

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

اعداد / أعضاء الفريق

(١) خالد حمدان الحربي ٢٣٣٠٠١٥١٧ (قائد الفريق)

(٢) عبد المحسن سالم القحطاني ٢٣٣٠٠٠٨٠٥ (عضو الفريق)

اشراف:

د. فيصل على جراد

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الجامعي ١٤٤٦ هـ - ٢٠٢٤ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه

أجمعين:

فما كان لهذا العمل المتواضع أن يتم لولا فضل الله عز وجل وتوفيقه وفضل أصحاب الفضل

الذين لهم أدين وكنت بهم بعد الله أستعين.

الشكر لله أولا وأخيرا فهو الذي أعاننا على إكمال هذا البحث المتواضع ويسعدنا بعد

ذلك أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى:

د. الفصيل عبد الحميد محمد حسن د. الفصيل على جراد

لتفضلهم بالإشراف على هذا البحث ولما بذلوه من جهد في توجيهنا ومتابعتنا وحرصهم الدائم على

تقديم الدعم والعون فله كل الشكر والامتنان وجزاه الله تعالى خير الجزاء عنا ومتعته الله بوافر

الصحة والعافية.

وخالص المحبة والوفاء وجزيل الامتنان إلى جامعة ميد او شن منارة العلم والمعرفة التي أتاحت لي

فرصة الدراسة لنيل هذه الدرجة

المحتويات

٣	فهرس الجداول
٣	فهرس الاشكال للدراسة
٤	الفصل الأول
٥	١/١ مقدمة
٦	٢/١ - مشكلة البحث
٧	٣/١ - أهمية الدراسة
٧	١/٣/١ الأهمية النظرية للدراسة: -
٨	٢/٣/١ الأهمية العملية للدراسة: -
٨	٤/١ - أهداف البحث
٩	٥/١ تساؤلات الدراسة
١٠	٦/١ - فروض البحث
١١	٧/١ - متغيرات البحث: -
١١	٩/١ المنطلقات النظرية للدراسة:
١٢	١٠/١ المنهجية وطرق البحث: -
١٣	١١/١ أدوات الدراسة:
١٣	١٢/١ - حدود الدراسة:
١٤	١٣/١ أسباب اختيار الدراسة:
١٤	١٤/١ مفاهيم ومصطلحات الدراسة
١٧	الفصل الثاني
١٨	١-٢ المبحث الأول/ الدراسات السابقة
١٨	١-٢-١ مقدمة
٢٦	٢-٢ المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
٢٦	١-٢-٢ مقدمة
٢٧	٢-٢-٢ أولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
٣٠	٣-٢-٢ ثانيا: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
٣١	٤-٢-٢ ثالثا: استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة:
٣٣	٥-٢-٢ استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:
	من خلال استخدام أجهزة الحاسوب الأجهزة اللوحية، وأجهزة عرض البيانات، والألواح الإلكترونية التفاعلية، ٢-٢-٢ خصائص تقنيات
٣٤	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٣٨	٣-٢ المبحث الثاني الإطار المفاهيمي للأداء الاستراتيجي
٣٨	١-٣-٢ مقدمة
٣٨	٢-٣-٢ أولا: مفهوم الأداء الاستراتيجي الوظيفي ومحدداته:

٤١	٣-٣-٢ محددات الأداء.....
٤٣	٤-٣-٢ ثانيا: مكونات الأداء وابعاده والعوامل المؤثرة:.....
٤٦	٤-٢ القسم الثالث: تقييم أداء العاملين.....
٤٦	١-٤-٢ أولا/ مفهوم تقييم أداء العاملين.....
٤٦	٢-٤-٢ ثانيا/ اهمية تقييم أداء العاملين.....
٤٨	٣-٤-٢ ثالثا/ أهداف تقييم أداء العاملين.....
٤٩	٤-٤-٢ معايير تقييم أداء العاملين.....
٥٠	٥-٤-٢ مؤشرات قياس الأداء الاستراتيجي:.....
٥٣	٦-٤-٢ العلاقة بين توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين الاداء الوظيفي.....
٥٥	٧-٤-٢ أثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الاستراتيجي.....
٥٩	الفصل الثالث.....
٦٠	١/٣ مقدمة.....
٦٠	٢/٣ تصميم البحث واسلوبه:.....
٦٠	٣/٣ أدوات البحث وطرق جمع المعلومات.....
٦١	٤/٣ منهج البحث: -.....
٦٢	٥/٣ مجتمع الدراسة.....
٦٣	٦/٣ عينة الدراسة.....
٦٤	٧/٣ أداة الدراسة:.....
٦٦	٣/٧ الملخص.....
٦٧	الفصل الرابع.....
٦٨	اولا: مناقشة النتائج.....
٦٨	ثانيا: التحليل الوصفي لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.....
٧٠	ثالثا: القسم الثاني:.....
٧٩	الفصل الخامس.....
٨٠	١/٥ عرض نتائج الدراسة.....
٨١	٢/٥ التوصيات والاقتراحات.....
٨٢	٣/٥ الخاتمة.....
٨٣	- المراجع والمصادر المقترحة.....
٩٤	المستخلص.....

فهرس الجداول

٦٣	جدول رقم ١ توزيع أداة الدراسة
٦٥	جدول ٢ مقياس ليكرت الخامس
٦٩	جدول رقم ٣ التحليل الوصفي للبيانات الشخصية
٧١	جدول ٤ الفرض الاول
٧٤	جدول ٥ الفرض الثاني
٧٥	جدول ٦ الفرض الثالث
٧٧	جدول ٧ الفرض الرابع

فهرس الاشكال للدراسة

١١	شكل رقم ١ متغيرات الدراسة
٧٢	الفرض الأول شكل رقم ٢
٧٤	الفرض الثاني شكل ٣
٧٦	الفرض الثالث شكل ٤
٧٨	الفرض الرابع شكل ٥

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 للهيئة 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 وعصبا 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 لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك 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؟

٣/١- أهمية الدراسة

. يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثره على دعم الأداء الاستراتيجي موضوع حيوي وهام فهو يعد من المجالات الحديثة نسبياً 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 وأيضاً لقد قام الباحث باختيار هيئة الزكاة والضريبة والجمارك كمجال تطبيق نظراً لما يقوم به هذا الهيئة من أعمال تفيد الوطن وتحقق "رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠"

١/٣/١ 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 وحدثت 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.

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.

٤/١- أهداف البحث

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو اختبار مدى أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي هيئة 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:

١. بيان أثر المكونات المادية على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.
٢. بيان أثر البرمجيات وقواعد البيانات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية
٣. بيان أثر شبكات الاتصالات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.

٤. بيان أثر المتغيرات الديمغرافية للموارد البشرية (النوع – السن – الوظيفة- سنوات الخبرة) على
توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي لهيئة الزكاة والضريبة
والجمارك في المملكة العربية السعودية.
٥. تحديد مكونات تكنولوجيا المعلومات داخل هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
٦. 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.

٥/١ تساؤلات الدراسة

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 لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية؟
- ٢- ما هو أثر البرمجيات وقواعد البيانات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في
دعم الأداء الاستراتيجي لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية؟
- ٣- ما هو أثر شبكات الاتصالات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء
الاستراتيجي لهيئة 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 لهيئة 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؟

٦/١- 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.

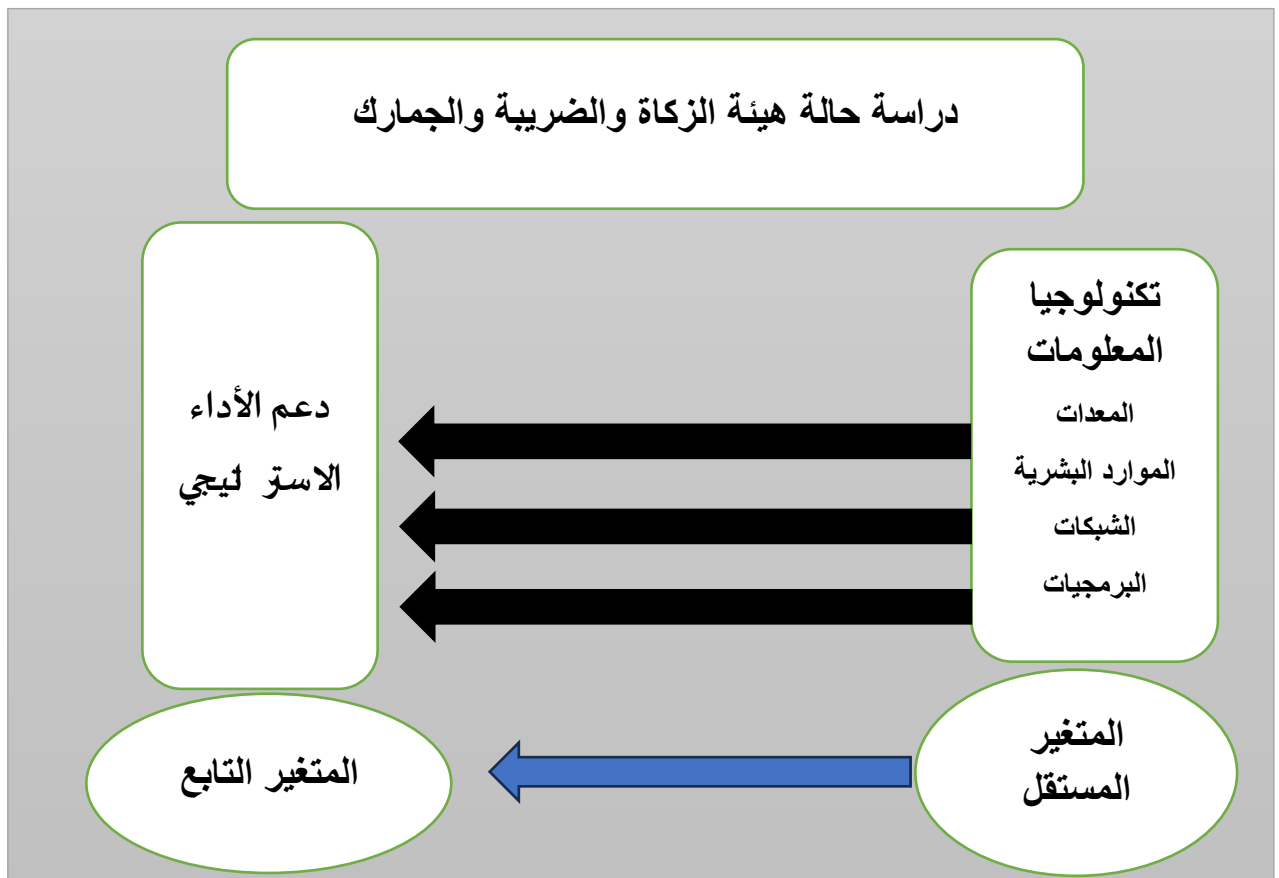
٧/١- متغيرات البحث:-

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



١٩/١ المنطلقات النظرية للدراسة:

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 استعمالها 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 تحسبن إنتاجية المنظمات وزيادة كفاءتها وأداءها سواء من حيث جودة الخدمة والمنتج او من حيث السرعة والكفاءة والدقة في الأداء فقد اصبح 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 تحسبن 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.

