

أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي
دراسة حالة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية

The impact of employing information and communication technology
techniques on supporting strategic performance. A case study of the
Zakat, Tax and Customs Authority in the Kingdom of Saudi Arabia

اعداد / أعضاء الفريق

(١) خالد حمدان الحربي ٢٣٣٠٠١٥١٧ (قائد الفريق)

(٢) عبدالمحسن سالم القحطاني ٢٣٣٠٠٠٨٠٥ (عضو الفريق)

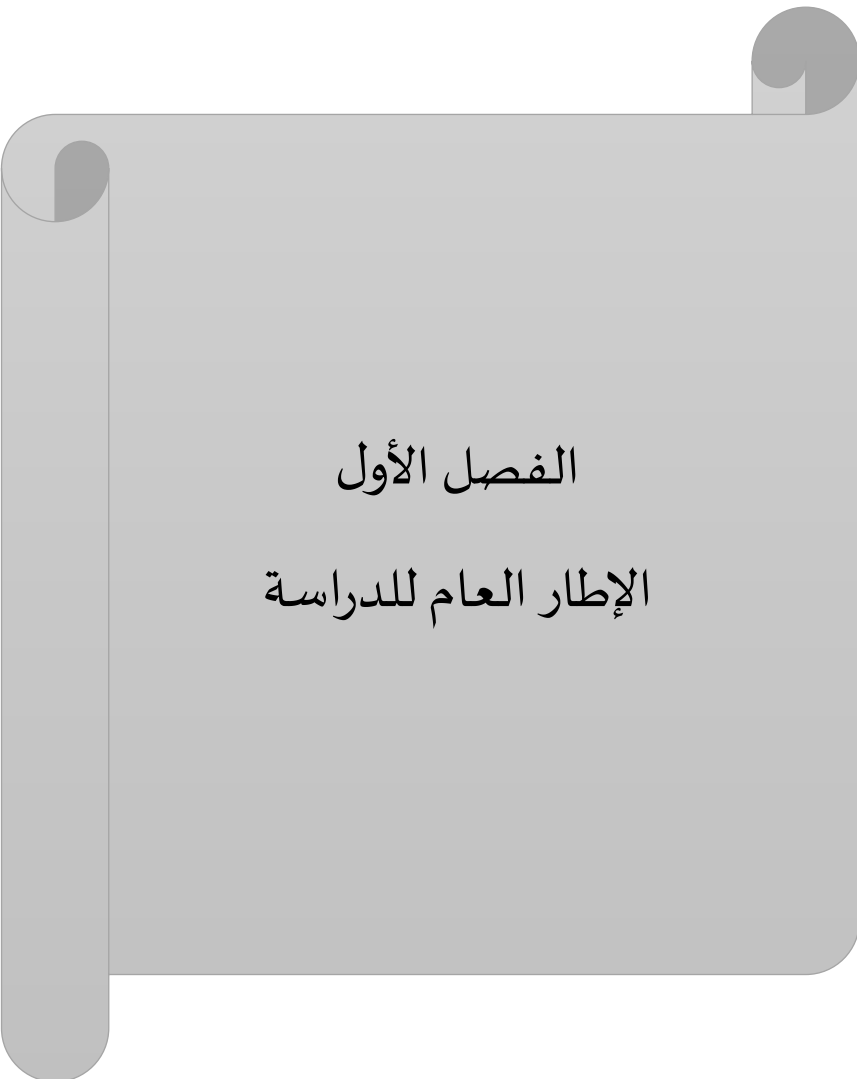
اشراف:

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

(٣) العام الجامعي ١٤٤٥ هـ - ٢٠٢٤ م

المحتويات

٢	الفصل الأول.....
٣	١/١ مقدمة.....
٤	٢/١ - مشكلة البحث.....
٦	٣/١ - فروض البحث.....
٧	٤/١ - متغيرات البحث: -.....
٧	٥/١ - أهداف البحث.....
٨	٦/١ - أهمية الدراسة.....
٩	١/٦/١ الأهمية النظرية للدراسة: -.....
٩	٢/٦/١ الأهمية العملية للدراسة: -.....
٩	٧/١ - حدود الدراسة:.....
١٠	٨/١ - منهجية البحث: -.....
١٠	٩/١ - أسباب اختيار الدراسة:.....
١١	١٠/١ : مفاهيم ومصطلحات الدراسة.....
١٢	١١/١ الدراسات السابقة.....
٢٠	الخاتمة.....
٢١	- المراجع والمصادر المقترحة.....



الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال 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. يعيش عالم اليوم واقعا جديدا أو يعمل بفكر جديد بعد أن شهد تغيرات متلاحقة وعاش تحولات جذرية متضمنا مفاهيم جديدة لم تكن معهودة من قبل فسمعنا عن العولمة وثورة المعلومات والاهتمام باستخدام التكنولوجيا العليا وانتشار شبكات الإنترنت إن انتشار مفهوم تكنولوجيا المعلومات وتنوع استعمالها على مستوى الشركات أعطى بعدا حديثا للمعلومة، أذ اكتسبت هذه الأخيرة أهمية كبيرة باعتبارها أصلا معنويا إستراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد المالية والمادية، حيث أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للشركة و تمنحها قدرة أكبر و أسرع على تحقيق أهدافها ومن الأساليب أو العوامل التكنولوجية الحديثة تكنولوجيا المعلومات حيث أصبح العالم الذي نعيش فيه هو عالم المعلومات ومن يمتلك المعلومة هو الذي يمتلك القوة حيث ظهرت شبكات الإنترنت وتكنولوجيا الاتصالات وأصبحت المعلومات متوفرة في كل وقت وفي أي مكان نظرا لتقدم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أن إدخال التكنولوجيا الحديثة داخل المنظمات وخاصة (تكنولوجيا المعلومات) سيكون له اثر كبير على دعم الأداء الاستراتيجي لأنه سيتحول من الطرق التقليدية القديمة إلى طرق حديثة تكنولوجيا. على هذا الأساس تسعى المؤسسة جاهدة للبحث عن السبل الكفيلة للتكيف مع المتغيرات الجديدة، ومواكبة التطورات المستمرة باكتساب وسائل وتكنولوجيات جديدة والتواصل من أجل كسب فعالية وكفاءة إنتاجية عالية والتي تساعدنا في تحسين أدائها الوظيفي العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات الفعال ودعم الأداء الاستراتيجي في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك أضحت علاقة متبادلة ابتداء من حاجات المستويات التشغيلية الماهرة التي تستطيع التعامل مع تكنولوجيا المعلومات وانتهاء بمتطلبات الإدارة العليا التي تضع تحت عاتق الافراد مسئولية الجاهزية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصرا أساسيا وعصبيا حيويا يساعد في تسهيل عمل هيئة الزكاة والضريبة والجمارك وتطوير قدرتها وقدرة العاملين بها وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة اذا تم استخدامها بكفاءة عالية ونظر أ

لأهمية كلا العاملين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين كان لا بد من إنشاء بحث يتعمق في طبيعة العلاقة بينهما ومدى تأثيرهما، ومن هنا تنبع أهمية دراستنا التي ستبحث في أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين مع تخصيص الحالة لتتنطبق علي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك ومن هنا نود أن نعرف قدرة الهيئة على تحقيق أهداف وقد عازمت استراتيجيتها برفع الالتزام الزكوي والضريبي، وإثراء تجربة المكلفين، وبناء منظومة فعالة ودعم التنمية الاقتصادية من خلال عدة ممكنات استراتيجية، وهي: الرقمنة والإبداع، والبيانات والتحليل، بالإضافة إلى الشفافية أبعاد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الأداء الوظيفي.

٢/١- مشكلة البحث

أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للشركة و تمنحها قدرة أكبر و أسرع على تحقيق أهدافها ومن الأساليب أو العوامل التكنولوجية الحديثة تكنولوجيا المعلومات حيث أصبح العالم الذي نعيش فيه هو عالم المعلومات ومن يمتلك المعلومة هو الذي يمتلك القوة حيث ظهرت شبكات الإنترنت وتكنولوجيا الاتصالات وأصبحت المعلومات متوفرة في كل وقت وفي أي مكان نظرا لتقدم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أن إدخال التكنولوجيا الحديثة داخل المنظمات وخاصة (تكنولوجيا المعلومات) سيكون له اثر كبير على دعم الأداء الاستراتيجي في توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهيئات والمؤسسات الحكومية بشكل كبير علي بيئة العمل والأداء الوظيفي للعاملين بها من خلال زيادة القدرة علي جمع المعلومات وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبطريقة فعالة وكل ذلك ينعكس علي كفاءة المؤسسات وفاعلية الأداء للعاملين بها حيث يعد قطاع شركات الاتصالات أحد القطاعات العديدة التي تسعى بشكل دائم لتحقيق أهدافها وزيادة أرباحها باستخدام جميع الوسائل ولعل الحرص على تواجد تكنولوجيا المعلومات هو أحد هذه الوسائل التي لا بد أن يتم الاهتمام بها لما لها من آثار إيجابية كثيرة في العديد من المجالات. حيث لم يعد ينظر إليها نظرة تقليدية تركز على النواحي الاقتصادية فقط بل بدأت تأخذ أبعاد جديدة لرفع أدائها وإنتاجيتها ومن بين هذه الأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تلك الهيئات الذي يعول عليها في الرفع من مستوى أداء الموظفين والمؤسسة او الهيئة على حد سواء تنحصر

مشكلة الدراسة في التعرف على أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي من خلال تحليل أثر استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل من حيث الدقة والسرعة والكفاءة في الإنجاز ومنه نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

"ما هو أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية؟

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤلات الفرعية الآتية:

١. ما هو أثر المكونات المادية على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية؟
٢. ما هو أثر البرمجيات وقواعد البيانات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية؟
٣. ما هو أثر شبكات الاتصالات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية؟
٤. ما هو أثر المتغيرات الديمغرافية للموارد البشرية (النوع – السن – الوظيفة- سنوات الخبرة) على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية؟
٥. ما هي مكونات تكنولوجيا المعلومات داخل هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟
٦. ما هي طرق الوصول الى نتائج يمكن الاستئارة بها لتقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز فاعلية أداء العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

٣/١- فروض البحث

تنطلق فروض الدراسة من إشكالية الدراسة وتساؤلات الدراسة التي ذكرت منسجمة من الطروحات

النظرية لها ومفسرة لسلوكيات متغيرات الدراسة على النحو التالي

الفرض الرئيسي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء

الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.

الفرض الأول:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم

الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.

الفرض الثاني:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات

والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية

الفرض الثالث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.

الفرض الرابع:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الديمغرافية للموارد البشرية (النوع – السن – الوظيفة- سنوات

الخبرة) على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة

والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.

