الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا
قسم العلوم الإدارية والمالية

دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية

دراسة تطبيقية على مصلحة الجمارك اليمنية

رسالة مقدمة إلى قسم العلوم الإدارية والمالية
جزءاً من متطلبات نيل درجة الماجستير
في إدارة الأعمال

إعداد الباحث

أمين محمد أحمد أبوعلي

إشراف الدكتور

عبده نعمان صالح الشريف

أستاذ نظم المعلومات الإدارية المساعد

رئيس قسم العلوم الإدارية والمالية – الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا

صنعاء – اليمن

٢٠٢٠ م

بسم الله الرحمن الرحيم
أمين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

﴿ اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۞ خَلَقَ الْإِنسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۞ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۞ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۞ عَلَّمَ الْإِنسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴾ (العلق: 1-5)

حقـــوق الطبـــع

دور نظم المعلومـات في بنـاء المنظمـات الذكيـة

دراسة تطبيقية على مصلحة الجمارك اليمنية

إعـداد الباحث

أمين محمد أحمد أبوعلي

جميع الحقوق محفوظة، ولا يسمح بإعادة إصدار هذه الرسالة أو أيَّ جزء منها، أو تخزينها في نطاق استعادة المعلومات، أو نقلها بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي.

YAGS © الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا ٢٠٢٠

Copyright

The role of Information Systems in Building Smart Organizations

An applied study on Yemen Customs Authority

Prepared by

Ameen Mohammed Ahmed AbuAli

All Copyrights reserved, Full or partial reproduction of this thesis, its storage and retrieval, or its transfer in any form is not allowed without a prior written permission.

YAGS © Yemen Academy for Graduate Studies 2020

لجنة المناقشة والحكم

REPUBLIC OF YEMEN

MINISTRY OF HIGHER EDUCATION AND SCIENTIFIC RESEARCH

YEMEN ACADEMY FOR GRADUATE STUDIES

الجمهورية اليمنية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا

لجنة المناقشة و الحكم

أنه يوم الخميس الموافق 2020/12/17م تمت مناقشة رسالة الماجستير

للطالب/ أمين محمد أحمد أبوعلي القسم/ العلوم الادارية والمالية

التخصص/ إدارة أعمال

عـــــــنوان الرســـــــالة:

دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية
دراسة تطبيقية على مصلحة الجمارك اليمنية

أعضاء لجنة المناقشة والحكم	التوقيع
أ.م.د./ مراد محمد النشمي	
جامعة العلوم والتكنولوجيا (مناقشاً ورئيساً)	.....
أ.م.د./ منصور نعمان القباطي	
جامعة صنعاء(مناقشاً)	.....
د/ عبده نعمان الشريف	
الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا(مشرفًا)	.....

شهادة المصحح اللغوي

Republic Of Yemen
Sana'a University
Faculty of Languages
Department of Arabic Language

الجمهورية اليمنية
جامعة صنعاء
كلية اللغات
قسم اللغة العربية

Date: ...../...../.....

التاريخ: ٨ / ٩ / ٢٠٢٠م

إفادة تصويب

نفيدكم أنَّ رسالة الطالب/ أمين محمد أحمد أبو علي، الموسومة بـ:

دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية "دراسة تطبيقية علي مصلحة الجمارك اليمنية"

قد تمَّ تصويبها وتدقيقها من الناحية اللغوية والنحوية والإملائية.

وتقبلوا خالص التحية؛؛؛

د/عدنان الشعيبي

٨/٩/٢٠٢٠

ص.ب: (١٢٠٨١) – صنعاء – تلفون: (٠٠٩٦٧-١-٢١٤٧٨٩) – تليفاكس: (٠٠٩٦٧-١-٢١٤٠٧٢) – (٠٠٩٦٧-١-٢١٤٥٦٠)
P.O. Box:(12081)- Sana'a – Tel :(00967-1-214789) – Telefax :(00967-1-214072)- (00967-1-214560)
www.ygssr.net - Email:Contact@ygssr.net

الإهداء

- إلى والديّ الغاليين أطال الله عُمرهما في طاعته وأمدهما بالصحة والعافية، رب اغفر لهما كما ربياني صغيراً.
- إلى من تحملت عني كثيراً من المسؤوليات طيلة مدة دراستي ... زوجتي الغالية.
- إلى إخواني وأخواتي الذين أعتز وأفتخر بهم جميعاً.
- إلى أولادي الذين آمل من الله أن يكونوا من الصالحين.
- إلى كل من ساعدني من أساتذتي الأجلاء وزملائي الأعزاء.
- إلى قيادة ومنتسبي مصلحة الجمارك اليمنية.

لكل هؤلاء أهدي هذا الجهد العلمي،

والله أسأل أن يجعل هذا العمل خالصاً وينفع به الإسلام والمسلمين.

شكر وتقدير

الحمد لله القائل في محكم التنزيل: ﴿**هَلْ جَزَاء الإِحْسَانِ إِلا الإِحْسَان**﴾ [الرحمن: ٦٠]، وجعل الوفاء من أجمل شمائل الإنسان، والصلاة والسلام على أوفى الخلق من ولد عدنان سيدنا محمد وعلى آله وصحبه الأخيار، بفضل من الله تعالى ومساعدة الأهل أتممت كتابة رسالتي.

وانطلاقاً من العرفان بالجميل، فإنه يسرني ويثلج صدري أن أتقدم بجزيل الشكر ومشاعر الامتنان لأستاذي القدير **الدكتور/ عبده نعمان صالح الشريف** المشرف على الدراسة، الذي أفاض عليّ من منابع علمه بالكثير ولم يتوانَ يوماً عن مد يد المساعدة وتقديم النُصح والإرشاد والتوجيهات العلمية النابعة من علمه وخبرته الواسعة التي كان لها الأثر الكبير في إغناء الدراسة وإخراجها بصورتها، والشكر موصولٌ للأساتذة الفضلاء لجنة المناقشة والحكم، **الأستاذ الدكتور/ مراد محمد النشمي** أستاذ إدارة الأعمال المشارك بجامعة العلوم والتكنلوجيا رئيس اللجنة، **والأستاذ الدكتور/ منصور نعمان القباطي** أستاذ نظم المعلومات الإدارية المشارك بجامعة صنعاء عضو اللجنة، اللذان تفضلا بالموافقة على مناقشة الدراسة وعلى ما تكبداه من عناء في قراءة رسالتي وإغنائها بمقترحاتهما القيّمة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للأساتذة الأفاضل الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة وتقديم الملاحظات والتوجيهات العلمية القيمة التي ساعدت في بناء الاستبانة وإظهارها بصورتها النهائية.

ولا أنسى أن أتقدم بالشكر إلى **الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا** التي أفاخر أن تتلمذت فيها وعلى يد أساتذتها ونيل شهادة الماجستير من صرحها العلمي، والشكر موصول لأعضاء الهيئة التدريسية والإدارية والعاملين فيها على ما قدموه لي من مساعدة ومسانده مكنتني من المضي بخُطى ثابتة في مسيرتي العلمية، كذلك جزيل الشكر لكل من مد لي يد العون من أفراد أسرتي، ولكل الزملاء والزميلات الذين لا يتسع المكان لذكرهم، فلهم جميعاً كل الشكر وفائق التقدير.

وبالله التوفيق،

ملخص الدراسة

دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية

دراسة تطبيقية على مصلحة الجمارك اليمنية

إعداد الباحث/ أمين محمد أحمد أبوعلي **إشراف الدكتور/** عبده نعمان صالح الشريف

هدفت هذه الدراسة إلى بيان الدور الذي تلعبه نظم المعلومات بمتطلباتها (الموارد المادية، الموارد البشرية، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات، النظم والتطبيقات، المتطلبات التنظيمية، تكامل النظم) في بناء المنظمات الذكية بأبعادها (الإدارة الإلكترونية، بلوغ الغايات، العمليات الذكية، التعامل مع البيئة، الذكاء الجماعي، الرغبة في التغيير) من وجهة نظر العاملين في ديوان عام مصلحة الجمارك.

ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها والوصول إلى النتائج: استُخدم المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون مجتمع الدراسة من موظفي ديوان عام المصلحة البالغ عددهم (٩٥٠) موظفاً، واستُخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث وصل حجم عينة الدراسة إلى (٢٧٤) مفردة بحسب جداول كريجيسى ومرجان عند مستوى ثقة (٠,٩٥)، ولمزيداً من الدقة في الحصول على العينة المطلوبة والتمثيل الحقيقي لمجتمع الدراسة جرى توزيع (٢٩٠) استبانة بطريقة عشوائية بسيطة، حيث تم استرداد (٢٧٣) استبانة استبعد منها عدد (٣) استبانات؛ نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة، وبذلك يصبح عدد الاستبانات السليمة القابلة للتحليل الإحصائي عدد (٢٧٠) استبانة بنسبة (٩٣٪)، وهي نسبة مناسبة لإجراء المعالجات الإحصائية عليها بواسطة عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة ضمن برنامج الحزم الإحصائية SPSS.

توصلت الدراسة لعدد من النتائج لعل أبرزها: وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات وبناء المنظمات الذكية حيث ساهمت نظم المعلومات في خلق ذكاء منظمي في مصلحة الجمارك وبنسبة متوسطة، فيما تعاني مصلحة الجمارك من عدم توفر بعض متطلبات نظم المعلومات اللازمة لتعزيز بناء المصلحة الذكية، حيث كان بُعد المتطلبات التنظيمية أقل أبعاد نظم المعلومات توفراً وبدرجة منخفضة، كما تعاني مصلحة الجمارك من محدودية توفر أبعاد المنظمات الذكية كالإدارة الإلكترونية وبلوغ الغايات وبدرجة منخفضة.

وفي ضوء النتائج قدمت الدراسة عدداً من التوصيات لعل أهمها: ضرورة الاهتمام بتوفير المتطلبات التنظيمية؛ بإعادة هندسة العمليات داخل المصلحة وبما يتلاءم مع متطلبات نظم المعلومات وآليات عملها لتسهيل انسياب البيانات والمعلومات بين المستويات الإدارية من خلال نظام معلوماتي متكامل يحتوى على مختلف الأنظمة الجزئية، وتكون مصممة بحسب المجال التي تعمل فيه بهدف القضاء على التداخل في المهام وحل كل مشاكل المصلحة بكفاءة عالية، وضرورة تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في تقديم خدماتها؛ لما لها من أهمية كبيرة في توفير الوقت والمال والجهد، والاهتمام بدعم الأفكار الإبداعية وتعزيز استراتيجية التعلم المستمر؛ لبلوغ الغايات التي بدورها ستؤثر على تحولها من المصلحة التقليدية إلى المصلحة الذكية.

الكلمات المفتاحية الرئيسة: نظم المعلومات، المنظمات الذكية، مصلحة الجمارك اليمنية.

الكلمات المفتاحية	Keywords
نظم المعلومات	Information Systems
المنظمات الذكية	Smart Organizations
مصلحة الجمارك اليمنية	Yemen Customs Authority
المنظمة	Organization
الموارد المادية	Physical Resources
الموارد البشرية	Human Resources
البرمجيات	Software
قواعد البيانات	Databases
الشبكات	Networks
النظم والتطبيقات	Systems and Applications
المتطلبات التنظيمية	Organizational Requirements
تكامل النظم	Systems Integration
العمليات الذكية	Smart Operations
الذكاء الجماعي	Collective Smartness
الذكاء التنظيمي	Organizational Smartness
الإدارة الإلكترونية	Electronic Management
بلوغ الغايات	Achieving Goals
فهم/ التعامل مع البيئة	Understand the Environment
الرغبة في التغيير	The desire to Change
منظمة المواصفات الدولية	International specification Organization (ISO)
منظمة الجمارك العالمية	World Customs Organization (WCO)
منظمة التجارة العالمية	World trading Organization (WTO)
الاونكتاد	United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD)
حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية	Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

قائمة المحتويات

الموضـــــــــوع	الصفحة
آية من القرآن الكريم	أ
حقــوق الطبــع	ب
لجنة المناقشة والحكم	ج
شهادة المصحح اللغوي	د
الإهداء	هـ
شكر وتقدير	و
ملخص الدراسة	ز
الكلمات المفتاحية	ح
قائمة المحتويات	ط- س
قائمة الجداول	ع- ص
قائمة الأشكال والرسوم البيانية	ق- ر
قائمة الملاحق	ر
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	**١-٣١**
تمهيد	٢
المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة	٣
١-١-١ مقدمة	٤
١-١-٢ مشكلة الدراسة وتساؤلاتها	٥
١-١-٣ فرضيات الدراسة	٥
١-١-٤ أهمية الدراسة	٦
١-١-٤-١ الأهمية العملية	٦
١-١-٤-٢ الأهمية العلمية	٦
١-١-٥ أهداف الدراسة	٧
١-١-٦ أنموذج الدراسة	٧
١-١-٧ حدود الدراسة	٨
١-١-٧-١ الحد الموضوعي (الأكاديمي)	٨

الموضـــــــــوع	الصفحة
١-١-٧-٢ الحد المكاني	٨
١-١-٧-٣ الحد البشري	٨
١-١-٧-٤ الحد الزماني	٩
١-١-٨ منهج الدراسة	٩
١-١-٩ مصادر جمع البيانات	٩
١-١-٩-١ مصادر أولية	٩
١-١-٩-٢ مصادر ثانوية	٩
١-١-١٠ مفاهيم ومصطلحات الدراسة	١٠
١-١-١٠-١ نظم المعلومات	١٠
١-١-١٠-٢ المنظمة الذكية	١٠
١-١-١٠-٣ مصلحة الجمارك اليمنية	١٠
١-١-١١ محددات الدراسة	١١
١-١-١٢ أسباب اختيار الدراسة	١١
١-١-١٢-١ أسباب ودوافع علمية	١١
١-١-١٢-٢ أسباب ودوافع اجتماعية	١١
١-١-١٢-٣ أسباب ودوافع ذاتية	١١
١-١-١٣ هيكل الدراسة	١٢
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	١٣
١-٢-١ الدراسات المحلية	١٥
١-٢-٢ الدراسات العربية	١٧
١-٢-٣ الدراسات الأجنبية	٢٤
١-٢-٤ التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة بينها وبين الدراسة الحالية	٢٦
١-٢-٤-١ أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة	٢٦
١-٢-٤-٢ أوجه الاتفاق مع الدراسات السابقة	٢٦
١-٢-٤-٣ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	٢٨
١-٢-٤-٤ الفجوة البحثية للدراسة	٢٩
خلاصة الفصل الأول	٣١

الموضـــــــــوع	الصفحة
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	**٣٢-١٠٩**
تمهيد	٣٣
المبحث الأول: نظم المعلومات	٣٤
٢-١-١ المداخل المعاصرة لدراسة نظم المعلومات	٣٥
٢-١-٢ مراحل تطور نظم المعلومات	٣٦
٢-١-٣ مفهوم النظام	٣٧
٢-١-٣-١ مكونات النظام	٣٨
٢-١-٣-٢ خصائص النظام	٣٨
٢-١-٣-٣ تصنيف النظم	٣٩
٢-١-٤ نظم المعلومات (تعريفها، أهدافها، أنشطتها، فوائدها، سماتها، وظائفها)	٤٠
٢-١-٤-١ تعريف نظم المعلومات	٤٠
٢-١-٤-٢ أهداف نظم المعلومات	٤٢
٢-١-٤-٣ أنشطة نظم المعلومات	٤٣
٢-١-٤-٤ سمات نظم المعلومات	٤٥
٢-١-٤-٥ وظائف نظم المعلومات	٤٦
٢-١-٥ أنواع نظم المعلومات	٤٧
٢-١-٥-١ نظم معالجة المعاملات	٤٨
٢-١-٥-٢ نظم آلية المكتب	٤٩
٢-١-٥-٣ نظم العمل المعرفي	٤٩
٢-١-٥-٤ نظم المعلومات الإدارية	٥٠
٢-١-٥-٥ نظم دعم القرار	٥١
٢-١-٥-٦ نظم دعم القرار الجماعي	٥٢
٢-١-٥-٧ النظم الخبيرة	٥٣
٢-١-٥-٨ نظم الدعم التنفيذي	٥٤
٢-١-٦ أبعاد نظم المعلومات	٥٥
٢-١-٧ العلاقة التبادلية بين نظم المعلومات	٦٣
٢-١-٨ نظم المعلومات والمنظمات	٦٤
٢-١-٩ دور نظم المعلومات في المنظمات	٦٥
٢-١-١٠ مقاومة نظم المعلومات وتقنياتها في المنظمات	٦٦

الموضـــــــــوع	الصفحة
المبحث الثاني: المنظمات الذكية	٦٧
٢-٢-١ مفهوم الذكاء التنظيمي	٦٨
٢-٢-١-١ تعريف الذكاء التنظيمي	٦٨
٢-٢-١-٢ العوامل الرئيسة في الذكاء التنظيمي	٦٩
٢-٢-٢ مفهوم المنظمة الذكية	٦٩
٢-٢-٣ خصائص المنظمة الذكية	٧١
٢-٢-٤ الفرق بين المنظمة الذكية والمنظمة التقليدية	٧٢
٢-٢-٥ مبادئ المنظمة الذكية	٧٣
٢-٢-٦ أبعاد المنظمة الذكية	٧٣
المبحث الثالث: مصلحة الجمارك اليمنية	٨٧
٢-٣-١ نبذة عن الجمارك	٨٨
٢-٣-٢ مصلحة الجمارك وتطورها	٨٩
٢-٣-٣ استراتيجية مصلحة الجمارك	٨٩
٢-٣-٤ المسؤولية المجتمعية	٩١
٢-٣-٥ الاختصاصات والمهام	٩٢
٢-٣-٦ الهيكل التنظيمي لمصلحة الجمارك	٩٣
٢-٣-٦-١ البناء التنظيمي لمصلحة الجمارك	٩٤
٢-٣-٦-٢ أبعاد الهيكل التنظيمي لمصلحة الجمارك	٩٥
٢-٣-٦-٣ أوجه الاختلاف بين الهيكل التنظيمي الحالي والسابق لمصلحة الجمارك	٩٦
٢-٣-٧ مجال عمل مصلحة الجمارك	٩٧
٢-٣-٨ خدمات مصلحة الجمارك	٩٨
٢-٣-٩ نظم المعلومات والذكاء المنظمي لمصلحة الجمارك	٩٩
٢-٣-٩-١ نظم المعلومات والميكنة	٩٩
٢-٣-٩-٢ الهدف من إدخال تطبيقات نظم المعلومات والميكنة في الإدارات الجمركية	١٠٠
٢-٣-٩-٣ الاعتبارات الواجب مراعاتها قبل تطبيق نظم المعلومات وفي أثنائها	١٠٠
٢-٣-١٠ تطور نظم المعلومات والفحص الآلي في مصلحة الجمارك	١٠١
٢-٣-١٠-١ نظام الأسيكودا++ (نظم المعلومات)	١٠١
٢-٣-١٠-٢ نظام الأسيكودا العالمي	١٠٤
٢-٣-١٠-٣ أنظمة الأشعة والفحص الآلي	١٠٦
خلاصة الفصل الثاني	١٠٩

الموضـــــــــوع	الصفحة
الفصل الثالث: الطرق والإجراءات	**١١٠-١٤٣**
تمهيد	١١١
المبحث الأول: مجتمع الدراسة وعينتها	١١٢
٣-١-١ مجتمع الدراسة	١١٣
٣-١-٢ عينة الدراسة	١١٣
٣-١-٢-١ عينة استطلاعية	١١٤
٣-١-٢-٢ عينة الدراسة الميدانية	١١٤
٣-١-٣ خصائص عينة الدراسة	١١٥
٣-١-٣-١ توزيع عينة الدراسة بحسب متغير الجنس	١١٥
٣-١-٣-٢ توزيع عينة الدراسة بحسب العمر	١١٦
٣-١-٣-٣ توزيع عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي	١١٧
٣-١-٣-٤ توزيع عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك	١١٩
٣-١-٣-٥ توزيع عينة الدراسة بحسب المستوى الوظيفي	١٢٠
٣-١-٣-٦ توزيع عينة الدراسة بحسب الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات	١٢١
المبحث الثاني: أدوات الدراسة	١٢٢
٣-٢-١ أداة الدراسة	١٢٣
٣-٢-١-١ القسم الأول من الاستبانة	١٢٣
٣-٢-١-٢ القسم الثاني من الاستبانة	١٢٣
٣-٢-٢ خطوات بناء أداة الدراسة	١٢٦
٣-٢-٣ صدق أداة الدراسة	١٢٦
٣-٢-٣-١ الصدق الظاهري (صدق المحكمين)	١٢٧
٣-٢-٣-٢ صدق المقياس (الموثوقية)	١٢٧
٣-٢-٤ ثبات أداة الدراسة	١٣٧
٣-٢-٤-١ طريقة ألفا كرونباخ	١٣٧
٣-٢-٤-٢ طريقة التجزئة النصفية	١٣٨
٣-٢-٥ اختبار التوزيع الطبيعي	١٣٩
٣-٢-٦ إجراءات تطبيق أداة الدراسة	١٤٠
٣-٢-٧ التقدير اللفظي (المحك المعتمد)	١٤١
٣-٢-٨ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	١٤٢
خلاصة الفصل الثالث	١٤٣

الموضـــــــــوع	الصفحة
الفصل الرابع: تحليل النتائج واختبار الفرضيات	**١٤٤-١٨٢**
تمهيد	١٤٥
المبحث الأول: تحليل نتائج الدراسة	١٤٦
٤-١-١ تحليل النتائج الخاصة بأبعاد الدراسة	١٤٧
٤-١-١-١ تحليل نتائج آراء عينة الدراسة عن السؤال الأول	١٤٧
٤-١-١-١-١ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الموارد المادية	١٤٩
٤-١-١-١-٢ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الموارد البشرية	١٥٠
٤-١-١-١-٣ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد قواعد البيانات	١٥١
٤-١-١-١-٤ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد البرمجيات	١٥٢
٤-١-١-١-٥ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الشبكات	١٥٣
٤-١-١-١-٦ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد النظم والتطبيقات	١٥٤
٤-١-١-١-٧ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بعد المتطلبات التنظيمية	١٥٥
٤-١-١-١-٨ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بعد تكامل النظم	١٥٦
٤-١-١-٢ تحليل نتائج آراء عينة الدراسة عن السؤال الثاني	١٥٧
٤-١-١-٢-١ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الإدارة الإلكترونية	١٥٨
٤-١-١-٢-٢ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد بلوغ الغايات	١٥٩
٤-١-١-٢-٣ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد العمليات الذكية	١٦٠
٤-١-١-٢-٤ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد التعامل مع البيئة	١٦١
٤-١-١-٢-٥ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الذكاء الجماعى	١٦٢
٤-١-١-٢-٦ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بعد الرغبة فى التغيير	١٦٣
المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة	١٦٥
٤-٢-١ اختبار الفرضيات	١٦٦
٤-٢-١-١ نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى	١٦٧
٤-٢-١-٢ نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية	١٦٨
٤-٢-١-٣ نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة	١٦٨
٤-٢-١-٤ نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الرابعة	١٧١
٤-٢-١-٤-١ نتائج اختبار الفروق فى إجابات عينة الدراسة بحسب الجنس	١٧٢
٤-٢-١-٤-٢ نتائج اختبار الفروق فى إجابات عينة الدراسة بحسب العمر	١٧٣
٤-٢-١-٤-٣ نتائج اختبار الفروق فى إجابات العينة بحسب المؤهل العلمى	١٧٤
٤-٢-١-٤-٤ نتائج اختبار الفروق فى إجابات العينة بحسب الخبرة فى المصلحة	١٧٦
٤-٢-١-٤-٥ نتائج اختبار الفروق فى إجابات العينة بحسب المستوى الوظيفى	١٧٨
٤-٢-١-٤-٦ نتائج اختبار الفروق فى إجابات العينة بحسب عدد الدورات التدريبية	١٨٠
خلاصة الفصل الرابع	١٨٢

الموضـــــــــوع	الصفحة
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	**١٨٣-٢٠٩**
تمهيد	١٨٤
المبحث الأول: نتائج الدراسة	١٨٥
٥-١-١ نتائج الدراسة	١٨٦
٥-١-١-١ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء المتغيرات وأبعادها	١٨٦
٥-١-١-١-١ نتائج تتعلق بخصائص عينة الدراسة (المتغيرات الديموغرافية)	١٨٦
٥-١-١-١-٢ نتائج تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات (المتغير المستقل)	١٨٧
٥-١-١-١-٣ نتائج تتعلق بالمنظمات الذكية وأبعادها (المتغير التابع)	١٨٩
٥-١-١-٢ نتائج اختبار فرضيات الدراسة	١٩٠
٥-١-٢ استنتاجات الدراسة	١٩٣
٥-١-٢-١ استنتاجات تتعلق بمحاور الدراسة (المتغيرات وأبعادها)	١٩٣
٥-١-٢-١-١ استنتاجات تتعلق بخصائص عينة الدراسة (المتغيرات الديموغرافية)	١٩٣
٥-١-٢-١-٢ استنتاجات تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات (المتغير المستقل)	١٩٤
٥-١-٢-١-٣ استنتاجات تتعلق بالمنظمات الذكية وأبعادها (المتغير التابع)	١٩٥
٥-١-٢-٢ استنتاجات تتعلق بنتائج اختبار فرضيات الدراسة	١٩٥
٥-١-٢-٣ استنتاجات عامة	١٩٦
٥-١-٢-٤ الاستنتاج النهائي للدراسة	١٩٧
المبحث الثاني: توصيات الدراسة	١٩٨
٥-٢-١ توصيات تتعلق بمحاور الدراسة (المتغيرات وأبعادها)	١٩٩
٥-٢-١-١ توصيات تتعلق بخصائص عينة الدراسة (المتغيرات الديموغرافية)	١٩٩
٥-٢-١-٢ توصيات تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات (المتغير المستقل)	١٩٩
٥-٢-١-٣ توصيات تتعلق بالمنظمات الذكية وأبعادها (المتغير التابع)	٢٠٠
٥-٢-٢ توصيات عامة	٢٠٠
٥-٢-٣ آفاق الدراسة (توصيات بدراسات مقترحة)	٢٠١
٥-٢-٤ مقترح مشروع خطة تطويرية	٢٠٢
خلاصة الفصل الخامس	٢٠٩
قائمة المراجع والملاحق	**٢١٠-٢٣٣**
قائمة المراجع	٢١١
المراجع العربية	٢١١
المراجع الأجنبية	٢١٩
قائمة الملاحق	٢٢٢
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	٢٣٤

قائمة الجداول

رقم الجدول وعنوانه	الصفحة
الجدول (١-١): ملخص الدراسات المحلية	١٥
الجدول (٢-١): ملخص الدراسات العربية	١٧
الجدول (٣-١): ملخص الدراسات الأجنبية	٢٤
الجدول (١-٢): نسب الاتفاق لأبعاد نظم المعلومات وفاقاً لآراء عدد من الباحثين والكُتّاب	٥٦
الجدول (٢-٢): مستويات الذكاء التنظيمي	٦٨
الجدول (٣-٢): مقارنة بين المنظمات التقليدية والمنظمات الذكية	٧٢
الجدول (٤-٢): نسب الاتفاق لأبعاد المنظمات الذكية وفاقاً لآراء عدد من الباحثين والكُتّاب	٧٦
الجدول (٥-٢): خدمات مصلحة الجمارك	٩٨
الجدول (١-٣): مجتمع الدراسة	١١٣
الجدول (٢-٣): عدد الاستبانات	١١٥
الجدول (٣-٣): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الجنس	١١٥
الجدول (٤-٣): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب العمر	١١٦
الجدول (٥-٣): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي	١١٧
الجدول (٦-٣): إعادة توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي	١١٨
الجدول (٧-٣): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك	١١٩
الجدول (٨-٣): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المستوى الوظيفي	١٢٠
الجدول (٩-٣): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب عدد الدورات في مجال نظم المعلومات	١٢١
الجدول (١٠-٣): أبعاد وعبارات المتغير المستقل والمتغير التابع	١٢٥
الجدول (١١-٣): درجات مقياس ليكرت الخماسي	١٢٦
الجدول (١٢-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الأول (الموارد المادية)	١٢٨
الجدول (١٣-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الثاني (الموارد البشرية)	١٢٨
الجدول (١٤-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الثالث (قواعد البيانات)	١٢٩
الجدول (١٥-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الرابع (البرمجيات)	١٢٩
الجدول (١٦-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الخامس (الشبكات)	١٣٠
الجدول (١٧-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد السادس (النظم والتطبيقات)	١٣٠
الجدول (١٨-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد السابع (المتطلبات التنظيمية)	١٣١

رقم الجدول وعنوانه	الصفحة
الجدول (٣-١٩): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الثامن (تكامل النظم)	١٣١
الجدول (٣-٢٠): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الأول (الإدارة الإلكترونية)	١٣٢
الجدول (٣-٢١): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الثاني (بلوغ الغايات)	١٣٣
الجدول (٣-٢٢): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الثالث (العمليات الذكية)	١٣٣
الجدول (٣-٢٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الرابع (التعامل مع البيئة)	١٣٤
الجدول (٣-٢٤): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الخامس (الذكاء الجماعي)	١٣٤
الجدول (٣-٢٥): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد السادس (الرغبة في التغيير)	١٣٥
الجدول (٣-٢٦): الصدق البنائي إزاء عبارات أداة الدراسة	١٣٦
الجدول (٣-٢٧): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أبعاد الاستبانة	١٣٧
الجدول (٣-٢٨): معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	١٣٨
الجدول (٣-٢٩): اختبار التوزيع الطبيعي الالتواء والتفرطح	١٣٩
الجدول (٣-٣٠): التقدير اللفظي إزاء عبارات الدراسة	١٤١
الجدول (٤-١): نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى توفر متطلبات نظم المعلومات	١٤٧
الجدول (٤-٢): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بعد الموارد المادية	١٤٩
الجدول (٤-٣): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الموارد البشرية	١٥٠
الجدول (٤-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد قواعد البيانات	١٥١
الجدول (٤-٥): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد البرمجيات	١٥٢
الجدول (٤-٦): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الشبكات	١٥٣
الجدول (٤-٧): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد النظم والتطبيقات	١٥٤
الجدول (٤-٨): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد المتطلبات التنظيمية	١٥٥
الجدول (٤-٩): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد تكامل النظم	١٥٦
الجدول (٤-١٠): نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى توفر أبعاد المنظمة الذكية	١٥٧
الجدول (٤-١١): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الإدارة الإلكترونية	١٥٨
الجدول (٤-١٢): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد بلوغ الغايات	١٥٩
الجدول (٤-١٣): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد العمليات الذكية	١٦٠
الجدول (٤-١٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد التعامل مع البيئة	١٦١

رقم الجدول وعنوانه	الصفحة
الجدول (٤-١٥): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الذكاء الجماعي	١٦٢
الجدول (٤-١٦): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الرغبة في التغيير	١٦٣
الجدول (٤-١٧): مفاتيح المتوسطات الحسابية والأوزان المرجحة للإجابات	١٦٦
الجدول (٤-١٨): التقدير اللفظي لمستوى العلاقة	١٦٧
الجدول (٤-١٩): نتائج اختبار T حول توفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك	١٦٧
الجدول (٤-٢٠): نتائج اختبار T حول توفر أبعاد المنظمة الذكية في مصلحة الجمارك	١٦٨
الجدول (٤-٢١): نتائج اختبار الانحدار الخطي حول مساهمة نظم المعلومات في بناء المنظمات	١٦٩
الجدول (٤-٢٢): نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين بحسب متغير الجنس	١٧٢
الجدول (٤-٢٣): نتائج اختبار F تحليل التباين الأحادي بحسب متغير العمر	١٧٣
الجدول (٤-٢٤): نتائج اختبار F تحليل التباين الأحادي بحسب متغير المؤهل العلمي	١٧٤
الجدول (٤-٢٥): نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية بحسب المؤهل العلمي	١٧٥
الجدول (٤-٢٦): نتائج اختبار F تحليل التباين بحسب سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك	١٧٦
الجدول (٤-٢٧): نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية بحسب سنوات الخبرة في المصلحة	١٧٧
الجدول (٤-٢٨): نتائج اختبار F تحليل التباين الأحادي بحسب متغير المستوى الوظيفي	١٧٨
الجدول (٤-٢٩): نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية بحسب المستوى الوظيفي	١٧٩
الجدول (٤-٣٠): نتائج اختبار F تحليل التباين بحسب عدد الدورات في نظم المعلومات	١٨٠
الجدول (٤-٣١): نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية بحسب الدورات في نظم المعلومات	١٨١
الجدول (٥-١): نتائج آراء عينة الدراسة تجاه متطلبات نظم المعلومات	١٨٧
الجدول (٥-٢): نتائج آراء عينة الدراسة تجاه المنظمات الذكية وأبعادها	١٨٩
الجدول (٥-٣): ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة	١٩٠
الجدول (٥-٤): مقترح مشروع خطة تطويرية في مصلحة الجمارك	٢٠٣
الجدول (٥-٥): مواقع إلكترونية – مصلحة الجمارك اليمنية	٢١٨

قائمة الأشكال والرسوم البيانية

رقم الشكل وعنوانه	الصفحة
الشكل (١-١): أنموذج الدراسة الافتراضي	٨
الشكل (٢-١): الفجوة البحثية للدراسة	٣٠
الشكل (١-٢): مراحل تطور نظم المعلومات	٣٧
الشكل (٢-٢): البيانات، المعلومات، المعرفة	٤١
الشكل (٣-٢): أهداف نظم المعلومات	٤٢
الشكل (٤-٢): الأنشطة الرئيسة لنظم المعلومات	٤٤
الشكل (٥-٢): عمليات النظام	٤٤
الشكل (٦-٢): سمات نظم المعلومات	٤٥
الشكل (٧-٢): وظائف نظم المعلومات	٤٦
الشكل (٨-٢): أنواع نظم المعلومات	٤٧
الشكل (٩-٢): أهم أنشطة نظم معالجة المعاملات	٤٨
الشكل (١٠-٢): أهم أنشطة نظم آلية المكتب	٤٩
الشكل (١١-٢): أهم أنشطة نظم العمل المعرفي	٥٠
الشكل (١٢-٢): أهم أنشطة نظم المعلومات الإدارية	٥١
الشكل (١٣-٢): أهم أنشطة نظم دعم القرار	٥٢
الشكل (١٤-٢): أهم أنشطة نظم دعم القرار الجماعي	٥٢
الشكل (١٥-٢): أهم أنشطة النظم الخبيرة	٥٣
الشكل (١٦-٢): أهم أنشطة نظم الدعم التنفيذي	٥٤
الشكل (١٧-٢): أبعاد نظم المعلومات	٥٥
الشكل (١٨-٢): أبعاد نظم المعلومات المستخدمة في الدراسة الحالية	٥٧
الشكل (١٩-٢): العلاقات التبادلية بين نظم المعلومات	٦٣
الشكل (٢٠-٢): المبادئ التسعة للمنظمة الذكية	٧٤
الشكل (٢١-٢): أبعاد المنظمات الذكية المستخدمة في الدراسة الحالية	٧٧
الشكل (٢٢-٢): مراحل الإدارة الإلكترونية	٧٨
الشكل (٢٣-٢): أهداف الإدارة الإلكترونية	٧٩
الشكل (٢٤-٢): متطلبات الإدارة الإلكترونية	٧٩
الشكل (٢٥-٢): فوائد الإدارة الإلكترونية	٨٠
الشكل (٢٦-٢): أبعاد الإدارة الإلكترونية	٨١
الشكل (٢٧-٢): أبعاد بلوغ الغايات	٨٢
الشكل (٢٨-٢): أبعاد العمليات الذكية	٨٣

رقم الشكل وعنوانه	الصفحة
الشكل (٢-٢٩): أبعاد التعامل مع البيئة	٨٤
الشكل (٢-٣٠): أبعاد الذكاء الجماعي	٨٥
الشكل (٢-٣١): مراحل التغيير التنظيمي	٨٦
الشكل (٢-٣٢): القيم الجوهرية لمصلحة الجمارك	٩٠
الشكل (٢-٣٣): الهيكل التنظيمي لمصلحة الجمارك	٩٤
الشكل (٢-٣٤): الأنظمة الفرعية لنظام الأسيكودا++	١٠٣
الشكل (٢-٣٥): أنواع أجهزة الفحص بالأشعة السينية المتحركة والثابتة	١٠٦
الشكل (٢-٣٦): جهاز الفحص بالأشعة السينية نوع ZBV	١٠٧
الشكل (٢-٣٧): صور ناتجة عن أجهزة الأشعة السينية بنوعيها المخترقة والمرتدة	١٠٨
الشكل (٣-١): التمثيل البياني لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير الجنس	١١٦
الشكل (٣-٢): التمثيل البياني لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير العمر	١١٧
الشكل (٣-٣): التمثيل البياني لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي	١١٨
الشكل (٣-٤): التمثيل البياني لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير سنوات الخبرة في المصلحة	١١٩
الشكل (٣-٥): التمثيل البياني لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير المستوى الوظيفي	١٢٠
الشكل (٣-٦): التمثيل البياني لأفراد العينة بحسب متغير الدورات في مجال نظم المعلومات	١٢١
الشكل (٤-١): مدى توفر متطلبات نظم المعلومات	١٤٨
الشكل (٤-٢): مدى توفر أبعاد المنظمة الذكية	١٥٧

قائمة الملاحق

الملاحق	الصفحة
الملحق (١): استمارة التأكد من عدم تكرار العنوان–وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	٢٢٣
الملحق (٢): إفادة عدم تكرار عنوان الرسالة– المركز الوطني للمعلومات	٢٢٤
الملحق (٣): قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	٢٢٥
الملحق (٤): الاستبانة في صورتها النهائية بعد التحكيم	٢٢٦
الملحق (٥): جدول كريجسي ومرجان لتحديد عينة مجتمع معلوم العدد	٢٣٢
الملحق (٦): مذكرة تسهيل المهمة– الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا	٢٣٣

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- الإطار المنهجي للدراسة
- الدراسات السابقة

- Methodology of the study
- Previous studies

تمهيد:

يُطرح في هذا الفصل رؤية شاملة عن الإطار العام للدراسة (الإطار المنهجي والدراسات السابقة)، حيث تناولت الدراسة في المبحث الأول: المقدمة، مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، فرضياتها، أهميتها، أهدافها، متغيرات الدراسة وأنموذجها، حدود الدراسة، منهج الدراسة، مصادر جمع البيانات، مصطلحات الدراسة، محددات الدراسة، أسباب اختيار الدراسة، وأخيراً هيكل أو تقسيمات الدراسة.