١٠/١ المنهجية وطرق 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.

١١/١ أدوات الدراسة:

تستخدم فروض الدراسة من اجل الحصول على حلول لمشكلة الدراسة ومن المناسب استخدام أداة الدراسة بالاستبيان كونها تحقق العديد من المزايا منها التكلفة والجهد وامكانية ترك وقت للمبحوثين للتفكير في الأسئلة للحصول على النتائج التي تسهم في عملية تحقيق الابداع التنظيمي من اجل تحسين الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي.

١٢/١ - 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 ٢٠٢٤م

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.

١٣/١- 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.

١٤/١: 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 مقياس 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 لوجستياً 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

١٥/١ 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

الفصل الثاني
الإطار النظري
والدراسات السابقة

تعرف 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، تأتي هذه الدراسة التي تهدف إلى اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي للهيئات العامة 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 وفي هذا البحث تم الاستعانة بعدد من الدراسات السابقة للاستفادة منها في اعداد الدراسة الحالية

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 مبحوثا 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 توزيع 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 إحصائيا 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 الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماع بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي وكذلك تحديد المعوقات والمقترحات اللازمة لتطبيق الادارة 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 الادارة 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 إ 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 انتشارا 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 و٧٧ 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 الضفة 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 تبينان دور مديري المدرسة في إدارة الابداع 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 الادارية 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 نت المستفيد من المفاضلة بين الخدمات وكفاءة أدائها حسب رغبته واختياراته المعلومات والاتصالات وبناء عليه تعد الادارة الالكترونية طفرة في مجال الادارة 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 الادارة الالكترونية لم تعد خيارا العصرية في المجال التكنولوجي والمعرفي والسهام في عملية التطوير التكنولوجي والتوجهات الحديثة في المملكة العربية السعودية مما يسهم 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.

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 .

دراسة العنزي ٢٠١٦

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 (جواب الله - ٢٠١٢)

بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية، دراسة حالة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق 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.

٢-٢ المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

١-٢-٢ مقدمة

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 مساهمة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة. يمكن تعريف تقنية المعلومات والاتصالات (ICT) على أنها استخدام تقنيات وأنظمة وأدوات الحوسبة والاتصالات لتسهيل إنشاء المعلومات وجمعها ومعالجتها ونقلها وتخزينها، والتي تشمل تقنيات الحوسبة مثل كالأوامر وأجهزة الكمبيوتر المحمولة والتطبيقات البرمجية، بالإضافة إلى تقنيات الاتصال السلكية واللاسلكية التي تدعم الاتصالات الهاتفية والإنترنت وإنترنت الأشياء (IoT) والميتافرس حيث يمحور الهدف من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات حول تحسين الوصول إلى المعلومات وإنشاء اتصالات أسهل وأكثر كفاءة بين الإنسان والإنسان، والإنسان والآلة، والآلة والآلة. تقنيات المعلومات والاتصالات هي ترجمة كلمة (Information & Communication Technology). تقوم هذه التقنية بتحليل وتحويل البيانات الأولية التي ليس لها معاني ومفاهيم مفهومة إلى معلومات مفهومة. كما يوفر إمكانية تبادل البيانات والمعلومات من خلال الأنظمة الإلكترونية لأغراض الاستهلاك. على الرغم من أن تقنية المعلومات والاتصالات الرقمية تعتبر ظاهرة جديدة، إلا أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات بمعناه العام هو نفس تاريخ خلق الكون. تقوم تكنولوجيا المعلومات على عدة عمليات من قبيل الإنتاج والمعالجة

والتخزين والاسترجاع ونقل المعلومات وسرعتها. تتضمن مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البرامج والأجهزة وأنظمة الكمبيوتر والمصممين والمصنعين والمكونات الإلكترونية وموفري معدات الكمبيوتر. يُمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات مختلفة ومتنوعة، منها: الخدمات المالية: من خلال استخدام بطاقات الائتمان، أو التجارة الإلكترونية التي تتضمن الشراء والدفع عبر الإنترنت وغيرها.

٢-٢-٢ أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

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

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 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 تكنولوجيا المعلومات:

هي مجموعة من الأفراد البيانات الإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوياً 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.

من خلال البحوث السابقة نجد أن تكنولوجيا المعلومات لا يمكن فصلها بشكل عن تكنولوجيا الاتصال فهما وجهان لعملة واحدة وعليه 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 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 الإلكترونية 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

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

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.

تكنولوجيا المعلومات والاتصال " 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.

وأيضا "هي العلم الذي يطبق الحاسوب في أنظمة المعلومات وإعداد التقارير فتكنولوجيا 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.

وأيضا 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 تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أداة من أدوات التسيير المستخدمة والمتكونة أساسا 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.

٢-٣ ثانيا: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتكون 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 المعل ومات 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

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

أ-البيانات البيانية: تشمل الصور والأشكال البيانية وما شابه

ب-البيانات العددية الهجائية: التي تتكون من الأرقام والحروف مثل المعاملات التجارية

ج-البيانات النصية: التي تستعمل في الاتصالات الكتابية.

د-الصوتية: كصوت الانسان.

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

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

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

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

٢-٤ ثالثاً: استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة:

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:

✓ تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة

نشاطها هيكلها التنظيمي أهدافها معلومات عن الخدمة أو المنتج

- ✓ 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 الالكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور الموظفين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.
- ✓ تتيح للموظف الوصول إلى الوثائق وتحديد مهامها ومسؤوليات
- ✓ وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.
- ✓ الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزا
- ✓ الانتقال السريع للمعلومات داخل المؤسسة.
- ✓ النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

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 شراءها خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- إمكانية الاستفادة من الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء كآساتذة 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

- متابعة تطور قطاع المؤسسة وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.

٥-٢-٢ استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

يُمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات مختلفة ومتنوعة، منها

١- الخدمات المالية:

من خلال استخدام بطاقات الائتمان، أو التجارة الإلكترونية التي تتضمن الشراء والدفع عبر الإنترنت وغيرها.

٢- الترفيه:

عبر إضافة المزيد من التقنيات التفاعلية للبرامج التلفزيونية، كما مكّنت الكاميرات الرقمية والطابعات والمساحات الضوئية عدداً أكبر من الأشخاص من خوض تجربة إنتاج الصور، إضافة إلى تطوير الواجهات الرسومية.

٣- الخدمات العامة:

حيث أصبح المستخدمون قادرين على أداء العديد من الأنشطة المختلفة، مثل: دفع الفواتير، أو تجديد الوثائق الرسمية مثل رخص القيادة وغيرها عبر الإنترنت.

٤- المنزل:

حيث أصبح من الممكن إدارة المنزل من خلال نظام يتحكّم بالإضاءة، وأمن المنزل، وتكييف الهواء وغيرها.

٥- التعليم:

من خلال استخدام أجهزة الحاسوب الأجهزة اللوحية، وأجهزة عرض البيانات، والألواح الإلكترونية التفاعلية،

٦-٢-٢ خصائص تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتمتع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالعديد من الخصائص، ومنها:

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

مما أدى إلى انتشار التعليم بين الصغار والكبار حول العالم.

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

٣. تسهيل آلية العمل وتسريعها في السلطة القضائية والخدمات الإدارية.

٤. القبض على المجرمين من خلال استخدام التقنيات التكنولوجية.

٥. شجع على إشراك الجمهور في صنع السياسات والحكم.

٦. زيادة الازدهار والسعادة بين أفراد المجتمع.

٧. توسيع إطار انتشار الحوكمة الإلكترونية.

٨. تسريع التنمية الاقتصادية.

٩. تطوير المناطق النائية.

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:

١. 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 التغييرات 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.

٤. 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.

فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

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

١- 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 إجتماع 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.

٤- 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.

٥- 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.

٦- 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 سابقًا.

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.

٣-٢ المبحث الثاني الإطار المفاهيمي للأداء الاستراتيجي

١-٣-٢ مقدمة

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء الوظيفي نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبوا إليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية ومن هنا زادت الاهتمامات والأوليات الفكرية بإدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أفرادها وكفاء يعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تتمحور حوله جهود الإدارة كونه يشكل أهم أهداف أي مؤسسة حيث تتوقف كفاءة أدائها في مختلف المجالات على مستوى أداء مواردها البشرية والتي يفترض أن تؤدي وظائفها التي تسند إليها بكل فعالية. يعد قياس الأداء الاستراتيجي أساسياً لتقييم الأداء الاستراتيجي للمؤسسات، حيث يتم تحليل بيانات الأداء من أجل تزويد الإدارة العليا بالمعلومات المطلوبة لتقييم أداء المنظمة بالنسبة لأهدافها المعلنة، ويتعلق قياس الأداء بمؤشرات كمية ونوعية يتم استخدامها لتتبع أداء المنظمة بمرور الزمن والتأكد من أن هذا الأداء حقق مستوى الأداء المتفق عليه.