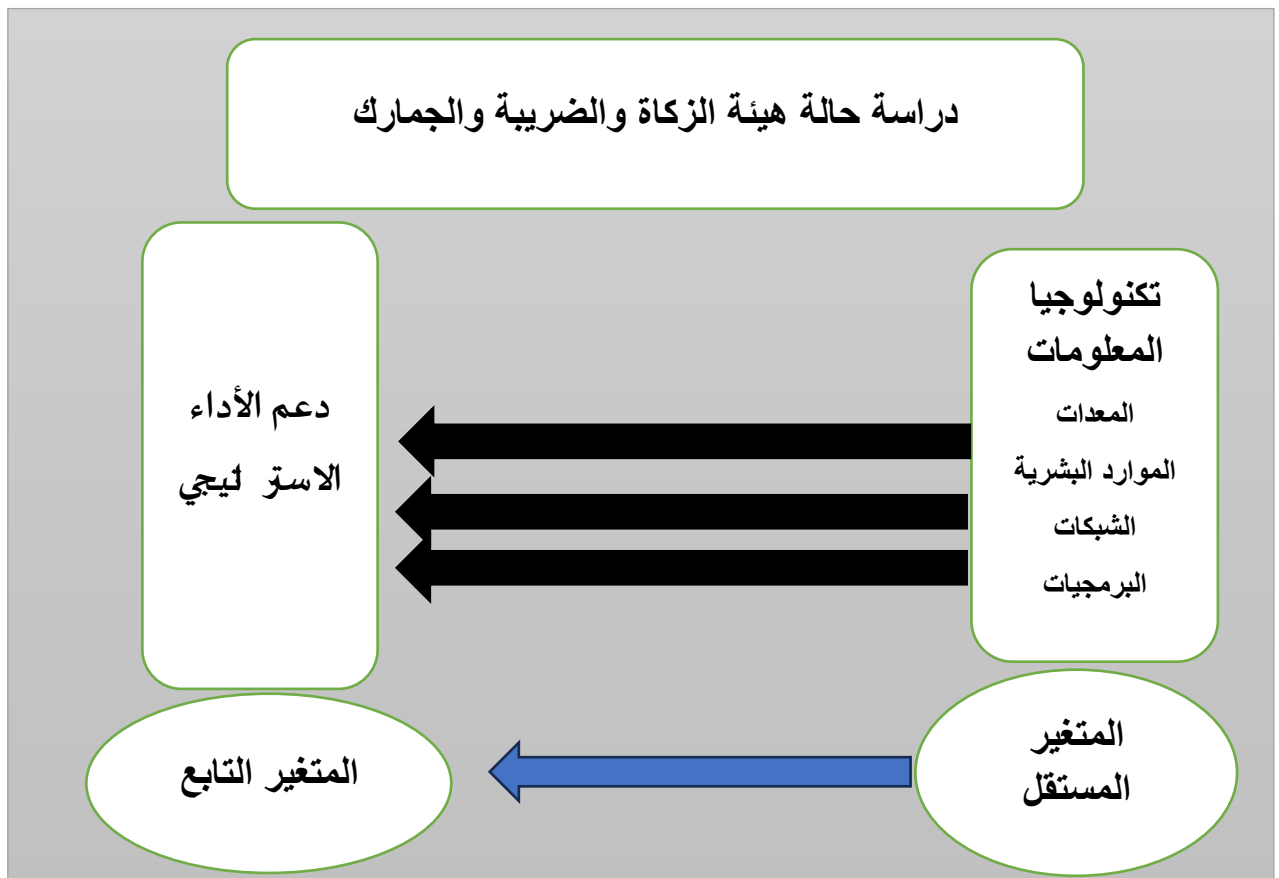
٤/١- متغيرات البحث:-

من الفرضيات السابقة يمكن الحصول على متغيرات البحث كما يلي:

المتغير المستقل: توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها الأربعة: المكونات المادية والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات والموارد البشرية.

المتغير التابع: دعم الأداء الاستراتيجي

شكل رقم ١- متغيرات الدراسة



٥/١- أهداف البحث

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو اختبار مدى أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية ذلك من

أجل إيجاد أحسن علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي الاستراتيجي ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

٧. بيان أثر المكونات المادية على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.
٨. بيان أثر البرمجيات وقواعد البيانات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.
٩. بيان أثر شبكات الاتصالات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.
١٠. بيان أثر المتغيرات الديمغرافية للموارد البشرية (النوع - السن - الوظيفة- سنوات الخبرة) على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.
١١. تحديد مكونات تكنولوجيا المعلومات داخل هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
١٢. الوصول الي نتائج يمكن الاستئارة بها لتقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز فاعلية أداء العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

٦/١- أهمية الدراسة

. يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثره على دعم الأداء الاستراتيجي موضوع حيوي وهام فهو يعد من المجالات الحديثة نسبيا والمكملة لما سبقها من الدراسات في أدبيات إدارة الأعمال وعلى الرغم من توافر العديد من الدراسات حول موضوع التكنولوجيا كما سنلاحظ في عرض الدراسات السابقة إلا أن هذه لم تتطرق للحديث عن العلاقة أو الآثار المترتبة ما بين (توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودعم الأداء الاستراتيجي فمن هذا تتضح أهمية البحث وأيضا لقد قام الباحث باختيار هيئة الزكاة والضريبة والجمارك كمجال تطبيق نظرا لما يقوم به هذا الهيئة من أعمال تفيد الوطن وتحقيق "رؤية المملكة العربية

السعودية ٢٠٣٠"

١/٦/١ الأهمية النظرية للدراسة:-

١. تنبع هذه الأهمية من خلال الدور الأساسي لتوظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التقدم وإكساب ميزة تنافسية للمؤسسات والهيئات
٢. هذا المجال لا يزال موضع بحث الكثير من الباحثين نظراً لحدثة وجود التكنولوجيا عبر التاريخ وحدثا دراسة آثارها على العديد من المجالات.
٣. الأهمية الشديدة لأداء العاملين في المؤسسات وأهمية رفع هذا الأداء ومحاولة الوصول به إلى أعلى المستويات لما له من آثار إيجابية تنعكس المؤسسات والهيئات الحكومة علي وجه الخصوص.