كما يُتناول في المبحث الثاني: الدراسات السابقة (الدراسات المحلية، الدراسات العربية، الدراسات الأجنبية) ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، والتعليق على الدراسات السابقة وما يستفاد منها، وأهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة؛ لأجل توضيح المسار الذي تم انتهاجه لمعالجة مشكلة الدراسة، وكذلك توضيح الفجوة البحثية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، حيث سيتناول الفصل المبحثين الآتيين:

- **المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة.**
- **المبحث الثاني: الدراسات السابقة.**

المبحث الأول

الإطار المنهجي للدراسة

Methodology of the study

المبحث الأول

الإطار المنهجي للدراسة

١-١-١ مقدمة:

إن ما يشهده العالم اليوم من ثورة تكنولوجية وما يصاحبها من اهتمام بالمعلومات، أدى إلى تغيير جوهري في شكل ومضمون العملية الإدارية، وكذا خلق قدرة غير محدودة على امتلاك العناصر التقنية الضرورية لمعالجة البيانات وتوزيعها واسترجاعها والسيطرة عليها وتخزينها بكميات كبيرة وتحديثها والاستفادة القصوى منها كمورد مهم من موارد المنظمة، وتمثل نظم المعلومات جانباً مهماً في حياتنا المعاصرة، فبعد أن كانت التقنيات المتاحة لتخزين وعرض المعلومات تقليدية، أصبحت في الوقت الحاضر تعتمد اعتماداً كبيراً على الحواسيب بأنواعها المختلفة في خزن البيانات ومعالجتها؛ للحصول على معلومات دقيقة وصحيحة وتقديمها للمستفيدين.

وانطلاقاً من كون المنظمات لا تعيش في فراغ، بل تُشكل كلٌّ متكاملاً مع بيئتها وتتأثر وتؤثر فيها؛ لذا أصبح من الضروري على هذه المنظمات أن تعمل على مواجهة التغيير ومواكبة التقدم، والتكيف مع بيئتها لتستطيع تحقيق أهدافها والمحافظة على بقائها واستمراريتها، وسيتم لها ذلك في حال واكبت التطورات في البيئة المحيطة، والاهتمام بنظم المعلومات كبعد مهم من أبعاد العملية الإدارية، فالمنظمة الفاعلة هي التي تتفهم بوعي وذكاء المرحلة الحالية، والمراحل المستقبلية القادمة من التغييرات، وما يتطلبه ذلك من تحديث الإجراءات والأنظمة لتكون قادرة على الاستجابة للتغيرات وسعيها الدائم لمواكبة التطور باستمرار مع الحفاظ على غاياتها واتجاهاتها.

من هنا لا بد على المنظمات أن ترعى الذكاء التنظيمي الخاص بها، لتضمن استمرارها في بيئة الأعمال المتجددة؛ لأن التحول إلى المنظمة الذكية يُمكّن المنظمات من تنوع مصادر معلوماتها من داخل المنظمة وخارجها، ومن ثَمَّ توفير بيئة عمل مؤتمتة فاعلة ومشجعة على التعلم المستمر، التفكير أو الذكاء الجماعي، بناء الصورة الذهنية والحركية، وتوليد الأفكار الجديدة التي تخلق الإبداع وسرعة إنجاز المعاملات بالتالي رضاء العملاء وتحقيق أهدافها.

ومن المعلوم أن عدم توفر نظم معلومات في المنظمات سواء كانت خدمية أم ربحية، يؤثر سلباً في بناء المنظمات الذكية، ما يؤدي إلى تدنى مستوى تقديم الخدمات أو المنتجات لديها، الأمر الذي يتطلب توفر نظم معلومات فعالة لإدارة كمية كبيرة من المعلومات التي تحتاجها المنظمة؛ لتكون ذكية في اتخاذ قراراتها بكفاءة وفاعلية ومن ثَمَّ تحقيق أهدافها.

ولتسهيل بناء المنظمة الذكية في مصلحة الجمارك وفق نظم معلومات حديثة، لا بد من معرفة أنواع نظم المعلومات ومجالات تعزيز بناء المنظمة الذكية، وعليه فإن هذه الدراسة جاءت لاستكشاف الدور الذي توليه مصلحة الجمارك لأنظمة المعلومات، وتوضيح الدور الذي تمثله أنظمة معلوماتها لبناء المصلحة الذكية.

١-١-٢ مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

على الرغم من وجود نظم معلومات في بعض المنظمات الحكومية إلا أنها بشكل عام ومصلحة الجمارك بشكل خاص تحتاج إلى منظومة متكاملة من الأنظمة المعلوماتية التي تسهم في تعزيز قدراتها وتخلق منها منظمة ذكية قادرة على تحسين مستوى تقديم خدماتها وزيادة كفاءتها.

وتُعدُّ مصلحة الجمارك من القطاعات الاقتصادية التي تعاني من قصور كبير في سرعة تقديم خدماتها للمستفيدين؛ نظراً لاستمرار التعاملات الورقية في أعمالها، وذلك ناتج عن عدم تكامل الأنظمة الحالية بين الإدارات المختلفة، ومن هنا جاءت الفكرة لدراسة الدور الذي توليه مصلحة الجمارك لأنظمة المعلومات وكيفية توظيفها في بناء المصلحة الذكية، ويمكن التعرف على مشكلة الدراسة بواسطة الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

ما دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية؟

حيث يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر جلاءً، وذلك عن طريق إثارة عدد من التساؤلات الآتية:

١. إلى أي مدى تتوفر متطلبات نظم المعلومات **(الموارد المادية، الموارد البشرية، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات، النظم والتطبيقات، المتطلبات التنظيمية، تكامل النظم)** في مصلحة الجمارك؟
٢. ما مستوى توفر أبعاد المنظمات الذكية **(الإدارة الإلكترونية، بلوغ الغايات، العمليات الذكية، التعامل مع البيئة، الذكاء الجماعي، الرغبة في التغيير)** في مصلحة الجمارك؟
٣. إلى أي مدى تسهم نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك؟
٤. هل توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية في إجابات المبحوثين، عن دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، تُعزى للمتغيرات الديموغرافية: **(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في مصلحة الجمارك، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات)؟**

١-١-٣ فرضيات الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، وبهدف توفير إجابة مناسبة على التساؤلات الدراسية المطروحة، فإن الدراسة الحالية تسعى إلى التحقق من صحة أو عدم صحة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسة الأولى: تتوفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك.

الفرضية الرئيسة الثانية: تتوفر أبعاد المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك.

الفرضية الرئيسة الثالثة: تسهم نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك.

وتتفرع منها الفرضيات الآتية:

- تسهم نظم المعلومات في تشييد الإدارة الإلكترونية في مصلحة الجمارك.
- تسهم نظم المعلومات في التمكن من بلوغ الغايات في مصلحة الجمارك.

- تسهم نظم المعلومات في دعم العمليات الذكية في مصلحة الجمارك.
- تسهم نظم المعلومات في فهم التعامل مع البيئة في مصلحة الجمارك.
- تسهم نظم المعلومات في تعزيز الذكاء الجماعي في مصلحة الجمارك.
- تسهم نظم المعلومات في خلق الرغبة في التغيير في مصلحة الجمارك.

الفرضية الرئيسة الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، تُعزى للمتغيرات الديموغرافية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في مصلحة الجمارك، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات).

١-١-٤ أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها، كون المنظمات تبحث عن طريق ومسلك للحصول على التميز في تقديم خدماتها، ومواكبة تغيرات الأحداث، والظروف البيئية المختلفة؛ وذلك سعياً منها في تعزيز بناء المنظمات الذكية، وتعد نظم المعلومات إحدى الطرق المستخدمة لتحقيق هذه الميزة، حيث تبرز أهمية الدراسة انطلاقاً من الدور الحيوي الذي تؤديه نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، وذلك من جانبين:

١-١-٤-١ الأهمية العملية:

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها العملية (التطبيقية)، من أنها:

١. تطبق على مصلحة الجمارك، التي تُعدُّ رافداً أساسياً من روافد الاقتصاد الوطني، ذا التأثير المباشر على التنمية الشاملة، وأهمية ذلك على أفراد المجتمع كافة.
٢. قد تلفت نتائج هذه الدراسة أنظار المسؤولين وصُنّاع القرار في مصلحة الجمارك إلى نظم المعلومات ودورها في بناء المصلحة الذكية، الذي بدوره سيؤدي إلى تحسين سير العمليات الإدارية بكفاءة وفاعلية، بالتالي تقديم خدمات متميزة ذات جودة وكفاءة عاليتين، تؤدي إلى إرضاء المستفيدين، ومن ثَمَّ تحقيق أهداف المصلحة المرجوة.
٣. يأمل الباحث أن تسهم نتائج الدراسة وتوصياتها، في تفعيل دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك بوجه خاص وفي المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال بوجه عام.

١-١-٤-٢ الأهمية العلمية:

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها النظرية (العلمية)، في تناولها مفاهيم حديثة وأساسية منها الآتي:

١. تسليط الضوء على مواضيع ذات أهمية في الفكر الإداري، وهي نظم المعلومات والمنظمات الذكية.
٢. يعد مفهوم المنظمات الذكية مجالًا حياً للدراسة؛ ما يعول عليه أن تكون هذه الدراسة نواة لدراسات أخرى في منظمات الأعمال الحكومية والخاصة.

٣. إثراء المكتبات المحلية، التي تعاني من ندرة الدراسات والأبحاث التي تتطرق لمثل هذه الموضوعات الإدارية المهمة والضرورية للباحثين والمهتمين وكذا المنظمات.
٤. يأمل الباحث أن تشكل نتائج هذه الدراسة إضافة علمية للباحثين والمنظمات والمهتمين، حيث تطرقت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مفهومي نظم المعلومات ودورها في بناء المنظمات الذكية وهي تعد من الدراسات الأولى في اليمن على حد علمه.

١-١-٥ أهداف الدراسة:

في ضوء تحديد مشكلة الدراسة الحالية وأهميتها، فإن هدف الدراسة ينصب أساساً في تحديد دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية، فضلاً عن تحقيق الأهداف الآتية:

١. معرفة نظم المعلومات السائدة، ومستوى توفر متطلباتها (**الموارد المادية، الموارد البشرية، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات، النظم والتطبيقات، المتطلبات التنظيمية، تكامل النظم**) في مصلحة الجمارك.
٢. تحديد مستوى توفر أبعاد المنظمة الذكية (**الإدارة الإلكترونية، بلوغ الغايات، العمليات الذكية، التعامل مع البيئة، الذكاء الجماعي، الرغبة في التغيير**) في مصلحة الجمارك.
٣. توضيح مدى مساهمة نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك.
٤. تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في إجابات المبحوثين عن دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (**الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في مصلحة الجمارك، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات**).
٥. وضع خطة تطويرية وتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات تسهم في تحسين أداء المصلحة وتطوير منظومة العمل الجمركي نحو بناء المصلحة الذكية.

١-١-٦ أنموذج الدراسة:

توضح هذه الدراسة دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة الحالية في تحديد أبعاد متغيرات الدراسة الأساسية وبناء أنموذج الدراسة الافتراضي وذلك كما يلي:

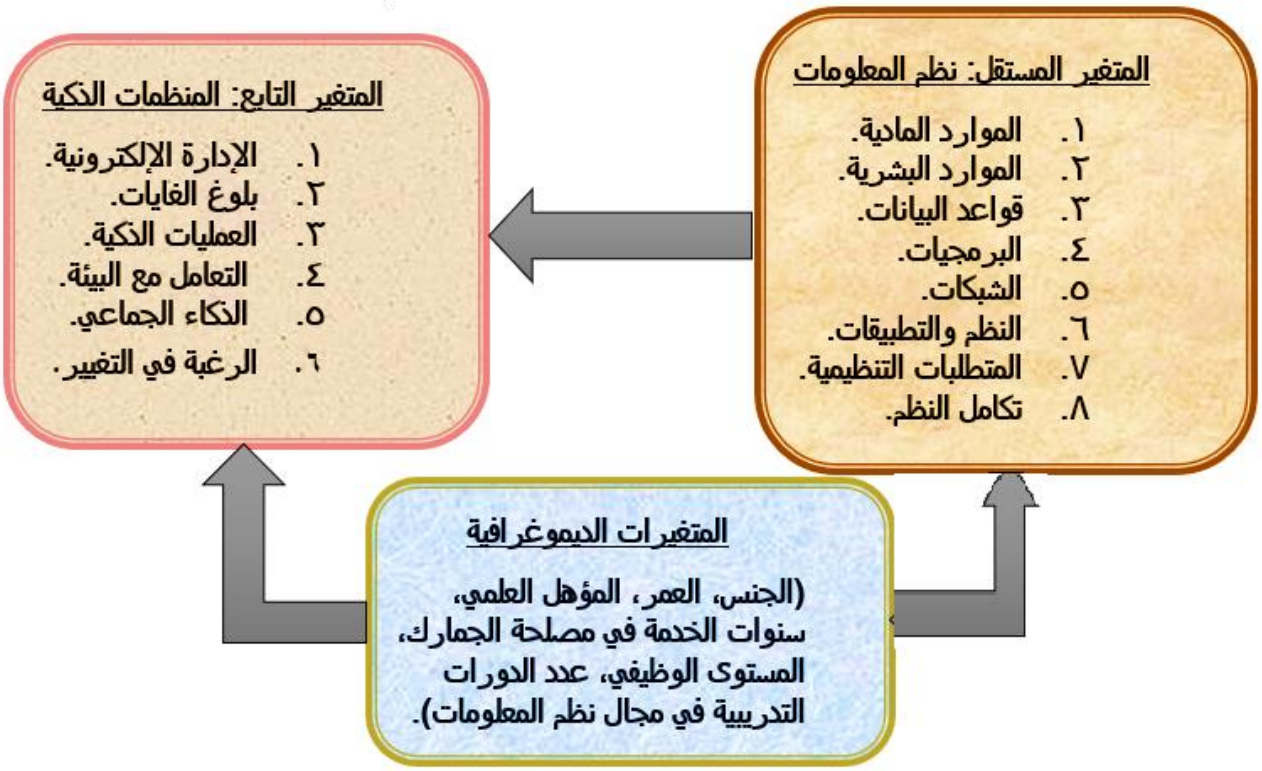
المتغير المستقل: نظم المعلومات بأبعادها (الموارد المادية، الموارد البشرية، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات، النظم والتطبيقات، المتطلبات التنظيمية، تكامل النظم).

المتغير التابع: المنظمة الذكية بأبعادها (الإدارة الإلكترونية، بلوغ الغايات، العمليات الذكية، التعامل مع البيئة، الذكاء الجماعي، الرغبة في التغيير).

بالإضافة إلى المتغيرات الديموغرافية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في مصلحة الجمارك، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات).

وفي ضوء ما تم صياغته من فروض، فإنه يمكن التعبير عن العلاقة بين متغيرات الدراسة بواسطة الأنموذج الافتراضي كما في الشكل رقم (١-١):

الشكل (١-١): أنموذج الدراسة الافتراضي



إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (غنيم، ٢٠١٧، ص٦).

١-١-٧ حدود الدراسة:

حُددت هذه الدراسة بعدد من الحدود الموضوعية، المكانية، البشرية، والحدود الزمانية، كما يلي:

١-١-٧-١ الحد الموضوعي (الأكاديمي):

تناولت هذه الدراسة موضوع نظم المعلومات (كمتغير مستقل) ودورها في بناء المنظمات الذكية (كمتغير تابع) في مصلحة الجمارك.

١-١-٧-٢ الحد المكاني:

طُبقت هذه الدراسة على ديوان عام مصلحة الجمارك؛ نظراً لحاجتها إلى منظومة متكاملة من الأنظمة المعلوماتية، تسهم في تعزيز قدراتها، وتخلق منها منظمة ذكية قادرة على تحسين مستوى تقديم خدماتها وزيادة كفاءتها، ومن ثَمَّ تحقيق أهدافها.

١-١-٧-٣ الحد البشري:

جرى تنفيذ هذه الدراسة على موظفي ديوان عام مصلحة الجمارك محل الدراسة.

١-١-٧-٤ الحد الزماني:

اقتصرت الدراسة على المدّة الزمنية التي بدأت في إطارها مصلحة الجمارك بتطبيق نظم المعلومات من العام ٢٠٠٤م لغاية عام ٢٠٢٠م، وتم إعداد الدراسة خلال المدة الممتدة من تاريخ ٢٠١٩/١١/٢٣م إلى ٢٠٢٠/١٢/١٧م.

١-١-٨ منهج الدراسة:

في ضوء طبيعة الدراسة الحالية والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وكذا الأسئلة التي سعت الدراسة للإجابة عنها، فقد أُعتُمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ كونه أنسب المناهج لطبيعة الدراسة وأهدافها؛ ومن أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية.

ويعتمد المنهج الوصفي على دراسة الظاهرة (دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية)، كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها كماً وكيفاً، ويوضح خصائصها وحجمها وتغيراتها ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى، ويقوم بتحديد نوعية العلاقة بين متغيرات الظاهرة وأسبابها واتجاهاتها واستخلاص النتائج منها.

كما لا يقتصر هذا المنهج على جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة المراد دراستها فقط، بل يمتد إلى تحليلها وتفسيرها من أجل الوصول إلى استنتاجات يمكن أن تسهم في تحسين الواقع وتطويره (عبيدات؛ عدس؛ عبد الحق، ١٩٨٤، ص١٨٩).

١-١-٩ مصادر جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة في أثناء جمع البيانات المتعلقة بنظم المعلومات والمنظمات الذكية، على مصدرين، هما:

١-١-٩-١ مصادر أولية:

لمعالجة الإطار العملي للدراسة المتمثل بالجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، اعتمدت الدراسة على مصادر البيانات الأولية وذلك عن طريق الاستبانة التي أعدها كأداة رئيسة للدراسة، حيث وزعت على العينة المستهدفة في ديوان عام مصلحة الجمارك حيث شكلت الدراسة الميدانية لمجتمع الدراسة مصدراً مهما للبيانات والمعلومات الأولية اللازمة التي خدمت الدراسة وحققت أهدافها.

١-١-٩-٢ مصادر ثانوية:

لمعالجة الإطار النظري للدراسة، جرى الاعتماد على عدة مصادر ثانوية، منها: الكتب، والمراجع العربية والأجنبية، والنشرات، والدوريات المتخصصة، والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات العلمية السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة (دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية)، والمعلومات المتوفرة عن طريق البحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة، التي جرى التعرف بواسطتها على الأسس النظرية في كتابة الرسالة، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحدث في مجال الدراسة.

١-١-١٠ مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على عدد من المصطلحات العلمية ويتطلب ذلك تحديد معانيها الإجرائية لمعرفة حدود الظاهرة المراد دراستها، وجرى ذكر أهم المصطلحات على النحو الآتي:

١-١-١٠-١ نظم المعلومات Information Systems:

هي عبارة عن مجموعة من الإجراءات والوثائق التي تعطي المعلومات المفيدة وتساعد في وظائف الإدارة، ومن جهة ثانية الوسائل المادية والبشرية الضرورية لمعالجة، تخزين وتحويل المعلومات؛ بهدف الاستغلال الجيد والصحيح (السباخي، ٢٠١٤، ص ١٤).

وتُعرّف نظم المعلومات إجرائيا أنَّها: مجموعة متكاملة من العناصر البشرية، المادية، البرمجية يتم من خلالها تجميع وتخزين واسترجاع وتوزيع المعلومات بهدف تحقيق الرقابة وعمليات دعم القرار بالتالي تحسين سير العمليات الإدارية وتقديم خدمات متميزة بكفاءة وفاعلية.

١-١-١٠-٢ المنظمة الذكية Smart Organization:

عبارة عن "مدخل هدفه الأساس تعظيم ذكاء المنظمة مع استعدادها للقبول بالتغيير؛ ما يكسب المنظمة القدرة على التعامل الإيجابي مع التغيير" (Schwaninger, 2009).

وعرّفها التلة وآخرون، أنّها "نتاج عمليات تطبيق التكنلوجيا في مواجهة التحدي لتطوير العمل، عن طريق إحداث موائمة ناجحة بين المنظمة والبيئة وتطوير المزايا التنافسية بالاعتماد على وجود رؤية استراتيجية وثقافة الجدارة والبراعة مع توفر نظام حوافز فعّال" (التلة وآخرون، ٢٠١٧، ص٦).

وتعرف على أنّها "خليط من ذكاء الأفراد واستخدام التكنولوجيا الحديثة" (الحجاج، ٢٠١٧، ص٤٦).

وتُعرّف المنظمة الذكية إجرائيا أنّها: منظمة عالية الأداء، تمارس أعمالها بذكاء، وتحظى بالولاء التنظيمي من موظفيها؛ لاعتمادها مبدأ الذكاء الجماعي والعمليات الذكية رغبة في التغير وبنفس الوقت تعمل على اقتناء الأنظمة وتكنلوجيا المعلومات الحديثة لمواكبة التطورات البيئية المحيطة بها.

١-١-١٠-٣ مصلحة الجمارك اليمنية Yemen Customs Authority:

تعرف مصلحة الجمارك "بالجهاز المركزي الجمركي والدوائر الجمركية التنفيذية" (قانون الجمارك، ١٩٩٠، ص٥).

ويمكن تعريفها إجرائياً أنّها: الجهة التي تقوم على الاستيراد والتصدير وتطبيق التشريع الخاص بالتجارة الخارجية والتشريع الذي يضبط العلاقات المالية مع الخارج، ومسؤولة عن مراقبة السلع والخدمات ورؤوس الأموال المارة عبر الحدود، وعلى قبض الضرائب والرسوم الجمركية المفروضة عليها بحسب تعريفة معينة.

١-١-١١ محددات الدراسة:

اقتصرت الدراسة على ديوان عام المصلحة، ومن الصعوبات أثناء إعداد الدراسة الآتي:

- **على المستوى النظري:** من حيث قلة المراجع التي تناولت المنظمات الذكية وعلاقة هذه الأخيرة بنظم المعلومات، وهو ما أدى إلى الاعتماد بشكل كبير على المجلات العلمية والمذكرات.
- **على المستوى التطبيقي:** من حيث صعوبة توزيع أداة الدراسة واسترجاعها في الوقت المحدد، حيث تزامن توزيع أداة الدراسة مع انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد-١٩) عالمياً*، بالإضافة الى صعوبة فهم بعض المصطلحات المتعلقة بالمنظمات الذكية من قبل عينة الدراسة.

١-١-١٢ أسباب اختيار الدراسة:

هناك عدد من الأسباب التي أدت إلى اختيار الدراسة الحالية، منها:

١-١-١٢-١ أسباب ودوافع علمية:

إثراء البيئة التعليمية بهذه الدراسات؛ لفتح الباب أمام الباحثين والطلاب والمهتمين كي يقدموا الآراء والمقترحات بشأنها، وكذلك ندرة الدراسات في مجال تقنية ونظم المعلومات في الجمهورية اليمنية، وتركيز معظم الباحثين على مواضيع الإدارة التقليدية البحتة، وانعدام الدراسات المتعلقة بالمنظمات الذكية في الجمهورية اليمنية، بالإضافة إلى ندرة الدراسات العربية التي تطرقت إلى هذا النوع من الدراسات، التي تشمل متغيرات الدراسة مجتمعة.

١-١-١٢-٢ أسباب ودوافع اجتماعية:

كما هو معلوم فإن أيّة دراسة في المقام الأول لا بد أن تعمل على خدمة المجتمع؛ لذلك فهذه الدراسة تصب في هذا الإطار، وتهتم بمحاولة لفت أنظار متخذي القرار في المصلحة، إزاء أهمية نظم المعلومات ودورها في بناء المصلحة الذكية.

١-١-١٢-٣ أسباب ودوافع ذاتية:

هناك أسباب ذاتية دفعت إلى اختيار مجال الدراسة الحالية، منها: الميول الشخصي لكون الموضوع جديداً إلى حد ما، بالإضافة إلى محاولة توظيف اختصاص الباحث المهني في الوظيفة الإدارية التي يشغلها في مصلحة الجمارك، حيث شكّل ذلك حافزاً له لدراسته، ومحاولة تطبيق ذلك على المنظمات اليمنية ممثلة في مصلحة الجمارك؛ للتعرف إلى دور نظم المعلومات ومدى الاستفادة منها في بناء المصلحة الذكية.

---

* مرض فيروس كورونا (كوفيد -١٩): هو مرض معد يسببه فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً (nCoV ٢٠١٩)، حيث يعاني الأشخاص الذين يصابون بهذا المرض من أعراض خفيفة أو متوسطة، مثل الحمّى، السعال الجاف، الإرهاق، التهاب الحلق، الإسهال، الصداع، فقدان حاسة التذوق أو الشم، ويتعافون في أغلب الأحيان دون علاج خاص، وينتقل الفيروس عن طريق القُطيرات التي يفرزها الشخص المصاب بالعدوى أثناء السعال أو العطس، ويمكن أن تصاب بالعدوى عن طريق التنفس إذا كنت قريباً جداً من شخص مصاب أو لامست سطحاً ملوثاً ثم لمست عينيك أو أنفك أو فمك، بينما يمكنك الوقاية منه بالمواظبة على تنظيف يديك، وباستخدام الماء والصابون أو محلول كحولي لتعقيم اليدين أو ارتداء القفازات على اليدين، وبالابتعاد مسافة آمنة عن أي شخص مصاب بالعدوى أو ارتداء الكمامات، والالتزام بالبقاء في البيت. https://www.google.com/intl/ar/covid19/ ، الساعة ٠٠:٥م، التاريخ ٢٠٢٠/٠٦/٠٨م.

١-١-١٣ هيكل الدراسة:

انقسمت هذه الدراسة إلى خمسة فصول، على النحو الآتي:

الفصل الأول: تناول الإطار العام للدراسة في مبحثين، حيث تناول المبحث الأول (**الإطار المنهجي للدراسة**)، فيما سيتناول المبحث الثاني (**الدراسات السابقة**).

الفصل الثاني: سيتناول الإطار النظري للدراسة في ثلاثة مباحث، حيث سيتناول المبحث الأول (**نظم المعلومات**)، ويتناول المبحث الثاني (**المنظمات الذكية**)، فيما يتناول المبحث الثالث (**مصلحة الجمارك اليمنية**).

الفصل الثالث: سيمثل الإطار الميداني للدراسة ويتناول الطرق والإجراءات في مبحثين، حيث يتناول المبحث الأول (**مجتمع الدراسة وعينتها**)، فيما يتناول المبحث الثاني (**أدوات الدراسة**).

الفصل الرابع: سيتناول عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات في مبحثين، حيث يتناول المبحث الأول (**تحليل نتائج الدراسة**)، فيما يتناول المبحث الثاني (**اختبار فرضيات الدراسة**).

الفصل الخامس: سيتضمن نتائج وتوصيات الدراسة في مبحثين، حيث يتناول المبحث الأول (**نتائج الدراسة**)، فيما يتناول المبحث الثاني (**توصيات الدراسة**)، وفي الأخير (**مراجع وملاحق الدراسة**).

المبحث الثاني

الدراســـات السابقـــة

Previous studies

المبحث الثاني

الدراســات السابقــة

تُعدُّ الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يقوم عليها موضوع الدراسة، حيث تقدم إفادة كبيرة في استكمال الخلفية النظرية للدراسة الحالية وتحديد أهدافها وصياغة فروضها وتفسير مدلول ما يتم التوصل إليه من نتائج يمكن استخلاصها منها، وكذا أهم التوصيات التي ستخرج بها، وقد أسفرت جهود الباحث عن ظهور عدد من الدراسات التي تناولت موضوعي نظم المعلومات والمنظمات الذكية.

حيث يتناول هذا المبحث عرض عدد من الدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية التي تناولت موضوعي نظم المعلومات والمنظمات الذكية، مرتبة تاريخياً من الأحدث إلى الأقدم، حيث جرى عرض عدد (٦) دراسات محلية تشمل موضوع نظم المعلومات كأحد المتغيرات، دون الحصول على أية رسالة محلية تشمل موضوع المنظمات الذكية، كما جرى عرض عدد (٢٢) دراسة عربية منها عدد (٧) دراسات تشمل موضوع نظم المعلومات كأحد متغيرات الدراسة، وعدد (١٤) دراسة تشمل موضوع المنظمات الذكية كأحد متغيرات الدراسة كذلك، بالإضافة إلى عدد (١) دراسة تشمل موضوعي نظم المعلومات والمنظمات الذكية مجتمعة، كما جرى عرض عدد (٧) دراسات أجنبية منها عدد (١) دراسة تشمل موضوع نظم المعلومات كأحد متغيرات الدراسة، وعدد (٦) دراسات تشمل موضوع المنظمات الذكية كأحد متغيرات الدراسة كذلك، وجرى بعد ذلك تحليل الدراسات السابقة وعرض النتائج العامة التي يمكن استخلاصها منها، مع توضيح الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية وطريقة معالجتها.

وقد لُخصت كلَّ من الدراسات المحلية والعربية ضمن جداول تفصيلية تشمل عنوان الدراسة والهدف منها والمنهجية والأدوات المستخدمة وكذلك نتائجها وتوصياتها، فيما جرى تلخيص الدراسات الأجنبية ضمن جداول تشمل عنوان الدراسة، والهدف منها وكذلك نتائجها وتوصياتها.

١-٢-١ الدراسات المحلية:

على الرغم من عدم توفر دراسات محلية تتعلق بموضوع المنظمات الذكية، فقد تناولت الدراسة عدداً من الدراسات المحلية المختلفة تتعلق بموضوع نظم المعلومات، وقد جرى توضيحها بواسطة الجدول رقم (١-١)، وذلك على النحو الآتي:

جدول (١-١): ملخص الدراسات المحلية

عنوان الدراسة	الهدف من الدراسة	المنهجية والأدوات	نتائج الدراسة	توصيات الدراسة
١-دراسة (البحم، ٢٠١٩م) بعنوان: "تكامل نظم المعلومات كمدخل لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجمهورية اليمنية"، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.	هدفت الدراسة، إلى البحث في إمكانية اتخاذ تكامل نظم المعلومات كمدخل لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجمهورية اليمنية.	استُخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما استُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.	خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج لعل أهمها: وجود إدراك عال لأهمية تكامل نظم المعلومات من العاملين في قطاع المعلومات في المنظمات الحكومية اليمنية، كما تعاني المنظمات الحكومية اليمنية من عدم توفر المتطلبات اللازمة لتكامل نظم المعلومات.	توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات، أهمها: ضرورة قيام المنظمات الحكومية اليمنية بتوفير المتطلبات اللازمة لتكامل نظم المعلومات، وضرورة قيام الدولة بإنشاء هيئة متخصصة، تعنى بتوحيد معايير تصميم نظم المعلومات في كل المنظمات الحكومية اليمنية، وتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.
٢-دراسة (الصعيتري، ٢٠١٨م) بعنوان: "دور نظم المعلومات في دعم صنع القرارات الإدارية- الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد الجوي"، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.	هدفت الدراسة التعرّف إلى الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد الجوي في مساعدة متخذي القرارات لاتخاذ القرارات الإدارية السليمة، وحل المشكلات عن طريق توفير المعلومات التي تساعدهم للوصول إلى ذلك.	استُخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.	توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أبرزها: أهمية أن تتناسب المعلومات التي يوفرها النظام الحالي مع ما يحتاجه صانع القرارات، وأهمية أن يقدم النظام المعلومات التاريخية لصانعي القرارات بالدقة والسرعة والوقت المطلوب، وأن يوفر النظام الآلي المعلومات الكافية بما في ذلك المعلومات عن الأطراف الخارجية ذات العلاقة لصانع القرارات.	أوصت الدراسة بضرورة أن تهتم الإدارة العليا بتوفير الكادر البشري، المؤهل لتحسين استخدام وتطوير نظام المعلومات، وبضرورة أن تتولى متابعة سير العمل القائم على استخدام النظام وتخطي العقبات والصعوبات.
٣-دراسة (الحكيمي، ٢٠١٧م) بعنوان: "دراسة الجدوى ودورها في تنفيذ مشاريع نظم المعلومات في المؤسسات الحكومية اليمنية"، دراسة حالة وزارتي الإدارة المحلية والتربية والتعليم، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.	هدفت الدراسة التعرّف إلى دور دراسة الجدوى في تنفيذ مشاريع نظم المعلومات في المؤسسات الحكومية اليمنية.	استخدام منهج المسح الشامل، كما استُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss، بالإضافة إلى استخدام المقابلة الفردية.	الوصول إلى أهم النتائج، منها: وجود دور نسبي لدراسة الجدوى في تنفيذ نظم المعلومات في كلا الوزارتين، نظراً للتنفيذ الجزئي غير المكتمل في كلّ منها، وخلصت أيضا الدراسة إلى عدم استيعاب نظم المعلومات للتطور والنمو المستقبلي.	أوصت الباحثة بضرورة إدراج دراسة الجدوى ضمن سياسة المؤسسات الحكومية، ضماناً لفاعلية ونجاح التخطيط والتنفيذ للمشاريع وحل المشكلات.