ويتم قياس الأداء الاستراتيجي وتقييمه من خلال توفير العديد من المعلومات والبيانات التي يتم التعبير عنها بمقاييس كمية وكذلك نوعية ومن بينهما الاتساق والترابط الداخلي والقدرة العالية على فهم الوضع الحقيقي للمنظمة، وهناك العديد من نماذج قياس الأداء مثل بطاقة قياس الأداء المتوازن، ومؤشرات الأداء، والاستطلاعات. وبما أن موضوع هذا البحث يتناول عملية تقييم الأداء فإنه لا بد من التعرف على طبيعة هذه العملية ومن هنا سنبدأ الحديث حول الأداء.

٢-٣-٢ أولاً: مفهوم الأداء الاستراتيجي الوظيفي ومحدداته:

١- تعريف الأداء:

قبل التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي علينا أن نعرض أولاً لبعض المصطلحات التي لها علاقة بالموضوع مفهوم الأداء تعددت مفاهيم الأداء بتعدد الباحثين والدارسين في هذا المجال ولم يستطع علماء الإدارة الوصول إلى مفهوم دقيق وشامل لكل واحد وجهة نظر الخاصة.

الأداء: يعتبر الأداء النتائج العملية أو الإنجازات أو ما يقوم به الفرد من أعمال وهم كذلك درجة بلوغ الفرد أو الفريق للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية. وله عدة أبعاد قد نأخذ منها المواظبة والمثابرة في العمل الدقة والجودة في الأداء التحفيز العمل بروح فريق العمل.

حيث عرفه: ميلر "أنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها

وعرفه نيكولاس: بأنه نتاج السلوك الذي يقوم به الافراد فالسلوك هو النشاط أما نتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك.

وهنا لا يجوز الخلط بين السلوك والانجاز والأداء فالسلوك هو ما يقوم به الافراد من أعمال في المؤسسة أما الإنجاز: فهو ما يبقى من أثر أو نتائج عندما يتوقف عن العمل. والأداء هو التفاعل بين السلوك والانجاز.

✓ هو درجة تحقق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة"

✓ هو الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة وفي نفس الوقت يعبر على المستوى الذي يحققه الفرد سواء من الناحية كمية وجودة العمل المطلوب أو الوقت المحدد للقيام به

✓ كما يعرف على أنه "الاداء هو نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعة"

✓ بأنه " الدرجة أو النسبة من الأهداف التي حققتها المؤسسة "

استنادا مما سبق يمكن 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".

الأداء الوظيفي:

مفهوم الأداء الوظيفي: لقد تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي وفقا لآراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوما واحدا فمنهم من يعرف الأداء الوظيفي

• بأنه: "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعة ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف والإنتاج مستقبلا.

• وأنه: "درجة تحقيق واطماف المهام المكونة الوظيفية وغالب ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج".

ومن بين الاقتصاديين من ينظر إلى الأداء على أنه يتجسد بمستويات من الكفاءة والفعالية من منطلق أن التسيير هو عملية انجاز أنشطة ومهام حيث أنه من الأصول الهامة في التسيير أن تكون بكفاءة وفعالية.

تعريف الأداء الاستراتيجي:

يشير مصطلح الأداء الاستراتيجي إلى نتائج الأنشطة التي تقوم بها المنظمة، ويُعد معيارًا لكيفية استفادتها من مواردها البشرية والمادية، ومدى مساهمة المديرين في تحقيق أهداف المنظمة من خلال القيام بأدوارهم واستجابتهم السريعة للتغيرات المفاجئ

٢- محددات أداء:

ان الهدف لأي منظمة هو زيادة إنتاجها وتصويرها وهذا لا يتحقق إلا بالأداء الأفضل والأمثل للمستخدمين. فهناك من يرى بأن الأداء الوظيفي هو " الأثر الصافي لجهود الأفراد التي تبدأ بالقدرات والدور والمهام. فالأداء هو نتاج العلاقة المتداخلة بين ما يلي:-

١: الجهد:

وهو كمية الطاقة والجهد الذي يبذله المستخدم لأداء عمله وتكون هذه الطاقة ناتجة عن دوافع تؤثر في المستخدم ليبذل جهدا محددا فالدافعية هي القوة التي تحرك وتيرة المستخدم كي يؤدي العمل أي قوة الحماسة والرغبة للقيام بمهام العمل وهذه القوة تنعكس في درجة الجهد الذي يبذله ومثابرته واستمراره في الأداء.

٢: القدرة:

وهي نوعان: قدرات مكتسبة وقدرات فطرية فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيها البيئة والزمن في تكوينها وسقلها وهي ايضا تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها وتتكون عن طريق التعلم والتدريب أما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته والقدرات العقلية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم واللياقة البدنية والقدرات الحركية وحدة البصر والسمع.

٣: الادراك:

هو عملية ذهنية تقوم بالانتقاء والتنظيم والتعديل أو تغيير وتفسير المعلومات التي تأتي عن طريق الحواس وذلك حسب الانطباعات والمعايير.

٤: الوظيفة:

كل ما يتوقع من مسؤوليات التي تحتويها الوظيفة وما ينتظر من الموظف من إضافات في هذه الوظيفة تبعاً لقدراته وإمكانياته العلمية والجسمية بالإضافة إلى ما يوفر في الوظيفة من أدوات ومعدات وطرق أو أساليب تستخدمها في عملياً الإنتاجية.

٥: البنية التنظيمية:

وهي كل ما يتوفر في المؤسسة من تنظيمات تسهل وتنظم العملية الإنتاجية في المنظمة من آلات وطرق التنظيم الإداري من طرف القيادة ونظم التحفيز والردع وأيضا فهم الاتصال الداخلي.

٦ المحيط الخارجي: المحيط الخارجي للمنظمة له تأثير على أداء العامل في منظمته مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى أعلى وأيضا مكانة المؤسسة وسمعتها وقدر المنافسة ومواجهة التحديات كل هذه العناصر تؤثر على أداء العامل.

٢-٣-٣ محددات الأداء

يتأثر الأداء ببعض العوامل أو العناصر والتي يطلق عليها بمحددات الأداء والتي تنقسم إلى:

(١) ومحددات خارجية.

-المحددات الخارجية:

وهي المحددات التي تخرج عن سيطرت العامل وتؤثر في الأداء وتتمثل في:

- (١) متطلبات العمل: تتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه أو أعماله.
- (٢) البيئة التنظيمية: وهي البيئة التنظيمية في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل الإشراف توفر الموارد الأنظمة الإدارية الهيكل التنظيمي السلطة أسلوب القيادة نظام الحوافز الثواب والعقاب والتي تؤثر بدورها على جودة الأداء.
- (٣) البيئة الخارجية: تؤثر البيئة الخارجية على العامل كالمنافسة الخارجية كما تلعب التحديات الاقتصادية التأثير على الأداء وانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الراتب من مؤسسة لأخرى تؤثر سلبا على أداء العاملين في حالة تدنيها وإيجابا في حالة زيادتها.

المحددات الداخلية:

وهي المحددات التي لها علاقة بالعامل ومدى سيطرته عليه وتتمثل في:

- أ. الجهد: هو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم إلى طاقات جسمية وحركية وعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته.
- ب. القدرات: هي تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة كالقدرة والتحمل والبداهة.
- ج. إدراك الأدوار: بمعنى أم العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل.

٢-٤ ثانيا: مكونات الأداء وابعاده والعوامل المؤثرة:

أولا/ مكونات الأداء:

يتكون مفهوم الأداء بشكل عام من مكونين أساسيين هما: الكفاءة والفعالية بمعنى أن المؤسسة التي تتميز بالأداء تجمع بين الكفاءة والفعالية:

١- الكفاءة:

ترتبط الكفاءة بتحقيق ما هو مطلوب بأقل الإمكانيات فالكفاءة تعني عمل الأشياء بطريقة صحيحة كما أن جوه الكفاءة يتمثل في تعظيم الناتج وتدني التكاليف بمعنى آخر يمكن تمثيل الكفاءات بمعادلة تحتوي أخذ طرفيها بلوغ أقصى ناتج بتكاليف محدودة ومعيّنة بينما يحتوي الطرف الآخر على بلوغ الحد المقرر من النتائج بأقل تكلفة وتقاس عادة من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات.

٢ - الفعالية:

ينظر الباحثون في علم الإدارة إلى الفعالية على أنها أداة من أدوات مراقبة الأداء في المؤسسة انطلاقا من أنها تمثل معيارا يعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعية وهي تعني أداء المهمات أو الأعمال بشكل صحيح وسليم وترتبط بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة كما تعبر عن الفرق بين النتائج المتوقعة والمحقة ويمكن القول انه كلما كانت النتائج المحققة قريبة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فعالية.

ثانيا/ أبعاد الأداء:

من منطلق أن الأداء هو مفهوم شامل تتمثل أبعاده فيما يلي:

١ - البعد الاجتماعي:

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤثرا على ولاء الأفراد لمؤسساتهم خاصة إذا أوفت بحاجات العاملين فيها وجودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الانسجام بين الفعالية الاقتصادية والفعالية الاجتماعية ومن هنا لا بد من الاهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة وكل ما له علاقة بطبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات والخلافات والأزمات.

٢- البعد التنظيمي:-

يقصد به الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى مسيرين المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعاليات الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء والتي تلعب دورا هاما في تقييم الأداء حيث تتيح للمؤسسة إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم من خلال مظاهرها الأولى

ثالثا/ أبعاد الأداء الوظيفي

ان الأداء ظاهرة معقدة تتألف من أبعاد عديدة، ومن أصعب المشكلات التي يواجهها المديرون عند الإعداد لتقييم الأداء هي تحديد أي بعد أو جانب يلزم تقويمه، ومن هنا فإنه يمكننا ان نميز ثلاث أبعاد جزئية يمكن ان يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي:-

(١) كمية العمل: تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية معينة وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته خلال فترة زمنية معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

(٢) نوعية العمل: والتي تعني مستوى الدقة والجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة ففي بعض انواع الأعمال لا يهم كثيرا سرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهم نوعية وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات والتي تقيس درجة خلو الأداء من الأخطاء أي أنها تقيس درجة الابداع والابتكار في الأداء.