٢/٦/١ الأهمية العملية للدراسة:-

١. تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها مكن الأبحاث القليلة التي تم إنجازها في المملكة العربية السعودية والتي تناولت موضوع توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
٢. يعتبر هذا البحث مفيد حيث أنه سيساعد على تخطي ثغرات ربما كانت تغفلها الإدارة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك متعلقة بطبيعة تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها
٣. المساعدة في وضع وتعزيز استراتيجيات هيئة الزكاة والضريبة والجمارك الحالية
٤. تظهر الأهمية في مساعدة الادارة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك على فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرين توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفاعلية أداء العاملين مما سيساهم في المساعدة على تبني آليات مفيدة ترفع من أداء العاملين والهيئة معا.

٢/١- حدود الدراسة:

- أولاً- الحد البشري: وقد تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- ثانياً- الحد المكاني: أجريت هذه الدراسة في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.

ثالثاً- المجال الزمني: أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي ٢٠٢٤ م

رابعاً-المجال الموضوعي: ركزت هذه الدراسة على معرفة علاقة أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي للعاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.

٨/١- منهجية البحث: -

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 حيث يعد المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً أو كمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى

وسائل وأدوات البحث:

لقد اعتمدنا في جمع المعلومات على مجموعة من الأدوات هي كالتالي:

- الجانب التطبيقي: الاستبيان لجمع البيانات من العينة التي سيوزع عليها الاستبيان وثائق مقدمة من هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
- الجانب النظري: المسح المكتبي لكل من الكتب والأطروحات والمذكرات والمجلات العلمية ومختلف المصادر والوثائق المقدمة من هيئة الزكاة والضريبة والجمارك وكذا الإنترنت.

٩/١- أسباب اختيار الدراسة:

١. طبيعة التخصص الذي ندرسه.

٢. الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع.

٣. يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات من أهم المواضيع التي يجب الحديث عن إذ يعتبر حديث

الساعة حيث يشهد اهتمام بهذا الموضوع في المحاضرات والندوات والملتقيات.

١٠/١: مفاهيم ومصطلحات الدراسة

تعرف المعلومات

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

- 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 التغير 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

تعريف الأداء

"على أنه العلاقة بين النتائج والموارد حيث يتجلى ذلك في الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة وفي نفس الوقت المستوى الذي يحققه الفرد من خلال نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعة".

مفهوم الأداء الاستراتيجي

هي مؤشرات قياس الأداء الاستراتيجي بأنها مقاييس الأداء الرئيسية القابلة للقياس والتي تُستخدم في تتبع التقدم المحرز نحو أهداف استراتيجية طويلة الأجل، وهي الأهداف التي يضعها كبار الموظفين في المنظمة أو العمل بناءً على الرؤية الحالية للأعمال

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

حجراً أساسياً وضع بعد صدور قرار مجلس الوزراء، القاضي بدمج "الهيئة العامة للزكاة والدخل" و"الهيئة العامة للجمارك" في كيان واحد؛ يعمل على جباية الزكاة وتحصيل الضرائب والرسوم الجمركية، وتحقيق أعلى درجات الالتزام من المكلفين وفقاً لأفضل الممارسات وبكفاءة عالية، وتمكين المملكة من أن تكون مركزاً لجوشتياً عالمياً عبر تيسير التجارة وحماية الأمن الوطني، وتنظيم جميع الأنشطة المتعلقة بالعمل الجمركي والمنافذ الجمركية، وإدارتها، بما يكفل النهوض بمستواها إلى أقصى درجة من الكفاءة والإنتاجية والتنافسية؛ وذلك من خلال تقديم خدمات عالية الجودة يتم فيها التركيز على العميل وخدمته وفق أفضل الممارسات

١١/١ الدراسات السابقة

دراسة (بركات، ٢٠٢٣):

بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية" بالرغم من تزايد اهتمام الهيئات العامة المصرية بتكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها في تحسين الأداء، وتطوير الخدمات العامة، إلا أن مراجعة الأدبيات المتاحة في هذا المجال أوضحت ندرة الأبحاث التي اهتمت بتقييم أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء هذه الهيئات. في هذا السياق، تأتي هذه الدراسة التي تهدف إلى اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي للهيئات العامة، من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة تضم ١٦٢ مبحوثاً من العاملين في عدد من الهيئات العامة الخدمية. ولقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تحسين الأداء المؤسسي للهيئات العامة، من خلال ما يلي:

× تحسين كفاءة الهيئات العامة، من خلال سرعة الوصول للمعلومات ودعم اتخاذ القرار وخفض عدد المعاملات الورقية، وسرعة إنجاز المعاملات، وتحسين كفاءة استخدام الموارد.