٤-دراســـــة (الصـــليت، ٢٠١٧م) بعنـوان: "دور نظم المعلومات في تحسين جودة الرعاية الصـــحية، دراسـة ميدانية، مستشفى ٤٨ النموذجي"، الأكاديمية اليمنية للدراســـات العليا، صنعاء، اليمن.	هدفت الدراسة التعرّف إلـى دور نـظـم المـعـلـومـات في تحسين مستوى جودة الرعاية الصـــحية في مســـتشـــفى ٤٨ النموذجي، والتعرف إلى مستوى ممارسة نظم المعلومات ومدى تحقق جودة الرعـايـة الصحية بالمستشفى، وكـذلـك عـلـى أثـر اخـتـلاف الـعـوامـل الـديـمـوغرافيـة في مستوى جودة الرعاية الصحية.	اســـتُخدم المنهج الوصـفي التحليلي، كما اســـتُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيـانـات وتحليلها باســـتخدام برنامج الحزم الإحصـــائية spss.	توصـلت الدراسـة إلى عدد من النتائج لعل أهمها: أن المســـتشـــفى يمارس نظم المعلومات بنسبة جيدة، وأن هنـاك دوراً لنظم المعلومات في تحســـين جودة الرعاية الصحية بالمستشفى بنسبة ضعيفة.	من أهم التوصـــيات التي خرجت بها الدراسة، أن على إدارة المســـتشـــفى زيـادة الاهتمام بنظم المعلومات في المستشفى؛ لما لها من دور في تحســين جودة الرعاية الصـــحيـة، وعلى إدارة المسـتشـفى الاسـتمرار في مواكبـة التطور التكنلوجي والمعلومـاتي في مختلف مراكز وإدارات المســتشـفى عن طريق تحـديـث البرامج وصـــيـانـة الأنظمة والأجهزة وبالسرعة المطلوبة.
٥-دراســـــة (المـعمري، ٢٠١٧م) بعنوان: "العلاقـة بين نظم المعلومات والأداء الوظيفي، دراســـة تطبيقية على وزارة الخدمة المدنية والتأمينات باليمن"، جامعة صنعاء، صنعاء، اليمن.	هدفت الدراسة التعرّف إلى الوضـــع الحالي لاســـتـخـدام نـظـم المعلومـات في وزارة الخـدمـة المـدنيـة والتـأمينـات، وأهميتها في حـل مشـــكلات إنـجـاز مـعـامـلات المســـتفيـدين من الوزارة.	اســـتُخدم المنهج الوصـفي التحليلي، كما اســـتُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيـانـات وتحليلها باســـتخدام برنامج الحزم الإحصـــائية spss.	توصلت الدراسة، إلى وجود دور كبير لاســـتخدام نظم المعلومـات في رفع الأداء الوظيفي، بـالإضـــافـة إلى وجود علاقـة طرديـة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومـات في الوزارة والأداء الوظيفي من وجهـة نظر العاملين.	من أهم التوصـــيات التي خرجت بها الدراســـة، إدخال نظم المعلومـات إلى وزارة الخدمة المدنية والتأمينات، ويتطلـب ذلـك التخطيط عن طريق توفير الموارد اللازمـة لذلك، بالإضـافة إلى وضـع مراحـل يمكن بواســـطتهـا التوســـع في تطبيق نظم المعلومـات وصـــولا إلى الهدف الأساسي وهو أتمتة أنشطة الوزارة كافة.
٦-دراســـــة (يـحـيـى، ٢٠١٧م) بعنوان: "دور نظم المـعـلـومـات في اتـخـاذ القرارات، دراســـــة حـالـة مجلس القضـاء الأعلى في الجمهورية اليمنية"، جامعة صنعاء، صنعاء، اليمن.	هدفت الدراسة التعرّف إلـى واقـع نـظـم المعلومـات، وعمليـة اتـخـاذ القـرارات في مـجـلـس الـقـضـــــاء الأعلى.	اســـتُخدم المنهج الوصـــفي، كما استُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيـانـات وتحليلها باسـتخدام بـرنـامـج الـحـزم الإحصائية spss.	توصـــلـت الـدراســـــة إلى مجموعـة من النتـائج لعـل أهمهـا: وجود كـادر مؤهـل في مجـال نظم المعلومـات، وجود علاقة طردية موجبة بين نظم المعلومـات بكـل أبعادها وبين عمليـة اتخاذ القرارات في مجلس القضـاء الأعلى.	خلصـت الدراسـة إلى العديد من التوصـــيات لعل أهمها: رفع كفـاءة نظم المعلومـات وذلك تبعاً للمســـتحدثات التكنلوجيـة الحديثـة، والعمل على التخلص من العراقيـل والمعوقات الإداريـة والمـادية التي تواجه الإدارة المختصـة بالمعلومات، وضرورة إشراك الموظفين في اتخـاذ القرارات الإداريـة الخاصة بالمجلس.

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجدول عينه.

١-٢-٢ الدراسات العربية:

تناولت الدراسة عدداً من الدراسات العربية المتعلقة بموضوعي نظم المعلومات والمنظمات الذكية، وقد جرى توضيحها بواسطة الجدول رقم (٢-١)، وذلك على النحو الآتي:

جدول (٢-١): ملخص الدراسات العربية

عنوان الدراسة	الهدف من الدراسة	المنهجية والأدوات	نتائج الدراسة	توصيات الدراسة
١-دراسة (العلوان، ٢٠٢٠م) بعنوان: "أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية.	هدفت الدراسة التعرّف إلى أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.	استخدمت الدراسة المنهج التحليلي المسحي، كما استُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.	توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية، ودور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية في البنوك الأردنية، وجود درجة مرتفعة لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرار في البنوك الأردنية.	أوصت الدراسة بالعمل على تكثيف الدورات التدريبية لصناع القرار، من أجل مواكبة التطورات الحاصلة فيما يتعلق بنظم المعلومات الإدارية وتطبيقها، والعمل على إجراء دراسات للتعرف على معيقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية، والعمل على تحديث الأجهزة بشكل دوري.
٢-دراسة (سارة، ٢٠١٩م) بعنوان: "أثر نظم المعلومات على تفعيل اليقظة الاستراتيجية"، دراسة حالة مؤسسة تعاونية الحبوب والبقول الجافة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.	هدفت الدراسة، التعرّف إلى تأثير نظام المعلومات على اليقظة الاستراتيجية في المنظمات.	الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستُخدم المنهج الاستقرائي في اختبار الفرضيات وبيان نتائج الدراسة، وذلك بجمع البيانات باستخدام الاستبانة ثم معالجتها ببرنامج الحزمة الإحصائية spss.	توصلت الدراسة إلى أهم النتائج الآتية: وجود أثر ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات بأنواعها (نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرار والنظم الخبيرة) على اليقظة التنافسية، واليقظة التكنولوجية، واليقظة التسويقية، واليقظة البيئية، كما توصل إلى وجود أثر لنظم المعلومات على تفعيل اليقظة الاستراتيجية.	خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، أهمها: الاستثمار في المورد المعلوماتي ضرورة لابد منها للمؤسسات، والاستغلال الأمثل للمورد المعلوماتي، والحفاظ على نظم المعلومات بالحفاظ على الأجهزة وتطويرها وتحديثها، وكذا تحديث برمجياتها، وتوعية الموظفين بدور نظم المعلومات في تحسين الأداء.
٣-دراسة (كنعان، ٢٠١٩م) بعنوان: "دور أبعاد الذكاء التنظيمي في تطوير أداء شركات التأمين"، دراسة ميدانية على شركات التأمين الخاصة في الساحل السوري، اللاذقية، سوريا.	هدفت الدراسة إلى دراسة مدى توافر أبعاد الذكاء التنظيمي في شركات التأمين الخاصة في الساحل السوري، ودراسة طبيعة وقوة العلاقة التي تربط بين أبعاد الذكاء التنظيمي والأداء.	استُخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما استُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.	توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها، يتوافر الذكاء في الشركات المدروسة بتقييم جيد، كما توجد علاقة طردية موجبة بين أبعاد الذكاء التنظيمي والأداء، كما يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للذكاء التنظيمي على الأداء في الشركات محل الدراسة.	أوصت الدراسة بضرورة تعزيز قدرة الشركات على الابتكار، وتعزيز الإيمان لدى العاملين بأهمية العمل الجماعي، تعزيز اهتمام شركات التأمين ب إعادة تصميم هياكلها التنظيمية بما يسمح بتفويض أكبر للمسؤوليات والصلاحيات للمستويات الإدارية الدنيا كأحد الأبعاد المهمة التي تمكن من الاستفادة من مزايا الذكاء التنظيمي.

٤-دراســـــة (أبو علبـة، ٢٠١٨م) بـعـنـوان: "دور إدارة المواهـب في بنـاء المنظمـة الـذكيـة لـدى المنشـــآت الصـــنـاعية الفلســـطينيـة"، الجـامعـة الإسلامية، غزة، فلسطين.	هدفت الدراســـة إلى التعّرف إلى دور إدارة المواهـب في بنـاء المنظمـة الذكية لدى المنشـآت الصـناعية الفلسطينية.	اســـتُخـدم المنهج الوصـفي التحليلي، كمـا اســـتُخـدمت الاستبانة أداة لجمع البيـانـات وتحليلهـا باســـتخدام برنامج الحزم الإحصـــائية spss.	توصلت الدراسة، أن مستوى ممارســة إدارة المواهب يقع عند مستوى كبير، ومستوى متطلبات بناء إدارة المواهب من وجهة نظر العاملين يقع عند مســـتوى كبير، وأبعاد إدارة الـمـواهـب (جـذب واســـتقطـاب الموهبـة، المشاركة والاتصال) الأكثر تـأثيراً على (متطلبات بناء المنظمـات الـذكيـة)، وأبعـاد إدارة الـمـواهـب (تـدريـب وتطوير الموهبة، إدارة أداء الموهبة، الاحتفاظ بالموهبة) تـأثيرهـا ضـــعيف على (متطلبـات بنـاء المنظمـات الذكية).	خلصـــت الدراســـة إلى مجموعة من التوصـــيات، أهمها: ضـرورة إنشـاء وحدة مســـتقلة لإدارة الموهبة في المنشآت، ووضع خطة عمل شـــاملة للعمل على تطوير البنيـة التحتيـة والنهوض بـالـقـطـاع الصـــنـاعي الفلسـطيني، تدريب العاملين بشـكل مسـتمر على معايير ونـظـم ومـتـطـلـبـات بـنـاء المنظمة الذكية وإشـــراكهم بشـــكل فعال في النشـــطة التخطيطية.
٥-دراســـــــــــــة (البوســـعيـدي،٢٠١٨م) بعنوان: "درجـة توافر أبعـاد المنظمة المتعلمة في كلية الســـلطان قابوس لتعليم اللغـة العربيـة للنـاطقين بغيرهـا"، جـامعـة نزوى، سلطنة عمان.	هدفت الدراسة التعّرف إلى درجة توافر أبعاد المنظمـة المتعلمـة في كلية الســـلطان قابوس لتعليم اللغة العربيـة للنـاطقين بغيرهـا من وجهـة نظر العـاملين في الكلية.	اســـتُخـدم المنهج الوصـــفي، كمـا استُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باسـتخدام بـرنـامـج الـحـزم الإحصائية spss.	أظهرت نتائج الدراسـة، أن درجة توافر أبعاد المنظمة المتعلمة في الكلية جاءت متوســـطة بشـــكل عام ومتوسطة أيضـا في جميع محاور الدراسة.	أوصـــت الدراســـة، بتنفيذ برامج تدريبية لإدارة الكلية وموظفيها تختص بالأساليب والوسـائل التي تمكن الكلية من الوصـــول إلى مرحلة تتوافر بها جميع مقومات وخصـــائص المنظمـة المتعلمة، وإتاحة الفرصـة لمنتســـبي الكليـة للتعلم المســـتمر بتوفير الموارد اللازمة وتسـهيل الإجراءات الإدارية لذلك، ومنح الكلية مزيـدا من الصـــلاحيـات الإداريـة بمـا يمكنهـا من الوصول بالكلية إلى منظمة متعلمة.
٦-دراســة (التلة وآخرون، ٢٠١٧م) بعنوان: "الكليات التقنيـة كمنظمـات ذكيـة وعـلاقـتـهـا بـتـحـقـيـق الاســتدامة"، كلية فلسـطين الـتـقـنـيـة، دير الـبـلـح، فلسطين.	هدفت الدراسة التعّرف إلى الكليـات التقنيـة كمؤســـســـات ذكية وعلاقتها.	اســـتُخـدم المنهج الوصـفي التحليلي، كمـا اســـتُخـدمت الاستبانة أداة لجمع البيـانـات وتحليلهـا باســـتخدام برنامج الحزم الإحصـــائية spss.	أظهرت النتائج وجود درجة عـاليـة من الموافقـة على أبعاد المنظمة الذكية بحسب وجهـة نظر العـاملين وأن الكليـات التقنيـة حققـت مستوى عال من الاستدامة في عملياتها، وأكدت وجود علاقة ذات دلالة إحصـائية بين أبعـاد المنظمـة الـذكيـة وتحقيق الاســـتـدامـة في الكليـات التقنيـة في قطـاع غزة.	أقترح البـاحثون عـددًا من التوصـــيات، أهمها: تعزيز أبعـاد المنظمـة الـذكيـة في الكليات التقنية بالعمل على تحســـين برنـامج الحوافز، وتطوير الرؤية الاستراتيجية، ومن ثم دعم ثقافة الجدارة والبراعـة، وزيـادة الاهتمـام بـــأبعاد تحقيق الاستدامة، وحث الإدارة العليا ومتخذي القرار في الكليـات التقنيـة عـلـى الإبـداع والابـتـكـار ومكـافـأة ودعم المُبـدعين منهم.

٧-دراســـــة (الحجـاج، ٢٠١٧م) بـعـنـــوان: "استكشاف طبيعة العلاقة بين عناصـــر المنظمات الذكية والمعرفة الإلكترونية باســـتخدام الشـــبكات العصـبونية"، دراسـة حالة بنك لبنان والمهجر، جامعة الشـــرق الأوســـط، عمان، الأردن.	هدفت الدراسة بشكل أساسي، للكشف عن طبيعـة العلاقـة بين المعرفـة الإلكترونيـة والمنظمـة الـذكيـة بواســـطـة نظـام الشبكات العصبونية ومستوى ممارساتها وكذلك تقديم نموذج تأثير مقترح، لتحقيق أهداف الدراسة،	اســـتُخدم المنهج الاستكشـافي، كما أُســـتُخدم قـائمـة الـــفـــحـــص checklist كـأداة في اســـتحصـــال البيانات، وتم تحليل البيانات باســتخدام نظـام المحـاكـاة للشبكات العصبونية الـــعـــنـــقـــدة clustering.	أظهرت نتائج الدراسـة، أن ممارســـة المنظمات الذكية له تأثير أكثر على عناصر المعرفـة الإلكترونيـة وأكثر استقرارا منها.	خلصت الدراسة إلى ضرورة الاســتمرار بنشــر واعتماد المعرفة الإلكترونية لتحقيق ميزة تنافســية اســتراتيجية مهمــة، إدراك التعقيــدات وحالات اللاتأكد في البيئة الداخلية والخارجية الخاصـة بعملها لغرض وضع الخطط التـي تـعـزز من قـدراتـهـا التنافســـية لاتخاذ القرارات الفعالـة، كذلك تعزيز قرارات الاستراتيجية ذات بعد تحول إلى بنية تحتية والعمليات وقدرات وثقـافـة إلكترونيـة التي توفر الموارد ومناقلتها.
٨-دراســـــة (بن طـاطـة، ٢٠١٧م) بـعـنـوان: "أثـر تفـاعـل نظم المعلومـات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية"، دراسـة ميـدانيـة مقـارنـة بين منظمات القطاع الصناعي والخدمي بالجزائر، جامعة آبي بكر بلقايد، تلمســـان، الجزائر.	هدفت الدراســـة إلى تحليل تأثير تفاعل نظـام المعلومـات وإدارة المعرفـة على تـحـقـيـق الـمـزايـا التنـافـســـيـة في منظمـات القطـاع الصـــنـاعي والخدمي بالجزائر، كما هدفت التعّرف إلى الكفـاءة النســـبية لمنظمات الأعـمـــال مـحـل الدراسة في استخدام تقنية المعلومات،	اســـتُخدم المنهج الاســـتـقـرائـي-الاســـتـدلالي وذلك بدراسـة العلاقة بين المـتـغيرات، كـمـا استُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باسـتخدام بـرنـامـج الـحـزم الإحصـائية spss، بالإضـافـة إلى أداة المقابلة الشخصية.	تمثلت أهم نتائج الدراســة في وجود تـأثير معنوي لنظم المعلومـات على تحقيق المزايا التنافســية، وان هنـاك علاقـات تـأثير ذات دالة إحصائيا بين أبعاد نظـام المعلومـات وتحقيق المزايا التنافســية، ووجود تأثير معنوي لكلّ من (خلق المعرفة، نشـــر المعرفة، وتطبيق المعرفـة) على تحقيق المزايا التنافسـية، وعدم وجود تـأثير معنوي لتـخـزين المـعـرفـة على تحقيق المزايا التنافســية، كمـا يؤثر تفـاعـل نظـام المعلومـات وإدارة المعرفة بشـكل معنوي على تحقيق المزايا التنافسية.	خلصـــت الدراســـة إلى مجموعة من التوصـــيات، أهمهـا: تحتـاج المتطلبات التنظيميـة إلى مراجعـة مســتمرة لتحقيق المواءمة المســـتـمرة بين هـذه المـتـطـلـبـات وحـاجـات الأنظمة، وبما يخدم تفعيل دورهـا في تحقيق المزايـا التنـافـســـيـة، والمتـابـعـة المستمرة لأحدث تكنولوجيا المعلومات، والاستفادة منها في تطوير المـتـطـلـبـات التكنولوجيـة اللازمـة لزيـادة كفـاءة، وفعـاليـة أنظمـة المعلومات.
٩-دراســـــــــــة (بوشـــوشـــة،٢٠١٧م) بـعـنـوان: "عـلاقـة نـظـام المعلومـات بـالتحســـين المســـتمر كـأحـد مرتكزات إدارة الجودة الشـــاملـة"، دراســـة حالة مؤســـســـة اتصـــالات الجزائر لولاية قسنطينة، الجزائر.	هدفت الدراســـة إلى معرفة مدى إســـهام نظام المعلومات في تحقيق التحســـين المستمر على مستوى مؤســـســة اتصـالات الـجـزائـر لـولايـة قسنطينة،	اســـتُخدم المنهج الوصـفي التحليلي، كمـا اســـتُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيـانـات وتحليلها باســـتخدام برنامج الحزم الإحصـــائية spss.	التوصل إلى عدد من النتائج منها، وجود علاقة بين نظام المعلومـات والتحســين المســـتمر على مســـتوى مؤسـسـة اتصـالات الجزائر لولاية قسـنطينة؛ إذ تسـهم كل من المسـتلزمات المادية والبشـرية وحتى الشـبكات والبرمجيـات في تحقيق التحسين المستمر، ومن ثَمَّ تفعيل إدارة الجودة الشاملة.	خلصـــت الدراســـة إلى مجموعة من التوصيات لعل أهمها: إعداد برامج تدريبية في مجـال المعلومـاتيـة لضـــمـان جودة المعلومات، وإنشـاء نظام معلومات فعال داخل المؤسـسـة، بالإضـافة إلى استخدام تجهيزات حديثة وبرمجيات فعالة وكذا وسائط إلكترونية جيدة للحصـــول على المعلومات في أقل وقت وتكلفة ممكنة.

١٠-دراســـــــــــــة (غنيم،٢٠١٧م) بعنوان: "أثر اســـتخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمات الذكية"، دراسة ميدانية على الكليات التقنية بقطاع غزة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.	هدفت الدراسة التعرّف إلى مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على تعزيز بناء المنظمات الذكية من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية لدى الكليات التقنية في قطاع غزة.	اســـتُخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما اســـتُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باســـتخدام برنامج الحزم الإحصـــائية spss.	خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين موارد نظم المعلومات الإدارية، وتعزيز بناء المنظمة الذكية وأبعادها، في الكليات التقنية في قطاع غزة، وإلى وجود أثر واضح لاستخدام نظم المعلومات الإدارية وتعزيز بناء المنظمات الذكية تعزى لمتغير (العمر، الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي).	خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، أهمها: استمرار الكليات في رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات الإدارية، وتوفير أحدث الأجهزة لإتمام العمل في الكليات، واختيار العاملين المؤهلين والمختصين في مجال تكنلوجيا المعلومات للعمل في مراكز نظم المعلومات في هذه الكليات، واستخدام حزم برمجية شاملة يمكن استخدامها في أكثر من نشاط في الكليات، والعمل على تحديثها بشكل مستمر.
١١-دراســـة (الربابعه، ٢٠١٦م) بعنوان: "القيادة الاســـتراتيجية ودورها في بناء المنظمات الأمنية الذكية"، دراسة مقارنة بين مديرية الأمن العام والمديرية العامة لقوات الدرك في المملكة الأردنية الهاشمية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.	هدفت الدراسة التعرّف إلى دور القيادة الاستراتيجية في بناء المنظمات الأمنية الذكية، وذلك عن طريق مهارات القيادة الاستراتيجية (تشكيل الرؤية، التركيز، التنفيذ الاستراتيجي)،	اســـتُخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما اســـتُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باســـتخدام برنامج الحزم الإحصـــائية spss.	توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: موافقة أفراد عينة الدراسة على توفر مهارات القيادة الاستراتيجية وأبعاد المنظمة الذكية لدى القيادات العليا في المنظمات المبحوثة، وموافقة أفراد عينة الدراسة على دور القيادات الاستراتيجية في بناء المنظمات الأمنية الذكية في المملكة الأردنية الهاشمية.	خلصت الدراسة إلى عدة توصيات، أهمها: إيلاء الخطط والاستراتيجيات المتعلقة بتطبيق برامج إعداد القيادات الاستراتيجية عناية خاصة، تطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية والأنظمة الذكية في مديرية الأمن العام والمديرية العامة لقوات الدرك للوصول إلى منظمات أمنية ذكية ممارسة وتطبيق.
١٢-دراســـة (الشـــنطي، ٢٠١٦م) بعنوان: "مدى توفر أبعاد المنظمة المتعلمة بالوزارات الفلسطينية في قطاع غزة من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية"، غزة، فلسطين.	هدفت الدراسة التعرّف إلى درجة توافر أبعاد المنظمة المتعلمة في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة، بالإضافة إلى معرفة الفروق في استجابات أفراد العينة إزاء توافر أبعاد المنظمة المتعلمة في وزاراتهم تُعزى لمتغير (الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي).	اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.	توصلت الدراسة أن جميع الأبعاد حصلت على درجة متوسطة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد المقياس تُعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، وعدم وجود فروق تبعاً لمتغير سنوات الخدمة باستثناء "إنشاء أنظمة لمشاركة المعرفة والتعلم" لصالح سنوات الخدمة أكثر من ١٥ سنة، وعدم وجود فروق إحصائية بحسب المؤهل العلمي في جميع أبعاد المنظمة المتعلمة باستثناء "إيجاد فرص للتعلم المستمر"، لصالح حملة المؤهلات العليا.	خلصت الدراسة إلى عدة توصيات، أهمها: وضع عملية تحول الوزارات الفلسطينية من المنظمات التقليدية إلى المنظمات المتعلمة على سلم أولويات عمل الحكومة، والعمل على توفير فرص التعلم المستمر لجميع العاملين، والاهتمام بالبيئة الخارجية وعلى ما يطرأ بها من تغيرات، وزيادة التوجه نحو اللامركزية في اتخاذ القرارات وتفويض المزيد من السلطات والصلاحيات وإتاحة الفرص أمام العاملين للمشاركة في عمليات صنع القرار.

١٣-دراســـة (الكرعاوي، ٢٠١٦م) بعنوان: "تـأثير القـيـادة الـذكـيـة فـي المنظمات الذكية من خلال تعزيز التعلم التنظيمي"، دراســة تحليلية لآراء عينة من رؤســاء الأقســام في بعض جـامعـات الفرات الأوسط، جامعة القادسية، العراق.	هدفت الدراسة التعّرف إلى مدى تأثير أبعاد القـيـادة الـذكـيـة) الـذكـاء الشـعوري والعقلاني والروحي)، في المنظمة الذكية بـأبعـادهـا (الرؤيـة الاســتراتيـجـيـة، المصـير المشـترك، الرغبـة في التغيير، القلب، الانسـجام والـتـوافـق، تـطـويـر المعرفـة وضـغط الأداء).	اســتُخدم المنهج الوصــفي، كـمـا استُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باسـتخدام بـرامـج amose, spss، بالإضـافة إلى اســتخدام أداة المقابلة الشخصية.	خلصـت الدراسـة إلى استنتاجات أهمها، يسـهم امتلاك القيادات الجامعية لمسـتوى عال من الذكاء في زيـادة قـدرتـهم على تـحـويـل كـلـيـاتـهم إلى منظمات ذكية، عن طريق اهتمام تلك الكليات بأبعاد التعلم التنظيمي.	على ضوء الاستنتاجات تم صـيـاغـة مجموعـة من التوصـيـات، أهمها: دعوة الجامعات المبحوثة لنشـر مفهوم القيادة الذكية بين أعضاء الكليات من رؤساء الأقسـام، وذلك عن طريق عقـد المؤتمرات والنـدوات وتنظيم البرامج التـدريبيـة الهادفة إلى التوعية بدور التعلم التنظيمي في تعزيز القدرات التنافسية للجامعات وصـولاً إلى المنظمـات الذكية.
١٤-دراســـة (ردايـدة، ٢٠١٦م) بـعـنـوان: "أثـر خصـائص المنظمة الذكية في إدارة الأزمات"، دراسـة تطبيقية في المسـتشـفيات الخاصـة بمدينة عمان، رسـالة ماجسـتير، جامعة الشـرق الأوسـط، عمان، الأردن.	هدفت الدراسـة إلى بيان أثر خصـائص المنظمة الذكية في إدارة الأزمـات فـي المســتشــفـيـات الخـاصـــة بمدينـة عمان.	اســتُخدم المنهج الوصـفي التحليلي، كـمـا اســتُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيـانـات وتحليلها باســتخدام برنامج التحليل الإحصـائي spss.	توصـلت الدراسـة إلى عدد من النتائج، أبرزها: وجود تأثير ذي دلالة إحصـائية لخصـائص المنظمة الذكية بأبعادها (التعلم المسـتمر، توليد البدائل الاسـتراتيجية وفهم البيئـة)، في مراحـل إدارة الأزمات (اسـتكشـاف الأزمة، الاسـتعداد لحدوث الأزمـة، احتواء الأزمـة، استعادة النشاط والتوازن أو الـتـعـلـم من الأزمـة) في المستشـفيات الخاصـة في مدينة عمان.	أوصـت الدراسـة، بضـرورة الاهـتـمـام مـن قـبـل المستشـفيات محل الدراسـة بتحـديـد حـالات اللاتـأكـد البيئي المتعلقـة بقراراتهـا تجـاه الحـالات الطـارئـة والأزمـات الـمـحـتـمـلـة والتواصـل مع المختصـين لمعـالجتهـا، وقيـام إدارات المسـتشـفيات محل الدراسـة بـتـوفـيـر الـدعـم الـمـادي المناسـب للفريق المسـؤول عن التشـخيص والتخطيط لمعالجة الأزمات المحتملة.
١٥-دراســـة (ســهـلـة، ٢٠١٥م) بـعـنـوان: "دور التمكين الإداري في بنـاء المنظمة المتعلمة"، دراســة حـالـة كليات جـامعـة محمد خيضر بسكرة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.	هدفت الدراسة التعّرف إلى تصورات الأساتذة الإداريـين بـكـلـيـات جامعة محمد خيضـر بسكرة، نحو مسـتوى الـتـمـكـيـن الإداري، ودور ذلـك في بنـاء منظمة متعلمة.	اســتُخدم المنهج الوصـفي التحليلي، واســتـخـدام أداة الاســتـبـانـة كـأداة لـجـمـع الـبـيـانـات وتحليلها باسـتخدام بـرنـامـج الـحـزم الإحصائية spss.	توصـلت الدراسـة إلى عدد من النتـائج، لعـل أهمهـا: يوجد دور ذو دلالة إحصائية بـين الـتـمـكـين بـأبـعـاده (تفويض السـلطة، التدريب، فرق العمـل، الاتصـــال، التحفيز) والمنظمة المتعلمة في جامعة بسكرة.	توصـلت الدراسـة إلى عدة توصـيات، أهمها: التوسـع في تفويض السلطة للأساتذة وتحميلهم المســئوليـة المتعلقـة بعملهم، وإتـاحـة الفرصـــة للجميع للتعلم المستمر، وإنشاء أنظمة في الجامعة لتبادل المعرفة.
١٦-دراســـة (الـذيـاب، ٢٠١٤م) بعنوان: "مـدى توافر متطلبـات المنظمـة المتعلمة ومجالات تطبيقها بـالكليـة التقنيـة بـالخرج"، المملكة العربية السعودية.	هدفت الدراسة التعّرف إلـى درجـة تـوافـر متطلبـات المنظمـة المتعلمـة، ومجـالات تـطـبـيـق الـمـنـظـمـة المتعلمـة، ومعوقـات تـطـبـيـق مـفـهـوم المنظمـة المتعلمـة بـالـكـلـيـة الـتـقـنـيـة بالخرج.	اســتُخدم المنهج الـوصـــفـــي، واســتـخـدمت أداة الاســتـبـانـة كـأداة لـجـمـع الـبـيـانـات وتحليلها باسـتخدام بـرنـامـج الـحـزم الإحصائية spss.	توصـلت الدراسـة إلى عدد من النتـائج، أهمهـا: أن الخصـــائص التي تؤهل الكلية التقنية بالخرج؛ لأن تكون منظمـة متعلمـة متوفرة بدرجة متوسطة.	من أهم التوصـيات، تخفيف الأعبـاء الوظيفيـة وتوزيع المهـام بين العـاملين، عقد برامج لتطوير القوى البشرية وتنـمـيـة مـهـارات الـتـعـلـم والابتكار والتجديد، تشـجـيـع الموظفين على اســتـخـدام روح الابتكار والتجريب.

١٧-دراســـة (الســـباخي، ٢٠١٤م) بعنوان: "دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات المتعلقـة بقســم القبول والتســجيل لـدى معاهد التدريب الخاصـة في مدينـة الريـاض"، دراســـة حالة واقعية شـــركة أدكس للتـدريـب والتعليم، جـامعـة العلوم الإبـداعيـة، الفجيرة، الإمارات.	هدفت الدراســـة إلى معـرفـة المحـددات المتعلقة بالمســتوى التـنـظـيـمـي لإدارة القبول والتســجيـل واســـتـخـدام نظـام المعلومات المحوسب (بـرنـامـج الـقـبـول والتســـجيـل)، وإلى معرفة مدى استخدام نـظـم المـعـلـومـات الإدارية في صـــنـع الـقـرارات الإداريـــة، والتعرف إلى مـدى تقديم نظم المعلومات الإداريـة معلـومـات ملاءمـة لإدارة القبول والتسجيل.	اســـتُخـدم المنهج الوصـــفي التحليلي التـطـبـيـقـي، كـمـا استُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باسـتخدام بـرنـامـج الـحـزم الإحصائية spss.	خلصـــت الـدراســـة إلى مجموعـة من النـتـائـج، أهمهـا: إنَّ نظم المعلومات تُعـدَّ نظم داعمـة لاتخـاذ الـقـرارات الإداريـة بـدقـة وســـرعة عالية وهذه النظم يمكن تصنيفها وفاقاً للمهام الإداريـة التي تتعلق بهـا، وتختلف نظم المعلومـات الإداريـة بـاختلاف طبيعـة عمل المنظمة أو المنشـأة، وأن وظيفـة الأنظمـة تنطوي على تصميم النظام المطلوب والإشراف على المبرمجين.	توصـلت الدراســة إلى عدد من التوصـيات، لعل أهمها: يجب تصنيف نظم المعلومات الإدارية وفاقاً للمهام الإدارية الـتـي تـتـعـلـق بـهـا كـل المعلومات التي تحتاجها كل الإدارات، بـالإضـــافـة إلى ضـرورة الاسـتفادة من نظم المعلومـات المتكـامـل في قياس النتائج والإحصـائيات التي تحدد نتـائج المتدربين الذين انســحبوا من دوراتهم التدريبية ومعرفة أســباب الانسحاب.
١٨-دراســـة (عبـادي، ٢٠١٤م)، "دور نـظـم المعلومات في تحسين أداء شـــركات الاتصـــالات في ســـوريا"، دراســـة تطبيقية على شركة سيريتل، جامعة حلب، حلب، سوريا.	هدفت الدراســـة إلى بـيـان دور نـظـم المعلومات بشكل عام ونـظـم المـعـلـومـات الإدارية بشكل خاص، في تحسين الأداء في شركات الاتصالات.	اســـتُخـدم المنهج الوصـفي التحليلي، وأُســـتُـخـدم أداة الاســـتبـانـة لجمع البيـانـات وتحليلهـا باســـتخدام برنامج الحزم الإحصـــائية spss.	من أهم نتائج هذه الدراسة، إنَّ نظم المعلومات الإدارية تســهم في تحســين أداء الشـــركات بشـــكل عام، بالاعتماد على بيانات فعلية من واقع الشركة.	ختم البـاحـث بتوصـــيـات ومقترحات تفيد الشـــركة في تحسـين أدائها بشـكل أكثر، وأخرى تـفـيـد الـبـاحـثـين والمبرمجين، في اســـتخدام تقنيـة الهيكلـة الموجهـة بـالأنموذج، لتوفير أخطـاء التجربة عليهم.
١٩-دراســـة (عجيلات، ٢٠١٣م) بـعـنـوان: "أثـر المنظمـة الـذكيـة والتـوجـه بـالـتـعـلـم عـلـى الإبـداع التقني"، دراســـة تطبيقية على شـــركـات البرمجـة والتصـــميم والتطوير في الأردن، جـامعـة الشـــرق الأوسط، عمان، الأردن.	هدفت الدراســـة إلى بيـان أثر المنظمـة الـذكيـة والـتـوجـه بالتعلم على الإبداع التقني.	اســـتُخـدم المنهج الوصـــفي التحليلي الســـببي، كـمـا استُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيـانـات وتحليلها باسـتخدام بـرنـامـج الـحـزم الإحصائية spss.	توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصـــائية لخصـائص المنظمة الذكية (بلوغ الغايات؛ فهم البيئة؛ مناقلة الموارد؛ بناء الذكاء الجمـاعي)، على التوجـه بـالتعلم وكـذلـك الإبـداع التقني في شركات البرمجة والتصـميم والتطوير بمدينة عمان.	أوصـــت الـدراســـة بربط مخرجـات تطبيق مبـادئ المنظمة الذكية في الشركات محل الدراســـة ببعضـــها لتحقيق البنـاء التراكمي للخبرات بصـــورة منهجيـة وشـــموليـة والـذي ينعكس إيجاباً على مســتوى الإبداع والأداء، واعتمـاد عنـاصـــر التوجـه بـالتعلم وترجمتهـا عمـليـاً عـلـى الـواقـع فـي الشركات محل الدراسة وبما يحقق لهـا نـتـائج إيجـابيـة تتعلق بثقـافـة الجودة على مختلف المستويات الإدارية.