(٣) نمط الأداء: والذي نقصد به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن مثلا قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يمكن بها الوصول إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب

الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة أو ذلك المستخدم في كتابة تقرير أو مذكرة وذلك إذا كان العمل ذا طابع ذهني.

رابعاً/ العوامل المؤثرة في الأداء الاستراتيجي:

هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي نذكر منها ما يلي:

1- تحديد أهداف المنظمة:

إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط واضحة ومعدلات إنتاج محددة فإذا لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات وهذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها.

٢- مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات:

لا شك أن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات ساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا والموظفين والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة ككل.

٣- الرضا الوظيفي:

إن انخفاض الرضا يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء.

٤- التسبب الإداري:

يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين.

٥- التطور التنظيمي:

إن المشكلات الناتجة عنه لها أثر واضح في انخفاض معدلات أداء الموظفين.

٦- البيئة المادية:

عجز المنظمة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم الوظيفي.

٧- نطاق الإشراف:

يلعب نطاق الإشراف دورا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي حيث يترتب على عدم وجود الإشراف الجيد انخفاض الروح المعنوية للموظفين.

٨- نظام الحوافز:

إن النظام الحوافز على اختلاف أنواعها يسهم على تحفيز العاملين ويساهم في حثهم على رفع كفاءة أداءهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل.

٢-٤ القسم الثالث: تقييم أداء العاملين

٢-٤-١ أولا/ مفهوم تقييم أداء العاملين

هناك عدة تعريفات لتقييم الأداء فقد عرف تقييم الأداء يشتمل على «عملية منتظمة لتقييم ووصف السلوك المتصل بالعمل.

منهم من عرفه على انه: " دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم على القيام بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمستويات أكبر أو ترقيته لوظيفة أخرى" ٢

ويعرف على أنه " الإجراءات التي تساعد في تجميع مراجعة إعطاء واستخدام المعلومات المتجمعة من وحول الافراد لغرض تحسين أدائهم في العمل وآخرون عرفوا بتقييم الأداء على أنه: "قياس أعمال العاملين ومدى أدائهم للوظائف المسندة إليهم ومدى تحقيقهم للمستويات المطلوبة في إنتاجهم ومدى قدرتهم على التقدم والاستفادة من فرص الترقى وزيادة الأجر"

٢-٤-٢ ثانيا/ أهمية تقييم أداء العاملين

أهمية تقييم أداء العاملين: تتمثل أهمية تقييم الأداء فيما يلي:-

أهمية تقييم الأداء بالنسبة للعاملين:

- تنمية الشعور بالمسؤولية: إن إدراك الموظف بأن أداءه الوظيفي محل تقييم من طرف رؤسائه المباشرين وسيترتب على ذلك اتخاذ قرارات تمس مستقبله الوظيفي.
- رفع الروح المعنوية: إن شعور الموظفين بوجود مقاييس وأساليب موضوعية وعادلة لقياس وتقدير الكفاءة لديهم يرفع من روحهم المعنوية ويحفزهم لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية.
- تحسين وتطوير الأداء: إن نظام تقييم الأداء يساهم في تحديد نقاط الضعف لدى الموظفين وأسبابها وكيفية معالجتها في الوقت المناسب وتقديم التغذية العكسية المناسبة لها.

أهمية تقييم الأداء بالنسبة للمؤسسة:

- الكشف عن مدى تحقيق أهداف المنظمة: يعتبر نظام تقييم الأداء ذا أهمية خاصة فيما يتعلق بتحديد مدى مساهمة الموظفين في تحقيق الأهداف العامة للمنظمة.
- نهوض بمستوى الخدمة العامة في المنظمة: إن نظام تقييم الأداء الذي تسجله تقارير قياس الكفاءة يعتبر وسيلة للارتقاء بمستوى الخدمة العامة.
- الرقابة على تصرفات الرؤساء: إن تقييم الأداء يعطي الإدارة العليا مؤشرا عن مدى الكفاءة والقدرات الإشرافية والتوجيهية للرؤساء بالمنظمة وذلك من خلال نتائج تقارير الكفاءة المرفوعة.
- تحديد الاحتياجات التدريبية: يمكن نظام تقييم الأداء من وضع خطة للاحتياجات التدريبية.
- ضمان الموضوعية في إدارة الموارد البشرية: يوفر تقييم الأداء البيانات -والمعطيات التي يمكن على أساسها اتخاذ القرارات الموضوعية فيما يرتبط بشؤون الموظفين تثبيت الموظفين الجدد
- اكتشاف بعض العيوب التنظيمية: يساهم تقييم أداء الموظفين في الكشف عن بعض العيوب التنظيمية التي تحول دون الاستفادة من إمكانات وطاقات الموظفين داخل المنظمة

- وضع معدلات لتقييم الأداء: لنظام تقييم الأداء أهمية كبرى بالنسبة للمنظمة خاصة فيما يتعلق بوضع معدلات لأداء العمل فيها مما يؤدي إلى النهوض بمستوى أداء الوظائف التي من مسؤولية الموظفين أهمية تقييم الأداء بالنسبة للإدارة والمديرين:
- استمرارية الرقابة والإشراف: يجعل نظام تقييم الأداء القائمين على هذا النظام في اتصال دائم ومستمر بالمرؤوسين لوضع تقدير موضوعي للوصول إلى النتائج المرجوة.
- تنمية العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين: إن شعور الموظف بأن الهدف الأساسي من وراء التقييم هو معالجة نقاط الضعف يجعله دائم الشعور بالود والتفاهم بين الموظفين ورؤسائهم.
- تنمية قدرة التحليل لدى الرؤساء: التقييم يزود مسؤولي إدارة الموارد البشرية بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع الموظفين بالمنظمة وهذا يعتبر نقطة انطلاق لإجراء دراسات ميدانية تطبيقية وتحليلية تتناول أوضاع الموظفين ومشكلاتهم وانتاجياتهم ومستقبل المؤسسة نفسها.

٢-٤-٣ ثالثاً/ أهداف تقييم أداء العاملين

أهداف خاصة بالموظفين:

- تطوير قدرات ومهارات الموظفين
- تزويد الموظفين بتغذية عكسية حول أدائهم بمقارنة توقعاتهم وتوقعات المؤسسة حول أدائهم
- توفير الطرق والوسائل والبدايل المناسبة لتطوير سلوك الموظفين وتحسين البيئة الوظيفية.
- تنمية الإحساس بروح المسؤولية من خلال توليد القناعة الكاملة

أهداف خاصة بالمؤسسة:

- والتكيف في المؤسسة وتحسين علاقات العمل فيها
- المساهمة في إعداد سياسة جيدة للرقابة
- تحديد تكاليف العمل وترشيد سياسات الإنتاج وسياسات التوظيف
- صياغة معايير موضوعية للعمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته

- تحسين البيئة الاجتماعية للعمل إذ تساعد عملية تقييم الأداء في توضيح أساليب التعايش
- تقويم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية
- الربط والتكامل بين الأهداف التنظيمية الاستراتيجية ونشاطات العاملين وخصائصهم

شروط تقييم أداء العاملين

- الصدق: نقصد بهذا العنصر قدرة تقييم الأداء على قياس كافة الأبعاد ذات العلاقة بالأداء
- الثبات: يقصد بخاصية الثبات مدى استقرار قياس الأداء التي يتم الحصول عليها في أوقات مختلفة
- التمييز: يقصد بهذا العنصر قدرة القياس على التمييز بين مستويات الأداء للموظفين
- التوافق الاستراتيجي: ويقصد بهذا مدى تمكن نظام تقييم الأداء من إبراز الأداء الوظيفي الذي يتوافق وينسجم مع استراتيجيات وأهداف المؤسسة

٢-٤-٤ معايير تقييم أداء العاملين

هناك عدة معايير لتقييم أداء العاملين وهي:

أولا/ عناصر الأداء:

عناصر شخصية: وهي التي تتعلق بشخصية العامل كالقابلية الاستعداد المهارات القيم القدرات - الاهتمامات. وتسمى أيضا السمات الشخصية للموظف وهي عناصر صعبة القياس.

عناصر أدائية: وهي التي تتعلق بسلوك وممارسات الموظف أثناء القيام بالوظيفة وهي عناصر - يمكن قياسها وملاحظتها كالقدرة على اتخاذ القرارات احترام مواعيد العمل الرسمية التفويض التخطيط العلاقات الشخصية القيادة الحضور المهارات الإدارية الاتصالات الشفوية....

ثانيا/ معدلات الأداء:

الكمية: تشير غالاً حجم الانجاز الحالي مقارنة بالإنجاز المتوقع في مرحلة التخطيط للأداء.

النوعية: تشير إلى نوعية العمل المنجز مقارنة مع النوعية المرغوبة إضافة إلى العلاقة بين الكمية او النوعية.

الوقت: يتعلق بإنجاز العامل للعمل المطلوب منه في الوقت المحدد وإذا حدث تأخير في الانجاز يتم تحديد أسباب التأخير وفيما إذا السبب يتعلق بالموظف أو بسوء التخطيط أو الإدارة أو أي سبب آخر.

التكلفة: تشير إلى معرفة كلفة تحقيق النتائج أو الأهداف ومقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المتوقعة لمعرفة مدى الاختلاف الناتج بين الفعلي والمتوقع.

٢-٤-٥ مؤشرات قياس الأداء الاستراتيجي:

تُعرف 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.

وترتبط مؤشرات قياس الأداء الاستراتيجي بعدة عوامل أبرزها الوضع المالي وإمكانات المؤسسة ومواردها الداخلية.

وتساعد تلك المؤشرات على تتبع وتقييم تقدم الشركة، وتحديد الفجوات والفرص، وتوصيل عرض القيمة الخاص بها إلى أصحاب المصلحة.

ومن أمثلة تلك المؤشرات ما يلي:

١- معدل الاحتفاظ بالعملاء

يشير هذا المؤشر إلى النسبة المئوية للعملاء المحتفظ بهم بين فترة تقييم وأخرى، وانخفاض هذا المعدل إلى ما دون المستويات المثالية بين شهر والتالي، يفرض على المنظمة تعديل استراتيجياتها للحفاظ على عملائها وجذب آخرين جدد.