× تحسين فعالية الهيئات العامة، من خلال مساهمة تكنولوجيا المعلومات في بناء وتطوير القدرات المؤسسية وزيادة قدرة الهيئات على تحقيق أهدافها، استدامة الأنشطة والمشروعات، وعقد اتفاقيات التعاون والشراكة المجتمعية.

× زيادة رضا العملاء، وسرعة الاستجابة لاحتياجاتهم وتحسين نوعية الخدمات.

× زيادة قدرة الهيئات العامة على المساهمة في التنمية وتحقيق الأهداف المجتمعية.

وبناء على نتائج الدراسة، اقترح الباحث عدد من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي للهيئات العامة المصرية.

دراسة (عبد العال، ٢٠٢٢):

بعنوان "وأثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد" يهدف البحث إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في التنمية البشرية مهارات الموارد وأثرها على أدائهم الوظيفي ومع ظهور الإنترنت تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتزايدها التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات، لديها تصبح ضرورية لتحويل المهام والملفات الورقية إلى الملفات الإلكترونية. ولتحقيق أهداف البحث تم إجراء دراسة ميدانية أجريت على عدد من شركات السياحة في بورسعيد توزع استمارات المسح على عينة عشوائية منهم الموظفين والمديرين من أجل قياس تأثير تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على الإنسان الموارد اللازمة لتنمية مهارات الأداء لديهم. لا وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS البرنامج الإحصائي للإجابة على أسئلة الدراسة. وخلصت الدراسة إلى أن نظام تكنولوجيا المعلومات له تأثير مباشر على كفاءة وفعالية أداء الموارد البشرية. كما أظهرت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب. وأوصت الدراسة بمواكبة التغيرات السريعة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في التنمية البشرية في شركات السياحة. ضرورة مع الاهتمام بمعلومات الموارد البشرية الأنظمة في شركات السياحة في بورسعيد تشمل كل ذلك - احتياجات الموارد البشرية من التدريب والتأهيل

دراسة (عبد السلام ٢٠٢١):

بعنوان " تأثير استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسات الحكومية وتحسين الخدمات الحكومية" لاشك أن الإدارة الإلكترونية تمثل جانباً مهماً من جوانب الإدارة في الوقت الحالي وخاصةً بعد ما حدث من تقدم هائل في وسائل وأساليب تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات كما أن لها العديد من المزايا والتأثيرات الإيجابية لجميع مستويات العمل (الاقتصادية والاجتماعية والسياسية) في المؤسسات، كما أنها تعمل على التخلص من جوانب القصور في النظام الإداري التقليدي وتهدف إلى تحقيق العديد من المميزات والنتائج التي تهدف إجمالاً إلى تحقيق الهدف العام للمؤسسة، كما أنها لم تهمل العلاقات بين الموظفين وبعضهم وبين الإدارة، وقد أخذت في اعتبارها تحقيق رضا المستفيدين عن المنتج أو الخدمة المقدمة، وقد

هدف البحث إلى توضيح كل ما يتعلق بالإدارة الإلكترونية وتأثيرها على أداء المؤسسات الحكومية حيث تم تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية و التعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى أهداف الإدارة الإلكترونية وأهميتها وتأثيرها أيضاً على الجانب القومي. أيضاً تم التعرف على انعكاسات الإدارة الإلكترونية على تطوير الجانب الوظيفي والإداري للمؤسسات وتحديد مميزات الإدارة الإلكترونية.

دراسة (عيد ٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماع بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي وكذلك تحديد المعوقات والمقترحات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت المنهج المسحي الاجتماعي اشتمل مجتمع الدراسة على الموظفين العاملين بإدارة خدمة المواطنين بالهيئة العامة للتأمين الصحي بفروع شمال شرق الدلتا والعيادات التابعة لها بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية وتكونت عينة الدراسة من عدد ٣٤ من الاخصائيين الاجتماعيين و ٤٢ من الداريين وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في أداء المنظم لأعماله الوظيفية بالكفاءة المطلوبة تساهم في تقليل معدلات الأخطاء تساهم في سرعة انجاز العمل بدقة كبيرة مع توفير الوقت والجهد تساهم في تحفيز روح الابداع والتطوير الذاتي للمنظم الاجتماعي.

دراسة (خير الدين ٢٠٢١):

بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن) دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بسكرة (هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن بمؤسسة سونلغاز بسكرة، وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية الاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من المنظور المالي، منظور العمليات الداخلية ومنظور النمو والتعلم، على عكس منظور العملاء.

دراسة الشيخ ٢٠٢٠

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين قبول الادارة التقليدية في قطاع الصحة السوداني وإمكانية تطبيق الادارة الالكترونية من قبل الأقسام الصحية ومتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الاستبيان كأداة تم توزيعها على عينة الدراسة من موظفي بعض إدارات الصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان وبينت نتائج الدراسة انتشاراً إر الأمية الحاسوبية بين الجمهور وندرة الكوادر البشرية المختصين في النظم والبرامج والشبكات.

دراسة (تناوي ٢٠١٩)

بعنوان " دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات) (Syriatel & MTN) هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العالقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين

تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، كمحاولة للتوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث على شركات الاتصالات محل الدراسة بغية تحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات. ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استمارتي استبيان. تم توزيع الاستمارة الأولى على عملاء شركتي الاتصالات في دمشق وهدفت لقياس أبعاد جودة الخدمة في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر العملاء، أما الاستمارة الثانية فوزعت على العاملين في شركات الاتصالات بهدف قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العاملين في الشركتين. وقد بلغ عدد الاستبانات القابلة للتحليل ١١٢ استبانة من عينة العملاء ٧٧ استبانة من عينة العاملين. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود عالقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في عد الجوانب المادية الملموسة، عد الاعتمادية او المصدقية، عد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل، عد الثقة والأمان الضمان (عد التعاطف مع العميل). سواء عد لوحده، أو مع جميع الأبعاد مجتمعة.