٢٠-دراســـــة (هـادي، ٢٠١٣م) بعنوان: "صياغة الاســتراتيجية المســتدامة للشركة في بناء المنظمات الذكية"، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في شـــركة زين العراقية للاتصالات، جامعة الكوفة، النجف، العراق.	هدفت الدراســـة إلى تـحـلـيـل واقـع الاســـتـراتـيـجـيـة الـمـســـتـــدامـــة وتشخيصها وقياسها في شـــركـــة زيـن للاتصـالات، وتحليل وقـــيـــاس دور الاســـتـراتـيـجـيـة المستدامة في بناء المنظمة الذكية في شـــركـــة زيـــن للاتصالات.	اســـتُخدم المنهج الاســـتـطـلاعـي بالتحليل الشـــامل للمشـــكـلـة، كـمـا استُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام بـرنـامـج الـحـزم الإحصائية spss.	توصلت الدراسة إلى عدد من النتـائـج، أبرزهـا: أن اهـتـمـام شـــركـة زيـن للاتصـالات بالاسـتراتيجية المستدامة وبكل عناصرها ســـاهم في تعزيز دور الشـــركـة وجعلها من المنظمـات الـذكيـة، وأن هناك تأثيراً واضـحاً لأبعاد الاســتراتيجية المســتدامة بأبعاد المنظمة الذكية	خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصـــيـات، أبرزهـا: ضـــرورة اهتمام الشـــركات بعنـاصـــر الاســـتراتيجية المستدامة عن طريق تعزيز الأهميـة النسـبيـة لتلـك العناصر؛ لان ذلك سيسـهم وبشـــكـل كبير في بلورة الشـــركة لعناصـــر المنظمة الذكية.
٢١-دراســـــة (القاســـم، ٢٠١٠م) بعنوان: "الفطنـة المنظمية في المصـــارف التجـاريـة العـاملـة في الأردن"، جـامعـة البتراء، الأردن. –	هدفت الدراسة التعّرف إلى مدى توافر مبادئ الفطنـة المنظمية في المصـــارف التجارية العاملة في الأردن.	اســـتُخدم المنهج الاســـتكشـــافي الوصـــفي، كـمـا استُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باسـتخدام بـرنـامـج الـحـزم الإحصائية spss.	توصلت الدراسة إلى عدد من النتـائـج، أهمهـا: توافر مبادئ الفطنة المنظمية في المصارف محل البحث، وأن هنـاك توافقـاً في وجهـات النظر بين مجموعتي المدراء والعاملين بشـأن توافر هذه المبادئ في مصارفهم.	خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصـــيـات، أبرزهـا: إعداد برامج التعليم المستمر بمفهومه الشـمولي، وتوجيه عمليـة التعليم نحو تحقيق مبـادئ الفطنـة المنظميـة وتحسـين إدارتها، بالإضـافة إلى بنـاء ثقـافـة منظميـه داعـمـة لـلـمـعـرفـة فـي المصـــارف، وتشـكيل فريق اســتراتيجي في المصـــارف تحـديـدا ومنظمـات الأعمـال عموماً.
٢٢-دراســـة (أبو ســـبت، ٢٠٠٥م) بعنوان: "تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صـــنـع القرارات الإدارية في الجامعات الفلســـطينية في قطـاع غزة"، الجـامعـة الإسلامية، غزة، فلسطين.	هدفت الدراسة إلى تقييم دور هذه النظم في عملية صنـــــع القـــــرارات لدى متخذي القـــــرارات في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.	اســـتُخدم المنهج الوصـفي التحليلي، كما اســـتُخدمت الاستبانة أداة لجمع البيـانـات وتحليلها باســـتخدام برنامج الحزم الإحصـــائية spss.	خلصت الدراسة إلى وجود فروق في مكونـات نظـم المعلومـات الإدارية لصالح الجامعة، وهناك علاقة قوية جداً بين المستوى التنظيمي لـــدائرة نظـــم المعلومات وجودة واستخـــــدام المعلومات في عملية صنع القرارات، ووجود تقنيات حديثة بشكل عـــــام في مكونات نظـــم المعلومات في هذه الجامعات جعلت مستخدمي هذه النظـــــم يعتمـدون عليهـا اعتمـاداً كبيراً في صنع القرارات.	قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منهـا، الاستمرار في تطوير ورفع كـفـاءة نظـــم المعلومات الإدارية المحوسبة وذلـــك تبعـــا للمستحدثات التكنولوجيـــة الحديثـــــة في الجامعة الإسلامية وعلى الجامعات الأخـرى العمل علـــــى التخلص من العقبات المادية والإدارية التي تواجه عمـل الـدوائر والأقـسام التابعـة لـــنظم المعلومات الإدارية، وأن تحرص الجامعـــــات الفلسطينية بقطاع غزة على زيادة جودة المعلومات التي تقدمها نظمهـــــا من حيث زيادة دقتها وسرعة الوصول إليها.

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجدول عينه.

١-٢-٣ الدراسات الأجنبية:

تناولت الدراسـة بعض الدراسـات الأجنبية المتعلقة بموضـوعي نظم المعلومات والمنظمات الذكية، وقد جرى توضـيحها بواسـطة الجدول رقم (٣-١)، وذلك على النحو الآتي:

جدول (٣-١): ملخص الدراسات الأجنبية

عنوان الدراسة	الهدف من الدراسة	نتائج الدراسة	توصيات الدراسة
١-دراســـة (Anna, 2009) بعنوان: "إدخال نظم المعلومات في المنظمات"، دراســـة حالة واقعية شـركة وارتسـلا، جامعة هلسـينكي للتقنية، فلندا. "On Introducing Information Systems in Organizations"	هدفت الدراســـة إلى تسليط الضوء على دور نظم المعلومات الجديدة التي أصـــبحت تدخل بشـــكل كبير في عمل المنظمات.	خلصـت الدراسـة إلى عـدد من النتـائج، أهمها: أن مشـــاريع نظم المعلومات صعبة للغـايـة، تـدرك إدارة الشـركات مدى أهمية التفـاهم المتبـادل بين تكنولوجيـا المعلومـات والإدارات وأقســـامها ولكن لا تعرف كيفية معالجة هذه المشكلة في الممارسة العملية.	خلصـت الدراسـة بمجموعة من التوصـيات، أبرزها: الحاجة إلى نهج عالمي لإدارة نظم المعلومـات، إدارة الأعمـال وإدارة تقنيـة المعلومـات، منـاقشـــــة تحـديـد أولويـات تكنولوجيا المعلومات فضـــلاً عن تحديد ميزانيـة تكنولوجيـا المعلومـات، وعمليـة التدريب والصـــيانـة هي أكثر أهمية من مســـتوى الخبرة الســـابقة للأفراد، والتزام الإدارة يجـب أن يكون على مســـتويـات الإدارة كـافـة، وينبغي إيلاء إدارة التغيير التنظيمي المزيد من الاهتمام في مشـاريع نظم المعلومات، وأن التدريب والاتصـالات والتعاون أحد عوامل النجاح الحاسـمة في مشـــاريع نظم المعلومات وينظر إليه على أنـــه جزء ملـموس من إدارة التـغيـير التنظيمي.
٢-دراســـــة (Nasabi & Safarpour, 2009) بعنوان: "العوامـل الرئيســـــة في تحقيق المنظمـة الـذكيـة من وجهـة نظر العـاملين بجـامعـة شـــيراز للعلوم الطبية"، إيران. "Key Factors in Achieving to Intelligent Organization an in the View of Employee in Shiraz University of Medical Science"	هدفت الدراســـة إلى تحديد العوامل الرئيسة في تحقيق المنظمـة الذكية من وجهة نظر العـاملين في جـامعـة شيراز للعلوم الطبية.	توصلت الدراسة، إلى عـدد من النتـائج الرئيســـة لتحقيق المنظمـة الـذكيـة تتمثـل في الرؤيـة الاستراتيجية والتغيير والمحـاذاة ونشـــر المعرفـة، الرغبـة في التـغيـير، وضـــغط الأداء.	خلصـت الدراسـة بمجموعة من التوصـيات منهـا، يجب أن تصـــبح المنظمات أكثر ذكاءً للتعامل مع عدد من التحديات، وأن تولي اهتماماً خاصـــاً للتحول إلى النظام الذكي.
٣-دراسة (Goh, 2006) بعنوان: "تقييم مســـتوى الإمكانات المتوافرة لدى شـــركات قطاع المقاولات في سنغافورا". "Creating intelligent enterprises in the Singapore construction industry to support a knowledge economy".	هدفت الدراســـة إلى تـقـيـيـم مســـتـوى الإمكـانـات المتوافرة لدى شـــركات قطاع المقاولات في سنغافورة بمـا يـعـكـس أنـهـا منظمات ذكية، بإجراء مقارنات مع الشـــركات عينهـا في الـدنمـارك، والســـويـد، وفنلنـدا ومنطقة الشمال ككل.	توصلت الدراسة إلى عـدد من النتـائـج، أبرزهـا: أن اعتمـاد تكنولوجيا المعلومات وإمكانات الشـــركات في قطـاع البنـاء يُمكن الشـركات من أن تصـبح منظمات ذكيـة، وبواســـطـة إجراء التقييم.	خلصـت الدراسـة بمجموعة من التوصـيات، أبرزها: أن هناك ست اتجاهات لصـناعة المقاولات في سنغافورة وفي جميع أنحاء العالم هي: الاسـتفادة من البنية التحتية للاتصـالات، العمل ضـمن إطار قانوني وتنظيمي، تنفيـذ نظم تخطيط موارد المنظمة، الاسـتثمار في بناء قدرات ذكاء الأعمال، ممارسـة إعادة هندسـة عمليات الأعمـال، والـتـركـيـز عـلـى الأفـراد واحتيـاجـاتهم التكنولوجيـة والقـدرة على إدارة التغيير في الشركات صغيرة الحجم.

٤-دراســـــة (Filos, 2005) بعنوان: "المنظمـــة الـــذكيـــة في العصور الرقمية. "Smart Organizations in the Digital Age." .	هدفت الدراسة إلى رسم صـــــورة لأنـــموذج المنظمـــة المتغيرة في العصـــــور الرقميـــة، وتعرضـــت الدراســـــة لـمفـهـوم الـمـنـظـمـــة الذكية والذي نشـــأ كاســـتجابة ديناميكية للتغيرات الناتجة عن الاقتصاد الرقمي.	توصـــلت الدراســـة لمفهوم المنظمـــة الذكية، وتعرضـــت لوصفها وخصائصها وفـاقـاً لـلـمـنـظـور الأوروبي، وأضـــافت بعداً آخراً للمنظمـــة الذكية يتمحور حيال اســـتخدام التقنيات الحديثـة والإنترنت، وركزت على علاقـة الـذكـاء الـمـنـظـمـي بالمعرفة، وضـــرورة اســـتجابة المنظمات للمتغيرات البيئية.	خلصـــت الدراســـة إلى مجموعة من التوصـــيات، أبرزها: أكدت الدراســـة على الأهميـــة البـــالغـــة في إيجـــاد الظروف الملاءمة لأن تصـــبح المنظمة ذكية في هذا العصـــر، وأن إدارة المنظمة الذكية تتطلب مقدرة كبرى لإدارة مصـــادر الذكاء المـتـعـددة في المـنـظـمـــة (الـنـــاس، المعلومات، المعرفة، الإبداع)، وأكدت على أن هنالك ترابطاً شـــبكياً ثلاثي الأبعاد واســـعاً ومتقناً في المنظمة الذكية يتمثل في تمكينها بتقنية الاتصـال والمعلومات، والتوســـــع في التنظيم الفرقي، والربط المعرفي العالي.
٥-دراســـــة (Finkelstein & Jackson, 2005) بـعـنـوان: "الأمان من الانهيار الداخلي :بناء القيادة الذكية". "Immunity from implosion: Building smart leadership"	هدفت الدراســـــة إلى وصـــف المنظمـــة الـذكـيـة، لا ســـيـمـا القيادة الذكية، وأعدَّت كل من القيادة الذكية والعـمـلـيـة الـذكـيـة والاســـتراتيجية الذكية الأعمـدة الرئيســـــة الثلاثة للمنظمة الذكية.	وتوصـــلت الدراســـة إلى نتيجـة مهمـة تفيد بأن أول خطوة في بنـاء المنظمـات الذكية هي أن تمتلك المنظمـــة القيـــادة الذكية.	خلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات، أبرزها: أن تفهم المنظمة وتقيم مكوناتها وفق أســـس ثابتة ومنظمة للتأكد من احتفاظ القيادة بحيويتها وتفتح عقلها الذي يميزها كمنظمات ذكية.
٦-دراســـــة (Liang, 2004) بعنوان: "استراتيجية الذكاء: الإطار المتكـامـل 3C-OK للمنظمـات الإنســـانية الذكية، إدارة الأنظمة البشرية". "Intelligence Strategy: The Integrated 3C-OK Framework of Intelligent Human Organizations".	هدفت الدراســـــة إلى محـاولـة بنـاء إطـار نظري على شـــكـل الســـمـات المهمـة لاستراتيجية الذكاء في المنظمـة، انطلاقا من أن نظريـة المنظمـة الذكية تتعامل أســاســا مع فهم وخلق الأنظمة الإنسانية الذكية.	خلصت الدراسـة إلى أن الذكاء الجماعي ســيكون هو الخيار الجديد للمنظمات، وهو النتيجة لصـالح التنظيم المؤســســي الـذي يـركـز عـلـى المعلومات والمعرفة، وعلى ربط الأنظمـة بالمفكّرة الإنساني.	خلصـــت الدراســـــة إلى مجموعة من التوصيات، أبرزها: بيّنت الدراسة أن على المنظمات أن تكون ذكية بما فيه الكفاية لتبقى وتســـتمر في هذه البيئة الجديدة، ومن ثَمَّ أول عمل يجب أن تقوم به هو أن تمتلك ما أســـمته الدراســـة العقل المنظمي؛ العقل ذو الـذكـاء الجمـاعي الناتج من تحســـين ذكائها الصـــناعي والذكاء الجماعي والذكاء الذاتي.
٧-دراســـــة (Matheson & Matheson, 2001) بـعـنـوان: "المنظمات الذكية تمارس أعمالها بشكل أفضل". "Smart Organizations Perform Better."	هدفت الدراســـة التعرّف إلـى الـعـلاقـة بـيـن المبـادئ التســـعـة للمنظمة الذكية والأداء المنظمي الكلي لها.	أظهرت النتـائج أن هناك علاقة إيجابية بين المبادئ التسعة لـلـمـنـظـمـة والأداء المؤســســي الكلي لتلك المنظمات، وأن المنظمـة الـذكـيـة تـتـمـيـز بـالأداء الأفضل.	خلصـــت الدراســـــة إلى مجموعة من التوصـــيات، أبرزها: ضـــرورة زيادة ذكاء المنظمة لأدائها المستقبلي.

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجدول عينه.

١-٢-٤ التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية بينها وبين الدراسة الحالية:

بعد أن جرى الاطلاع واستعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية وبمتغيراتها (نظم المعلومات والمنظمات الذكية)، وعرض أهم أهدافها، نتائجها وتوصياتها، يتضح أن تلك الدراسات قد تناولت كل متغير من متغيرات الدراسة على حدة، في حين أن هذه الدراسة شملت المتغيرين معاً، وجرى التعقيب عليها بذكر الآتي:

١-٢-٤-١ أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

يمكن إيضاح أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

١. الاطلاع على تجارب الباحثين في دراساتهم محلياً وعربياً وأجنبياً.
٢. التعرف إلى منهجيات هذه الدراسات وتسلسل فقراتها بالشكل الذي سهّل الطريق في بناء منهجية الدراسة الحالية.
٣. التعرف إلى بعض المصادر والدوريات والبحوث النظرية والتطبيقية ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، وتتبع نتائجها؛ ما سهل الطريق في بناء الأدب النظري للدراسة.
٤. صياغة تقسيمات الدراسة الحالية، والاسترشاد بمناهج الدراسة المستخدمة وأدواتها في هذه الدراسات، وانتقاء ما يتناسب منها مع موضوع الدراسة الحالية.
٥. الإلمام بالوسائل الإحصائية الملاءمة للدراسة الحالية والأكثر جدوى لاختبار فرضيات الدراسة الحالية وأنموذجها الفرضي، وعرض نتائجها.
٦. تصميم استمارة الاستبانة، عن طريق الاستفادة من المقاييس المعدة، والاستدلال ببعض الفقرات والتساؤلات من الدراسات السابقة.
٧. المساعدة في عقد مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية؛ للتعرف إلى الفجوة البحثية (المواضيع التي لم تتطرق لها تلك الدراسات، فيما يخص متغيرات الدراسة الحالية)، بالإضافة إلى الاستفادة من توصيات تلك الدراسات، فيما يخص البحوث المستقبلية.

١-٢-٤-٢ أوجه الاتفاق مع الدراسات السابقة:

هناك عدد من أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، منها الآتي:

١. اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة، في اتباعها المنهج الوصفي التحليلي.
٢. اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة، في استخدامها الاستبانة أداة لقياس متغيرات الدراسة.
٣. اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة، في عينة الدراسة التي تستهدف الوظائف كافة والتخصصات المختلفة لعينة الدراسة.
٤. في إطار البحث عن الأبعاد التي تتفاعل فيما بينها لتشكل الإطار النظري لنظم المعلومات؛ وذلك لاختبار مدى ممارستها في المنظمات، حيث وجد الباحث عدداً من آراء الباحثين الذين تناولوا هذه الأبعاد خلال

دراساتهم، حيث اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة التي تم عرضها وكذلك التي لم يُتمكن من عرضها ضمن هذا المبحث، حيث كان الاتفاق في الأبعاد والمتغيرات الفرعية على النحو الآتي:

أ- اتفاق كلٌّ من (الصبّاغ، ٢٠٠٠؛ السباخي، ٢٠١٤)، حيث تناولت كلٌّ منها (٥) أبعاد لنظم المعلومات، تمثلت في (الموارد البشرية، الموارد المادية، الموارد البرمجية، موارد البيانات، الإجراءات)، وتشترك مع الدراسة الحالية في (٤) أبعاد هي (الموارد البشرية، الموارد المادية، الموارد البرمجية، موارد البيانات).

ب- أما دراسة (غنيم، ٢٠٠٤؛ الزعبي والزيدي، ٢٠١٢)، فقد تناولت (٦) أبعاد لنظم المعلومات، تمثلت في (الموارد البشرية، الموارد المادية، الموارد البرمجية، موارد البيانات، موارد الشبكات، الإجراءات)، حيث تشترك مع الدراسة الحالية في (٥) أبعاد هي (الموارد البشرية، الموارد المادية، الموارد البرمجية، موارد البيانات، موارد الشبكات).

ت- وعن دراسة (مناصرية، ٢٠٠٤)، فقد تناولت (٤) أبعاد لنظم المعلومات، تمثلت في (الموارد البشرية، الموارد المادية، الموارد البرمجية، موارد البيانات)، وتشترك مع الدراسة الحالية في الأبعاد المذكورة كافة.

ث- وتتفق كلٌّ من دراسة (عيسى، ٢٠١٥؛ غنيم، ٢٠١٧)، حيث تناولت (٥) أبعاد لنظم المعلومات تمثلت في (الموارد البشرية، الموارد المادية، الموارد البرمجية، موارد البيانات، موارد الشبكات)، وتشترك مع الدراسة الحالية في الأبعاد المذكورة كافة.

ج- أما دراسة (الحلبي، ٢٠١٠؛ الوادية، ٢٠١٥)، فقد تناولت (٤) أبعاد لنظم المعلومات، تمثلت في (الموارد البشرية، الموارد المادية، الموارد البرمجية، المتطلبات التنظيمية)، وتشترك مع الدراسة الحالية في الأبعاد المذكورة كافة.

ح- وعن دراسة (أبو سبت، ٢٠٠٥)، فقد تناولت (٧) أبعاد لنظم المعلومات، تمثلت في (الموارد البشرية، الموارد المادية، الموارد البرمجية، موارد البيانات، موارد الشبكات، المتطلبات التنظيمية، جودة المعلومات)، حيث تشترك مع الدراسة الحالية في (٦) أبعاد هي (الموارد البشرية، الموارد المادية، الموارد البرمجية، موارد البيانات، موارد الشبكات، لمتطلبات التنظيمية).

خ- أما دراسة (بن طاطة، ٢٠١٧)، فقد تناولت (٢) أبعاد لنظم المعلومات، تمثلت في (المتطلبات التنظيمية، المتطلبات التكنلوجية)، وتشترك مع الدراسة الحالية في بُعد المتطلبات التنظيمية.

د- بينما تناول (عبد الله، عبد الرحمن، يحيى، أحمد، ٢٠١٩) في دراستهم (٣) أبعاد لنظم المعلومات، تمثلت في (ثقافة نظم المعلومات الإدارية، المتطلبات التنظيمية، المتطلبات التكنلوجية)، وتشترك مع الدراسة الحالية في بُعد المتطلبات التنظيمية.

٥. كما اتفقت الدراسة الحالية في معظم أبعاد المنظمات الذكية مع كلٌّ من دراسة (Finkelstein & Jackson, 2005؛ Schwaninger, 2009؛ القاسم، ٢٠١٠؛ عجيلات، ٢٠١٣؛ أبو علبة، ٢٠١٨)، واتفقت في

بعض أبعاد المنظمات الذكية مع كلٍّ من دراسة (Albrecht, 2002؛ هادي، ٢٠١٣؛ الكرعاوي، ٢٠١٦؛ الطائي وآخرون، ٢٠١٣؛ كنعان، ٢٠١٩)، وفي دراسة (Laing, 2004؛ Filos, 2005)، من حيث بُعد الذكاء الجماعي، وغيرها من الدراسات المتعلقة بموضوع المنظمات الذكية.

١-٢-٤-٣ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

لعل ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، أنه لا توجد أيّة دراسة من الدراسات السابقة تناولت الموضوعين (نظم المعلومات، والمنظمة الذكية) في الوقت عينه، حيث لم تدرس متغيرات الدراسة من قبل وبشكل مجتمع، وتُعدُّ الدراسة الحالية الأولى على حد علم الباحث التي تربط بين نظم المعلومات والمنظمات الذكية في القطاع الإيرادي ممثلاً بمصلحة الجمارك، وعن طريق استعراض الأدبيات التي أتيحت للباحث المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، يمكن توضيح ما تتميز به الدراسة الحالية عما جاءت به الدراسات السابقة المشار إليها وفاقاً للمجالات الموضحة وذلك من حيث:

أولاً) حداثة الموضوع:

تناولت هذه الدراسة موضوعاً إداريا حديثاً ومعاصراً بعنوان: دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية، وإضافة أبعاداً أخرى فيما يتعلق بموضوعي نظم المعلومات (تكامل النظم)، والمنظمات الذكية (الإدارة الإلكترونية)، وتُعدُّ هذه الدراسة المحلية الوحيدة بحسب علم الباحث، التي تناولت تلك المواضيع مجتمعة أو بشكل منفرد فيما يخص موضوع المنظمات الذكية.

ثانياً) هدف الدراسة:

تعددت التوجهات البحثية للدراسات السابقة، التي هدفت إلى تعريف دور نظم المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة، اليقظة الاستراتيجية واتخاذ القرارات والبعض منها في تعريف المنظمة المتعلمة، الذكاء التنظيمي.

حيث هدفت دراسة (غنيم، ٢٠١٧) إلى إيضاح أثر نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمات الذكية، في حين هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك.

ثالثاً) بيئة الدراسة:

أجريت الدراسات السابقة المتعلقة بمفهوم نظم المعلومات أو المتعلقة بمفهوم المنظمة الذكية في بيئات عربية وأجنبية تتطور فيها المفاهيم الإدارية، وفي قطاعات صناعية، فنية، وخدمية مختلفة، في حين نُفّذت الدراسة الحالية على البيئة اليمنية، ممثلة بمصلحة الجمارك إحدى مصادر الدولة الإيرادية.

رابعاً) طبيعة مجتمع الدراسة:

تَمثل مجتمع الدراسات السابقة باختياره دراسة شركة معينة كحالة دراسية أو المسح الممتد على مدّة زمنية (عدة سنوات)، ولشركات رائدة في صناعات متنوعة، أما مجتمع الدراسة الحالية فلا يمثل تنوعاً، ويتكون من جميع موظفي ديوان عام مصلحة الجمارك.

خامساً) الموضوعات:

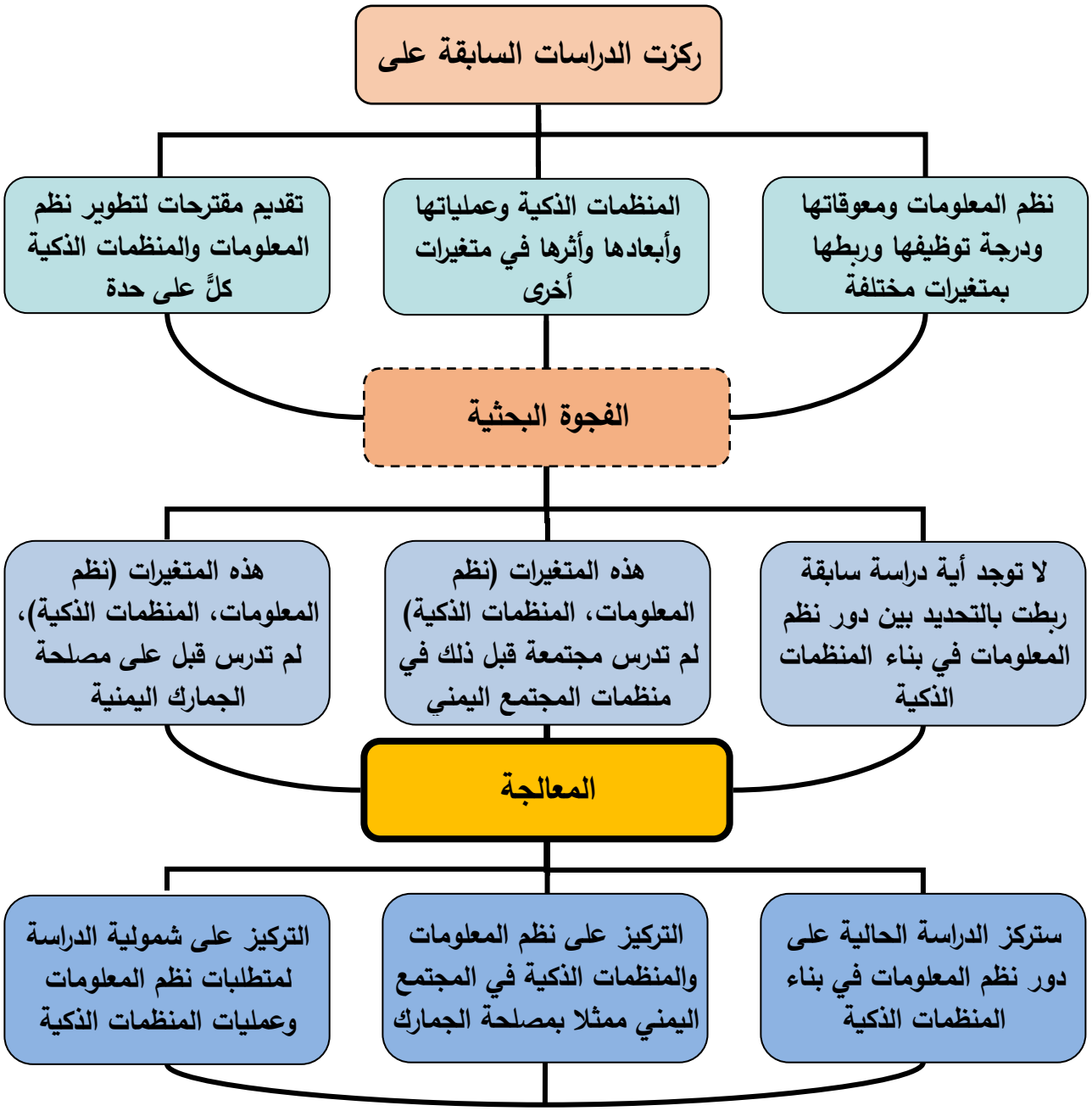
عرضت معظم الدراسات السابقة، خصائص كلّ من نظم المعلومات والمنظمة الذكية، وكيف يمكن توظيفها للمحافظة على التميز والاستمرار لتلك المنظمات، كما عرضت أسباب الفشل لبعض المنظمات وعلاقة هذه الخصائص بذلك الفشل، في حين عمدت الدراسة الحالية بالتعرف إلى مصلحة الجمارك كمنظمة ذكية تستند على أنظمة معلوماتية متطورة وتكنلوجيا حديثة، تسهم في سرعة إنجاز المعاملات وعمليات اتخاذ القرارات.

١-٢-٤-٤ الفجوة البحثية للدراسة*:

حاولت الدراسة الحالية إكمال الجهود البحثية التي قامت بها الدراسات العربية والأجنبية والتي تساعد على الترابط المنطقي بين أبعاد الدراسة، مع التركيز على عدم إغفال أي بعد يُرى فائدته وأهميته في تحقيق غاية الدراسة، ويمكن توضيح الفجوة البحثية للدراسة، بواسطة الشكل رقم (٢-١).

* هي قضية بحثية لم يجر التطرق إليها سابقاً، تشكل نقصاً في حقل ما، ويكمل بها الباحث ما توقف عنده الباحثون السابقون بالنظر إلى زاوية بحثية جديدة، أوهي مجال الدراسة التي غاب عنها الباحثون السابقون، والمجتمع لديه معلومات محدودة عنها، ويقوم الباحث بإجراء دراسة بهدف سد هذه الفجوة، وبصورة أخرى هي مشكلة لم يوجد لها حل بعد أو نقطة لم يتم بعد استكشافها ودراستها أو الخوض فيها في مجال البحث العلمي، وأهم أهداف الفجوة البحثية: توضيح المشكلة البحثية التي اكتشفها وتوصل إليها الباحث، والعمل على توضيح الفارق ما بين البحث الحالي والبحوث السابقة التي تناولت في ذات المجال، وكذلك التأكد بأن مشكلة البحث المزمع القيام به غير مسبوقة، بالإضافة إلى إبراز القيمة المعنوية للبحث. https://www.manaraa.com/post/3701/، الساعة/ ١٠:١٩ص، التاريخ/ ٢٠٢٠/٠٥/١٣م.

الشكل (٢-١): الفجوة البحثية للدراسة



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (الفليت، ٢٠١٨، ص٤٨).

يتبين من الشكل السابق: أن هناك فجوة بحثية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة تتمثل في تركيز الدراسات السابقة على نظم المعلومات ومعوقاتها ودرجة توظيفها وربطها بمتغيرات مختلفة، والمنظمات الذكية وعملياتها وأبعادها وأثرها في متغيرات أخرى، وكذلك تقديم مقترحات لتطوير نظم المعلومات والمنظمات الذكية كلٌ على حدة، وتمثلت الفجوة البحثية أنّه لا توجد أيّة دراسة سابقة ربطت بالتحديد بين دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية، حيث لم تدرس المتغيرات (نظم المعلومات، المنظمات الذكية) مجتمعة قبل ذلك في منظمات المجتمع اليمني، أو على مصلحة الجمارك، وكانت المعالجة لهذه الفجوة أن جرى تركيز الدراسة الحالية على دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية، وعلى دراسة نظم المعلومات والمنظمات الذكية في المجتمع اليمني ممثلا بمصلحة الجمارك، بالإضافة إلى التركيز على شمولية الدراسة لمتطلبات نظم المعلومات وعمليات المنظمات الذكية.

خلاصة الفصل الأول

تناولت الدراسة في هذا الفصل الإطار العام للدراسة في مبحثين شمل المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة، من حيث مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، فرضياتها، أهميتها، أهدافها، متغيرات الدراسة وأنموذجها، حدود الدراسة، منهجية الدراسة، مصادر جمع البيانات، محددات الدراسة، وتقسيمات الدراسة.

كما جرى عن طريق المبحث الثاني: استعراض الدراسات السابقة التي تم الحصول عليها ولها علاقة بهذه الدراسة أو تتشابه معها من حيث المتغيرين أو أحدهما، حيث تم تلخيصها والتعقيب عليها، ومقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، وبيان أوجه الاستفادة منها، كما تم توضيح ما يميز هذه الدراسة عن سابقاتها بالإضافة إلى توضيح الفجوة البحثية بينهما.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

- نُظم المعلومات
- المنظمات الذكية
- مصلحة الجمارك اليمنية
- Information systems
- Smart organizations
- Yemen customs authority

تمهيد:

يهدف هذا الفصل وعن طريق مباحثه الثلاثة التعّرف إلى الإطار النظري والمفاهيمي لكلً من نظم المعلومات والمنظمات الذكية وكذلك مصلحة الجمارك اليمنية.

حيث يُسلّط الضوء على أهم التعريفات التي تناولها الباحثون وأهمية كلً منهما، وسيتناول الفصل ثلاثة مباحث كالآتي:

- **المبحث الأول: نظم المعلومات.**
- **المبحث الثاني: المنظمة الذكية.**
- **المبحث الثالث: مصلحة الجمارك اليمنية.**

المبحث الأول

نُظـــم المعلومـــات

Information systems

المبحث الأول

نُظم المعلومات

مع تزايد التحديات التي تواجه المنظمات؛ يبرز دور المعلومات فيما يخص الإدارة، وهو ما حدى بالمنظمات إلى استخدام تقنيات المعلومات الحديثة وتطوير نظم المعلومات التي أحدثت تغيراً ملحوظاً في مجال الإدارة بوظائفها المختلفة؛ لما لها من دور في تحقيق الإبداع والتميز وانعكاس ذلك على نجاح المنظمات، ويتوقف نجاح المنظمات على ما يتوفر من معلومات دقيقة وصحيحة وواضحة ومدى الاستفادة منها، حيث إنَّ أكثر منظمات القرن الحاضر أخذت على عاتقها مغادرة الأطر التقليدية المألوفة في إدارة أنشطتها والتوجه نحو الأساليب والتقنيات الحديثة ونظم الاتصال والمعلومات المتطورة مستندة على مؤشرات نجاح أنظمة المعلومات.

ويعد المورد المعلوماتي ركيزة أساسية تعتمد عليه أنشطة المنظمة والوظائف الإدارية فيها، فضلاً عن اتساع دائرة المعرفة في أواخر القرن العشرين في جميع مجالات الحياة التي خلقت توجهات جديدة متمثلة بعولمة التجارة ونظم الاتصالات والمعلومات، وظهور ما سُمي بثورة المعلومات والمجتمع المعلوماتي (السباخي، ٢٠١٤، ص١١).

وفي هذا المبحث جرى التطرق إلى مداخل معاصرة لدراسة نظم المعلومات، مراحل تطور نظم المعلومات، مفهوم النظام، مكونات النظام، خصائص النظام، أنواع النظام، تعريف نظم المعلومات، مبادئ نظم المعلومات، مكونات نظم المعلومات، فوائد تطبيق نظم المعلومات، وظائف نظم المعلومات، أنواع نظم المعلومات، أبعاد نظم المعلومات، نظم المعلومات والمنظمات.

٢-١-١ المداخل المعاصرة لدراسة نظم المعلومات:

يُمكن التمّييز بصفة عامة بين ثلاثة مداخل لدراسة نظم المعلومات، وهي (Laudon & Laudon, 2015, p13-14):

١. **مدخل علم الحاسوب أو المدخل التقني *Technical approach*:**

يُركز هذا الاتجاه على النماذج التي تستند على الأسس الرياضية في دراسة نظم المعلومات، بالإضافة إلى التكنولوجيا المادية والقدرات الخاصة بتلك النظم، وكذلك الموضوعات والتخصصات التي تسهم في الفهم التقني، التي هي: علم الحاسوب، وعلم الإدارة، وبحوث العمليات، فعلم الحاسوب له علاقة ببناء نظريات الحوسبة، وطرق الحوسبة، والوصول إلى طرق التخزين الكافية، أما علم الإدارة فيركز على تطورات نماذج صناعة القرارات والتطبيقات الإدارية، وتركز بحوث العمليات على التقنيات الحسابية والرياضية، ومعالجة موضوعات مثل النقل والسيطرة على المخزون، وتكاليف التعاملات التجارية.

٢. **مدخل علم النفس أو المدخل السلوكي *Behavioral approach*:**

ركز هذا المدخل على دراسة التغييرات التي يمكن إجراؤها على اتجاهات الأفراد وعلى السياسات الإدارية والتنظيمية، فالمدخل التقني وحده غير كافٍ لمعرفة بعض الجوانب، كالتكامل الاستراتيجي للمنظمة، تصميم نظم المعلومات وتطبيقها واستخدامها، وركز علماء الاجتماع على دراسة تأثير نظم المعلومات في الجماعات والمنظمة والمجتمع، واهتمت العلوم السياسة بالتعامل مع الآثار والاستخدامات السياسة لنظم المعلومات، واهتم علماء النفس بدراسة استجابات الأفراد وردود أفعالهم نحو نظم المعلومات والحاسبات الآلية.

٣. **المدخل التقني – الاجتماعي *Sociotechnical approach*:**

يركز هذا المدخل على التغييرات التي يجب أن يعمل بها الأفراد والمنظمات لاستيعاب التطورات التكنولوجية، بحيث يتحقق تعظيم فعالية أداء النظام ككل، حيث إنَّ مشاكل النظم وحلولها نادراً ما تكون تقنية بالكامل أو سلوكية بالكامل، ولقد أظهرت الكتابات الأكاديمية والممارسات العلمية أنّه لا يوجد مدخل منفرد يمكن بواسطته دراسة نظم المعلومات، حيث إنَّ فهم نظم المعلومات بغرض تحقيق فعالية أداء النظام ككل بعناصره البشرية والمادية يتطلب استخدام مدخل متكامل يحقق التوازن بين التطورات التكنولوجية والاحتياجات الإنسانية والتنظيمية.

عطفاً على ما سبق يمكن القول: إنَّه ولأجل دراسة صحيحة ودقيقة لنظم المعلومات، لا بد من التعرف إلى العلوم التي تستمد منها هذه النظم المعرفة، فأي تطور أو تغير في مجال هذه العلوم يؤدي بالضرورة إلى تطور وتحسين في الأداء في مجال نظم المعلومات.