٢- رأس المال المتداول

يشير رأس المال المتداول إلى النقد الذي يمكن الوصول إليه بسهولة، ويشمل الاستثمارات قصيرة الأجل والنقد والقروض والمصروفات المستحقة وغير ذلك، وهذا المؤشر يعبر عن الوضع المالي للمنظمة. وفي حال ضعف هذا المؤشر؛ ينبغي على المنظمة إجراء تعديلات على استراتيجياتها، لحل أي مشكلة في المجالات المالية المذكورة.

٣- هامش الربح

مؤشر هامش الربح هو درجة تحقيق المنظمة الأرباح والتي تمثل الجزء من عائدات المبيعات، ومن خلال هذا المؤشر يتم تقييم أداء المنظمة على مدى فترات زمنية مختلفة أو مقارنتها بالمنافسين. ويتعين على المنظمة تعديل استراتيجياتها فيما يخص أنشطتها الاقتصادية، في حال انخفاض هامش الربح الخاص بها.

٤- إجمالي الإيرادات

يشير مؤشر إجمالي الإيرادات إلى الأموال المتولدة من العمليات التجارية العادية، والتي تُطرح منها التكاليف لتحديد صافي الدخل، ومن خلاله يتم تقييم مدى كفاءة الشركة في جمع الإيرادات، وبالتالي فإن انخفاضه يفرض تعديل استراتيجيات المنظمة في أنشطتها التجارية.

٥- توصية العملاء

يعبر هذا المؤشر عن عدد العملاء الذين يرغبون في التوصية بمنتجات أو خدمات المنظمة للآخرين، ويتم حسابه من خلال طرح عدد المروجين لتلك المنتجات من عدد المنتقدين، وانخفاض هذا المؤشر دليل على ضرورة تغيير استراتيجيات المنظمة لتحسين منتجاتها وخدماتها.

نماذج مؤشرات قياس الأداء Excel:

إليك فيما يلي بعض نماذج مؤشرات قياس الأداء الرئيسية بصيغة Excel:

نموذج التطوير والعمليات

تصمم الشركات قوالب في مجال تطوير العمليات DevOps، لأنه أحد التقنيات الناشئة في صناعة تكنولوجيا المعلومات الحالية، وعند تطبيق أو تطوير أي موقع ويب؛ لا بد من الاستعانة بفريق يعمل على العمليات مثل التطوير والاختبار، ويشتمل هذا النموذج على مؤشرات قياس الأداء وهي:

- تعقب الإصدار.

- ميزة الاستثمار.

- المشكلات التي تم حلها.

- المهام قيد التنفيذ.

يمكنك الحصول على نموذج التطوير والعمليات.

نموذج مقاييس المنتج

يشتمل هذا النموذج على مجموعة من المقاييس المهمة مثل أداء المنتج، تفصيل الإيرادات، إيرادات المنتج لكل عنصر، وتتمثل مؤشرات قياس الأداء الرئيسية به فيما يلي:

- إيرادات المنتج الشهرية.

- عائدات المنتج السنوية.

- توزيع الإيرادات عبر العناصر.

- الأرباح أو الخسائر.

- وقت التسويق.

يمكنك الحصول على نموذج مقاييس المنتج.

نموذج سلسلة التوريد

يساعد هذا النموذج على إدارة تدفق السلع والخدمات والمواد الخام المطلوبة والمخزون، بشكل فعال، وتتمثل مؤشرات الأداء الرئيسية التي يتضمنها نموذج سلسلة التوريد فيما يلي:

- المخزون الشهري.
 - المخزون السنوي.
 - توزيع المخزون الفردي.
 - نطاق تسليم المنتجات القائمة.
 - نطاق تسليم المنتجات الجديدة.
 - الأرباح أو الخسائر.
- يمكنك الحصول على نموذج سلسلة التوريد.

٢-٤-٦ العلاقة بين توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين الاداء الوظيفي

تلعب التطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا حيويا هاما في تحسين إنتاجية المنظمات الإدارية سواء العامة منها أو الخاصة ولذا نجد بأن هناك جدلا محددا ما بين الوحدات الإدارية للوقوف على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا بذلك الشكل الذي يحقق الأهداف المنشودة حيث أن هذه التطورات الهائلة فيها قد أسهمت في خلق فرص غير مسبوقة في مجالات عدة كرفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتسهيل و تبسيط الإجراءات و الاستخدام الأمثل للقوى العاملة لذا فان العلاقة بين المعلومات و الاتصال و أداء الوظيفي تتمثل في:

- تؤدي إلى زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال التعلم ونقل المعرفة وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة جهودها وزيادة عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.
- تؤدي إلى زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة من خلال الاعتماد على استخدام الحاسب وأنشطتها مما يساهم في عملية تحسين نوعية الأداء وتقليل التفاوت بين مستويات أداء الآلي في أداء العاملين.

كما تتجلى العلاقة بين توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي على النحو التالي

- ✓ تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة؛
- ✓ تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال بعض الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة مما أسهم في كفاءة وفعالية الإدارة العليا؛
- ✓ التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للشركة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- ✓ إن اهتمام المؤسسة بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطور والتدريب الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- ✓ إن الثقافة التنظيمية والتوجهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية.
- ✓ -دور في التوجه صوب توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل والتي تفعل وتطور العملية الإدارية برمتها.
- ✓ تسببت في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة جودة وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق و التحالف بين مختلف المستويات و الوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.
- ✓ تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال ائتمه عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.

✓ تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.

وتتمثل العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والأداء الاستراتيجي في التالي:

(١) الأرشفة وانخفاض تكاليف الإرسال عن طريق التوفير السهل للوثائق المختلفة والمتنوعة مما

يسمح بالوصول لذاكرة المؤسسة والتقليل من استنساخ الوثائق

(٢) وتحسين الاتصال على مستوى المؤسسة وتحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيئ للمعلومات.

(٣) التنسيق والربط بين أعضاء المؤسسة ونقل وتبادل الخبرات والمعرفة بينهم وكذا عقد اجتماعات

الالكترونية عن طريق التحاور الالكتروني... إلخ حيث تزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحصار

العمل الفردي وهذا يساعد على تحسينه وتنمية الكفاءات البشرية.

(٤) التفاعل والتجاوب للاحتياجات؛

(٥) خلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا.

استنادا مما سبق يمكن استنتاج العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي تتجلى في أن

توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها

البعض والقضاء على الازدواجية والتقليل من الأخطاء والجهد المبذول مما يساهم في زيادة إنتاجية العاملين

ومستوى الأداء الوظيفي وبالتالي زيادة مستوى المؤسسة ككل.

٢-٤-٧ أثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الاستراتيجي.

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الاداء الاستراتيجي للمنظمات والأفراد وزيادة كفاءتها من خلال

تفعيل وتحسين العمليات التشغيلية في المنظمة غير انه وقبل التطرق الى اثر تكنولوجيا المعلومات على اداء

الافراد ومنه المنظمة ككل لابد من التطرق الى افضل الوسائل والطرق التي تمكن من الاستثمار الامثل لموارد

تكنولوجيا المعلومات وذلك حتى تكون ذات قيمة وفاعلية اكبر في تحقيق الاهداف وتتطلب عملية ادخال

واعتماد نظم تكنولوجيا المعلومات عدد من الخطوات التي يجب مراعاتها لضمان الكفاءة التشغيلية لموارد تكنولوجيا المعلومات.

يمكن تحديد أبرزها فيما يلي:

- وضع الخطط والسياسات الواضحة لتوظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاتصالات.
- تحديد العوامل التي تؤثر على توظيف المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة العمليات التشغيلية.
- تحليل الهيكل التنظيمي للمنظمة بغرض جعل تكنولوجيا المعلومات تتوافق مع طبيعة الوظائف والعمليات في المنظمة.
- توفير الاستشارات والمساعدة المتخصصة لمستخدمي تكنولوجيا المعلومات من اجل جعل نشاطها أكثر كفاءة.

• تحديد درجة توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والعمل على تطويرها بشكل يمكن من خلاله تحسين المستمر في الاداء وزيادة الإنتاجية وضمان كفاءة العمليات التشغيلية في المنظمة.

ان الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يتطلب ضرورة اعادة النظر في تنظيم وتصميم الوظائف فنظم العمل القائمة على الحاسوب تأثر في تصميم الأنشطة والوظائف الادارية والخدمة والهيكل التنظيمية كما ان التوجه المتزايد الى توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات يستدعي التحول الى النظام اللامركزي في التسيير واتخاذ القرار نظرا لما تتيحه هذه التكنولوجيا من قدرات هائلة في اداء الاعمال وترشيد طرق واساليب العمل فقد توجهت المنظمات على اختلاف أحجامها وتخصصاتها الى استثمار ودمج احدث التقنيات في عملياتها وأصبحت تكنولوجيا المعلومات تشكل موردا أساسيا واستراتيجيا للمنظمات التي تبحث عن الريادة والتميز في الاداء.

ان المنظمات اليوم تستخدم العديد من انواع تكنولوجيا المعلومات في تحويل مدخلاتها الى مخرجات إلا إن كفاءة المنظمة وفعاليتها تعتمد بدرجة كبيرة على مدى التناسب بين التكنولوجيا المستخدمة والهيكل التنظيمية من جهة ودرجة مساهمة هذه التكنولوجيا في تفعيل العمليات التشغيلية للمنظمة من جهة أخرى وتتضح أهمية تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الاداء الاستراتيجي من خلال ما يلي:

اولا: على مستوى المنظمة:

- ميكنة الاعمال الادارية الروتينية في المنظمة وهو ما نتج عنه سرعة في الاداء والكفاءة والدقة في الانجاز.
- تطوير نظام المعلومات من خلال توفير المعلومات بالدقة والسرعة اللازمة لصناعة واتخاذ القرار وتحسين جودتها.
- تحسين وزيادة فاعلية عملية الاتصالات الادارية داخل المنظمة وخارجها من خلال الاستثمار الامثل لشبكات الاتصالات.
- تحسين عمليات التنسيق والتعاون بين مختلف المستويات الادارية في المنظمة بهدف دعم وانجاز الاهداف.
- تحسين نوعية الخدمات والمنتجات وتقليل من تكلفة الإنتاج
- ادى توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات الى زيادة القدرة التنافسية وفتح فرص جديدة للنمو والتطور.
- تمكين المنظمات من الاستثمار الامثل للموارد البشرية من خلال التوظيف والتشغيل الالكتروني ودعم عمليات التدريب والتعليم في المنظمة.
- دعم الوظائف الادارية في المنظمة من خلال التخطيط الالكتروني والتنظيم الالكتروني والتوجيه الالكتروني والرقابة الإلكترونية.