دراسة (راجي، ٢٠١٨)

بعنوان: "درجة إدارة الابداع وعلاقته بالأداء الإداري لدى مديري المدارس الحكومية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى إدارة الابداع بأبعاده الأصالة، الطلاقة، الحساسية للمشكلات، الاحتفاظ بالانتباه وعلاقته بالأداء الإداري (البناء التنظيمي، والاتصالات الإدارية لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال ضفة الغربية من وجهة نظر المعلمين والمعلمات وعلاقته بالأداء الإداري لديه من وجهة نظر المعلمين والمعلمات باختلاف المتغيرات) العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة (وتمت هاته الدراسة على عينة تمثلت في ٣٢٢ معلم ومعلمة أي ما يعادل ٤٨,٧ % من المجموع الكلي للمعلمين، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي كذلك تم تصميم استبانة تكونت من ٥١ فقرة موزعة على محورين وقد تم تحليل البيانات بواسطة اختبار الانحدار الخطي والمتعدد واختبارت لعينة واحدة وقد كانت فرضيات الدراسة تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة. في تقدير المعلمين في المحافظات الشمالية للضفة الغربية في واقع الابداع لدى الإدارة المدرسية تعزى لمتغيرات العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والجنس وقد نتج عن هذه الدراسة وجود نموذجين فقط، قد أثرا في مستوى الأداء الإداري لدى

مديري المدارس النموذج الأول كان للإبداع الإداري والنموذج الثاني كان للإبداع الإداري مع المؤهل العلمي وقد تبين أن دور مديري المدرسة في إدارة الإبداع كان مرتفعاً الأصالة الطلاقة، الحساسية للمشكلات، الاحتفاظ بالانتباه على الترتيب.

دراسة العربي ٢٠١٨

وتؤكد أن طبيعة الأعمال الالكترونية في المنظمات الصحية لا تختلف كثيراً عن مثيلتها في منظمات الأعمال الأخرى حيث أن الوظائف والعمليات الإدارية التي تقوم بها منظمات الأعمال نجدها في المنظمات الصحية كما أن المنظمات الصحية تأثرت كثيراً بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعد تقنيات الأعمال الالكترونية واحدة من الفرص الهامة التي وفرتها الرقمية للمنظمات في السنوات الأخيرة حيث ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات الصحية من خلال المزايا الكبيرة التي توفرها حيث كان لها دور فعال في رفع كفاءة الأداء وتحسين كفاءة ونوعية الخدمات الصحية والاستخدام الأمثل للموارد في القطاعات الصحية. كما أن مفهوم كفاءة أداء المؤسسات الصحية في الخدمة ينعكس من خلال تقييم المواطنين للخدمة ومدى رضاهم عنها حيث أصبحت كفاءة الأداء غاية للمؤسسات الصحية ومحور اهتمامها خاصة وأن ثورة تكنولوجيا المعلومات المستفيدة من المفاضلة بين الخدمات وكفاءة أدائها حسب رغباته واختياراته المعلومات والاتصالات وبناء عليه تعد الإدارة الالكترونية طفرة في مجال الإدارة الحديثة وعلاقتها برفع كفاءة الأداء في المؤسسات الصحية السعودية في ظل التوجه إلى نظام أتمتة الخدمات وحاجة المملكة للتحويل الرقمي والحكومة الالكترونية بل أصبحت ضرورة ملحة وذلك لمواكبة التغيرات وبالتالي توظيف واستخدام الإدارة الالكترونية لم تعد خياراً عصرية في المجال التكنولوجي والمعرفي والسهام في عملية التطوير التكنولوجي والتوجهات الحديثة في المملكة العربية السعودية مما يساهم في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية السعودية.

دراسة (الدوري ٢٠١٨)

بعنوان: "أثر تمكين العاملين في الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال" تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر تمكين العاملين بأبعاده معنى العمل، كفاءة العمل، استقلالية العمل، تطوير العمل (في الأداء الوظيفي ببعديه) أداء المهمة، الأداء السياقي (لدى شركة زين للاتصالات الأردنية. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع

المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطوير استبانة لجمع البيانات من أفراد العينة التي بلغت لاستخراج النتائج المتعلقة بالوصف SPSS 352 عامل في الشركة و لتحليل البيانات استخدم البرنامج الإحصائي واختبار الفرضيات وقد نصت فرضية الدراسة على أنه لا يوجد أثر لأبعاد التمكين في الأداء الوظيفي وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج لدى شركة زين للاتصالات الأردنية عند مستوى دلالة ٠,٠٥. أبرزها، أن هناك أثر لكل من بعدي عنى العمل ,استقلالية العمل على الأداء الوظيفي لدى شركة زين للاتصالات الأردنية وأنه لا يوجد أثر لكل من بعدي (كفاءة العمل , تطوير العمل على الأداء الوظيفي لدى الشركة.

