through scientific methods.

Midocean University

College of Management

Department of Management



**The impact of using information technology systems on developing
security management in the security operations sector at the Saudi Zakat,
Tax and Customs Authority**

Prepared by:

Team Leader/ Shaker Saad Al Madi 233000969

Team member / Mohammed Abdullah Al Owais 233001136

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Dr. Fayez Ali Jarad

Year:2024