ثانيا: على مستوى الفرد:

- تسهم في زيادة السرعة في إنجاز الوظائف.
- تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل.
- تحسين وزيادة جودة ونوعية مخرجات العمل.
- زيادة الكفاءة والفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة والقضاء على الازدواجية في أداء العمل.
- التركيز على الفرق المدارة ذاتيا كأساس لأداء العمل.

• إعادة توزيع الأعمال تنظيميا ومكانيا حيث يمكن إنجاز الكثير من العمل الإداري دون الحاجة للحضور الى مكان العمل.

• جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين.

• أسهمت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة ما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

ان التوجه نحو استخدام والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لا يخلو من المخاطر والتهديدات التي تأثر سلبا على العمل مثل القرصنة والاختراق والفيروسات وهو ما يتطلب وضع خطط وبرامج للحماية الالكترونية وتدريب العاملين وزيادة الوعي لدى افراد التنظيم نحو هذه المخاطر.

الفصل الثالث

منهجية

١/٣ مقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة من خلال النموذج التجريبي للبحث متضمنًا عدة أمور (المنهج المستخدم في الدراسة – مجتمع الدراسة – عينة الدراسة – أدوات الدراسة- بيئة الدراسة – خطوات تطبيق الدراسة) حيث ينتهي الفصل باستنتاج موثوقة ومصداقية وأخلاقيات البحث العلمي وصحته.

٢/٣ تصميم البحث واسلوبه:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة ومحاولة للإجابة عن أسئلتها وتحقيقاً لأهدافها فإن الدراسة سوف تستخدم المنهج الوصفي والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقاً لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة كما أنه كثيراً ما يتعدى الوصف إلى التفسير

٣/٣ - أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

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 التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية

طرق جمع البيانات والمعلومات كالتالي:

المصادر الثانوية: استخدم مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات المنشورة في المجلات والمواقع الالكترونية اعداد في الإطار النظري للدراسة.

المصادر الأولية: من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة.

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

١- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة البحث وفقاً للمتغيرات الأولية.

٢- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف محاور الدراسة.

٤/٣ منهج البحث:-

فرضت علينا طبيعة الموضوع استخدام المناهج التالية:

❖ استعملنا في الجانب النظري كل المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك لشرح ومحاولة تحليل بعض الأفكار، وتأثير توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

❖ أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة من أجل تقريب وإسقاط الجانب النظري على واقع هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وبالتحديد توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك واعتمدنا في ذلك على مجموعة من الوسائل تتمثل في:

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق وصفا كميا وكيفيا إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم

لوصف مشكلة محددة وتحديد كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف وتحلي لاهم خصائص وعناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة والاستراتيجيات المتاحة لتطبيقها وتأثير ذلك علي دعم الأداء الاستراتيجي للعامين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك .

٥/٣ مجتمع الدراسة

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك هي هيئة حكومية سعودية تأسست بقرار مجلس الوزراء السعودي الصادر في ٤ مايو ٢٠٢١ الموافق ٢٢ رمضان ١٤٤٢، بدمج الهيئة العامة للزكاة والدخل مع الهيئة العامة للجمارك تحت مسمى هيئة الزكاة والضريبة والجمارك وتعمل الهيئة على جباية الزكاة وتحصيل الضرائب والرسوم الجمركية، وتحقيق أعلى درجات الالتزام من قبل المكلفين بها بالواجبات المفروضة عليهم وفقا لأفضل الممارسات وبكفاية عالية، وتمكين المملكة من أن تكون مركزاً لوجستياً عالمياً 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، إلى جانب العمل على تحقيق أعلى درجات الامتثال والالتزام من قبل المكلفين بالأنظمة واللوائح، وبالإضافة إلى اختصاصاتها المقررة نظامياً ودون الإخلال باختصاصات الجهات الأخرى ومسؤولياتها، للهيئة القيام بكل ما يلزم في سبيل تحقيق أهدافها. 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 وبكفاية عالية، وتمكين المملكة من أن تكون مركزاً لوجستياً عالمياً 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

الإستراتيجيات

حماية الوطن وأن تكون نموذجاً عالمياً في إدارة الزكاة، والضرائب، والجمارك، وتيسير التجارة بفعالية وشفافية مع التركيز على العميل.

٦/٣ عينة الدراسة

تتكون عينة البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الإدارية العليا المسؤولة عن عملية التخطيط الاستراتيجي وتحسين وتطوير الأداء الوظيفي في مستشفيات القطاع الحكومي السعودي حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية حيث تم توزيع الاستبانة الكترونياً في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها ١٢٥ موظفاً وإدارياً حيث تم استرجاع منها ١١٠ استبياناً وبعد فحصها الغيت منها ١٠ استبيانات نظراً لعدم مصداقيتها وبالتالي أصبح لدينا ١٠٠ استبياناً وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي ٨٠% من اجمالي الاستبيانات.

الجدول رقم (١): توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	المفقود	المستبعد	النهائي
المجموع	١٢٥	١١٠	١٥	١٠	١٠٠
النسب	%١٠٠	%٨٨	%١٢	%٨	%٨٠

٧/٣ أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دراسة أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس" أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة 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 بأثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

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 توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية وتكون أربع فرضيات رئيسية كل فرضية يتكون من أربع فقرات. في كل فرضية.

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.

وسوف يتم استخدام مقياس ليكرث الخماسي التي تتراوح اختياراته من موافق

بشدة وموافق ومحايد وغير موافق وغير موافق بشدة كما يلي

جدول ٢: أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرث الخماسي

الإجابة	الوزن	المتوسط الموزون
موافق بشدة	٥	٥,٠ - ٤,٢٠
موافق	٤	٤,٢٠ > - 4.20
محايد	٣	٣,٤٠ > - ٣,٤٠
غير موافق	٢	٢,٦٠ > - ١,٨٠
غير موافق بشدة	١	١,٨٠ > - ١

الجدول السابق يوضح قيم المتوسطات المرجحة وفقاً لمقياس ليكرث 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.

٣/٧ المخلص

تناول الفصل الثالث منهجية الدراسة بما تشمله من تصميم للبحص والمنهج العملي (المنهج الوصفي التحليلي) الذي سوف يتم استخدامه ف البحص وتم تحديد مجتمع البحث وعينة البحث وطرق جمع المعلومات حيث وسيتم الاعتماد على مصدرين أساسيين للمعلومات:-

❖ المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة

❖ المصادر الأولية: إلى جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية

باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصا لهذا الغرض.

أداة الدراسة: سوف تتمثل أداة الدراسة بالاستبيان كونها تحقق العديد من المزايا منها التكلفة والجهد وامكانية ترك وقت للمبحوثين للتفكير في الأسئلة من قبل عينة الدراسة. للإجابة علي تساؤلات البحث والتحقق من فرضياته تمهيدا للفصل الرابع للحصول علي نتائج التحليل الاحصائي للاستبيان

وسوف نستخدم الأساليب الاحصائية في عملية تحليل النتائج للإجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من فرضياتها.



الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

اولا: مناقشة النتائج

تحقيقا لأهداف الدراسة في التعرف على أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي دراسة حالة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك 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.

ثانيا: التحليل الوصفي لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس	افراد العينة حسب الجنس:
٦٥٪	٦٥	عدد الذكور	
٣٥٪	٣٥	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	
١٠٪	١٠	فوق الجامعي	
١٠٠٪	١٠٠	الاجمالي	
النسبة المئوية (%)	التكرار	العمر	توزيع افراد العينة حسب السن.
١٠٪	١٠	اقل من ٢٥ سنة	
٤٠٪	٤٠	من ٢٥ الي ٣٥ سنة	
٤٠٪	٤٠	من ٣٦ الي ٤٥ سنة	
١٥٪	١٠	أكثر من ٤٥ سنة	

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

تحليل نتائج نوع الموظف: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (٦٥) شخص وبنسبة مقدارها (65%) في حين كان عدد الإناث فقط (٣٥) إناث وبنسبة مقدارها (٣٥%) وهذا يدل على زيادة نسبة مشاركة الإناث في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

تحليل نتائج الوظيفة: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم التشغيلي حيث بلغ عددهم (٥٠) وبنسبة تمثيل بلغت (٥٠%) وتلتها نسبة موظفي قسم الفني وبنسبة بلغت (٢٥%) ونسبة وظيفة الإدارة العليا بنسبة (٥%) أما نسبة الإدارة الوسطى والتي بلغ عدد أفرادها (٢٠) وبنسبة 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 الي ٤٥ بنسبه ٤٠٪ الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبيا بالنسبة الي الفئات الأقل عمرا.