دراسة محمد ٢٠١٦

أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية في وزارة تنمية الموارد البشرية الفترة ٢٠٠٩ – ٢٠١٤ هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية والتعرف على ما إذا كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية والأداء في المؤسسات الحكومية وهل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية بوزارة التنمية البشرية ومواكبة التطورات الزمنية وتقويم الأداء واتخاذ القرار واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، ومنهج دراسة الحالة وتكونت عينة الدراسة من ٥١ من العاملين بوزارة التنمية البشرية بالسودان واستخدم الباحث الاستبانة والمقابلة والملاحظة أدوات لجمع البيانات وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية والأداء في المؤسسات الحكومية ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية بوزارة التنمية البشرية ومواكبة التطورات الزمنية وتقويم الأداء واتخاذ القرار وأوصى الباحث بضرورة العمل على تطوير الأداء المؤسسي وذلك بإنشاء نظام معلومات إدارية تواكب التقدم التقني وتسائر الأساليب الحديثة في الإدارة والاهتمام بتدريب لزيادة قدرات ومهارات العنصر البشري نحو الاستخدام الأمثل للحاسب الآلي في شتى المجالات الإدارية .

كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم. والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر أفراد البحث حول كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية تبعاً لاختلاف المتغيرات التالية الجنس المؤهل سنوات الخبرة الإدارية. ولتحقيق أهداف هذا البحث استخدم المنهج الوصفي والاستبانة كأداة وطبقت على مجتمع مكون من مدراء ومديرات إدارات الشؤون التعليمية والمدرسية والمالية والإدارية والإدارات التابعة للمدير العام والبالغ عددهم ٤٢ ومن أهم النتائج موافقة أفراد العينة بشكل عام على درجة كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم بدرجة متوسطة وكان بعد المحتوى أعلاها كفاءة يليه البعد الشكلي في ضوء ما أسفر عنه البحث من نتائج تم التوصل إلى التوصيات التالية: تطوير أنظمة وآليات عمل أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم واستخدام برامج حاسوبية متطورة في حفظ ومعالجة ونقل المعلومات وتوفير دليل تربوي خاص بأنظمة المعلومات الإدارية واستخداماتها في إدارة التربية والتعليم. وتوفير الحوافز التشجيعية التي تشجع مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية على استخدام نظم المعلومات الإدارية ونتاجية الموظفين.

دراسة (محجوبي ٢٠١٤)

بعنوان: "أثر الابداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الابداع التنظيمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين فيها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال شركة وحدة تحويل البلاستيك بالإضافة إلى عينة من مؤسسات مصغرة وورشات عمل ليصل العدد النهائي للعينة إلى ٥٠. وقد تم تصميم استبيان للدراسة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة. وتم التحليل الإحصائي واستخدمت الأساليب الإحصائية التالية معامل ألفا كرون باخ من اجل SPSS باستخدام برنامج اختبار ثبات الدراسة والتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والانحدار البسيط لاختبار

العلاقة بين المتغير المستقل والتابع. ونصت فرضية الدراسة على ان هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الابداع التنظيمي) الشخصية المبدعة، الطلاقة الفكرية، المرونة الذهنية، الحساسية للمشكلات وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية بين الابداع التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين وعلاقة طردية ذات دلالة إحصائية كما أن أكثر الأساليب تأثيرا على الأداء الوظيفي هو الطلاقة الفكرية.

دراسة (جاء الله - ٢٠١٢)

بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية، دراسة حالة حول كفاءة شركات التأمين وأفاق استثمارها الإلكتروني. تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، وإدراك الإيجابيات والسلبيات الخاصة بذلك، والتي تؤثر على فعاليات وتنمية الخدمات في هذه الشركات، وبينت النتائج أنه توجد وفرة في الإمكانيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركات، لكن دون الاستغلال الأمثل كالوصول للمزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة منافساتها وانتشارها بزيادة استثمارها. والجديد في الموضوع هو التطرق إلى ما تخلفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء من فعالية وكفاءة للمورد البشري في المؤسسة الجزائرية، والتي لا تزال تخطو خطوات خجولة، ويصبغ عليها طابع التردد في تبنيها كونها مؤسسة جزائرية غير قادرة على إنتاجها، وتسعى إلى التجاوب معها واستخلاص الإيجابيات.