٢-١-٢ مراحل تطور نظم المعلومات:

لا بد من الإشارة إلى أن تطور نظم المعلومات مرَّ بثلاث مراحل أساسية (البحيصي، ٢٠٠٦، ص١٥٥):

المرحلة الأولى: بدأت مع مطلع الستينيات من القرن الماضي، التي بدأ فيها استخدام نظم تشغيل البيانات، التي تهدف إلى ميكنة عملية تشغيل البيانات؛ بغرض تطوير الكفاءة التشغيلية.

المرحلة الثانية: بدأت خلال السبعينيات من نفس القرن، وفيها كان البدء باستخدام نظم المعلومات الإدارية، على نطاق واسع، وقد أتاح استخدام هذه النظم الاستفادة من قدر كبير من البيانات المتراكمة في المرحلة السابقة بغرض زيادة فعالية الإدارة وإشباع حاجتها من المعلومات.

المرحلة الثالثة: بدأت مع نهاية سنوات الثمانينيات من القرن الماضي، وبدأ فيها استخدام ما يُعرف بنظم المعلومات الاستراتيجية، الذي يهدف إلى استخدام النظم من أجل تطوير القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال، ويمكن توضيح مراحل تطور نظم المعلومات بواسطة الشكل الآتي (١-٢).

الشكل (١-٢): مراحل تطور نظم المعلومات

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (الكردي؛ العبد، ٢٠٠٣، ص٢٩٠).

ويمكن القول: إنَّ التطور السريع في أجهزة الحواسيب الآلية، أدى بالرقي بهذه النظم بعدَّها أي الحواسيب أحد أهم العناصر المادية التي تعتمد عليها نظم المعلومات.

٢-١-٣ مفهوم النظام: *System concept*

قبل الدخول إلى نظم المعلومات، لا بد من معرفة مفهوم النظام، مكوناته، خصائصه وتصنيفاته المختلفة، حيث يعتمد النظام أساساً على فلسفة بنائية تتناسق بطريقة مثالية وفاعلة مع الأنشطة العمليات داخل أي نظام؛ ما يساعد على دراسة وتحليل المشكلة المعقدة والمواقف المتداخلة والمتشابكة.

حيث عرفه النجار، أنَّه "مجموعة من العناصر أو الأجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل، تحكمها علاقات وآلية عمل معينة في نطاق محدد؛ لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام، بواسطة قبول المدخلات ومعالجتها بإجراء تحويلي منظم للمدخلات؛ بهدف إنتاج المخرجات مع التغذية الراجعة والرقابة وتسمى هذه العملية ديناميكية النظام" (النجار، ٢٠١٣، ص٣٨).

وكما عُرف أنَّه "مجموعة من الأجزاء التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض ومع بيئتها لتحقيق هدف أو أهداف معينة" (سلطان، ٢٠٠٠، ص١٧).

ويمكن تعريف النظام على أنَّه مجموعة من الإجراءات أو العمليات التي تتلقى مدخلات وتنتج عنها مخرجات.

٢-١-٣-١ مكونات النظام *System components*:

يتكون النظام من المكونات الآتية (الشريف، ٢٠١٤، ص٢٩):

١. **المدخلات:** هي العناصر كافة التي تدخل إلى النظام ليتم تحويلها ومعالجتها.
٢. **المعالجة:** هي العملية التي يتم عن طريقها تُحوِّل المدخلات إلى مخرجات نهائية، وفاقاً للهدف والمعايير المطلوبة.
٣. **المخرجات:** هي المنتجات النهائية كافة، التي ينتجها النظام ويقدمها إلى المحيط.
٤. **التغذية العكسية:** وهي الجزء الذي يعمل على ضبط النظام، حتى تكون المخرجات وفاقاً للمعايير المحددة مسبقاً، حيث تتفاعل هذه المكونات مع بعضها؛ بهدف تحويل المدخلات إلى مخرجات، وتعمل التغذية العكسية على إرسال الإشارات بالمعلومات عن هذه المخرجات إلى عنصر الرقابة الذي بدوره يعطي التوجيهات إلى مراكز الإدخال والمعالجة للضبط والسيطرة.

إضافة إلى ذلك يمكن القول: إنَّ مكونات النظام(مدخلات-عمليات-مخرجات) تترابط وتتفاعل مع بعضها؛ من أجل تحقيق مجموعة أهداف يسعى النظام إلى تحقيقها.

٢-١-٣-٢ خصائص النظام *System properties*:

بعد معرفة مفهوم النظام ومكوناته، يصبح من الأهمية التعرف إلى خصائص النظام وميزاته التي يتمتع بها، وهي كالآتي (سيلم، ٢٠١٧م، ص٢١):

١. يقوم النظام على فكرة التراكب، بمعنى: أنَّ النظام قد يتكون من عدة أنظمة فرعية تعمل بآلية عمل النظام عينها بغض النظر عن مخرجات كل منها.
٢. كل عنصر من عناصر النظام يمتاز إلى حد ما بخصائص ذاتية تميزه عن غيره.
٣. قدرة النظام ككل تفوق مجموع قدرات الأجزاء المكونة له.
٤. لكل نظام دورة حياة، بمعنى: أنّه معرض للفناء بشكل تدريجي، إذا لم يجري تطويره ودعمه لمقاومة حالة الفناء.
٥. وجود علاقة ارتباطية بين عناصر النظام، يساعد ذلك على إيجاد محاور تلتقي إزاءها هذه العلاقات.

عطفاً على ما سبق، يمكن القول: إنَّ من خصائص أي نظام أن يحوي مدخلات تكون على شكل بيانات أو مواد خام، تجري لها عملية المعالجة للحصول على معلومات أو منتجات كمخرجات، يمكن الاستفادة منها.

٢-١-٣-٣ تصنيف النظم Systems classification:

تُصنّف الأنظمة بحسب الغرض من استخدامها إلى (سيلم، ٢٠١٧، ص٢٤):

١. **من حيث العلاقة المتبادلة بين النظام وعناصر البيئة الخارجية:** تنقسم النظم من حيث علاقتها بالبيئة الخارجية إلى نظم مغلقة ونظم مفتوحة.

أ- **النظم المغلقة:** هي النظم التي لا تتفاعل مع البيئة المحيطة بها، ولها استقلال تام وارتباط ضعيف بالبيئة الخارجية لا يتأثر بها ولا يؤثر فيها، مثل نظام الذرة.

ب- **النظم المفتوحة:** هي النظم التي تتفاعل مع البيئة المحيطة بها، ولها علاقة متبادلة وارتباط قوي بالبيئة الخارجية تؤثر فيها وتتأثر بها، مثل نظم المنظمة.

٢. **من حيث طبيعة نشأة النظام:** تنقسم النظم من حيث طبيعة نشأة النظام إلى نظم طبيعية ونظم مصطنعة.

أ- **النظم الطبيعية:** هي النظم الموجودة في الطبيعة التي لا يتدخل الإنسان في تركيبها، وكل شيء فيها من صنع الله تعالى، مثل النظم الكونية، الإنسان.

ب- **النظم الصناعية:** هي نظم من ابتكار الإنسان، حيث صنّعها الإنسان وطوّرها وحدّد العلاقة التبادلية فيما بينها، مثل نظم الحاسوب، المنظمات.

٣. **من حيث الملموسية:** تنقسم النظم من حيث الملموسية إلى نظم مادية محسوسة ونظم معنوية مجردة.

أ- **النظم المحسوسة:** هي النظم التي لها كيان مادي ملموس ويمكن إدراكها حسيا مثل نظم الاتصالات.

ب- **النظم المجردة:** هي النظم التي تتكون من عناصر مجردة غير ملموسة، مثل نظم التسويق.

٤. **من حيث أجل النظام:** وتنقسم النظم من حيث أجل النظام إلى نظم دائمة ونظم مؤقته.

أ- **النظم الدائمة:** هي النظم التي تتصف بالثبات والاستمرار، مثل النظام الكوني.

ب- **النظم المؤقتة:** هي النظم المتغيرة التي تعمل لمدّة زمنية محددة ولا يمكن التنبؤ بسلوكها مستقبلاً، مثل النظم الإدارية والمالية.

عطفاً على ما سبق فهناك أنواع أخرى للنظم، كالنظم الاجتماعية التي تربط السلوك الإنساني بالجماعة، مثل العادات والتقاليد الاجتماعية، وكذلك النظم الفكرية الفلسفية، مثل النظام الاشتراكي وغيرها.

٢-١-٤ نظم المعلومات (تعريفها، أهدافها، أنشطتها، فوائدها، سماتها، وظائفها):

تلعب نظم المعلومات دوراً مهماً وفعالاً في تطوير منظمات الأعمال، وتقوم بتوفير المعلومات المناسبة والملاءمة لمختلف المستويات الإدارية اللازمة لإنجاز جميع المهام والوظائف الإدارية.

٢-١-٤-١ تعريف نظم المعلومات *Definition of information systems*:

انطلاقاً من ظاهرة المعلومات التي يتسم بها العصر الحديث والحاجة الملحة للحصول على المعلومات، سواء للفرد أم المنظمة، وفي إطار مدخل النظم المستخدمة في إدارة المنظمات المعاصرة، ارتبطت هذه النظم بالمعلومات وكونت ما أتفق عليه حديثاً، بما يسمى نظم المعلومات.

وهي عبارة عن كيان يقوم بعمليات (جمع، معالجة، خزن معلومات) كافة، وفاقاً لمخطط عام يساعد على عملية إدارة المعلومات بتعاون مع الكيانات الأخرى، لتلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات بكفاءة وفاعلية (الشريف، ٢٠١٤، ص٥١).

وقبل الدخول في تفصيلات نظم المعلومات، لا بد من التفريق بين عدد من المصطلحات الواردة مثل: البيانات، المعلومات، والمعرفة والتي تستخدم بشكل واسع في مجال النظم المختلفة، ومن المهم جداً أن نعرف الاختلافات بين هذه المفاهيم الثلاثة، وذلك كما يلي (النجار، ٢٠١٣، ص٤٦):

١. البيانات *Data*:

هي المادة الخام الأولية (رقمية، نصية، صوتية، صورية، فيدوية) خالية الأخطاء، تدخل للنظام كمدخلات ليتم معالجتها لتعطي معلومات على شكل مخرجات.

٢. المعلومات *Information*:

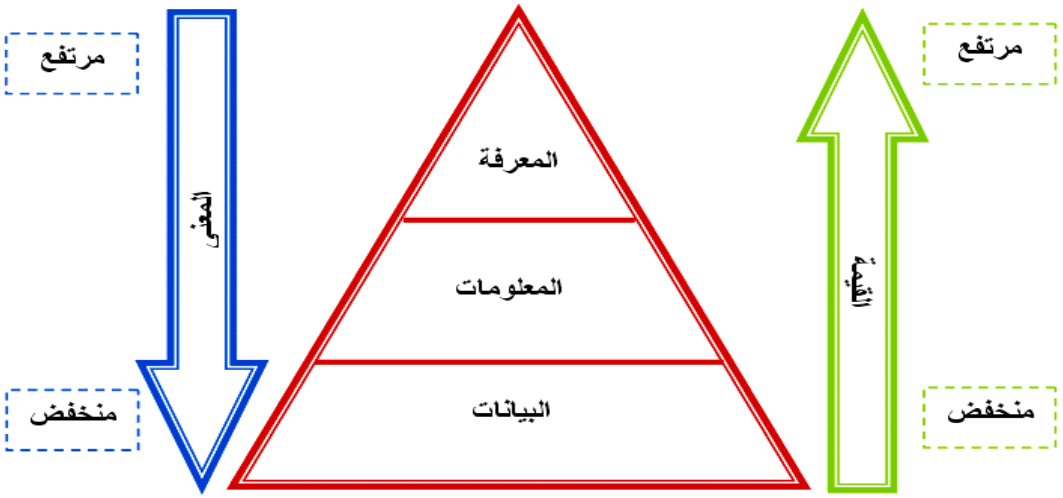
هي عبارة عن بيانات تمت معالجتها، إذ جرى تصنيفها، تحليلها، تنظيمها، وتلخيصها بشكل يسمح استخدامها والاستفادة منها، حيث أصبحت ذات معنى، مع أن المعلومات في نظام ما قد تكون بيانات لنظام آخر يستفاد منها كمدخلات مرة أخرى.

٣. المعرفة *Knowledge*:

هي الفهم المكتسب بواسطة الخبرات والدراسة المتراكمة، وهي معلومات جرى معالجتها وتنظيمها لتحويلها إلى معرفة.

إضافة إلى ذلك، يمكن القول: إنَّ نظم المعلومات تستقبل البيانات كمدخلات، ثم تعمل على معالجتها وتحويلها إلى معلومات كمخرجات، وتستخدم هذه المعلومات من قبل المديرين للحصول على المعرفة من أجل الوصول إلى قرارات ونتائج سليمة، ويمكن توضيح الاختلافات من حيث مستوى القيمة والمعنى بين البيانات، المعلومات، والمعرفة بواسطة الشكل رقم (٢-٢).

الشكل (٢-٢): البيانات، المعلومات، المعرفة



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (النجار، ٢٠١٣، ص٤٦).

يلاحظ من الشكل السابق، أنَّ القيمة تزداد بدءاً من البيانات وصولاً إلى المعرفة التي تكون عندها أكثر ما يمكن، بينما يقل المعنى من المعرفة وصولاً إلى البيانات التي يكون عندها أقل ما يمكن.

وبعد معرفة المفاهيم الثلاثة (البيانات، المعلومات، والمعرفة)، لا بد من التعرف إلى نظم المعلومات*، حيث عرفها النجار، أنَّها "مجموعة الإجراءات النمطية التي تتضمن تجميع المعلومات وتشغيلها وتخزينها وتوزيعها ونشرها واسترجاعها، التي تحتاجها المنظمة؛ بهدف تدعيم اتخاذ القرارات والرقابة داخل المنظمة" (النجار، ٢٠١٠، ص٥٥).

وعرفها الشريف، أنَّها "مجموعة من العناصر البشرية والآلية والبرامج والتي تتفاعل فيما بينها وفاقاً لقواعد وإجراءات محددة قصد توفير المعلومات للمنظمة لتحقيق أهدافها" (الشريف، ٢٠١٤، ص٥٦).

كما عرفها صليحة، أنَّها "مجموعة من الإجراءات والوثائق التي تعطي المعلومات المفيدة وتساعد في وظائف الإدارة، ومن جهة ثانية الوسائل المادية والبشرية الضرورية لمعالجة المعلومات وتخزينها وتحويلها؛ بهدف استغلالها الجيد والصحيح" (صليحة، ٢٠٠٠، ص٧٤).

ويمكن تعريف نظم المعلومات في هذه الدراسة أنَّها: مجموعة متكاملة من العناصر البشرية، المادية، البرمجية يتم من خلالها تجميع وتخزين واسترجاع وتوزيع المعلومات بهدف تحقيق الرقابة وعمليات دعم القرار بالتالي تحسين سير العمليات الإدارية وتقديم خدمات متميزة بكفاءة وفاعلية.

* هي عبارة عن "مجموعة من المدخلات التي تمثل بيانات ومعطيات مختلفة، يتم معالجتها للوصول إلى مجموعة من المخرجات للحصول على نتائج أفضل مقارنة بالمعايير المحددة لقياس الفائدة أو المردود" (النجار، ٢٠١٣، ص٣٩).

٢-١-٤-٢ أهداف نظم المعلومات *Information systems goals*:

من الأهداف التي تحققها نظم المعلومات الآتي: توفير المعلومات المناسبة في الوقت الأكثر ملاءمة للشخص المناسب، تحسين حركة الاتصال في المنظمة وتنشيطها، الوفاء بمتطلبات الإدارة، دعم عملية اتخاذ القرار وتحسينها، التحسين الكبير في استخدام القوى العاملة والموارد (الشريف، ٢٠١٤، ص٥٥).

ويمكن للمنظمة من تحقيق عدة أهداف عند توفر نظم المعلومات الجيدة، من أهمها:

١-تحقيق الكفاءة *Achieving efficiency*:

عن طريق أداء المهام بصورة أسرع وبأقل تكلفة (إحلال الحاسب الآلي مكان الأفراد).

٢-تحقيق الفعالية *Achieving effectiveness*:

بواسطة مساعدة المديرين في اتخاذ القرارات ذات جودة أفضل، ومن ثَمَّ تحقيق أهداف المنظمة.

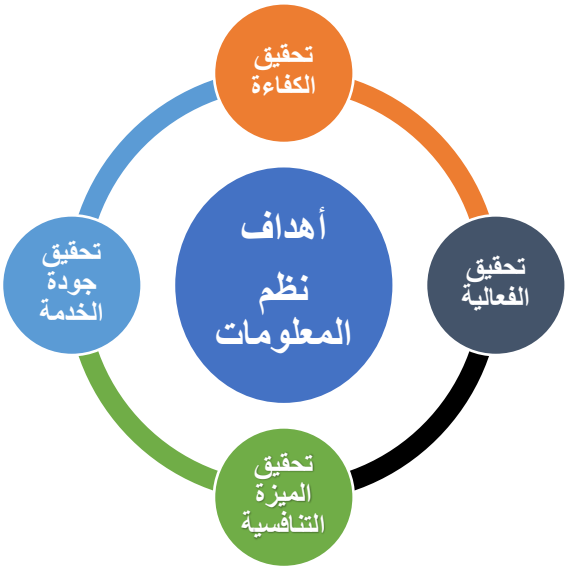
٣-تحقيق المزايا التنافسية *Achieve competitive advantages*:

عن طريق تمكين المنظمة من المنافسة في تقديم خدماتها بين منظمات الأعمال ودعم استراتيجية المنظمة.

٤- تحقيق جودة الخدمة *Achieving quality of service*:

تحسين جودة الخدمة لعملاء المنظمة، بواسطة كسب رضاء العملاء عن الخدمات التي تقدمها المنظمة بحسب طبيعة عملها مثل (التعامل عبر المواقع الإلكترونية، البريد الإلكتروني، والصراف الآلي وغيرها)، ويمكن توضيح أهم أهداف نظم المعلومات الرئيسة، بواسطة الشكل رقم (٣-٢).

الشكل (٣-٢): أهداف نظم المعلومات



إعداد الباحث، ٢٠٢٠م.

٢-١-٤-٣ أنشطة نظم المعلومات Information systems activities:

تتضمن النظم مجموعة من الأنشطة الرئيسة التي لا بد من القيام بها؛ من أجل الحصول على معلومات دقيقة وملاءمة ضمن حدود النظام متفاعلاً مع الأنظمة الأخرى في البيئة المحيطة، وتتمثل بما يلي:

١-المدخلات *Inputs*:

تمثل المدخلات الموارد اللازمة للنظام ليتمكن من القيام بالأنشطة المختلفة لتحقيق الأهداف المحددة، وتشمل عدداً من العناصر غير المتجانسة كالمواد الخام والطاقة والمعلومات والآلات، وتُعدُّ المدخلات مخرجات لنظم أخرى سواء تلك النظم الموجودة في بيئة النظام أو نظم فرعية داخل النظام ذاته (طه، ٢٠١٠، ص٧).

٢-المعالجة *Processing*:

تُعبر عن الأنشطة التي يمارسها النظام على المدخلات عن طريق عمليات (التجميع، الفرز، المعالجة، التخزين، والاسترجاع)، وذلك باعتماد المستلزمات الضرورية من قوى بشرية ومادية وإجراءات بهدف تحويل تلك المدخلات إلى المخرجات المطلوبة (غنيم، ٢٠١٧، ص٢٨).

٣-المخرجات *Outputs*:

هي ناتج عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات، وقد تكون هذه المخرجات عبارة عن سلعة، خدمة أو معلومة، وتعد المخرجات الأداة التي عن طريقها يجري التحقق من أداء النظام وقدرته على تحقيق أهدافه.

ويقصد بها عملية معالجة المدخلات إلى مخرجات تحمل معنى يمكن الاستفادة منها من قبل المستفيد (الصعيتري، ٢٠١٨، ص٢٥).

٤-المعلومة المرتدة *Feedback*:

تُعدُّ المعلومات المرتدة الأداة التصحيحية للمخرجات فهي أداة لتحقيق الرقابة على أداء النظام، وهي عبارة عن معلومات مرتدة تصحيحية يقصد بها إرجاع الأشياء إلى وضعها الصحيح، ومعلومات مرتدة تطويرية تعمل على تطوير أداء النظام أو تغيير الأهداف، حيث تتحول المعلومات مجدداً إلى بيانات، مضاف إليها أثر البيئة ليتم معالجتها مرة أخرى وتعطي معلومات جديدة تمامًا (الصعيتري، ٢٠١٨، ص٢٦).

٥- بيئة النظام *System environment*:

المنظمة نظام مفتوح وقابل للتكيّف، ويتقاسم المدخلات والمخرجات مع الأنظمة الأخرى في البيئة (النجار، ٢٠١٣، ص٥٢).

فوجود النظام في البيئة يسمح له باستقطاب مدخلاته منها، كما أنه يلقي بمخرجاته إليها، ومن ثَمَّ فعدم وجود تفاعل بين النظام وبيئته يؤدي إلى فشل النظام وفنائه.

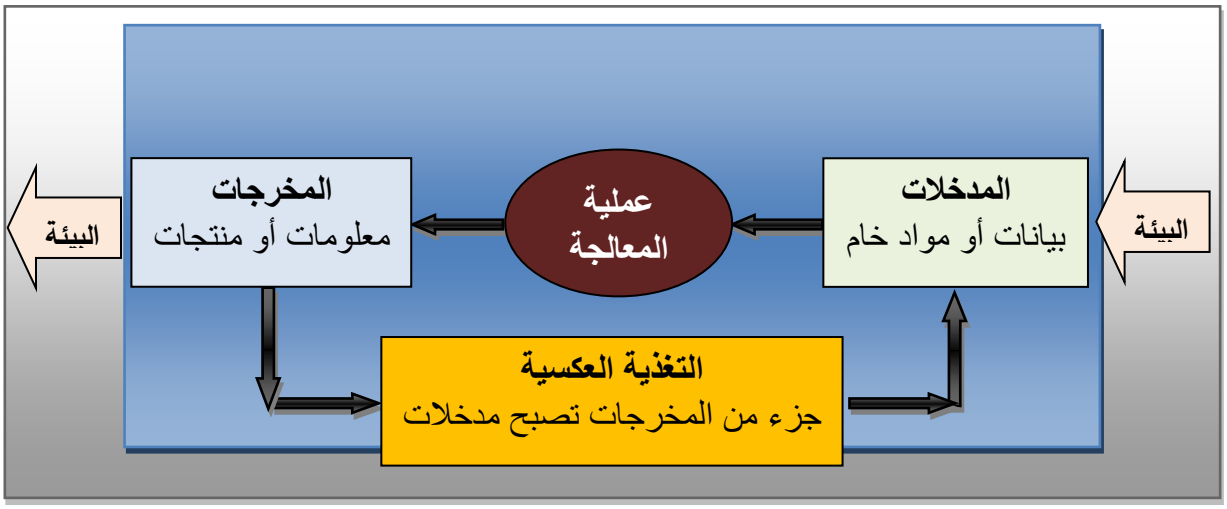
٦-العلاقات *Relations*:

تمثل الوسيلة التي بواسطتها تُربط النظم الفرعية ببعضها بعض، وربط النظام بالبيئة المحيطة.

٧- حدود النظام *System boundaries*:

تتمثل حدود النظام في الغشاء الذي يحيط به ويفصله عن بيئته، فحدوده غير ثابتة لكونها تتوقف على أهداف النظام ودرجة تعقده، ويمكن توضيح أهم أنشطة نظم المعلومات الرئيسة، بواسطة الشكل رقم (٤-٢).

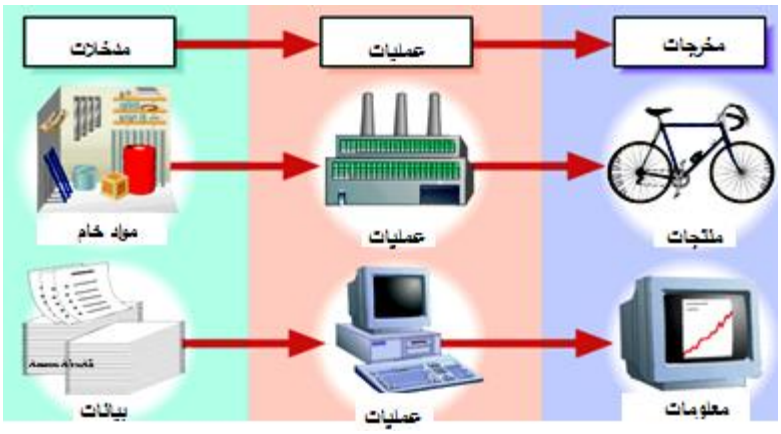
الشكل (٤-٢): الأنشطة الرئيسة لنظم المعلومات



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاستعانة بشبكة الإنترنت.

إضافة إلى الشكل السابق الذي يبين الأنشطة الرئيسة لنظم المعلومات المتمثلة بالمدخلات، المعالجة، المخرجات، والتغذية المرتدة، العلاقات، حدود النظام، فإنه يمكن توضيح إجراءات أو عمليات النظام المختلفة بواسطة الشكل رقم (٥-٢).

الشكل (٥-٢): عمليات النظام



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاستعانة بشبكة الإنترنت.

يتضح من الشكل السابق، إنَّ أية منظمة يمكن تصنيفها أداة أو وسيلة، يتم فيها تحويل المدخلات (بيانات أو مواد خام) بواسطة العمليات والأنشطة الداخلية أو عملية المعالجة وتحويلها إلى مخرجات (معلومات أو منتجات) للاستفادة منها.

٢-١-٤-٤ سمات نظم المعلومات Features of information systems:

يمكن بيان السمات التي يجب توفرها في نظام المعلومات الجيد في الآتي (الشريف، ٢٠١٤، ص٥٣-٥٤):

١. أن يتصف نظام المعلومات بسرعة الاستجابة لاسترجاع وبث المعلومات.
٢. أن يحقق الانسجام والتكامل مع مختلف الأنظمة داخل المنظمة، وذلك عن طريق الانسجام مع الهيكل التنظيمي للمنظمة لتحقيق أهداف المنظمة.
٣. أن يكون النظام اقتصادياً قياساً إلى التكاليف، بمعنى أن تكون العمليات ومنافعها متوازنة مع التكاليف.
٤. أن يكون النظام ذات قدرة عالية من حيث السرعة في معالجة المعلومات، قدرته العالية على تخزين كمَّ هائل من المعلومات التي تخدم نشاط المنظمة، توفير المعلومات الدقيقة وذات الصلة وفي الوقت المناسب، التي تلبي احتياجات مستخدم النظام، العمل بتكامل مع مختلف العناصر والأنظمة الجزئية داخل النظام.
٥. أن يكون متمتع بمرونة مناسبة من حيث التطوير، الصيانة، النقل، والتشغيل بما يتناسب مع المتغيرات سواءً في البيئة الداخلية أم البيئة الخارجية للمنظمة.
٦. أن يستخدم تكنلوجيا وتقنيات المعلومات لما لها من قدرة عالية للقيام بمختلف وظائف للنظام.
٧. أن يملك إدارة متخصصة تدير النظام بكفاءة وفاعلية.
٨. أن يكون النظام آمن بحيث يصعب اختراقه والتجسس عليه.
٩. أن يحقق التكامل بين البيانات والمعلومات القديمة والجديدة، ويستخدم النماذج الرياضية التي تقدم الواقع الفعلي، ويمكن توضيح أهم مبادئ نظم المعلومات، بواسطة الشكل رقم (٦-٢).

الشكل (٦-٢): سمات نظم المعلومات

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (الشريف، ٢٠١٤، ص٥٣).

٢-١-٤-٥ وظائف نظم المعلومات *Information systems jobs*:

عبارة عن "تجميع البيانات- تشغيل البيانات- إدارة البيانات- رقابة البيانات والمعلومات- حماية البيانات- استخراج المعلومات وبثها إلى المستخدم" (الشريف، ٢٠١٤، ص٥٤).

ومهما اختلفت أنظمة المعلومات فإنها تتمتع جميعها بأربعة وظائف أساسية على النحو الآتي (درحمون، ٢٠٠٥، ص٦٦):

١- **تأمين المدخلات المطلوبة من البيانات:** تتضمن هذه الوظيفة تجميع مختلف البيانات المطلوبة من مصادر مختلفة في المنظمة، سواء كانت داخلية أم خارجيه وفي ضوء احتياجات المستويات الإدارية في المنظمة.

٢-**المعالجة:** تتعرض البيانات التي جرى الحصول عليها من مصادرها المختلفة إلى أنشطة المعالجة مثل الحساب، المقارنة، الفرز، التصنيف والتلخيص لتحويلها من شكلها الأولي إلى معلومات مفهومة وقابلة للاستعمال في التسيير ولاتخاذ القرار.

٣-**الحفظ:** إنَّ تخزين البيانات والمعلومات من الوظائف الأساسية لنظام المعلومات، بعدَّه الذاكرة الجماعية للمنظمة؛ لقدرته على تخزين البيانات والمعلومات بصفة مستمرة.

٤-**الاتصال:** هناك علاقة بين الاتصال والمعلومة بحيث تكمن مهمة الاتصال في تبادل ونقل المعلومات سواء من داخل نظام المعلومات، أو بين مختلف الوظائف التي يحتويها.

عطفاً على ما سبق، يمكن القول: إنَّه لابد أن تتمتع نظم المعلومات في المنظمات بمجموعة من المهام التي يجب أن تؤديها بكفاءة عالية، التي تميزها لتتمكن من الربط بين مختلف أجزائها وبلوغ الأهداف المرجوة منها.

ويمكن توضيح أهم وظائف ومهام نظم المعلومات، بواسطة الشكل رقم (٧-٢).

الشكل (٧-٢): وظائف نظم المعلومات

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (درحمون، ٢٠٠٥، ص٦٦).

٢-١-٥ أنواع نظم المعلومات Types of information systems:

يمتاز العصر الذي نشهده الآن بانفجار المعلومات ومن الصعب التحكم فيها نتيجة التطور التكنولوجي في نقل المعلومات وتخزينها وجمعها، ومع تعقد احتياجات المستفيدين لا سيما المنظمات الحديثة، فقد عملت على تطوير نظم المعلومات التي تحتاجها في إدارة أعمالها ودعمها لاتخاذ قراراتها أو معالجة بياناتها.

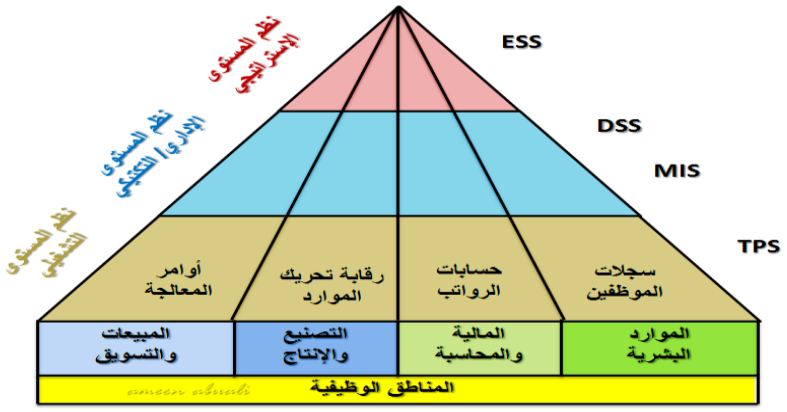
وقبل تحديد أنواع نظم المعلومات التي تتعامل مع المستويات التنظيمية في المنظمات، لابد من التمييز بين ثلاث مصطلحات وهي، نظم تشغيل الحاسوب، برنامج الحاسوب، نظم المعلومات؛ لإدراك أنَّ مفهومي نظم الحاسوب ونظم المعلومات غير متطابقة حيث ذكر (قندلجي والجنابي، ٢٠٠٥، ص٣٥) ما يلي:

نظم تشغيل الحاسوب: تمثل الأجزاء والمعدات المادية المستخدمة في نشاطات إدخال البيانات ومعالجتها واسترجاعها في نظم المعلومات، **برامج الحاسوب:** تمثل الأوامر والتعليمات والإيعازات الضرورية في نظام المعلومات، **نظم المعلومات:** مجموعة من المكونات التي تقوم بجمع البيانات من مصادرها المختلفة وتحويلها إلى مخرجات تساعد المديرين على اتخاذ القرارات الإدارية السليمة.

وأشار الشريف، إلى أنواع نظم المعلومات بحسب المستويات الإدارية فمنها نظم معلومات المستوى الاستراتيجي، نظم معلومات المستوى الإداري، نظم معلومات المستوى المعرفي، نظم معلومات المستوى التشغيلي، حيث أفرد هذا التصنيف مستوى رابعاً في أسفل الهرم الإداري وقبل المستوى التشغيلي يسمى بالمستوى المعرفي يتعلق بالوحدات والأقسام الخاصة بموظفي البيانات والمعلومات (الشريف، ٢٠٠٥، ص ٥٨).

ويمكن توضيح أهم نظم المعلومات التي تتعامل مع المستويات التنظيمية كافة بواسطة الشكل رقم (٨-٢).

الشكل (٨-٢): أنواع نظم المعلومات



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (النجار، ٢٠١٣، ص٨٠).

عطفاً على ما سبق يمكن القول: إنَّ نظم المعلومات ضمن هذه الدراسة، تشمل نظم معالجة المعاملات، نظم آلية المكتب، نظم العمل المعرفي، نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرار، نظم دعم القرار الجماعي، النظم الخبيرة، وكذا نظم الدعم التنفيذي.

٢-١-٥-١ نظم معالجة المعاملات Transaction processing systems (TPS):

هي "نظام معلومات محوسب يعالج ويسجل البيانات الناتجة عن أحداث مبادلات الأعمال الروتينية اليومية الضرورية لإدارة الأعمال، ويخدم المستوى التشغيلي في المنظمة" (النجار، ٢٠١٣، ص٨١).

وعرفها كل من Laudon & Laudon، أنَّها "نظام معلومات محوسب يعالج ويسجل المعاملات الروتينية اليومية الضرورية لأداء أعمال المنظمة" (Laudon & Laudon, 2012, p40).

كما أنها تخدم مستوى العمليات والتعاملات التجارية في المنظمة التي تتابع انسيابية العمل اليومي التي هي ضرورية لأداء أعمال المنظمة، وتتمتع نظم معالجة المعاملات بناحيتين أساسيتين (سلطان، ٢٠٠٠، ص٥٦):

- رسم حدود المنظمة وبيئتها بواسطة ربط العملاء بالمنظمة وإدارتها، ومن ثَمَّ فإنَّ فشلها يؤدي إلى فشل النظام في الحصول على المدخلات من البيئة أو تصدير المخرجات إلى البيئة.
- تعد نظم معالجة المعاملات بمكانة منتج للمعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها.

عطفاً على ما سبق، تُعدَّ نظم معالجة المعاملات، المنتج الأكبر للمعلومات التي تستخدم في أنواع النظم الأخرى، حيث تعمل على جمع البيانات وتخزينها يومياً كمدخلات ومن ثم معالجتها، بهدف تأمين جميع المعلومات التي تحتاجها المنظمة في المستوى التشغيلي للمحافظة على الأعمال بدقة وكفاءة، ويمكن توضيح أهم أنشطة نظم معالجة المعاملات، وذلك بواسطة الشكل رقم (٩-٢).

الشكل (٩-٢): أهم أنشطة نظم معالجة المعاملات

إعداد الباحث، ٢٠٢٠م.

٢-١-٥-٢ نظم آلية المكتب* (Office automation systems (OAS:

هي "النظم التي تتعلق بوظائف المعالجة المحوسبة للكلمات والنشر المكتبي وتصوير الوثائق التي تعتمد عليها أعمال وإجراءات المنظمة"، ومن أهم صور تلك النظم الأرشفة الإلكترونية لحفظ المستندات واسترجاعها (الصباح، ١٩٩٩، ص٤٨).

عطفاً على ما سبق يمكن القول: إنَّ نظم أتمتة المكاتب، إحدى أنواع نظم المعلومات تهدف إلى زيادة إنتاجية المكاتب، وتختص بجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع الرسائل الإلكترونية والمستندات من الاتصال بين الأفراد وجماعات العمل والمنظمات، ويمكن توضيح أهم أنشطة نظم آلية المكتب، بواسطة الشكل رقم (٢-١٠).

الشكل (٢-١٠): أهم أنشطة نظم آلية المكتب

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (الصباح، ١٩٩٩، ص٤٨).