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

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 وبنسبة (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 نسبيا

ثالثاً: القسم الثاني:

أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي دراسة

حالة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية

الفرض الأول:

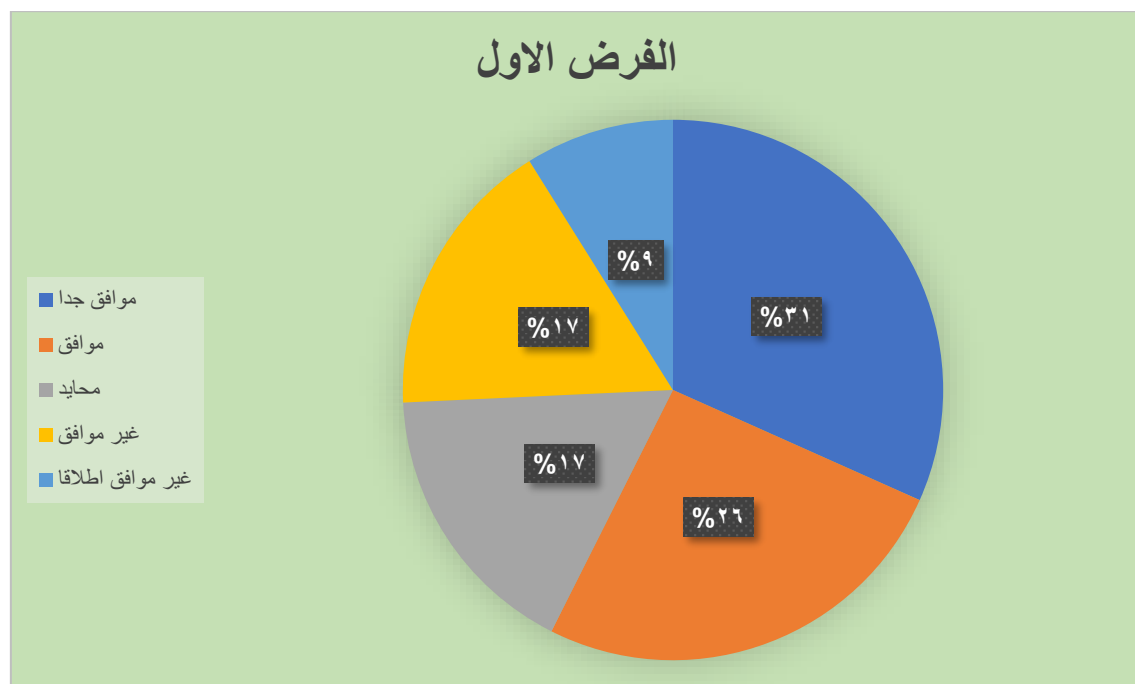
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.

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 وأيضاً الموافقة بالنسبة لهذا المحور (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). حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين ٣٢٪ إلى ٩٪ فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي ٣٢ وانحراف معيار ٨,٩ ونسبة ٣٢٪ وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي ٢٦ وانحراف معيار ٧,١ ونسبة ٢٦٪ وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقاً) بمتوسط حسابي ٨,٥ لكلاهما وانحراف معيار ٦,٢ ونسبة ٩٪ وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن 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. من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة

م	مستوي الأهمية						
	الفقرة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا	موافق
1	تتوافر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد البيانات.	44	20	16	10	10	
2	تتميز الشبكة الرقمية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع اثناء سير العمل.	20	22	24	16	18	
3	تتوافر في الهيئة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الاعمال وفقا لأحدث الإصدارات.	36	38	12	10	4	

2	32	14	24	28	توفر الإدارة متطلبات عمليات التطوير التي يحتاجها نظام تكنولوجيا المعلومات المستخدم.	4
34	68	66	104	128	الإجمالي	
9%	17%	17%	26%	32%	النسبة	
7	13	15	23	32	الوسيط	
8.5	17	16.5	26	32	الوسط الحسابي	
6.2	9.0	4.6	7.1	8.9	الانحراف المعياري	
ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة	عالية	عالية	الأهمية النسبية	



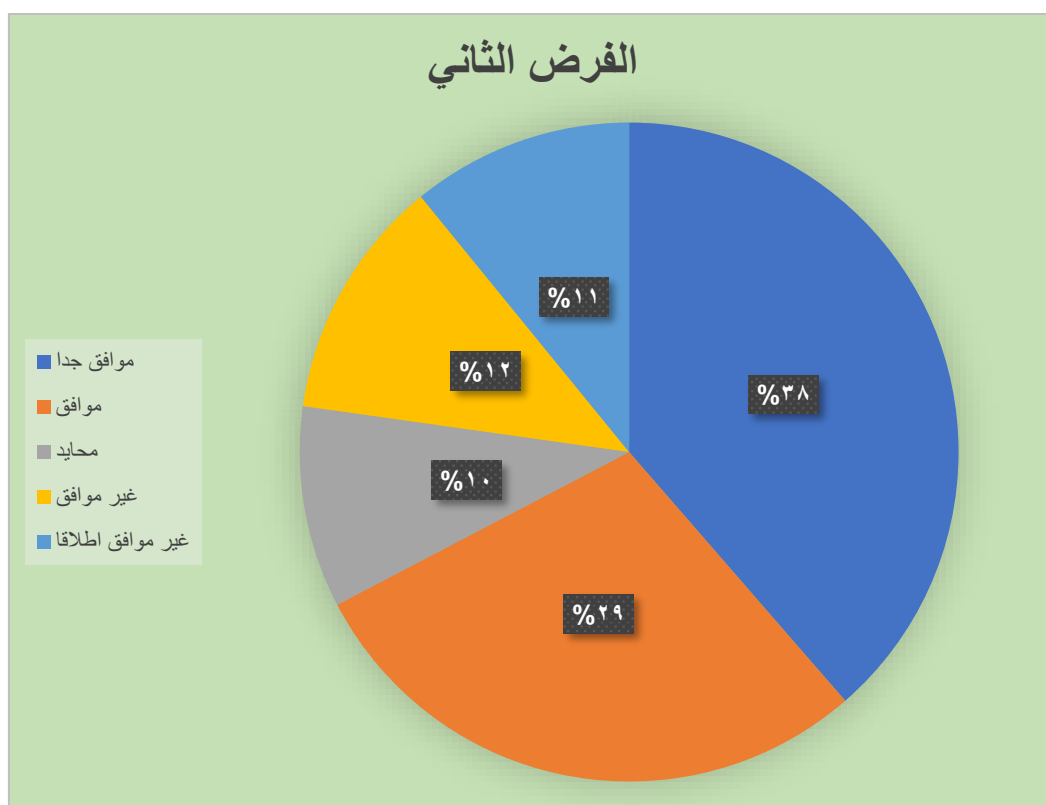
الفرض الثاني:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية 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 (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية 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 أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة

م	مستوي الاهمية				
الفقرة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	36	28	8	16	12
يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجات العمل بالهيئة.					
2	38	24	16	8	14
درجة امان وسرية والمعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقيمة.					
3	48	20	10	12	10
درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات العمل بالهيئة.					

8	12	4	44	32	4	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل.
44	48	38	116	154	الإجمالي	
11%	12%	10%	29%	39%	النسبة	
11	12	9	26	37	الوسيط	
11	12	9.5	29	38.5	الوسط الحسابي	
2.2	2.8	4.3	9.1	5.9	الانحراف المعياري	
ضعيفة	ضعيفة	متوسط	عالية جدا	عالية	الأهمية النسبية	



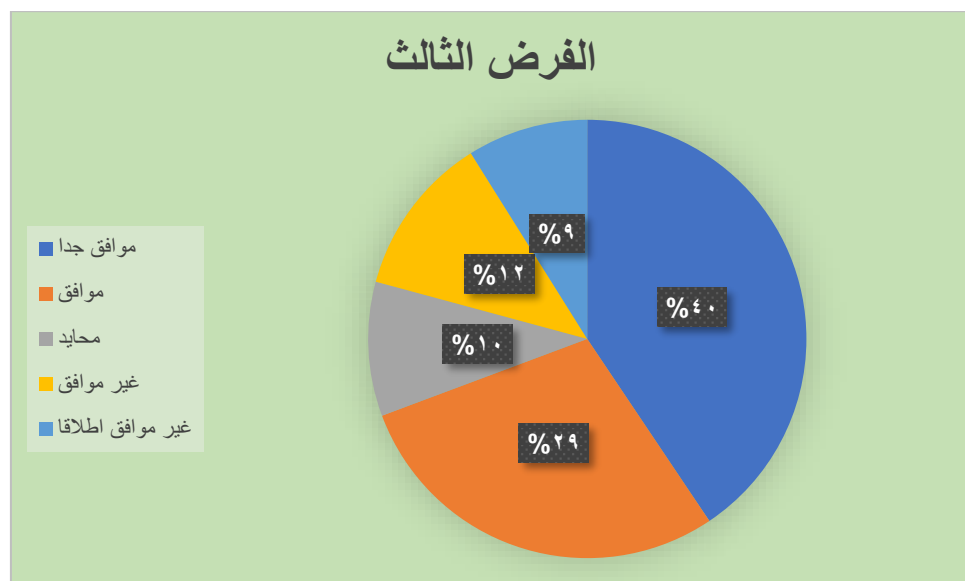
الفرض الثالث:

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.

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 (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) حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين ٤١٪ الي 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 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 من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة

م	مستوي الاهمية						
	الفقرة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير اطلاقا	موافق
1	توجد اليات واضحة للتسلسل الإداري في التعامل مع معلومات النظام.	48	20	10	12	10	
2	تهتم الإدارة باقتراحات العاملين حول أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء.	32	44	4	12	8	
3	تتابع الإدارة المسئولة اليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة.	36	28	8	16	12	

4	8	16	24	48	تقدم الإدارة الدعم اللازم لتوظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل جميع اقسام بالهيئة.	4
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	متوسط	عالية	عالية	الأهمية النسبية	



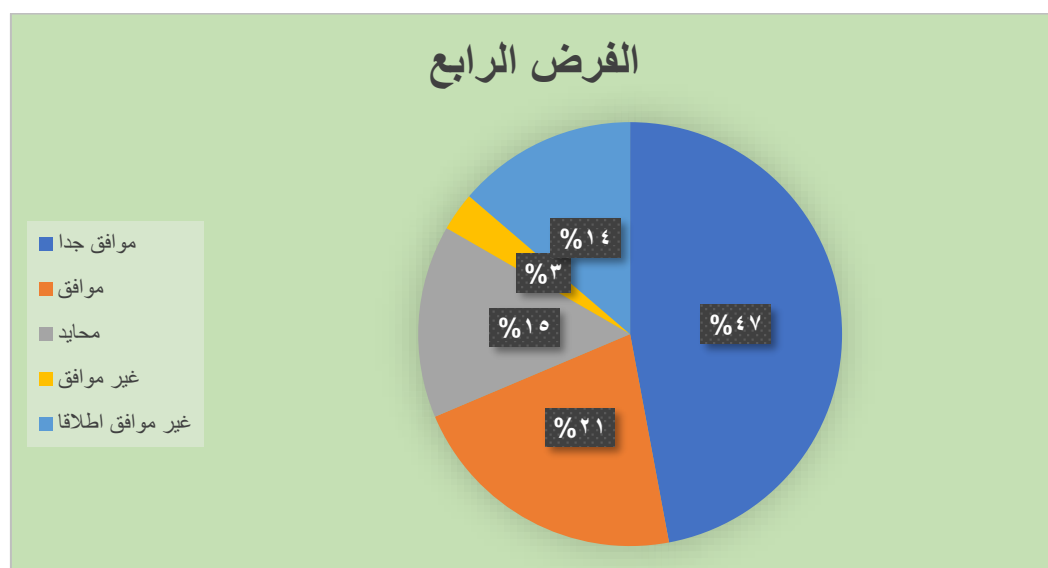
الفرض الرابع:

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.