١٢/١ خطة الدراسة

الفصل ١- الإطار العام للدراسة

الفصل ٢- الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

الفصل ٣- منهجية الدراسة

الفصل ٤- الدراسة الإحصائية

الفصل ٥ نتائج وتوصيات الدراسة

الخاتمة

ستتناول الدراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات الذي أصبح من المواضيع المهمة التي يجب دراستها في الوقت الحالي وذلك تزامنا مع التطورات الحاصلة في هذا المجال مقابل لذلك الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واختلاف استعمالاتها في المنظمات المختلفة لما تقدمه من تسهيل لتحقيق الأهداف وذلك من خلال الإيجابيات التي تقدمها والتطورات وذلك من خلال البحث في مجالات وطرق توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأنواعها ومدى تأثيرها على الاداء الاستراتيجي حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات بتطبيقاتها المختلفة في تحسن إنتاجية المنظمات وزيادة كفاءتها وأداءها سواء من حيث جودة الخدمة والمنتج او من حيث السرعة والكفاءة والدقة في الأداء فقد أصبح الحاسب الالى يلعب دورا هاما في كل مراحل العملية الادارية ويؤثر على فاعلية وأداء المنظمات لما يتيح من قدرات كبيرة في مجال نقل وإيصال المعلومات ومعالجتها اضافة الى تأثيره على العملية الإنتاجية للمؤسسة ودوره في زيادة قدرة المنظمات على ممارسة النشاط وتحفيز العاملين وتوجيه سلوكهم من خلال فرض طرق وأساليب عمل جديدة تتوافق والإمكانات التي توفرها نظم تكنولوجيا المعلومات، ورغم الأهمية البالغة التي تشكلها تكنولوجيا المعلومات للمنظمات الا ان الجدل يظل قائما حول احسن الطرق والوسائل والتقنيات التي يمكن من خلالها الاستثمار الامثل لهذه التكنولوجيا يعتبر مجال تكنولوجيا المعلومات اليوم من الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة حيث يوصف بأنه عصر التكنولوجيا لذا أصبح التحكم في هذه التكنولوجيا و حسن استغلالها أمرا أساسيا ومؤشرا هاما لمدى تحسين أدائها الوظيفي الاستراتيجي و يهدف الإجابة على الإشكالية الرئيسية و المتمثلة في أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات على دعم الأداء الاستراتيجي في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية بالغة في زيادة قدراتها الإنتاجية كما أن للأداء الوظيفي الاستراتيجي أهمية في النشاط الاقتصادي للهيئة وتحقيق أهدافها وقد توصلنا إلى أن هذه الدراسة تحوز على نظام معلومات منظور تعتمد عليه في توفير المعلومات لمختلف الوظائف والأنشطة الإدارية إلا أن هذا النظام لا يزال مطالب بإجراء التحسينات اللازمة عليه حتى تكون تطبيقاته شاملة لكل العناصر ووظائف هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بشكل عام.

- المراجع والمصادر المقترحة

١. الإبياري، يحيى ٢٠١٦، أكتوبر. أثر نظام المعلومات الإدارية في عمليات المؤسسات التعليمية. مؤتمر IEEE حول التعلم الإلكتروني والإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية
٢. احمد محمد ٢٠٢١ أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات علي تحسين الأداء الوظيفي
٣. الأحمد، ن. م، والنجار، ف. ج. ٢٠٠٩. أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمات: دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية. مراجعة أبحاث الأعمال، ١٣٧-١٢٧
٤. أرباب وداد محمد عبد الله ٢٠١٧ أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على الوسائل الرقابية.
٥. إسماعيل عماد أحمد ٢٠١١ خصائص نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى.
٦. أشرف حسني محمد ٢٠١٥ دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المدرسية.
٧. البشير، وستناوي، حسان ٢٠١٥. أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمصارف الإسلامية في البنك الإسلامي الأردني - دراسة حالة. المجلة الدولية للأعمال والإدارة
٨. بو زهره، محمد، ٢٠١٤ تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية: حاله المؤسسات الجزائرية، الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعه ورقلة، الجزائر
٩. بوقطف محمود ٢٠١٤ التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة.
١٠. حمد فتحي عبد الهادي، الجودة وقياس الاداء في مرافق المعلومات العربية، دار الجواهر للنشر والتوزيع، مصر
١١. حيدر شاكر البرزنجي، ٢٠١٣ تكنولوجيا ونظم تكنولوجيا المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجي.
١٢. رازي العياشي، عياد كريمة، ٢٠١٦ استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في الميزة التنافسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
١٣. سليمان، سيد سليمان، ٢٠١٧ العلاقة بين جودة ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي.

١٤. شادلي شرفي ٢٠٠٨م "أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات
١٥. الضمور، فيروز مصلح. ٢٠١٢ دور جودة نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الدارجة في رفع مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.
١٦. طواهري فاطمة ٢٠١٥ "أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية
١٧. عادل مجيد عيدان العادلي ٢٠١٦م "الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية
١٨. عباس، سهيلة محمد ٢٠١٤ إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار وائل لنشر عمان.
١٩. عبد الباري دره، وزهير نعيم الصباغ، ٢٠١٨ إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين
٢٠. عبد الناصر علك حافظ، ٢٠١٣ حسين وليد حسين عباس، نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة.
٢١. العربي عطية ٢٠١٢م أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين
٢٢. عزيزة عبد الرحمن العتيبي ٢٠١٠ أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد
٢٣. العضائلة، رائد محمد، ستمهدانه، & مروه خضر أبو. ٢٠١٤. جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك السامي الأردني للاستثمار والتمويل
٢٤. عمارة كهينة ٢٠١٥م أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري
٢٥. فائق محمد سرحان الزيتي، إبراهيم عبد الله عيدان، ٢٠١٦ تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الانشائية الأردن.
٢٦. قندوز السايح ٢٠١٣م أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي
٢٧. مالك فطيمة ٢٠١٥م تأثير وأهمية المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين.
٢٨. مجيد الكرخي، موازنة الأداء وأليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة المناهج للنشر والتوزيع.

٢٩. هدى الله ٢٠١٨ "تحليل العلاقة بين نظام تقييم العامل وأدائه في المؤسسة الاقتصادية

- 1) Baraza E. O. (2020) "Information technology and public sector corruption in Kenya" computer information systems.
- 2) Farah B. N. (2019) "Local area networks _ is there a standard?"
- 3) Fireman H. Dastgir M And Hashem N (2019) "Evaluation of The
- 4) Farhana F. (2019) "Building employee performance" International review of international journal of scientific and engineering research.
- 5) Kuwait Y. (2020) "The effect of motivation on employee performance" Lai Kee-Hung Ngai E and Cheng T Information Technology Adoption in Hong Kong's Logistics Industry Transportation Journal