٢-١-٥-٣ نظم العمل المعرفي: Knowledge work system (KWS)

تعد النظم الخبيرة الأكثر شيوعاً لنظم العمل المعرفي، وتعرف نظم العمل المعرفي وفاقاً لوجهة نظر قندلجي والجنابي، على أنها "النظم التي تتعلق وظائفها بالمحطات الهندسية، معالجة البيانات، محطات الرسومات، المحطات الإدارية، تصوير الوثائق، والمفكرات اليومية الإلكترونية التي تخدم العمل المعرفي وكذلك مستوى نظم المكتب" (قندلجي والجنابي، ٢٠٠٥، ص٦٣).

ويمكن القول: إنَّ نظم العمل المعرفي نظم متكاملة من البيانات والمعلومات تساعد في الحصول على المعرفة، تنظيمها، خزنها، ومن ثم توفيرها في سبيل تطوير خدمات المنظمة، ويمكن توضيح أهم أنشطة نظم العمل المعرفي، بواسطة الشكل رقم (٢-١١).

* تتعلق نظم أتمتة المكاتب بوظائف المعالجة المحوسبة للكلمات والنشر المكتبي وتصوير الوثائق التي تعتمد عليها أعمال المنظمة (مكتب بلا ورق، التكامل في البرمجيات)، http://abouzied2010.mam9.com/t36-topic، الساعة ٣:٠٠م، التاريخ ٢٠٢٠/٠٦/٠٥م.

الشكل (٢-١١): أهم أنشطة نظم العمل المعرفي

إعداد الباحث، ٢٠٢٠م.

٢-١-٥-٤ نظم المعلومات الإدارية Management information systems (MIS):

كان عقد السبعينيات من القرن الماضي بمكانة مرحلة ولادة ونمو لأنظمة المعلومات الإدارية حيث اتسعت تطبيقاتها في مختلف أنشطة الأعمال، وقد صُممت نظم المعلومات الإدارية لخدمة وظائف المستوى الإداري في المنظمة وتوفير التقارير المتعلقة بالتشغيل أو الأداء الحالي، ومن ثم المساعدة في تحقيق الرقابة على الأداء اليومي كونها نظم موجه للبيئة الداخلية وليس للبيئة الخارجية للمنظمة.

حيث عرفها الشريف، أنّها "نظام رسمي يتكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية تعمل بتكامل في إطار مهيكل، وبالارتكاز على الحاسوب وبرمجياته الحديثة بغرض معالجة أنواع البيانات كافة من مختلف المصادر؛ بهدف توفير المعلومات ذات الجودة العالية بسرعة ودقة لدعم وظائف وعمليات المنظمة" (الشريف، ٢٠١٤، ص٦٧).

ويُعرف كل من (Raymond & George) نظم المعلومات الإدارية أنَّها "نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي والتي توفر المعلومات للمستخدمين ذوي الاحتياجات المتشابهة في المنظمة" (Raymond, and George, 2004, p40).

أما Laudon & Laudon، فعرفانها أنَّها "نظم معلومات صممت لخدمة وظائف المستوى الإداري في المنظمة، تقوم بتزويد المسيرين بالتقارير الفورية عن الأداء الحالي والتقارير التاريخية، وهذه النظم موجهة للبيئة والأحداث الداخلية للمنظمة، وهي تخدم وظائف التخطيط والرقابة واتخاذ القرار في المستوى الإداري، كما تعتمد بشكل أساسي على نظم معالجة المعاملات في الحصول على البيانات" (Laudon & Laudon, 2012, p43-44).

عطفاً على ما سبق من التعاريف، يمكن القول: إنَّ نظم المعلومات الإدارية نظام شامل يعمل على جمع كل المعلومات الضرورية لجميع وظائف الإدارة، بهدف دعم المديرين وإتاحة المعلومات الواضحة في الوقت المناسب لمساعدتهم على تخطيط وتنظيم ورقابة أعمالهم، ومن ثَمَّ اتخاذ القرارات المناسبة، ويمكن توضيح أهم أنشطة نظم المعلومات الإدارية، بواسطة الشكل رقم (٢-١٢).

الشكل (٢-١٢): أهم أنشطة نظم المعلومات الإدارية

إعداد الباحث، ٢٠٢٠م.

٢-١-٥-٥ نظم دعم القرار Decision support systems (DSS):

يواجه أي فرد في حياته اليومية مهام كثيرة من أهمها مهام اتخاذ قراراته، الشيء عينه يُعد حقيقياً في حالة أية منظمة، إلا أن مهام اتخاذ القرارات في المنظمة تميل إلى التعقيد إلى حد كبير وتستغرق وقتاً طويلاً، وتؤثر تأثيرا كبيرا في نجاح المنظمة أو فشلها، ويوضح مفهوم نظم دعم القرار بواسطة مسمى النظام نفسه حيث نجد (النجار، ٢٠١٣، ص١٥٣):

نظم Systems: يحوي النظام على الأنشطة المختلفة المكونة له ويبنى بناء على حاجات المستفيدين الفعلية مع ملاحظة التغيرات البيئية التي يتعامل معها.

دعم Support: إنَّ نظم دعم القرار تدعم ولا تحل محل المدير في اتخاذ القرار، بل تهيئ للمدير أساليب التحليل المناسبة للظاهرة ويترك اتخاذ القرار النهائي للمدير.

القرار Decision: تركز نظم دعم القرارات على دعم الانتقال باهتمام المديرين من المستويات العملياتية إلى الاهتمام بحل المشكلات الإدارية.

وتعرف نظم دعم القرار على أنها "نظام معلومات يساعد المسيرين في اتخاذ القرارات شبه الهيكلية، وغير الهيكلية الخاضعة للتغير السريع، ومن الصعب تحديدها مسبقا" (Laudon & Laudon, 2012, p48).

عطفاً على ما سبق، يمكن القول: إنَّ نظم دعم القرار عبارة عن نظم تدعم مهام عملية صنع وترشيد اتخاذ القرارات المبرمجة وغير المبرمجة ولا تحل محل المدير في اتخاذ القرار، ويمكن توضيح أهم أنشطة نظم دعم القرار، بواسطة الشكل رقم (٢-١٣).

الشكل (٢-١٣): أهم أنشطة نظم دعم القرار

إعداد الباحث، ٢٠٢٠م.

٢-١-٥-٦ نظم دعم القرار الجماعي Group decision support systems (GDSS):

ظهرت نظم دعم القرار الجماعي في بداية الثمانينيات بعد أن تبين أن أكثر القرارات لا يمكن اتخاذها بشكل فردي، بل تحتاج إلى تشاور مجموعة من متخذي القرارات، وتُعدُّ جيل متطور من نظم دعم القرار DSS على مستوى عتاد الحاسوب والبرمجيات؛ وذلك من أجل تقديم الدعم التقني للعمل الجماعي*. وهو نظام تفاعلي مبني على الحاسوب يدعم مجموعة من الناس يتشاركون في مهمة واحدة لتسهيل حل المشاكل غير المهيكلة بمشاركتها قاعدة البيانات الموحدة التي يمكن الوصول إليها من قبل الفريق (النجار، ٢٠١٣، ص١٥٩).

عطفاً على ما سبق، يمكن القول: إنَّ نظم دعم القرار الجماعي عبارة عن نظام تفاعلي مبني على الحاسوب لتسهيل عملية تقديم حلول للمشكلات شبه المهيكلة وغير المهيكلة، لدعم مجموعة من الناس يعملون مع بعضهم كفريق ويتشاركون في مهمة واحدة، ويمكن توضيح أهم أنشطة هذه النظم، بواسطة الشكل رقم (٢-١٤).

الشكل (٢-١٤): أهم أنشطة نظم دعم القرار الجماعي

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (النجار، ٢٠١٣، ص١٥٩).

* تحوي نظم دعم القرار الجماعي (GDSS) على ثلاثة عناصر رئيسة هي: الأجهزة، الأفراد، البرمجيات، وتقدم أشكالا مختلفة من التسهيلات هي: **حجرة القرار** (حجرة مجهزة بالتسهيلات الفنية والحاسوبية يجتمع فيها مجموعة صغيرة من المشاركين معًا في قاعة واحدة)، **الاجتماع المشترك** (عندما يكون المشاركون بأعداد كبيرة ولا يستطيعون استخدام حجرة القرار، يمكنهم المشاركة عبر تقنيات الاتصالات والفيديو في تنفيذ الاجتماع)، **المؤتمرات بواسطة الحاسوب** (عندما تكون المجموعات كبيرة وموزعة على مناطق جغرافية متباعدة، يمكنهم المشاركة عبر المؤتمرات الصوتية والمرئية)، تعتمد على حجم المجموعة ومدى تباعد الأفراد المشاركين (النجار، ٢٠١٣، ص١٦١).

٢-١-٥-٧ النظم الخبيرة Expert systems (ES):

ظهرت النظم الخبيرة لتحاكي نمط التفكير الإنساني وتخدم احتياجات المديرين المختلفة، وتستخدم لمساندة متخذي القرار في التعامل مع القرارات غير المهيكلة التي لا يمكن التنبؤ بخطواتها، وهي نوع من أنواع النظم المبنية على المعرفة Knowledge–Based System وشكل متطور من أشكال الذكاء الصناعي Artificial Intelligence، ولكي يقوم النظام الخبير بهذه المعرفة لا بد أن يمتلك مكونات جوهرية مثل: قاعدة المعرفة، محرك الاستدلال، تفسير الاستدلال، واجهة المستخدم*. حيث تتضمن قاعدة المعرفة مجموع البيانات المتعلقة بالمشكلة موضوع البحث، أما محرك الاستدلال فهو "مجموعة من البرامج التي تسمح بالبحث في قاعدة المعارف لإيجاد الاقتراحات المناسبة، طرح الأسئلة التكميلية الضرورية لحل المشكلة، تشخيص المشكلة واقتراح الحلول" (صليحة، ٢٠٠٠، ص٨٤).

وتُعدَّ النظم الخبيرة أحد تطبيقات الذكاء الصناعي المستخدمة في مجال الإدارة، الذي يتميز عن الذكاء البشري أنَّه دائم ولا ينسى، والذكاء الصناعي يعمل على دراسة القدرات العقلية للإنسان باستخدام نماذج الحاسوب لإكساب الحاسوب بعضاً منها (الشريف، ٢٠٠٥، ص٨٩).

عطفاً على ما سبق، يمكن القول: إنَّ النظم الخبيرة عبارة عن نظم مصممة لنمذجة قدرة الخبير الإنساني لحل المشكلات مبنية على المعرفة المتراكمة التي يقوم بتجهيزها الخبير ليتمكن المديرين من الرجوع إليها عند الحاجة، وتشمل القواعد، المفاهيم، والعلاقات، ويمكن توضيح أهم أنشطة هذه النظم، بواسطة الشكل رقم (١٥-٢).

الشكل (١٥-٢): أهم أنشطة النظم الخبيرة

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (الشريف، ٢٠٠٥، ص٨٩).

* **قاعدة المعرفة:** عبارة عن نموذج معرفة إنسانية وجزء من النظام الخبير يعتمد على الحقائق متمثلة بمجموعة تعريفات، فرضيات، معايير، واحتمالات تصف منطقة المشكلة، وعلى أسلوب تمثيل المعرفة ممثلا بمجموعة من القواعد والافتراضات المنطقية والرياضية، **محرك الاستدلال:** عبارة عن برمجية للبحث في محتوى قاعدة المعرفة في سياق وتسلسل دقيق، يقوم بمزج ومقاربة الحقائق التي توجد في الذاكرة عند الاستشارة في مسألة ما، ومقارنتها وربطها مع قواعد المعرفة المخزنة لديه لتوليد حل للمشكلة واختيار النصيحة المناسبة، **تفسير الاستدلال:** برمجية تعمل بواسطة عرض حقائق وقواعد المعرفة التي استخدمها النظام الخبير للتوصل الى النصيحة المقدمة، **واجهة المستخدم:** يتلقى عبرها المستخدمون نصائح الخبرة من النظام الخبير من محطات العمل المختلفة (النجار، ٢٠١٣، ص١٧٣).

٢-١-٥-٨ نظم الدعم التنفيذي Executive support systems (ESS):

تُعدَّ نظم الدعم التنفيذي أو نظم دعم الإدارة العليا، نظم مبنية على الحاسوب كغيرها من نظم المعلومات المستندة للحاسوب، وهي نظام يزود المعلومات للمديرين في الإدارة العليا لاتخاذ القرارات ويساعد في مراقبة أداء المنظمة ودعم حل المشاكل غير المهيكلة التي يمكن أن تحدث في المستوى الاستراتيجي للمنظمة بتزويدها بالمعلومات، كما يعمل على تسهيل إعادة هيكلة المنظمة ويؤدي إلى التفكير الواضح في الأعمال؛ ما يعمل على تحسين الأداء في المنظمة (النجار، ٢٠١٣، ص١٦٥).

وتعرف أنّها "نظم مبنية على الحاسب الآلي تقوم بتنظيم وتقديم المعلومات اللازمة لقيام المديرين بعمليات التحليل، والاتصالات، والتخطيط" (الكردي؛ العبد، ٢٠٠١، ص٣٢٠).

وهي عبارة عن نظم تخدم المستوى الاستراتيجي في المنظمة وتتعامل مع القرارت غير الروتينية، وتعمل على خلق بيئة اتصالات بدلاً من التطبيقات الثابتة والقدرات المحدودة لتزويد المديرين في الإدارة العليا بالمعلومات التي تخص أحداث وموضوعات خارجية ودمجها مع معلومات داخلية مستخلصة من نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار (Laudon & Laudon, 2012, p50).

عطفاً على ما سبق يمكن القول: إنَّ نظم الدعم التنفيذي عبارة عن نظام معلومات مبني على استخدام الحاسب الآلي يهدف إلى تسهيل ودعم الوصول إلى المعلومات الداخلية والخارجية لمساعدة المديرين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، ويمكن توضيح أهم أنشطة نظم الدعم التنفيذي، بواسطة الشكل رقم (٢-١٦).

الشكل (٢-١٦): أهم أنشطة نظم الدعم التنفيذي

إعداد الباحث، ٢٠٢٠م.

٢-١-٦ أبعاد نظم المعلومات Information systems dimensions:

تساعد نظم المعلومات على تأمين القيمة للمنظمة كتنظيم، كما تُؤمّن الحل الإداري لتحديات البيئة المحيطة بالمنظمة، حيث يتطلب استخدام نظم المعلومات بفعاليّة الفهم الكامل لأبعاد نظم المعلومات (المنظمة، والإدارة، وتكنولوجيا المعلومات) في المنظمات كافة، حيث تتمثل العناصر التكنولوجية لنظام المعلومات، بواسطة الحواسيب والبرمجيات ومن دون استثمار مكوناتها وتوجيهاتها نحو العنصرين الآخرين، المتمثلين بالمنظمة والإدارة، فإنهما أي الحواسيب والبرمجيات سيصبحان من دون فائدة نوعا ما، ويمكن توضيحها كما يلي (النجار، ٢٠١٠، ص٣١):

١. **المنظمة *Organization*:**

تتمثّل العناصر الأساسية للمنظمات في الهياكل، والأفراد، ومعالجة الأعمال، والسياسات، والثقافة؛ لذا فإنَّ نظم المعلومات تُمثّل جزء متكامل مع المنظمات.

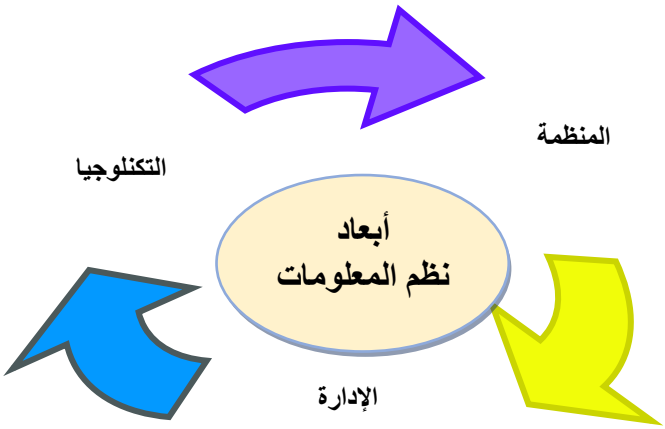
٢. **الإدارة *Management*:**

هي تحقيق الغايات التنظيمية بكفاءة وفاعلية بواسطة التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، ومراقبة الموارد التنظيمية، وهي القدرة على تحقيق الأهداف بواسطة الآخرين.

٣. **التكنولوجيا *Technology*:**

تمثل تكنولوجيا المعلومات الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل والطرق ونظم البرمجة التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها وتساعدها في تدوين المعلومات وتسجيلها وتخزينها ومعالجتها واستخدامها واسترجاعها التي تستخدم من قبل نظم المعلومات، أما تكنولوجيا الاتصالات فتتكون من وسائط ماديّة (Physical Devices) وبرمجيات تربط المكونات المادية وتنقل المعلومات من محطة إلى أخرى، فتساعد بذلك على مشاركة البيانات والموارد، ويمكن توضيح أبعاد نظم المعلومات الرئيسة، بواسطة الشكل رقم (٢-١٧).

الشكل (٢-١٧): أبعاد نظم المعلومات



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (Laudon & Laudon, 2014, p48).

وتختلف أبعاد نظم المعلومات باختلاف الباحثين وآرائهم وباختلاف الأهداف التي يسعون إلى تحقيقها من دراستهم وأبحاثهم.

وبناءً على ذلك، وضمن إطار البحث عن الأبعاد المختلفة التي تتفاعل فيما بينها لُتشكل الإطار النظري لنظم المعلومات في الدراسة الحالية، فقد جرى تلخيص هذه الأبعاد، وذلك بواسطة الجدول رقم (١-٢).

الجدول (١-٢): نسب الاتفاق لأبعاد نظم المعلومات وفاقاً لآراء عدد من الباحثين والكُتّاب

المصدر	الأبعاد									
	الموارد البشرية	الموارد المادية	البرمجيات	قواعد البيانات	الشبكات	ثقافة نظم المعلومات الإدارية	المتطلبات التنظيمية	المتطلبات التكنلوجية	جودة المعلومات	الإجراءات
أبو سبت، ٢٠٠٥م	*	*	*	*	*		*		*	
غنيم، ٢٠٠٤م	*	*	*	*	*					*
الزعبي؛ الزيدي، ٢٠١٢م	*	*	*	*	*					*
الصبّاغ، ٢٠٠٠م	*	*	*	*						*
السباخي، ٢٠١٤م	*	*	*	*						*
عيسى، ٢٠١٥م	*	*	*	*	*					
غنيم، ٢٠١٧م	*	*	*	*	*					
مناصرية، ٢٠٠٤م	*	*	*	*						
الحلبي، ٢٠١٠م	*	*	*				*			
الوادية، ٢٠١٥م	*	*	*				*			
عبد الله؛ عبد الرحمن؛ يحيى؛ أحمد؛ ٢٠١٩م						*	*	*		
بن طاطة، ٢٠١٧م							*	*		
عدد التقاط	١٠	١٠	١٠	٨	٥	١	٥	٢	١	٤

المصدر: جرد بواسطة الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجدول عينه.

عطفاً على ما سبق من آراء الباحثين المختلفة في تحديد أبعاد نظم المعلومات، يترتب على ذلك الإجابة عن سؤال مهم هو: **كيف يمكن قياس مدى استخدام المنظمات لنظم المعلومات؟**

وللإجابة عن ذلك فإنه سيُقاس مدى ممارسة نظم المعلومات في هذه الدراسة بمجموعة من الأبعاد (الموارد المادية، الموارد البشرية، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات، المتطلبات التنظيمية)، حيث كانت هذه الأبعاد الأكثر استخداماً من قبل الباحثين السابقين في دراساتهم، كما جرى إضافة بُعدي (النظم والتطبيقات، تكامل النظم) لأهميتها في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، وسيُعتمد على هذه الأبعاد مجتمعة كونها أكثر الأبعاد ملاءمة للمجتمع المستهدف في هذه الدراسة (موظفي ديوان عام مصلحة الجمارك) محل الدراسة، وتوضّح أبعاد نظم المعلومات المستخدمة في الدراسة الحالية؛ وذلك بواسطة الشكل رقم (١٨-٢).

الشكل (١٨-٢): أبعاد نظم المعلومات المستخدمة في الدراسة الحالية

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على المصادر المذكورة بالجدول رقم (١-٢).

وبناءً على ما سبق، وما جرى تلخيصه من المصادر المختلفة، فإن أبعاد نظم المعلومات الأنسب للدراسة الحالية تلخص على النحو الآتي:

١-الموارد المادية *Hardware resources:*

تشمل الموارد المادية جميع المعدات المادية والمواد المستخدمة في معالجة البيانات (الصبّاغ، ٢٠٠٠، ص٢٤). حيث تشمل الموارد المادية الآتي (الشريف، ٢٠١٤، ص٥٩):

- الأموال والتي بواسطتها يمكن شراء كل ما يتطلبه النظام.
- الآلات والتجهيزات، مثل الطابعات، الحاسبات، الشاشات، والمحطات المركزية.
- وسائط البيانات والوسائل المساعدة كافة مثل، الأقراص المغناطيسية، الورق، والأشرطة.

٢-الموارد البشرية *Human resources*:

تمثل القوى الأساسية لبناء نظم المعلومات وتشغيلها واستخدامها (الشريف، ٢٠١٤، ص٥٨):

- **محللو النظام:** الأفراد الذين يقومون بدراسة كل متطلبات المستخدم ودراسة الأنظمة السابقة ومعرفة نقاط الضعف فيها.
- **مصممو النظام:** الأفراد الذين يقومون ببناء البرامج المطلوبة للنظام عن طريق ما يوفره محللو النظام من بيانات ومعلومات.
- **منفذو النظام:** الأفراد الذين يقومون بتنفيذ النظام عن طريق تحديد العلاقات بين مختلف الأنظمة، ودمجها مع الأجهزة وإعداد النظام بشكل نهائي.
- **الإدارة المدربة:** الأفراد الذين يقومون باستخدام النظام وإدارة قواعد البيانات واستخدام المعلومات.
- **التشغيل والصيانة:** الأفراد الذين يقومون بتشغيل وصيانة النظام والمعدات والتجهيزات.

وتحتاج كل منظمة تستخدم نظم المعلومات إلى الأفراد العاملين لتشغيل وإدارة هذه النظم ومكوناتها، ويُعدُّ المورد البشري كمورد أساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها ويُعدُّ من أهم عناصر النظام حيث يقوم بتحليل المعلومات ووضع البرامج وإدارة نظم المعلومات واستخدام مخرجاته، وهناك نوعان أساسيان من الموارد البشرية اللازمة لنظام المعلومات، وهما (النجار، ٢٠١٣، ص٥٧):

أ- المستخدمون النهائيون:

وهم الأفراد الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة أو يستخدمون مخرجاته بواسطة الآخرين، ومن أمثلة المستخدمين النهائيين: المديرين، المحاسبين، المهندسين، البائعين، العملاء...إلخ.

ب- متخصصو نظم المعلومات:

هم الأشخاص الذين يقضون وقتاً كاملاً في تطوير وتتشغل نظام المعلومات، حيث يشمل الأخصائيون في نظام المعلومات كلٌّ من:

١. **محللو النظم:** يقومون بتصميم النظام وتطويره بالاستناد إلى الاحتياجات المعلوماتية للمستخدم النهائي.
٢. **المبرمجون:** يتمثل دورهم في إعداد برامج الحاسوب بناء على المواصفات التي يقدمها محلل النظم.
٣. **المشغلين:** الأفراد الذين يقومون بإدخال البيانات والمعلومات إلى الحاسب ويعملون على تشغيل النظام.

٣-قواعد البيانات *Databases*:

البيانات هي أكثر من أن تكون المواد الأولية لنظم المعلومات، وتُعدُّ قواعد البيانات موارد ذات قيمة عالية في المنظمة، لذا فإنها ينبغي أن تستثمر وتدار بشكل فعال لكي تؤمن فائدتها للمستخدم النهائي في المنظمة، حيث تمثل البيانات كافة، وهي التي تخدم نشاطات المنظمة، وهي المورد الأساسي لنظم المعلومات، ويجري تنظيمها في قواعد البيانات، قواعد النماذج، وقواعد المعرفة (الشريف، ٢٠١٤، ص٥٩).

ومن أمثلتها قاعدة بيانات عن العاملين وعن المتعاملين، قاعدة بيانات سعرية، وعن المستودعات والمناطق الحرة، وعن أصول وممتلكات المصلحة، وعن الإجراءات الجمركية، وعن التعليمات والقرارات والكتب الدورية التي تصدر عن رئاسة المصلحة،، قاعدة بيانات عن قانون ضريبة المبيعات وتعديلاته والتعليمات المكملة، وغيرها.

ويمكن القول: إنَّ قاعدة البيانات عبارة عن مخزن يحوي البيانات التي تصف كل الأحداث والعمليات الجارية في المنظمة وتكون مُخزّنة في شكل ملفات يدوية أو إلكترونية*، بواسطتها يعمل نظام المعلومات على تحويلها إلى معلومات تمكن متخذ القرار من اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب وبالسرعة المطلوبة.

٤-البرمجيات *Software*:

تنطوي البرمجيات على كل تعليمات المعالجة ضمن برامج وإجراءات محددة، وهي نوعان (الشريف، ٢٠١٤، ص٥٩):

- **برامج التشغيل:** هي البرامج التي تساعد على تشغيل النظام والأنظمة المكملة.
- **البرامج التطبيقية:** هي عبارة عن برامج معدة في مجال محدد، وتنفيذ تطبيقات محددة للاستجابة لحاجات المنظمة، مثل برامج الذكاء الصناعي، النظم الخبيرة.

وهي الأنظمة والبرامج التي تشتغل بواسطتها الحواسيب وتشمل كل من البرامج والإجراءات، ومن أمثلة هذه الموار" (النجار، ٢٠١٣، ص٥٨):

أ- **برمجيات التشغيل *Operating software***: هي برامج تعميمية مرتبطة بنظام التشغيل، تجعل النظام قادر على تشغيل البيانات.

ب- **برمجيات التطبيقات *Applications software***: هي برامج مكتوبة لتطبيقات خاصة تُشغّل وتعالج مباشرة بيانات المنظمة.

ج- **النصوص/الإجراءات *Statements***: هي مجموعة الخطوات والتوجيهات التي يجب أن يتبعها الأفراد الذين يستخدمون المعلومات.

ويمكن القول: إنَّ البرمجيات هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية وتسمى بخريطة مسار النظام وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله؟

---

* **هرمية البيانات:** تحتوي قاعدة البيانات على مجموعة من الملفات على النحو الآتي (النجار، ٢٠١٣، ص١٩٢):

- **الملفاتFiles:** هي مجموعة عناصر أو سجلات مرتبطة مثل ملف العملاء، المبيعات، المشتريات. الخ، مع ملاحظة أن الملف يحوي مجموعة من السجلات.
- **السجلاتRecords:** هي مجموعة من حقول بيانات مرتبطة، تتعلق بشخص ما، مكان ما، شيء ما. الخ، مع ملاحظة أن السجل يحوي مجموعة من الحقول.
- **الحقولFields:** مجموعة من البيانات تمثل كلمة أو مجموعة من الكلمات كوحدة متكاملة مثل عمر الشخص، مع ملاحظة أن الحقل يحوي مجموعة من البايت.
- **البايتBytes:** تستخدم لخزن عدد واحد أو حرف في نظام الحاسوب، مع ملاحظة أن البايت يحوي مجموعة من البتات وتساوي ٨ بت.
- **البتBit:** عدد ثنائي يمثل أصغر وحدة في نظام الحاسوب، يأخذ أحد حالتين ويتمثل في العدد الثنائي ٠، أو ١.

٥-الشبكات *Networks*:

ظهرت الشبكات كركيزة أساسية من ركائز عصر معلومات عالي السرعة، التي يمكن بواسطتها نقل البيانات والمعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها، حيث تمثل الشبكات مختلف شبكات وقنوات انسياب المعلومات داخل المنظمة وخارجها، وتمثل وسائط الاتصالات مختلف التقنيات الحديثة مثل الكابلات بأنواعها، الأقمار الصناعية، والميكروويف (الشريف، ٢٠١٤، ص٥٩).

وتشمل تكنولوجيا الاتصال ومختلف أنواع الشبكات*، مثل الإنترنت والإنترانت والإكسترانت التي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الإلكترونية، العمليات التجارية بكل أنواعها، وتتضمن الشبكات الآتي (النجار، ٢٠١٣، ص٥٩):

أ- **وسائط الاتصالات****: هي الوسيلة التي يتم بواسطتها مرور البيانات من مكان إلى آخر.

ب- **دعم الشبكات:** عند توفر الشبكات الداخلية ومجموعات العمل تقلل من كلف المعلومات في المنظمة، وتسهل ارتباط الإدارة بفروعها المختلفة، وكذلك ارتباط الفروع فيما بينها بشبكة من الاتصالات وارتباط الإدارة مع العالم الخارجي عن طريق شبكة الإنترنت العالمية.

٦-النظم والتطبيقات *Systems and applications*:

صممت برامج النظم من أجل تشغيل جهاز الحاسوب والتنسيق بين مكونات الحاسوب والنظام، فهي تعمل من تلقاء نفسها، ومن أهم برامج الحاسوب؛ نظام التشغيل مثل Windows, Linux, BIOS، فبرامج النظم محدودة المهام ولا تحتاج إلى التطبيقات، بينما تؤدي التطبيقات مهام متعددة ولا يمكنها العمل دون الحاجة إلى برامج لتعمل بشكل صحيح، وهناك عدة أنواع لتطبيقات البرامج منها: برنامج معالج النصوص مثل Microsoft Word وبرنامج جداول البيانات مثل MS Excel وبرامج الاتصالات مثل Hyper Studio ومتصفحات الإنترنت مثل MS Google Chrome, Internet Explorer وبرامج البريد الإلكتروني مثل MS Outlook***.

فالهدف الأساسي من نظم المعلومات هو إعطاء المنظمة أقصى فائدة من استخدام الحاسب الآلي والنظم والتطبيقات المختلفة، وذلك للمساعدة في توفير المعلومات وإدارتها واستخدامها في الحياة العملية للوصول إلى قرارات إدارية رشيدة.

---

* يمكن تصنيف الشبكات بحسب الآتي (النجار، ٢٠١٣، ص٢٣٣):

- **الطريقة التي توصل بها مكونات الشبكة:** إلى شبكة النجمة Star Network، الخطية Bus Network، الحلقية Ring Network.
- **المجال الجغرافي:** إلى شبكة المناطق المحلية Local Area Network (LAN)، شبكة المناطق الإقليمية Metropolitan Network (MAN)، شبكة المناطق الواسعة Wide Area Network (WAN).
- **معيار دور كل حاسوب في توفير خدمة الشبكات:** إلى شبكة الخادم/ المستفيد Client/Server Network، الشبكة التناظريةPeer to Peer Network.
- **أنواع الخدمة التي تقدمها:** إلى شبكة القيمة المضافة Value-Added Network (VAN)، شبكة التبادل الرُزمي Packed Switched Network

** تشمل وسائط الاتصالات كلاً من (النجار، ٢٠١٣، ص٢٢٧):

- **وسائط الإرسال الموجهة:** تستخدم نظام كابلات يقوم بتوجيه الإشارات عبر مسار محدد مثل: (الكوابل المجدولة والمحورية، كوابل الألياف الضوئية).
- **وسائط الإرسال** غير الموجهة: تعمل على إتمام عملية الإرسال والاستقبال اللاسلكي عن طريق هوائي مثل: (الستالايت، الشبكات اللاسلكية).

*** https://sotor.com الساعة ٠٥:٣٣م، تاريخ ٠٤/ ٠٦/ ٢٠٢٠م.

٧-المتطلبات التنظيمية *Organizational Requirements*:

هي الهياكل والتعليمات التي تنظم سير العمل داخل المنظمة وتحدد نوع نظام المعلومات المستخدم داخل المنظمة، ويُعدُّ الهيكل التنظيمي إطاراً عاماً يحدد نطاق الإشراف ومراكز اتخاذ القرار، وكذلك التركيبة البنيوية لوحدات وإدارات وأقسام المنظمة وقنوات الاتصال وانسياب المعلومات، ولا بد من تصميم الهيكل التنظيمي بما يتناسب مع التطورات والتغيرات التي تحدث في بيئة المنظمة، حيث تعتمد المنظمات في هيكلها التنظيمي على تنظيمين أساسيين متداخلين ومتطابقين؛ وذلك بهدف تحقيق التكامل، وهما (الشريف، ٢٠١٤، ص١٦١):

١. الهيكل التنظيمي: ويمثل حدود السلطة والمسئولية والتنظيم الإداري.
٢. هيكل المعلومات: ويمثل مسار المعلومات وقنوات الاتصال الإداري داخل التنظيم.

كما تشير إلى موارد المنظمة: حجم المنظمة، درجة الرسمية، درجة المركزية، الرابط فيما بينهم، الهيكل التنظيمي، دعم الإدارة العليا، الثقافة التنظيمية (البحم، ٢٠١٩، ص١١).

وينبغي توافر عدد من المتطلبات التنظيمية إلى جانب المتطلبات السلوكية (التغيير ومقاومة التغيير، الثقافة التنظيمية، التعليم والتدريب)؛ وذلك لإبراز أهمية نظم المعلومات في هذا الجانب، ومنها دعم الإدارة العليا، تعديل الهيكل التنظيمي، تقانة المعلومات والاتصالات، الاستراتيجية ووضوح أهداف وغايات تطبيق نظم المعلومات.

أ-دعم الإدارة العليا: يعد اهتمام الإدارة العليا ومساندتها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات ومنها نظم المعلومات أحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق نظم المعلومات، حيث إنَّ وجود قيادة تنظيمية قوية ومقنعة تتمتع بدعم فني ومالي قوي يجعلها قادرة على تجاوز الصعوبات التي تواجهها.

ب-تعديل الهياكل التنظيمية: تمثل حدود السلطة والمسؤولية والتنظيم الإداري، وتنعكس أهمية نظم المعلومات وانتشارها الواسع في المنظمات على الهياكل التنظيمية وتعمل على تقليل عدد المستويات الإدارية في المنظمة وزيادة عدد العاملين التابعين للمشرف الواحد، وغالباً ما يتبع تكنولوجيا جديدة تحول في هياكل المنظمات من الهياكل الهرمية إلى المسطحة، وتساعد نظم المعلومات في إعادة هندسة العمليات وإحلال الإجراءات المؤتمتة بدلاً من إجراءات العمل اليدوية التي لها أثر كبير في رفع كفاءة المنظمة (النجار، ٢٠١٣، ص٩٨).

ج-الاستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات: يتطلب وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة إزاء مشروع التحول للعمل بمثل أنظمة كهذه؛ وذلك لتحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع تطبيق نظم المعلومات في مدّة مستقبلية، وأبعاده، ومنطلقاته.

د-تقانة المعلومات: وهي الأداة الأكثر دقة وسرعة وحداثة واستخداماً لتحقيق الإبداع والأداء المتفوق، ومن ثمَّ الوصول إلى التطبيق الناجح لنظم المعلومات التي تتطلب درجة عالية من التقنية والتقدم التكنولوجي.

عطفاً على ما سبق، فإن المتطلبات التنظيمية تتمثل بسرعة توفير الخدمات وذلك بتطبيق أنظمة معلوماتية حديثة تستند على سرعة ودقة إنجاز العمليات والأنشطة المختلفة، بالتالي تقديم الخدمة في الوقت المناسب.

٨-تكامل النظم* *Systems integration*:

يعد مفهوم تكامل النظم من المفاهيم الحديثة والأساسية في مجال نظم المعلومات، حيث أصبح ضرورة لا بد منها لكسر الحواجز بين الإدارات والأقسام، والعمل على تأمين المعلومة التي هي ملك لجميع أعضاء المنظمة لمن يطلبها بالسرعة والدقة المناسبة، في المنظمات الحكومية كافة؛ من أجل استمراريتها وتحسين أدائها (النجار، ٢٠١٣، ص١٣٤).