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 (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). حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 47% الي 3% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي ٤٧ وانحراف معيار ٧,١ وبنسبة ٤٧٪" وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي ٢١ وانحراف معيار ٩,١ وبنسبة ٢١٪" وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق) بمتوسط حسابي ٢ لكلاهما وانحراف معيار ٣ وبنسبة ٣٪" وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن 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. من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة

م	مستوي الاهمية
	الفقرة
	موافق جدا موافق محايد غير موافق غير موافق اطلاقا موافق
1	يتوفر لدي العاملين بالاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية.
	52 24 14 2 8

2	درجة توافر كوادر بشرية متخصصة لتطبيق الإدارة لتكنولوجيا المعلومات الإدارية.	46	18	8	3	25
3	يقوم الموظفون بتأدية الاعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	48	24	16	1	11
4	يتوفر لدي العاملين المهارات الفنية والقدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات.	48	20	20	2	10
الإجمالي		194	86	58	8	54
النسبة		48%	22%	15%	3%	14%
الوسيط		47	21	16	2	14
الوسط الحسابي		47	21	15.5	2	14.5
الانحراف المعياري		7.1	9.1	4.3	2.8	3.0
الأهمية النسبية		عالية	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة





الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

١/٥ 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 عل 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 والتي لها تأثير كبير في ترشيد القرارات وزيادة الاداء وفتح فرص النجاح والنمو لهيئة 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 أداء العاملين 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 الهيئة الزكاة والضريبة والجمارك والمساهمة في زيادة الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات.

١٢- هنالك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

إدارة الموارد البشرية وإدراك لفوائدها المتعددة.

١٣- يمثل الأداء قدرة الهيئة الزكاة والضريبة والجمارك على تحقيق النتائج التي تتطابق مع

الخطط والأهداف المسطرة

٢/٥ التوصيات والاقتراحات

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

١. على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك مسايرة التطورات الحاصلة والعمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات،
٢. على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك أن تضع أفكار جديدة بحيث تسمح بتوفير أكبر قدر ممكن من الخدمات.
٣. 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.
٤. ضرورة إجراء دورات تكوينية بهدف زيادة مهارات وخبرات الموارد البشرية بما يمكن م من التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبة تطوراتها.
١. توسيع دائرة توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك وتعميم الأنظمة المعمول بها على جميع الوظائف. الاستعانة بخبراء تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل إقامة دورات تكوينية
٥. تهم توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكل المؤسسات باختلاف أنشطتها على المستوى الوطني سواء الخدماتي أو التعليمي وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب.
٦. تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيا الحديثة بمختلف المسائل المادية والبرمجية.

٧. الاستفادة من الأبحاث العلمية في مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصال لمعالجة نقاط الضعف وتقليل التهديدات وزيادة وتقوية القرص ونقاط القوة بطرق علمية.
٨. إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الهيئة الزكاة والضريبة والجمارك أصبح ضرورة حتمية لمواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية التي يشهدها العصر الحالي.
٩. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي.
- ١١- توفير كافة الأساليب والوسائل لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، والتي تتلخص في استمرار بالأداء الأمثل لمواردها البشرية. والتزام الإدارة بلورة التغيير والتكيف مع المتغيرات التي تحدث في بيئتها.

٣/٥ 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 تحسين 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 وحسن استغلالها أمراً أساسياً ومؤشراً هاماً 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: حالة المؤسسات الجزائرية، الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعته 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 للنشر 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. العضايلة، 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

ملاحق الدراسة

جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة

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

اعداد / أعضاء الفريق

(١) خالد حمدان الحربي ٢٣٣٠٠١٥١٧ (قائد الفريق)

(٢) عبد المحسن سالم القحطاني ٢٣٣٠٠٠٨٠٥ (عضو الفريق)

اشراف:

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د. فيصل على جراد

العام الجامعي ١٤٤٦ هـ - ٢٠٢٤ م

(الاستبانة)

أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي

دراسة حالة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية

السادة موظفي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

تحية طيبة وبعد.....

ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة فقد قاما الباحثان بتصميم الاستبانة التالية وبالإشارة الى الموضوع أعلاه نرجو التكرم بملاء الاستبانة مع العلم باننا نتعامل مع تلك البيانات لأغراض البحث العلمي نرجو الإجابة علي أسئلة الاستبانة مع العلم أنه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري بخصوص البيانات الشخصية لعينة الدراسة وسيتم عمل دراسة احصائية للنتائج التي سوف يتم التوصل اليه ليتم التعامل مع نتائج الاستبيان بكل جدية لتقديم وتحديد نتائج الدراسة طبقا لاحتياجاتكم وتوقعاتكم حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجة نقاط الضعف ومحاولة معالجتها والعمل علي تحسين بيئة العمل وحل المشاكل القائمة من خلال بيان أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي للعاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية

البيانات الشخصية لعينة الدراسة

		الاسم
انثى	ذكر	الجنس

بيانات المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	دبلوم / ثانوي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه

بيانات سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	اقل من ٥ سنوات	أكبر من ٥ و اقل من ١٠	أكبر من ١٠ و اقل من ١٥	أكبر من ١٥ و اقل من ٢٠	٢٠ فأكثر

البيانات الوظيفية

مسمى الوظيفة الحالية	التخصص	
----------------------	--------	--

بيان العمر

الفئة العمرية	اقل من ٣٠	أكبر من ٣٠ و اقل من ٤٠	أكبر من ٤٠ و اقل من ٥٠	أكبر من ٥٠ و اقل من ٦٠	أكبر من ٦٠

الرجاء وضع علامة (X) في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم وأمام كل عبارة من العبارات التالية بدقة لتحقيق الاستفادة المرجوة:

الفرض الأول:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية على توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الأداء الاستراتيجي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1 تتوافر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد البيانات.					
2 تتميز الشبكة الرقمية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع اثناء سير العمل.					
3 تتوافر في الهيئة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الاعمال وفقا لأحدث الإصدارات.					
4 توفر الإدارة متطلبات عمليات التطوير التي يحتاجها نظام تكنولوجيا المعلومات المستخدم.					

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

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا
1 يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجات العمل بالهيئة.					
2 درجة امان وسرية والمعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقيمة.					
3 درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات العمل بالهيئة.					
4 تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل.					

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.

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1 توجد اليات واضحة للتسلسل الإداري في التعامل مع معلومات النظام.					
2 تهتم الإدارة باقتراحات العاملين حول أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء.					
3 تتابع الإدارة المسئولة اليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة.					
4 تقدم الإدارة الدعم اللازم لتوظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل جميع اقسام بالهيئة.					

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.

م	مستوي الاهمية
العبارة	موافق جدا موافق محايد غير موافق اطلاقا
1	يتوفر لدى العاملين بالاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية.
2	درجة توافر كوادر بشرية متخصصة لتطبيق الإدارة لتكنولوجيا المعلومات الإدارية.
3	يقوم الموظفون بتأدية الاعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.
4	يتوفر لدى العاملين المهارات الفنية والقدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

المستخلص

تهدف الدراسة الى دراسة أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الأداء الاستراتيجي بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك مستخدمين بذلك عدة برامج وأدوات ساعدت في ذلك من أهم البرامج الحزمة الإحصائي SPSS و لتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان لجمع البيانات و المعلومات. و اقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة البسيطة بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة ١٠٠ موظف من هيئة الزكاة والضريبة والجمارك و خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: ان هيئة الزكاة والضريبة والجمارك تطبق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة وأنه يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك كما أنه توجد علاقة ارتباطية بين توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجابات مستوى الأداء الوظيفي كما اوصت الدراسة ضرورة التركيز على تعزيز فاعلية تكنولوجيا المعلومات الإدارية في الهيئة واستكمال الخطط الاستراتيجية لتطوير واقعها وتحديثها لضمان ملائمتها لطبيعة المهام والأعمال

الكلمات المفتاحية: توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال- الأداء الوظيفي – هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

Abstract

The study aims to study the impact of employing information and communication technology techniques on supporting strategic performance in the Zakat, Tax and Customs Authority, using several programs and tools that helped in this, the most important of which is the statistical package SPSS. To achieve the objectives of the study, the researchers used the descriptive analytical approach using a questionnaire to collect data and information. The distribution process was limited to the simple sample method, so that the number of the study sample reached 100 employees from the Zakat, Tax and Customs Authority. The study concluded with a number of results, the most important of which are: The Zakat, Tax and Customs Authority applies information and communication technology in its various dimensions in varying proportions, and that there is a good level of job performance in the company under study. There is also a correlation between employing information and communication technology techniques and job performance, as well as the absence of statistically significant differences in the degree of influence of the personal characteristics of sample members on the answers to the level of job performance. The study also recommended the need to focus on enhancing the effectiveness of administrative information technology in the Authority and completing strategic plans to develop and update its reality to ensure its suitability to the nature of tasks and work.

Keywords: Employing information and communication technology techniques - Job performance - Zakat, Tax and Customs Authority.

Mid-Ocean University

College of Management

Master of Management



**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**

Preparing students

Advisor:

Dr. Walid Abdel-Jawad Suleiman Siddiq.

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hassan.

2024