ويعرف تكامل النظم بالمدى الذي تكون فيه البيانات والتطبيقات خلال شبكات الاتصال المختلفة يمكن مشاركتها والوصول إليها من أجل الاستخدام التنظيمي، ويكون التكامل بين كل أنواع نظم المعلومات بواسطة التنسيق بين مهامها وتبادل البيانات والمعلومات التي تنشأ عن هذه الأنواع وفاقاً لقاعدة بيانات موحدة، ومن أسباب الحاجة إلى تكامل نظم المعلومات في المنظمات، تقسيم العمل، التقدم التكنلوجي، صنع القرار، زيادة حدة المنافسة، التأثر بالبيئة الخارجية، التوجه من اقتصاديات السوق إلى اقتصاديات المعرفة، نمو المنظمات وتوسعها، وتعدد أهدافها وتنوع عملياتها وأنشطتها، الأمر الذي فرض على هذه المنظمات العمل على تحقيق التكامل والربط بين نظم المعلومات، لتوفير المعلومات التي تحتاجها الأطراف كافة ذات العلاقة، من أجل بقائها واستمرارها، ومن أهداف تكامل النظم، توحيد مصدر المعلومات، وتسهيل عملية مشاركتها وتبادلها، عن طريق القدرة على الوصول إلى عدة قواعد بيانات، وتشجيع التفاعل بين المسافات للأفراد، والتنسيق بين الأهداف الفرعية، بما يخدم هدفها العام (البحم، ٢٠١٩، ص٨٨).

وهناك عدد من الطرق التي استخدمت لتحقيق تكامل النظم بشكل مناسب مثل التكامل الرأسي، والنجمي، والأفقي، وكذلك تنسيق البيانات المشتركة **.

عطفاً على ما سبق يمكن القول: إنَّ تكامل نظم المعلومات يتطلب ضرورة انفتاح المنظمات على بيئتها، ومواكبة التطورات المتسارعة في عالم التكنولوجيا والأعمال.

---

* هو مصطلح هندسي يشير إلى عملية تجميع وربط مختلف النظم الفرعية لتشكيل نظام أساسي رئيس واحد، وتتألف عملية تكامل النظم من ربط شبكات الكمبيوتر بتطبيقات المنظمة التي تُعدُّ مثالية لعملية إدارة أعمالها. (http://tawteed.sa/ar/system-integration/)، الساعة ٤:٠٠م، تاريخ ٢٠٢٠/٠٤/٠٨م.

** **التكامل الرأسي:** هي استراتيجية عمل تستخدم لتوسيع شركة أو منظمة عن طريق اكتساب ملكية المورد أو الموزع السابق للشركة، وتستخدم كوسيلة لخفض التكاليف وزيادة الكفاءة؛ ما يؤدي إلى زيادة القدرة على المنافسة، وتنخرط الشركات في نوعين من التكامل الرأسي (التكامل للأمام-التكامل للخلف):

- **التكامل للأمام:** هو إحدى طرق التكامل الرأسي تحصل فيها الشركة على ملكية موزعيها.
- **التكامل للخلف:** هو طريقة للتكامل الرأسي تحصل فيها الشركة على ملكية مورديها.

التكامل الأفقي: يخلق قدرات جديدة عبر النظم الفردية التي تضعها برامج الاستحواذ المختلفة.

التكامل النجمي أو تكامل السباغيتي: عبارة عن نظام مختلط يرتبط فيه كل نظام مع النظم الفرعية وعندما يتم استخدام هذه الطريقة من وجهة نظر أخرى خاصة بالنظام الفرعي الذي يتم دمجه، نجد هذه الوصلات تذكرنا بالنجم، ولكن عندما يتم تقديم النظام ككل، تبدو هذه الوصلات الداخلية مثل السباغيتي.

تنسيق البيانات المشتركة: تضع الأنظمة التي تستخدم هذه الطريقة تنسيقاً مشتركاً أو مستقلًا للتطبيق، أو توفر خدمة تقوم بالتحويل من وإلى أحد التطبيقات إلى التطبيق المشترك (http://tawteed.sa/ar/system-integration/)، الساعة ٤:٣٠م، تاريخ ٢٠٢٠/٠٤/٠٨م.

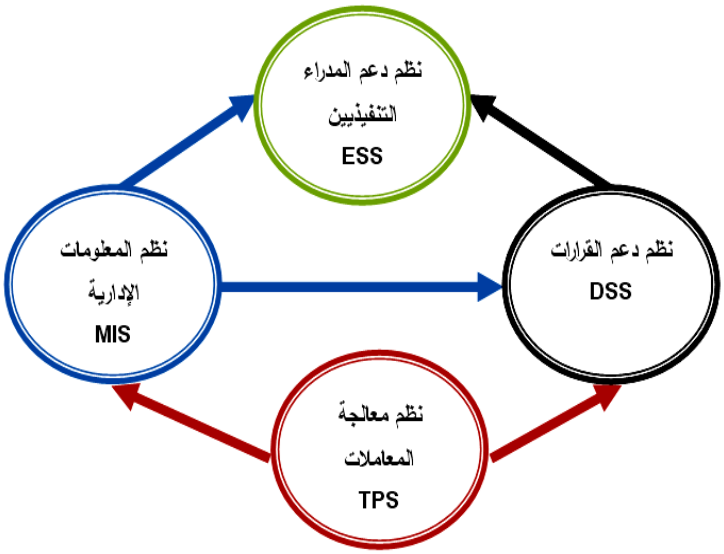
٢-١-٧ العلاقات التبادلية بين نظم المعلومات Interrelationships between information systems:

يلعب كل نوع من أنواع النظم دوراً مميزاً في خدمة مستوى إداري معين، ولابد من وجود علاقات تبادلية وترابط بين هذه النظم لخدمة المنظمة، حيث لا يعمل كل نظام منها بشكل مستقل عن الآخر، وإنما تعمل النظم المختلفة بواسطة علاقات تبادلية في المنظمة، إذ يشكل نظام معالجة المعاملات الذي يقع ضمن نظم المستوى التشغيلي المصدر الرئيس لبيانات النظم الأخرى.

حيث تقدم نظم معالجة المعاملات (TPS)المعلومات المختلفة المتجمعة لديها من النظم الوظيفية إلى نظم دعم القرار (DSS) ونظم المعلومات الإدارية((MIS، وتقدم نظم المعلومات الإدارية (MIS) المعلومات اللازمة إلى نظم دعم القرارات (DSS)، وتزود نظم دعم القرار (DSS)، ونظم المعلومات الإدارية (MIS) نظم دعم المديرين التنفيذيين (ESS)، بالمعلومات والنماذج اللازمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية (النجار، ٢٠١٣، ص٨٥).

ومن الأهداف الرئيسة لتكامل نظم المعلومات في المنظمات، تكامل أجزائها والربط فيما بينها؛ لتوحيد مصدر المعلومات، وتسهيل عملية مشاركتها، وتبادلها، عن طريق القدرة على الوصول إلى عدة قواعد بيانات، وتشجيع التفاعل بين المسافات للأفراد، والتنسيق بين الأهداف الفرعية بما يخدم هدفها العام، بالإضافة إلى تزويد الأطراف كافة ذات العلاقة بالمعلومات الدقيقة، ولضمان تكامل نظم المعلومات فلا بد من توفر الموارد اللازمة وكذا مجموعة من المتطلبات، مثل المتطلبات الاستراتيجية، البيئية، التكنولوجية، التنظيمية، ومتطلبات المعرفة، ومتطلبات الأعمال، ويمكن توضيح العلاقة التبادلية بين النظم، بواسطة الشكل رقم (١٩-٢).

الشكل (١٩-٢): العلاقات التبادلية بين نظم المعلومات



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (النجار، ٢٠١٣، ص٨٦).

٢-١-٨ نظم المعلومات والمنظمات Information systems and organizations:

تُعد نظم المعلومات جزء من بنية تنظيمية متكاملة تضم إلى جانب نظم المعلومات مكونات تتبادل علاقات التأثير والتأثر مع أنماط تكنولوجيا المعلومات المستخدمة، حيث تعمل نظم المعلومات على تقديم المعلومات المناسبة لمساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات بمختلف أنواعها، وبغض النظر عن المستوى الإداري الذي يقع به متخذ القرار، ويوجد ثلاثة أنواع رئيسة من القرارات بحسب المستوى الإداري، وهي (النجار، ٢٠١٣، ص٧٩):

أولاً/ القرارات المهيكلة *Structured decisions*:

هي القرارات الروتينية المتكررة تكون فيها إجراءات اتخاذ القرار واضحة المعالم ومحددة بشكل مُسبق وفاقاً لمعايير مبرمجة، وغالباً ما تتخذ في المستوى التشغيلي التي تكون قراراته ذات صفة متكررة، ومن الأمثلة عليها: إجراءات صرف الرواتب، إدخال المواد مخزنياً، ترفيع الموظفين.

ثانياً/ القرارات شبه المهيكلة *Semi structured decisions*:

هي قرارات يكون فيها جزء من المشكلة واضح والإجراءات شبه محددة، حيث تكون بعض الإجراءات محددة ولكنها غير كافية لاتخاذ القرار وتحتاج إلى جمع بعض المعلومات إزاء المشكلة ومن الأمثلة عليها: إجراءات تعيين الموظفين، أو التوسع في المناطق الجديدة.

ثالثاً/ القرارات غير المهيكلة *Unstructured decisions*:

هي النوع من القرارات التي تكون فيها الإجراءات غير محددة، وتتخذ في ظروف عدم التأكد، ويتناول القرار هنا المسائل والحالات الاستثنائية التي قد تظهر خلال تشغيل النظام، حيث تكون هذه المسائل معقدة لعدم المعرفة المسبقة للكثير من مؤشراتها، وغالباً ما تُتخذ هذه القرارات في المستويات الإدارية العليا ضمن ظروف غير مؤكدة، ومن الأمثلة عليها: استهداف أسواق جديدة بسلعة معينة جديدة، إضافة خط إنتاجي جديد، افتتاح فروع دولية وما تحمله من مخاطر (ثقافية، سياسية، اقتصادية).

عطفاً على ما سبق، يمكن القول: إنَّ هذه القرارات بمختلف مستوياتها، تحتاج إلى معلومات حتى تكون قرارات رشيدة من حيث المحتوى والتوقيت، ومن الضروري توفر أنواع النظم السالفة الذكر في المنظمات؛ من أجل خدمة ومساعدة المستويات الإدارية فيها التي تشمل المستوى (التكتيكي، الإداري، والاستراتيجي)، لإنجاز أعمالها واتخاذ قراراتها، ومن ثَمَّ تحقيق أهدافها.

٢-١-٩ دور نظم المعلومات في المنظمات The role of information systems in organizations:

ظهرت نظم المعلومات لمعالجة الأعمال الحسابية للمنظمات؛ لأنها كانت مقتصرة على أعمال الإدارة المالية، وبسبب تزايد حجم الأنشطة والعمليات ظهرت إدارة نظم المعلومات داخل المنظمات تتبع الإدارة العليا مباشرة، وتتمتع نظم المعلومات بمهام واختصاصات وصلاحيات في قمة الهرم التنظيمي، حيث يمكن أن تتخذ أسلوبين في تنظيم أعمالها (الشريف، ٢٠١٤، ص١٤٣):

١- أن يكون تنظيم نظم المعلومات مركزياً، يكون إدارة المعلومات فيها مركزياً، ومن ثَمَّ قاعدة البيانات مركزية.

٢- أن يكون تنظيم نظم المعلومات لا مركزياً بواسطة تفويض الوحدات الإدارية، حيث تُدار المعلومات من الوحدات المختلفة، وكذا إنشاء قاعدة بيانات لكل وحدة تنظيمية.

وتلعب نظم المعلومات دوراً كبيراً في حياة المنظمة وتؤثر مباشرة في قرارات المديرين عن طريق المعلومات والنماذج المختلفة التي تقدمها لهم، وتؤثر نظم المعلومات والمنظمات كل في الآخر حيث أدت الاعتمادية المتبادلة بين المنظمات ونظم المعلومات إلى علاقة تبادلية بين المنظمة متمثلة في استراتيجية الأعمال، القواعد والمبادئ، السياسات والإجراءات من جهة، ونظم المعلومات متمثلة في المكونات المادية، البشرية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات والاتصال من جهة أخرى (النجار، ٢٠١٣، ص٩٤).

كما إنَّ نظم المعلومات في المنظمة تظهر بين نظامي القيادة والتنفيذ، حيث النظام التنفيذي يقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات بغرض تحقيق الأهداف المحددة، فيما نظام القيادة يقوم بمراقبة وتعديل ما يُنجز من طرف النظام التنفيذي، أما دور نظم المعلومات فيتمثل في التنسيق بين النظامين (القيادة والتنفيذ)، إذ يجب على كل منظمة أن تصمم نظم معلومات خاص بها وفقا لاحتياجات مستخدميها، وبناءً على ذلك فإن الأدوار الخاصة بنظم المعلومات سوف تختلف من منظمة إلى أخرى؛ إذ يتضح الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات عن طريق تأثيرها الجوهري في المجالات والأنشطة الرئيسة الآتية (عبد الله، ٢٠١٤، ص١٣٦):

- المشاركة في صياغة الرؤيا، الرسالة، الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.
- المساعدة في اختيار استراتيجية الأعمال الشاملة.
- الاندماج البنيوي مع الأنشطة الجوهرية للرقابة والتقييم الاستراتيجي الموجه نحو معايرة الأداء الكلي للمنظمة ومقارنته بأداء المنظمات المنافسة (عبدربه، ٢٠١٢، ص٤١).

إضافة الى ما سبق: فإن الهدف الرئيس لنظم المعلومات هو توفير المعلومات لكل مستويات الإدارة والتنبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات، حفظها، تحليلها، ترتيبها، واسترجاعها بطريقة تساعد الإدارة في عملية اتخاذ القرارات السليمة، ويمكن تلخيص أدوار نظم المعلومات في المنظمة، في خمسة عناصر أساسية، هي:

١-**التخطيط *Planning***: يقصد به التفكير الذي يسبق عملية التنفيذ عن طريق استقراء الماضي ودراسة الحاضر والتنبؤ بالمستقبل بواسطة الأنظمة المعلوماتية؛ لإعداد القرارات المطلوبة ولتحقيق الهدف بالوسائل الفعالة.

٢-**التنسيق *Coordinating***: التنسيق والاتصال بين مختلف الإدارات عن طريق تبادل المعلومات والوثائق المرافقة لمختلف العمليات والأنشطة، وتعتبر نظم المعلومات المحور الأساسي الذي تتجمع حولها مختلف الوظائف الإدارية وتستمد منها ما تحتاج إليه من معلومات، ومن ثَمَّ تحقيق التنسيق والانسجام.

٣-**الرقابة *Controlling***: ينبغي أن تحقق نظم المعلومات الثقة كي تكون المراقبة فعّالة حيث يسهل اكتشاف الأخطاء التي قد تقع، وتبرز الحاجة إلى الرقابة ومتابعة مستوى الأداء من أجل بلوغ الأهداف.

٤-**اتخاذ القرار *Make decision***: يزود نظام المعلومات المديرين بالمعلومات الضرورية التي يحتاجونها في عملية اتخاذ القرار، حيث يضمن توفير هذه المعلومات بدرجة عالية من الصحة والدقة، التوقيت المناسب.

٥-**المساعدة *Supporting*:** تعمل نظم المعلومات على مساعدة المديرين في عملية اتخاذ القرار عن طريق إيجاد أساس أو قاعدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخلياً وخارجياً.

٢-١-١٠ مقاومة نظم المعلومات وتقنياتها في المنظمات Resistance to information systems and technologies in organizations:

في الطريق نحو إصلاح المنظمات وتحسين أدائها، أصبح التغيير فلسفة أساسية يهدف إلى زيادة فاعلية المنظمة عن طريق مواكبة المتغيرات الداخلية والخارجية كافة، وفي أثناء تطبيق المنظمة لبرامج التغيير والتطوير فإنها تواجه بنوع من عدم القبول والرفض من قبل الأفراد وبعض القيادات في تلك المنظمات، لاعتقادهم بتأثيرها السلبي وأنها تهديد لأهدافهم الذاتية أو الجماعية أو لمصالحهم الشخصية، وهناك عدة عوامل قد تكون الأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى المقاومة التنظيمية لنظم المعلومات منها (الشريف، ٢٠١٤، ص١٥٣):

١. عدم ثقة العاملين في نظم المعلومات، بسبب خوفهم أن يحل الحاسب الآلي محلهم.
٢. صعوبة تطبيق النظم؛ بسبب ما تحدثه من تغييرات تنظيمية مرتبطة بتطبيقها.
٣. الخوف من انخفاض جودة العمل، بسبب تقليل الحاجة إلى المهارات.
٤. إحداث التغيير بصورة سريعة وشاملة، فيولد نوعاً من الرفض والمقاومة.

ومع النجاحات الكبيرة التي حققتها نظم المعلومات في المنظمات، إلا أن هناك معوقات قد تؤدي إلى فشلها وذلك راجع إلى التسرع في إدخال تقنية الحاسب الآلي، وعدم التخطيط لتصميم نظام المعلومات والتحديد الدقيق لإمكانياتها، والعمل برد الفعل بدلا من العمل بالمبادأة والمشاركة، وكذلك الفشل في تهيئة الظروف المحيطة المدعمة لنجاح النظام، والتقدير الخاطئ لاحتياجات المنظمة مستقبلا من المعلومات، بالإضافة إلى عدم تكوين المزيج المتكامل من الأفراد والأجهزة والمعدات والإجراءات في المنظمات (عبدربه، ٢٠١٢، ص٤٢).

وبناءً على ما تقدم يمكن القول: إنَّ استخدام نظم المعلومات في المنظمات أحدث تطوراً مذهلاً في كل مجالات العمل، حيث تحولت كل من الإدارة والأعمال من المنظور التقليدي الورقي إلى المنظور الإلكتروني، وظهرت المعاملات الإلكترونية عبر وسائل تكنلوجية حديثة، كالإنترنت، والبريد الإلكتروني والإنترانت والإكسترانت وغيرها.

المبحث الثاني

المنظمات الذكيـــة

Smart organizations

المبحث الثاني

المنظمات الذكية

تعد المنظمة الذكية منظمة القرن الحادي والعشرين المتسم بسرعة التغيرات وكثرة التحديات، وتقدم التكنولوجيا وتوليد المعرفة والبدائل والاهتمام بالعنصر البشري (أبو علبة، ٢٠١٨، ص٢٧).

وفي هذا المبحث سيجري دراسة الذكاء التنظيمي والتعرف إلى مفهوم المنظمة الذكية وأهميتها وخصائصها، والوقوف على أسباب التحول من المنظمة التقليدية إلى المنظمة الذكية، والفروقات بينها وبين المنظمات المتعلمة والمنظمات التقليدية، وكذا تناول الأبعاد التي تسهم في بنائها لتحقيق النجاح والاستدامة في بيئة الأعمال الخدمية.

٢-٢-١ مفهوم الذكاء التنظيمي:

قبل توضيح مفهوم الذكاء التنظيمي، لا بد من معرفة الذكاء، فهو بمكانة اتخاذ قرارات نوعية في البحث والتطوير، وهو القدرة على المعرفة أو الفهم أو التعامل مع الأوضاع الجديدة (الطائي وآخرون، ٢٠١٣، ص١٣٢).

ويمكن القول: إنَّ الذكاء قدرة الفرد على الفهم والتحليل والتكيف مع المواقف المختلفة، والتصرف تجاهها بما يحقق أهدافه بكفاءة وفاعلية.

٢-٢-١-١ تعريف الذكاء التنظيمي:

يُعدُّ الذكاء التنظيمي ذخيرة الإدارة، فهو "مقدرة المنظمة للمحافظة على المعرفة المتاحة وقابليتها لتعلم المعرفة الجديدة وتطبيقها في كل المواقف التي قد تواجه فيها منافسة ما" (غنيم، ٢٠١٧، ص٢٦).

ويتكون الذكاء من ثلاثة مستويات هي (الربابعة، ٢٠١٦، ص٦٧):

الذكاء الاستراتيجي، الذكاء التكتيكي، الذكاء التشغيلي، حيث يمكن توضيح مستويات الذكاء التنظيمي، وذلك بواسطة الجدول رقم (٢-٢).

الجدول (٢-٢): مستويات الذكاء التنظيمي

مجال الاختلاف	ذكاء الأعمال التشغيلي	ذكاء الأعمال التكتيكي	ذكاء الأعمال الاستراتيجي
تركيز الأعمال	إدارة عمليات الأعمال اليومية	إدارة المبادرات التكتيكية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية	تحقيق الأهداف طويلة الأجل
المستخدم الرئيس	مديرو الأنظمة التشغيلية	مديرو الإدارات العملياتية	المديرين في الإدارات العليا
الأفق الزمني	يومي	أيام إلى سنة	أكثر من سنة
البيانات	يومية	تاريخية	تاريخية

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (الربابعة، ٢٠١٦، ص٦٧).

ويمكن القول: إنَّ الذكاء التنظيمي هو مجموع القدرات المعرفية والخبرات التراكمية الكافية لدى الإدارة؛ لتتمكن من إحداث عمليات التطوير والتغيير وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية.

٢-٢-١-٢ العوامل الرئيسة في الذكاء التنظيمي:

هنالك عدد من العوامل، التي يمكن أن توفر وسيلة لتحريك المنظمة بتتابع نحو مستويات أعلى من الذكاء الجماعي، وهي على النحو الآتي:

١. **قادة الفكر:** تنعم كل منظمة ببعض الأشخاص الذين يمكنهم التفكير فيما وراء الأدوار والقواعد التي يفرضها هيكل المنظمة، حيث إنَّ اتساع نطاق نظرتهم ومهاراتهم المفاهيمية وقدرتهم على رؤية وتمييز المتغيرات والأولويات الرئيسة القليلة في المواقف، تجعلهم فعالين بشكل غير عادي في أي وظائف يجري تعيينهم فيها، سواء قد شغلوا وظائف إدارية أو وظائف أخرى ذات مسؤولية.
٢. **الأنظمة الديمقراطية:** تميل الأنظمة الديمقراطية إلى أن تكون أكثر فاعلية عندما تكون صغيرة ومركزة جيدًا، يقودها قادة فكر أكفاء، وتسهم في دعم الأفكار والابتكارات؛ ما يزيد من الذكاء التنظيمي للمنظمة.
٣. **منصات المعرفة:** تحتاج كل منظمة كبيرة الحجم أو معقدة إلى بنية تحتية متطورة في تكنولوجيا المعلومات لدعم عملية نشر المعرفة، ونظرًا لأن المديرين التنفيذيين أكثر دراية بتقنية المعلومات، فقد أصبحوا أكثر واقعية وأكثر تركيزًا في توقعاتهم ومطالبهم لهذه التقنية الرقمية، ومن المتوقع بشكل متزايد أن تُظهر أقسام تكنولوجيا المعلومات إسهاماتها في تحقيق المهمة ونشر أنواع المعارف كافة عبر المنصّات والمواقع الإلكترونية المختلفة.

٢-٢-٢ مفهوم المنظمة الذكية:

يُعدُّ مفهوم المنظمة الذكية مفهوماً جديداً في الفكر الإداري المعاصر، ويشير إلى نوع معين من المنظمات التي تشجع التعلم وتسعى إليه، وقبل التعرف إلى مفهوم المنظمة الذكية لا بد من معرفة مفهوم المنظمة، فهي "وحدة اجتماعية تقوم بتحقيق أهداف معينة في ظل الظروف التي تعمل بها" (الطائي وآخرون، ٢٠١٣، ص١٣٢).

ويمكن القول: إنَّ المنظمة هي واقع ملموس ضمن بيئة محددة، لها هيكل تنظيمي يضم مجموعة من الأدوار، تعمل كجهاز منظم يقوم بعدد من الوظائف الإدارية بواسطة مجموعة من الرؤساء والمرؤوسين القادرين على التفاعل والمشاركة والتواصل نحو تحقيق أهداف محددة.

وقد اقتصر مفهوم المنظمة الذكية في بداياته على إدارات البحث والتطوير في المنظمات، أي أنها تلك القرارات التي تنتج أفضل ما يتوقع لتوليد القيمة، ويمكن توسيع هذا المفهوم ليشمل بعد ذلك تطور المنظمة ككل نظراً للأهمية التي اكتسبها من داخل المنظمات(Matheson & Matheson, 2001) .

والمنظمات الذكية كمفهوم معاصر يدعو إلى التغيير في الطريقة التي تدار بها منظمات الأعمال مع الأخذ في الحُسبان مضامين كل من التعلم والتطوير والتدريب والتنمية (ردايدة، ٢٠١٦، ص١٦).

وعرف Williams، المنظمة الذكية أنَّها "المنظمة التي تتعلم وتتكيف مع البيئة العاملة فيها مع التأكيد على قيمة المسح الخارجي المنظم للبيئة الخارجية، وأن المنظمة عليها أن تتعلم كيف تكون ذكية بواسطة ربط العناصر المتعلقة بإدارة المعلومات والتعلم كافة" (Williams, 1997, p147).

أما Filos، فبينَّ أن المنظمات الذكية هي "تلك المنظمات التي لديها القدرة على سرعة الحركة والخفة والرشاقة في توليدها للمعرفة والاستفادة من تلك المعرفة في تحقيق أهدافها المرجوة عن طريق اقتناص الفرص والتكيف مع التغيرات والتحديات البيئية" (Filos, 2005, p5).

كما نظرRobert، إلى المنظمة الذكية من منظور الكفاءة في تحديده لمفهومها وذلك أنَّها تتصف بأربع خصائص هي: حب الاستطلاع، التسامح، الثقة، والترابط (Robert, 2009, p20).

وهي "تلك المنظمات المستثمرة بمواهبها البشرية وتكنولوجيا المعلومات بواسطة منظومة قيم تنظيمية تعتمد على الشفافية والإبداع والاحترام" (العنزي وصالح، ٢٠٠٩، ص١٧٢).

كما تعرف بأنَّها "المنظمة التي لديها القدرة الفائقة في التعامل مع متطلبات الحاضر، ومواجهة التحديات المستقبلية" (Wiig, 2000, p2).

وهي "المنظمة التي تتخذ قرارات استراتيجية جيدة، وتلك القرارات التي تُنتج أفضل الفرص لخلق القيمة وأنَّ التصرف بذكاء هو النشاط التنفيذي الفعّال لهذه القرارات" (Matheson & Matheson, 1998, p16).

وفي سياق آخر أوضح Finkelstein and Jackson، أنَّ المنظمات الذكية هي منظمات تتصف بمستويات أداء عالية عن طريق أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها والمتمثلة بتحقيق المرونة والمعرفة والمهارة لدى العاملين"(Finkelstein and Jackson, 2005, p2).

وحددها الطائي وآخرون أنَّها "وحدة اجتماعية هادفة يمتلك مديرها مستوى عال من المعرفة والحكمة للتعامل مع الأحداث الطارئة والمستجدة" (الطائي وآخرون، ٢٠١٣، ص١٣٢).

وبشكل عام فإن الفكرة الأساسية للمنظمات الذكية في "كونها تؤثر بعمق في كيفية التفكير إزاء حياة هذه المنظمات، حيث إنَّ الأفكار التي بنيت عليها تمثل تحدياً كبيراً لأليات استخدام المعرفة بهدف وضع الاستراتيجيات التنافسية والتوسعية على المستويين المحلي والعالمي (Quinn, 2005, p49).

إضافة إلى التعاريف السابقة يمكن القول: إنَّ المنظمة الذكية عبارة عن منظمة عالية الأداء، تمارس أعمالها بذكاء، وتحظى بالولاء التنظيمي من موظفيها؛ لاعتمادها مبدأ الذكاء الجماعي والعمليات الذكية رغبة في التغير وبنفس الوقت تعمل على اقتناء الأنظمة وتكنلوجيا المعلومات الحديثة لمواكبة التطورات البيئية المحيطة بها.

٢-٢-٣ خصائص المنظمة الذكية:

هناك مجموعة من الخصائص والمواصفات المرتبطة بالمنظمة الذكية التي تُميزها عن المنظمة التقليدية، وما يُمَيز الأشخاص على أنهم أذكياء بواسطة تفكيرهم وطريقة عملهم في اختبارات معالم الذكاء الذهني، فالشخص الذكي يمثل ثلاث خصائص تتمثل بالقابلية العالية لإدراك المعلومات المعقدة في العالم الخارجي، والقابلية العالية للاستجابة للمعلومات بشكل ملائم، والقابلية للتعلم بسرعة. وكذلك الحال بالنسبة للمنظمة فإنه يمكن أن نُصفها من الناحية المنطقية بنفس الطريقة فالمنظمات غير الذكية تفشل في كشف حتى الإشارات الأكثر وضوحاً للتغير في بيئتها، وتفشل في الاستجابة الملاءمة ويكون تعلمها بطيء جداً (Veryard, 2000).

وأما المنظمات الأخرى التي تكون متيقظة لظروف التغير، وتستجيب بشكل مبدع للتهديدات والفرص البيئية وتتعلم بشكل مستمر من خبرتها ومن أخطاء منافسيها، سوف تظهر المقدرات عينها التي يمكن أن يميز بها الناس الأذكياء، حيث إنَّ المنظمة الذكية هي في الأصل منظمة مستدامة تركز قدرتها على الاستمرار والتجديد (Clarke and Clegg, 2000, p50).

وأن المنظمة الذكية هي التي تتوافر فيها الخصائص* والمقومات تتمثل بالالتزام بمبادئ الإدارة وتحقيق وظائفها، وإدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا العملاء الداخليين والخارجيين، والكفاءة والدقة في تحقيق النتائج والوصول إلى الأهداف المطلوبة، بالإضافة إلى الإبداع والابتكار بواسطة التغيير والتجديد الإيجابي والفعال، ومراعاة أخلاقيات المجتمع وقيمه (أبو النصر، ٢٠٠٩، ص٩٨).

عطفاً على ما سبق، يمكن القول: إنَّ من خصائص المنظمة الذكية أنها منظمة مستدامة ومتعلمة، تتعلم من تجاربها السابقة ومن تجارب الآخرين ولديها حب الاستطلاع والتعلم ونقل المعرفة، هياكلها التنظيمية تدعم التجديد والابتكار، لامركزية تكرس مبدأ العمل الفرقي والجماعي وتطبق مبدأ المشاركة والتمكين، وغرس القيم والثقافة التنظيمية، تهتم بالعاملين وتُعدُّهم أصلاً من أصول المنظمة ورأس المال الفكري، بالإضافة إلى أنها تمتلك الرغبة في التغيير ولها استراتيجية ورؤية مستقبلية واضحة.

---

* حدد العبادي أربعة عشر ميزة للمنظمات الذكية كالآتي: امتلاكها استراتيجية ورؤية واضحة، وجود هيكل تنظيمي يدعم التجديد، ثقافة وقيم تشجع على التعلم المستمر، تطبيق سياسة التحسين المستمر(الجودة الشاملة)، الموارد البشرية فيها مصدر قيم ومهم، إعادة هندسة العمليات بشكل دائم، إدارة الأداء الكفء، إدارة القدرات الذهنية والفكرية بشكل منتظم، انتشار المعرفة بين أفرادها العاملين، فرق عمل متماسكة بشكل كفء، استعادة التغذية الراجعة بشكل مناسب، استخدام أساليب تمكين وتطور العاملين، العمل القيادي بالأسلوب التحويلي والتبادلي، وقدرة التغيير العالية (العبادي، ٢٠١٢ ، ص٨٦٣).
كما أُشير إلى أهم خصائص المنظمة الذكية على النحو الآتي (Clarke and Clegg, 2000, p50):

- الحساسية للبيئة: وهي قدرة المنظمة على الاستشعار والتغير والتكيف مع البيئة.
- تماسك المنظمة: فهي قادرة على بناء مجتمع من الأفراد الملتزمين والمتمسكين بها على المستوى الداخلي والخارجي وعلى تطوير شخصيتها.
- اللامركزية والتسامح في المنظمة: اللذان يسمحان بالتجريب المقبول بواسطة قدرتها على بناء علاقات بناءة داخلياً وخارجياً.
- قدرة المنظمة على التحكم بالنمو والتطور وإدراك وتحديد الاتجاه.

٢-٢-٤ الفرق بين المنظمة الذكية والمنظمة التقليدية:

يمكن تلخيص الفرق بين المنظمة الذكية والمنظمة التقليدية، وذلك بواسطة الجدول رقم (٣-٢).

الجدول (٣-٢): مقارنة بين المنظمات التقليدية والمنظمات الذكية

مجال المقارنة	المنظمات التقليدية Traditional Organizations	المنظمات الذكية Smart Organizations
التدريب	تعتمد على المهارات التقنية للأفراد	تهتم بتطوير الأفراد العاملين
الهيكل التنظيمي	الاعتماد على المركزية	الاعتماد على اللامركزية
الاهتمام بالبيئة	الداخلية	الداخلية والخارجية
تعامل الإدارة مع الفرد	كآلة	كائن بشري له حقوق
التخصص في الوظائف	عدم التخصص فى الوظائف وتقسيمها بشكل دقيق	التخصص فى الوظائف وتقسيمها بشكل دقيق
المكافآت	تمنح على أساس المساهمات غير العادلة للأفراد	تمنح على أساس المساهمات العادلة للأفراد
الأداء	منخفض	مرتفع
التركيز والاهتمام	على جني الأرباح (الجانب الاقتصادي)	على جميع الجوانب البيئية والاجتماعية والاقتصادية
التخطيط والرقابة	تقتصر على الإدارة العليا	مشاركة الأفراد العاملين
الاستجابة للتغيرات التكنولوجية في بيئة الأعمال	بطيئة	سريعة ومستمرة
حياة الفرد	مغلقة	منفتحة
النظرة والتفكير	قصيرة الأمد	ثاقبه بعيدة الأمد
بيئة العمل	غير مناسبة	مناسبة

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (الطائي وآخرون، ٢٠١٣).

يتبين من الجدول السابق أن المنظمة التقليدية هي التي تعتمد على الاستقرار والتخطيط قصير المدى وبيئة مدير ومرؤوسين، وتنساب الأوامر من الأعلى إلى الأسفل، ولا مجال للتشاور والمشاركة أو الإبداع فيها وتركز على الجانب المالي، بينما المنظمة الذكية هي التي تعتمد على تقبل التغيير والتخطيط بعيد المدى وبيئة قائد وفريق عمل، وهي التي تعمل على استقطاب الكفاءات وتوسيع فكرة الموارد، اللامركزية والأتمتة، الحفاظ على البيئة وإدارة الأزمات، التدريب والتمكين، التحفيز والولاء التنظيمي، التعلم المستمر والرغبة في التغيير وتركز على جميع الجوانب البيئية والاجتماعية والاقتصادية في الوقت عينه.

٢-٢-٥ مبادئ المنظمة الذكية:

هنالك عدد من المبادئ التي مكنت المنظمة الذكية من الاستجابة للمتغيرات البيئية من بلوغ الذكاء وتتوفر فيها ما يلي (الربابعة، ٢٠١٦، ص٦٧):

- الذكاء العاطفي وهو ينطبق على الأفراد والمنظمات.
- حب الاستطلاع والتعلم.
- المنهج الاستراتيجي في الإدارة أحد أساليب التفكير الإبداعي والابتكاري ويسهم في تحقيق الأهداف.
- النظر إلى المنظمة ككائن حي، وتكون من أربعة أبعاد: الجسد والقلب والروح والعقل.

ويرى أبو النصر، أن المنظمة الذكية منظمة متعلمة، تطبق المبدأ التجريبي، تتعلم من تجاربها السابقة ومن تجارب الآخرين ولديها حب الاستطلاع والتعلم، ونقل المعرفة* (أبو النصر، ٢٠٠٩، ص١٠٠).

٢-٢-٦ أبعاد المنظمة الذكية:

تختلف أبعاد المنظمة الذكية باختلاف الباحثين وآرائهم والأهداف التي يسعون إلى تحقيقها من دراستهم وأبحاثهم، وعلى الرغم من حداثة هذا المفهوم وتطبيقاته والنتائج التي توصل إليها الباحثون، فقد شكل ذلك حافزاً للباحث لدراسته ومحاولة تطبيق ذلك على المنظمات اليمنية.

وفي إطار البحث عن الأبعاد التي تتفاعل فيما بينها لتشكل بذلك الإطار النظري للمنظمات الذكية، ولاختبار مدى ممارسة هذه الأبعاد في المنظمات، فقد وجد عدد من آراء الباحثين الذين تناولوا الكثير من هذه الأبعاد خلال دراساتهم منها:

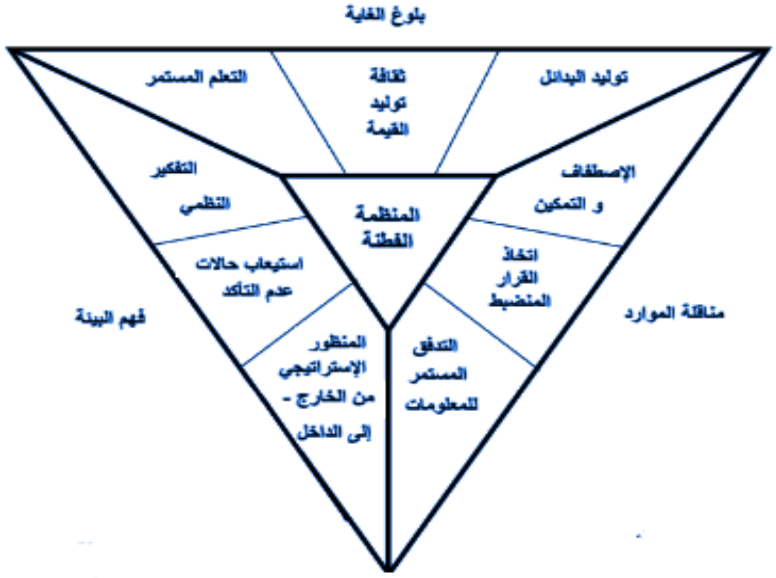
تحديد تسع مبادئ أساسية للمنظمة الذكية** من قبل (Matheson & Matheson, 2001)، وشملها في ثلاث مجموعات، وهي بمكانة تسهيلات لتنفيذ أفضل الممارسات في المنظمة، وإذا ما تم تطبيقها فإنها تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها وتساعدها على تعبئة الموارد التي تعمل بها وعلى فهم البيئة التي تتعامل معها، ويمكن توضيح هذه المبادئ التسعة بواسطة الشكل رقم (٢٠-٢).

---

* كما أنها منظمات متميزة، وامتلاك المنظمة لمقومات التميز هو الطريق الوحيد لبقاء المنظمات واستمرارها في عالم اليوم، وأن مفهوم التميز على مستوى المنظمة يشير إلى بعدين هامين ويكمل كل منهما الآخر وهما (أبو النصر، ٢٠٠٩، ص١٠٠):
- أن تكون الغاية الحقيقية لدى المنظمة السعي إلى تحقيق التميز، أي الوصول إلى نتائج غير مسبوقة تحقق للمنظمة التفوق على المنظمات الأخرى.
- كل ما يصدر عن المنظمة من قرارات وأعمال، وما تعتمده من أنظمة وفعاليات يتميز بالجودة الكاملة، ولا يوجد مجال للخطأ والانحراف، ويتم تنفيذ الأعمال بالطريقة الصحيحة من أول مرة وفي كل مرة.

** المبادئ التسعة للمنظمة الذكية حسب ما ذكره (Matheson & Matheson, 2001):
- **بلوغ الغايات:** وتتضمن (توليد البدائل – ثقافة توليد القيمة– التعلم المستمر).
- **مناقلة المواد:** وتتضمن (التمكين – اتخاذ القرار– التدفق المستمر للمعلومات).
- **فهم البيئة:** وتتضمن (التفكير النظمي– استيعاب حالات عدم التأكد– المنظور الاستراتيجي من الخارج الى الداخل).

الشكل (٢٠-٢): المبادئ التسعة للمنظمة الذكية



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (Matheson & Matheson, 2001).

وتتفق دراسة (Matheson & Matheson, 2001)، مع دراسة كلٌّ من (الحجاج، ٢٠١٧؛ سليم، صادق، ٢٠١٨) وذلك على النحو الآتي:

١-بلوغ الغاية أو تحقيق الهدف:

حدد (Matheson & Matheson) بلوغ الغاية، بثقافة توليد القيمة، تحقيق البدائل، التعلم المستمر، **وجرى الاعتماد عليها ضمن بُعد بلوغ الغايات؛ لأهميتها في تعزيز بناء المنظمات الذكية بمصلحة الجمارك.**

٢-فهم/ التعامل مع البيئة:

حدد (Matheson & Matheson) فهم البيئة، بالتفكير النظمي، استيعاب حالات عدم التأكد، والمنظور الاستراتيجي، وكما يلاحظ اتفاق دراسة كلٌّ من (ردايدة، ٢٠١٦؛ أحمد، إسماعيل، ٢٠١٨)، حيث تناولت كلٌّ منها بُعدين من أبعاد المنظمة الذكية تتمثل في فهم البيئة (التفكير النظمي، استيعاب حالات عدم التأكد، المنظور الاستراتيجي)، بالإضافة إلى بلوغ الغاية أو تحقيق الهدف (ثقافة توليد القيمة، تحقيق البدائل، التعلم المستمر)، **واعتمدت الدراسة الحالية ضمن بُعد التعامل مع البيئة على (التفكير النظمي، استيعاب حالات عدم التأكد، المنظور الاستراتيجي)؛ لدورها الكبير في تعزيز بناء المنظمات الذكية بمصلحة الجمارك.**

٣-حشد أو نقل الموارد:

أن عملية نقل الموارد هي عملية الحصول على الموارد المختلفة من البيئة الخارجية عن طريق النقد والأصول والمباني وغيرها وتوظيفها لصالح المنظمة في تحقيق الأهداف الأساسية والمهمة إلى عملها، بواسطة اتخاذ القرارات المضبوطة "الصارمة"، تمكين العاملين، العمليات الذكية "التدفق المستمر للمعلومات"(Matheson & Matheson, 2001).

ويعرف تمكين الأفراد، أنَّه العملية التي تمكن العاملين* من تحمل مسؤولية ما يؤدونه من أعمال (Robbins, 2005).

وعلى الرغم من أهمية الأبعاد كافة ضمن بُعد حشد الموارد، فقد جرى الاستناد على مبدأ العمليات الذكية "التدفق المستمر للمعلومات" دون غيره؛ لارتباطه مباشرة بالدراسة الحالية كتعزيز لبناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك.

وقد أضاف (Finkelstein & Jackson, 2005) مجموعة أساسية رابعة إلى المبادئ الأساسية التي حددها (Matheson & Matheson, 2001) متمثلة في:

٤-الذكاء الجماعي:

ويشمل (بناء الفريق الاستراتيجي، اختيار المتميزون، الخفة والرشاقة في الاستجابة)، ويتفق معه كلَّ من (عجيلات، ٢٠١٣؛ القاسم، ٢٠١٠؛ أبو علبة، ٢٠١٨)، وكذلك (Schwaninger, 2009).

كذلك تطرق باحثون آخرون أمثال (Laing, 2004، Filos, 2005) إلى أبعاد أخرى للمنظمة الذكية وأطلقوا عليها الذكاء الجماعي، وهم بذلك قد جعلوا المنظمات بمكانة الكائنات البشرية، التي أصبح من أهم واجباتها أن تحافظ على عقلها الجماعي في مواجهة الأحداث البيئية السريعة والمتغيرة بكل ما تحمله من غموض وتعقيد.

وعلى هذه المنظمات أن ترعى عقلها المنظمي وذكاءها الجماعي لتستطيع التكيف مع هذه الأوضاع الجديدة، ولكي تحقق المنظمة بناء الذكاء الجماعي فقد أصبح لزاما عليها القيام بمجموعة من الوظائف والأنشطة أهمها، بناء الفريق الاستراتيجي، اختيار المميزين، الخفة ورشاقة الاستجابة (الربابعة، ٢٠١٦، ص ٨١).

وقد اعتمدت الدراسة الحالية عليها ضمن بُعد الذكاء الجماعي، وذلك لأهميتها في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك.

كما اتفق كل من (الطائي وآخرون، ٢٠١٣؛ الكرعاوي، ٢٠١٦؛ هادي، ٢٠١٣؛ كنعان، ٢٠١٩) مع أنموذج (Albrecht, 2002) الذي اعتمد على سبعة أبعاد للمنظمة الذكية تتمثل في الرؤية الاستراتيجية، والمصير المشترك، والالتزام الجماعي، وضغط الأداء، وتطوير المعرفة، والرغبة في التغيير، والانتظام والتوافق (الكرعاوي، ٢٠١٦، ص٧).

وقد اعتمدت الدراسة الحالية على بُعد الرغبة في التغيير؛ وذلك لأهميتها في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك.

* يكون التمكين بمنح الأفراد العاملين القوة والحرية والمعلومات لصنع القرارات والمشاركة فيها، وهو أولوية استراتيجية لتطوير المنتجات والخدمات في المنظمة، والخطوة الأولى نحو منظمة قابلة لتبني التعليم وزيادة الدافعية لدى العاملين تستطيع أن تحدث تغييراً سريعا في العالم (Daft, 2001).

وبناءً على ما سبق، وضمن إطار البحث عن الأبعاد المختلفة التي تتفاعل فيما بينها لُتشكل الإطار النظري للمنظمات الذكية للدراسة الحالية، فقد جرى تلخيص هذه الأبعاد وذلك بواسطة الجدول رقم (٤-٢).

الجدول (٤-٢): نسب الاتفاق لأبعاد المنظمات الذكية وفاقاً لآراء عدد من الباحثين والكُتّاب

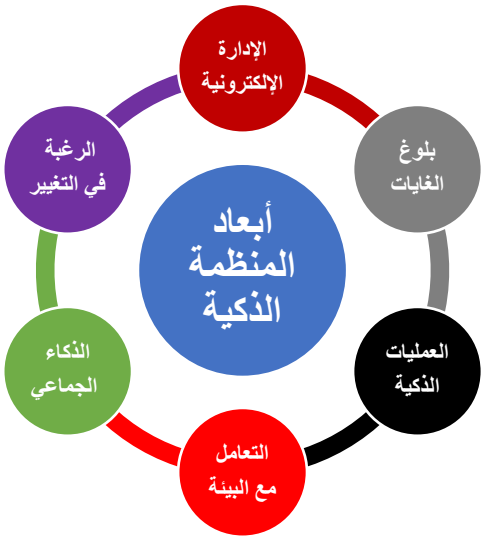
المصـــــــدر	الأبعاد											
	الرغبة في التغيير	فهم البيئة (التفكير النظمي، استيعاب حالات عدم التأكد، المنظور الاستراتيجي)	الرؤية الاستراتيجية	الالتزام الجماعي	حشد الموارد (العمليات الذكية، اتخاذ القرار المنضبط، التمكين)	تطوير المعرفة	إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي	التواصل والترابط	ضغط الأداء	المصير المشترك	الانتظام والتوافق	الذكاء الجماعي (بناء الفريق الاستراتيجي، اختيار المتميزين، الخفة والرشاقة في الاستجابة)	بلوغ الغايات (توليد البدائل، التعلم المستمر، ثقافة توليد القيمة)
Matheson & Matheson, 2001		*			*								*
الحجاج، ٢٠١٧م		*			*								*
سليم، صادق، ٢٠١٨م		*			*								*
ردايدة، ٢٠١٦م		*											*
أحمد، إسماعيل، ٢٠١٨م		*											*
Finkelstein & Jackson, 2005		*			*							*	*
Schwaninger, 2009		*			*							*	*
القاسم ٢٠١٠م		*			*							*	*
عجيلات، ٢٠١٣م		*			*							*	*
أبو علبة، ٢٠١٨م		*			*							*	*
Albrecht, 2002	*		*	*		*			*	*	*		
هادي، ٢٠١٣م	*		*	*		*			*	*	*		
الطائي؛ وآخرون ٢٠١٣م	*		*	*		*			*	*	*		
الكرعاوي، ٢٠١٦م	*		*	*		*			*	*	*		
كنعان، ٢٠١٩م	*		*	*		*			*	*	*		
Filos, 2005												*	
Laing, 2004							*	*				*	
عدد النقاط	٥	١٠	٥	٥	٨	٥	١	١	٥	٥	٥	٧	١٠

المصدر: جرد بواسطة الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجدول عينه.

وبناءً على ما سبق من آراء الباحثين المختلفة في تحديد أبعاد المنظمة الذكية، يترتب الإجابة عن سؤال مهم وهو: **كيف يمكن قياس مدى استخدام أبعاد المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية؟**

وللإجابة عن ذلك، فإنه سيُقاس مدى ممارسة أبعاد هذه الدراسة بمجموعة من الأبعاد (بلوغ الغايات، العمليات الذكية، التعامل مع البيئة، الذكاء الجماعي، الرغبة في التغيير)، حيث كانت هذه الأبعاد الأكثر استخداماً من قبل الباحثين السابقين في دراساتهم، وجرى إضافة بُعد (الإدارة الإلكترونية)؛ لأهمية هذا البُعد في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، وسيُعتمد على هذه الأبعاد مجتمعة كونها أكثر الأبعاد ملاءمة للمجتمع المستهدف في هذه الدراسة (موظفي ديوان عام مصلحة الجمارك) محل الدراسة، ويمكن توضيح أبعاد نظم المعلومات المستخدمة في الدراسة الحالية، وذلك بواسطة الشكل رقم (٢١-٢).

الشكل (٢١-٢): أبعاد المنظمات الذكية المستخدمة في الدراسة الحالية



إعداد الباحث، ٢٠٢٠م.

وبناءً على ما سبق، وما لخصه الباحث من المصادر المختلفة، فإن الأبعاد التي تسهم في بناء المنظمة الذكية لأجل تحقيق النجاح والاستدامة في بيئة الأعمال الخدمية والأنسب للدراسة الحالية تلخص على النحو الآتي:

١. الإدارة الإلكترونية:

تُعدَّ الإدارة الإلكترونية فلسفة إدارية حديثة ترمي إلى استبدال نظم الإدارة التقليدية في تسيير الأعمال إلى نظم إلكترونية تستند في عملها على تسخير تكنولوجيا المعلومات وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، لإنجاز الأعمال بأقل تكلفة وجهد ووقت وجودة عالية، وهي العلم الذي يجمع علم الإدارة مع تكنولوجيا المعلومات مع الهندسة الإلكترونية للوصول لأهداف المؤسسات بكفاءة وفعالية (الفليت، ٢٠١٨، ص٥٥).

ويمكن القول: إنَّ الإدارة الإلكترونية هي منظومة متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسوب، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

أ- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

يكون التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في المنظمات عبر مراحل مختلفة منها: أتمتة الأعمال وتحويل جميع معلومات المنظمة الورقية إلى معلومات إلكترونية، وتأمين البنية التحتية الضرورية لربط إدارات المنظمة كافة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الإدارات، وكذلك تأهيل كادر وظيفي، لسهولة التعامل مع مدخلات ومخرجات الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى تحويل جميع التعاملات بين المواطن والمنظمة إلى تعاملات إلكترونية، ويمكن إيضاح مراحل الإدارة الإلكترونية بواسطة الشكل رقم (٢٢-٢).

الشكل (٢٢-٢): مراحل الإدارة الإلكترونية

إعداد الباحث، ٢٠٢٠م.

ب- أهداف الإدارة الإلكترونية:

هناك عدد من الأهداف المتعلقة بالإدارة الإلكترونية منها الآتي:

- **تطوير الإدارة العامة:** بخفض الأعمال الورقية، واستعمال الأرشفة الإلكترونية.
- **تحسين الخدمات:** تقليل التنقل، والتوصيل في أي وقت وأي مكان، وسهولة الوصول للمعلومات.
- **دعم التنافس الاقتصادي:** باستخدام الإنترنت للتجارة العالمية، وإتاحة الفرصة للشركات ذات المقاس المتوسط والصغير لدخول المنافسة.
- **خفض المصاريف:** بتكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلية والخارجية، ويمكن إيضاح أهداف الإدارة الإلكترونية بواسطة الشكل رقم (٢٣-٢).

الشكل (٢٣-٢): أهداف الإدارة الإلكترونية

إعداد الباحث، ٢٠٢٠م

ويمكن القول: إنَّ هدف الإدارة الإلكترونية هو تسهيل وصول المنظمات إلى أهدافها المختلفة، سواء الاستراتيجية أو التنفيذية بأقصر وقت وأقل جهد وتكلفة؛ بتسخير التقنيات الحديثة التي توصل لها عقل الإنسان في هذا العصر مهما اختلفت تعقيدات الأهداف ووسائل الوصول إليها.

ج-متطلبات الإدارة الإلكترونية:

تتطلب عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية عدد من المستلزمات، منها:

- بنية شبكية تحتية قوية وسريعة وآمنة.
- بنية معلوماتية قوية (نظم معلومات قوية ومتوافقة فيما بينها).
- كادر بشري مدرب على استخدام التقنيات الحديثة، قادر على تطوير النظم المعلوماتية المختلفة،

ويمكن إيضاح متطلبات الإدارة الإلكترونية بواسطة الشكل رقم (٢٤-٢).

الشكل (٢٤-٢): متطلبات الإدارة الإلكترونية

إعداد الباحث، ٢٠٢٠م.

في ضوء ما سبق يتبين أنه ولتحقيق النجاح في توظيف الإدارة الإلكترونية على المنظمة أن تعمل على توفير التمويل اللازم للتحول نحو الإدارة الإلكترونية ووضعها ضمن استراتيجياتها والعمل على تطبيق ذلك.

د- فوائد الإدارة الإلكترونية:

هناك عدد من الفوائد المتعلقة بالإدارة الإلكترونية منها: السرعة في إنجاز العمل، المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار، خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الأداء، تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، معالجة البيروقراطية والرشوة، رفع كفاءة العاملين في الإدارة، ويمكن إيضاح فوائد الإدارة الإلكترونية، وذلك بواسطة الشكل رقم (٢٥-٢).

الشكل (٢٥-٢): فوائد الإدارة الإلكترونية

إعداد الباحث، ٢٠٢٠م.

هـ- أبعاد الإدارة الإلكترونية:

يوجد بعدين أساسيين للإدارة الإلكترونية تسهم في تقديم أدق وأشمل لمفهومها ورسالتها وأهدافها وآلياتها، تتمثل هذه الأبعاد ببُعد الزبون وبعد الأعمال، وفيما يلي شرح لها (الفليت، ٢٠١٨، ص٦٨-٦٩):

أولا-بعد الزبون: يريد الزبون من المنظمة أن تعمل بأفضل طريقة عمل عبر الإنترنت، ويرغب بالتخلص من أية قيود تمنعه أو تحد من وصوله إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ثانياً-بعد الأعمال: يتمثل هذا البعد في طريقة إسهام الإدارة في تحسين مناخ العمل وتوفير مزايا لمنظمات الأعمال محققة بذلك كثيراً من المكاسب من حيث خفض التكاليف، زيادة الإنتاجية، وتفعيل الرقابة، وهذه المنظمات تعتمد على التجارة الإلكترونية فيما بينها، ويقع على عاتقها تقليص الروتين وذلك بتبسيط إجراءات العمل، ومساعدة المنظمات على الوصول للميزة التنافسية، ويمكن إيضاح أبعاد الإدارة الإلكترونية، بواسطة الشكل رقم (٢٦-٢).

الشكل (٢٦-٢): أبعاد الإدارة الإلكترونية

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (الفليت، ٢٠١٨، ص٦٩).

ويمكن القول: إنَّ رؤية الإدارة الإلكترونية في مصلحة الجمارك تتضح بواسطة وضع استراتيجية ترمي إلى التحديث الكامل لشكل المصلحة في المستقبل وإعادة تعريف طريقة تعاملها مع زبائنها.

٢. بلوغ الغاية أو تحقيق الهدف:

إنَّ المبدأ الأساسي الأول هو عمليات تحقيق الأهداف أو الغايات في منظمات الأعمال، وأية منظمة لابد أن تسعى إلى تحقيق الأهداف التي تُعد خارطة عمل المنظمة بالاستناد إلى هذه المبادئ والأهداف (Wheelen & Hunger, 2002, p8).

ويعبر هذا المبدأ عن مدى وجود رؤية تنظيمية وأهداف مشتركة تكون مرتبطة باستراتيجية المنظمة، كما يشير إلى ارتباط أهداف المنظمة برغبة الأفراد في تعلم مهارات وأشياء جديدة، ويتضمن مبدأ بلوغ الغايات ثلاثة مبادئ فرعية، وذلك على النحو الآتي:

أ. **التعلم المستمر**: عرّفته (ردايدة، ٢٠١٦)، أنَّه عملية اكتساب المعرفة بشكل مستمر بواسطة التجربة التي تقود إلى تغير مستمر في السلوك واستعمال تلك المعرفة بما يحسن المواءمة بين المنظمة وبيئتها، بمعنى أن المنظمة الذكية تتعلم بشكل مستمر* كيف تولد قيمة أكبر في مواجهة التغييرات.

ويمكن القول: إنَّ التعلم المستمر هو عملية استثمار خبرات وتجارب المنظمة والأفراد العاملين فيها، ورصد المعلومات الناجمة عن هذه الخبرات والتجارب في ذاكرة المنظمة ثم مراجعتها من حين إلى آخر للاستفادة منها في حل المشكلات التي تواجهها.

* فلسفة هذا المبدأ هي أن غرض المنظمة يتمثل في الاستمرار بتعلم كيفية خلق قيمة أكبر وكيفية توصيلها، ولكي تصبح المنظمة ذكية، فإن هذا يعني أن تتعلم باستمرار كيفية خلق قيمة أكثر فيما يتعلق بواقع التغيير في السياسة والهيكل الديموغرافي، والتقدم السريع في التكنولوجيا، وتحدد الفرص باستمرار وتقوم بإيجاد طرائق جديدة ومتطورة لتكوين قيمة أكبر (Matheson & Matheson, 2001, p51).

ب. ثقافة إنشاء القيمة: تقوم فلسفة هذا المبدأ على أساس أن غرض المنظمة هو إنشاء القيمة وتعظيمها من أجل الزبائن وأن كل فرد في المنظمة الذكية يجب أن يعرف هذا الغرض، أي: أن تركيز القرارات سيكون على إنشاء القيمة (Matheson & Matheson, 1998, p112).

ويمكن القول: إنَّ إنشاء أو خلق أفضل قيمة يعني قيام المنظمة بتطوير مجموعة من الخيارات القيمة وطرق العمل الجديدة والبديلة مسبقا لتختار من بينها ما يلبي احتياجاتها، ولتتخذ إجراءاتها الاستراتيجية.

ج. توليد البدائل: عملية توليد البدائل الاستراتيجية هي قيام المنظمة بتطوير مجموعة من الخيارات القيمة وطرق العمل الجديدة والبديلة لتختار من بينها ما يلبي احتياجاتها واتخاذ إجراءاتها الاستراتيجية، كما يمكن عدّها أداة لتقليص الفارق بين الأداء المنظمي الحالي والمرغوب به (Daft, 2001, p279).

ويمكن القول: إنَّه لتوليد البدائل الاستراتيجية فمن الضروري التنبؤ بالنتائج المتوقعة في حالة عدم حدوث أي تغير في الاستراتيجية مع الأخذ بالنتائج المتوقعة لأهداف المنظمة والتي تتخذ في ظل تغيرات البيئة المحيطة والموارد المتاحة لها، ويمكن إيضاح أبعاد بلوغ الغايات، بواسطة الشكل رقم (٢٧-٢).

الشكل (٢٧-٢): أبعاد بلوغ الغايات

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (Daft, 2001, p279).

٣. العمليات الذكية (التدفق المستمر للمعلومات):

يشير مفهوم تدفق المعلومات إلى قيام المنظمة بتوفير منافذ مفتوحة للمعلومات وقواعد البيانات المتعلقة بالعمل لموظفيها كافة وتمكينهم من تبادلها والاتصال ببعضهم بشأنها، بمعنى أن المعلومات الرسمية متوافرة لكل من يحتاجها من الموظفين (Daft, 2001).

وتضم مجموعة من العمليات ذات التماس المباشر بعدد من الهياكل والمكونات الداخلية في المنظمة، وتشمل الآتي (سليم وصادق، ٢٠١٨، ص٣٦٧):

أ. **الهيكل التنظيمي:** يعرف الهيكل التنظيمي أنه نظام من المهمات والتقارير وعلاقات السلطة التي تجري في داخل المنظمة.

ويمكن تعريفه بأنَّه وسيلة تنظيمية تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقات والمهام وخطوط السلطة والاتصال الإداري في المنظمة.

ب. **قنوات الاتصال:** تمثل عملية إرسال المعلومات واستقبالها بين طرفين (مرسل ومستقبل)، ويعني التفاعل والمشاركة بينهما إزاء معلومة أو رأي أو اتجاه أو سلوك، بمعنى آخر: كيف يعمل الناس والمجموعات معاً؟ كيف يتبادلون المعلومات والمعرفة؟ وكيف يتشاركون الأفكار فيما بينهم؟

ج. **ثقافة المشاركة:** تعد ثقافة المنظمة ركناً أساسياً من مكونات المنظمة الرئيسة، وذلك إلى جانب أبعاد ومكونات أخرى في المنظمة، ومنها (الرؤية الاستراتيجية، والهيكل التنظيمي والعمليات والأساليب، وأنماط القيادة وأدواتها وقواعد التوجيه والتعاون)، أي أنها تشتمل على المعايير والهياكل والتدفقات والقيم والمواقف والتصورات السائدة في المنظمة، التي بدورها تؤثر على سلوكيات أفراد المنظمة وعلى صورتها الخارجية، وهي تكون بذلك عنواناً لهوية المنظمة.

ويمكن القول: إنَّ العمليات الذكية متمثلة بالتدفق المستمر للمعلومات، هي مبدئ من مبادئ نقل الموارد المختلفة من البيئة الخارجية وقت الحاجة إليها ومناقلتها لصالح المنظمة وتوظيفها في تحقيق الأهداف. ويمكن إيضاح أبعاد العمليات الذكية بواسطة الشكل رقم (٢٨-٢).

الشكل (٢٨-٢): أبعاد العمليات الذكية

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (سليم وصادق، ٢٠١٨، ص٣٦٧).

٤. التعامل مع البيئة:

إن التعامل مع البيئة* من قبل منظمات الأعمال يُعد شرط أساسي لنجاحها، وأن هذا الفهم مرتبط بقدرة تلك المنظمات على تجميع المعلومات والبيانات ذات العلاقة وتحليلها وفحصها لغرض تطوير الخيارات المناسبة (إدريس، ٢٠٠٧).

وتتضمن فهم البيئة الأبعاد الآتية: (التفكير النظمي، استيعاب حالات عدم التأكد، المنظور الاستراتيجي)، وذلك على النحو الآتي (الحجاج، ٢٠١٧م، ص٣٨):

* تتعامل المنظمات في العادة مع بيئة غامضة من حيث درجة التعقيد واللاتأكد، وتسعى جاهدة لفهم بيئتها التي تعمل بها، ويعني هذا الفهم قيامها بإدراك التعقيد وعدم التأكد بطرق تسهل اتخاذ القرارات الفعالة (ردايدة، ٢٠١٦، ص٢٣).

أ. **التفكير النظمي:** يعد التفكير النظمي* بمكانة الإطار لرؤية العلاقات المتداخلة ورؤية أنماط التغيير، وهو لغة تسهم في تغيير الأساليب العادية التي يفكر بها الأفراد إزاء القضايا المعقدة وتساعد الشخص لرؤية الأنظمة من منظور واسع ويتضمن رؤية شاملة للهياكل والأنماط والحلقات في النظم، وليس رؤية أحداث معينة فقط في النظام.

ويمكن القول: إنَّ التفكير النظمي هو نهج لحل المشاكل التي تقدر طبيعة الأنظمة المعقدة ديناميكياً وتتغير باستمرار، ويساعد على معرفة مشاكلها وإيجاد الحلول الممكنة.

ب. **السيطرة (استيعاب حالات عدم التأكد):** يتمثل هذا المبدأ بالممارسات التي تقوم بها المنظمة الذكية للتخفيف من حالة عدم التأكد؛ إذ لا توجد أي حقائق بخصوص المستقبل باستثناء عدم التأكد، لذلك يتوجب على المنظمة أن تلائم بين الهيكل الداخلي والبيئة الخارجية (Daft, 2001).

ويمكن القول: إنَّه في ظل ظروف صعبة وعدم توفر المعلومات بشكل كامل وواضح لمتخذي القرار، حتماً سيؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات غير مناسبة ولا تخدم المنظمة بالشكل المطلوب، وهذه جميعها أسباب ستؤدي إلى حالة عدم التأكد في المنظمة.

ج. **المنظور الاستراتيجي (من الخارج- إلى الداخل):** حيث أوضحت ردايدة، نقلاً عن (Matheson & Matheson, 2001)، بإن المنظور الاستراتيجي، يعني أن تبدأ المنظمة عند مواجهة القرارات الاستراتيجية المهمة، بفهم البيئة الخارجية، ثم تعمل داخلياً على نتائج ذلك (ردايدة، ٢٠١٦، ص٢١).

ويمكن القول: إنَّ المنظور الاستراتيجي أساس فكري يتمتع برؤية مستقبلية من قبل المديرين، ويتميز بالدقة العالية والالتزام بالمعايير المناسبة لوضع واتخاذ الاستراتيجيات المناسبة للمنظمة، وإنّ عمل المنظمات في البيئات الداخلية والخارجية يتطلب منها الوعي الكامل وإدراك تلك البيئات بإيجابياتها وسلبياتها، بفرصها ومخاطرها، بنقاط القوة ونقاط الضعف، ويمكن إيضاح أبعاد التعامل مع البيئة بواسطة الشكل رقم (٢٩-٢).

الشكل (٢٩-٢): أبعاد التعامل مع البيئة

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (الحجاج، ٢٠١٧م، ص٣٨).

* يقصد به ذلك المجال الذي يتعلق بفهم الاعتماد المتبادل والتعقيد ودور التغذية الراجعة في تطوير النظام، ويدعو التفكير النظمي إلى كشف هذه العلاقات البينية المتشابكة ويساعد في توسعة حدود النماذج العقلية لمستخدميه ويحسن قدراتهم على توليد الأدلة والتعلم منها (ردايدة، ٢٠١٦).

٥. الذكاء الجماعي:

يساعد الذكاء الجماعي في الوصول إلى تحقيق الأهداف، بواسطة تكاتف الأفراد جميعاً وتركيز طاقاتهم وذكائهم في اتجاه واحد (Liang, 2004, p203).

ويمكن القول: إنَّ الذكاء الجماعي عبارة عن مفهوم استراتيجي عملي يصف استثمار الطاقات الابتكارية الخلاقة والكامنة لدى الأفراد في المنظمة بطريقة تخدم المنظمة وتطورها.

حيث يشمل الذكاء الجماعي (بناء الفريق الاستراتيجي، اختيار المتميزون، الخفة والرشاقة في الاستجابة) وذلك على النحو الآتي (أبو علبة، ٢٠١٨، ص٦٣):

أ. **بناء الفريق الاستراتيجي:** نقلا عن (Finkelstein & Jackson, 2005)، فإنَّ على قمّة كل منظمة ذكية هناك قيادة ذكية تتمثل في مستوى الفريق التنفيذي ومجالس الإدارة، وهذه القيادة تتميز بحيوية عالية وعقول متفتحة تمتلك المهارات والمعرفة التي لا تمتلكها المنظمات الأقل ذكاء التي كانت ناجحة ثم فشلت.

ب. **اختيار المتميزين:** تعمل المنظمة الذكية على المحافظة على موظفيها بشتى الوسائل، فهي تعمل على تدريبهم بعد اختيارهم، وتستمر في ذلك طوال مدّة عملهم فيها وفاقاً لبرامج متنوعة، كما تشجع موظفيها على السعي للحصول على درجات علمية عليا والحصول على عضوية هيئات علمية مهنية متخصصة.

ج. **الخفة والرشاقة في الاستجابة:** تسعى جميع المنظمات لكي تصبح أكثر رشاقة وخفة في الحركة وذلك في ظل اشتداد المنافسة، وهدفها تحقيق الاستجابة بطريقة ديناميكية وإبداعية، والمنظمة الذكية من جهة تتعلم وتتكيف مع البيئة العاملة فيها، ومن جهة أخرى تتكيف بديناميكية مع الأشكال والنماذج والتطبيقات المنظمية الجديدة بما يساعد في جعلها سريعة الاستجابة (Filos, 2005).

ويرى الباحث أن الحركة الرشيقة هي: التي تميز المنظمة الذكية التي لها القدرة على التكيف السريع في مواجهة التحديات، والسرعة بشكل كاف في استحضار المعلومة وتوليد واستغلال المعرفة استجابة للفرص، ويمكن إيضاح أبعاد الذكاء الجماعي بواسطة الشكل رقم (٣٠-٢).

الشكل (٣٠-٢): أبعاد الذكاء الجماعي

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (أبو علبة، ٢٠١٨، ص٦٣).

٦. الرغبة في التغيير:

يُعدُّ التغيير شكلاً من أشكال الانزعاج النفسي أو حتى الشدة لبعض الثقافات التنظيمية داخل المنظمات، بينما يمثل التغيير تحديًا وفرصة لتجارب جديدة ومثيرة وفرصة لابتكار أشياء جديدة، ويجب أن تكون الرغبة في التغيير كبيرة بما يكفي لاستيعاب أنواع التغييرات المطلوبة في الرؤية الاستراتيجية" (Albrecht, 2002, p11).

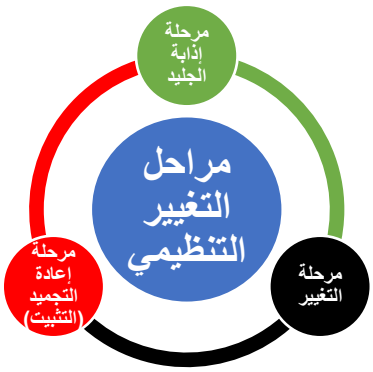
حيث تشمل مراحل التغيير التنظيمي على (مرحلة إذابة الجليد، مرحلة التغيير، مرحلة إعادة التجميد) وذلك على النحو الآتي (عايش، ٢٠١٦، ص٤٣-٤٤):

أ. **مرحلة إذابة الجليد:** وتسمى أيضاً مرحلة تفكيك عوامل الجمود وتتمثل في محاولة إثارة أذهان الأفراد والجماعات من العاملين في المنظمة والمديرين بضرورة الحاجة إلى التغيير (إيجاد الشعور بالحاجة إلى التغيير).

ب. **مرحلة التغيير:** في هذه المرحلة يتعلم الفرد أفكاراً وأساليب ومهارات ومعارف جديدة (تغيير وتعديل فعلي في المهام والواجبات أو الأداء والتقنيات أو الهيكل التنظيمي).

ت. **مرحلة إعادة التجميد (التثبيت):** بعد مرحلة إذابة الموقف ثم الانتقال إلى إدخال التغييرات المطلوبة، يكون لا بد من تجميد ما توصل إليه؛ لتثبيت التغيير واستقراره (تعزيز النتائج، تقييم نتائج النتائج، إجراء تعديلات بناءه)، ويمكن إيضاح مراحل التغيير التنظيمي بواسطة الشكل رقم (٣١-٢).

الشكل (٣١-٢): مراحل التغيير التنظيمي



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (عايش، ٢٠١٦، ٤٤).

ويمكن القول: إنَّ مفهوم المنظمات الذكية ظهر استجابة للزيادة في الاضطرابات التي تعتري البيئة، وهي عملية مستمرة تتضمن جهود المدراء الاستراتيجيين الرامية لإحداث مواءمة ناجحة بين المنظمة والبيئة بالاعتماد على الذكاء التنظيمي والتركيز على مبادئ المنظمات الذكية.

المبحث الثالث

مصلحة الجمارك اليمنية

Yemen Customs Authority

المبحث الثالث

مصلحة الجمارك اليمنية

يُقدَّم في هذا المبحث نبذة مختصرة عن مصلحة الجمارك اليمنية وخلفية عن نظم المعلومات في المصلحة، وسيتم التعرف إلى نشأة وتطور مصلحة الجمارك، أهدافها، المهام والاختصاصات والهيكل التنظيمي للمصلحة، والخدمات التي تقدمها، تطور نظم المعلومات وأنواعها في مصلحة الجمارك، بالإضافة إلى دور نظم المعلومات في خلق الذكاء المنظمي لمصلحة الجمارك.

٢-٣-١ نبذة عن الجمارك:

ليست الجمارك من مبتكرات هذه العصور القريبة، بل ترتبط نشأتها بظهور التجمعات البشرية، سواء في شكل دول كما نراها اليوم، أوفي شكل من أشكال التجمعات القديمة، التي عرفَتها البشرية ولجأت إليها في مختلف العصور وإن اختلفت غايتها على ما نراها اليوم.

تعني الجمارك للكثيرين، أنَّها الضرائب الجمركية التي تفرض على السلع لدى دخولها الحدود الجمركية للدولة وقد يطلقونها على الضريبة وجباتها، بل الجمارك عبارة عن قواعد ونظم واتفاقات يتم تنفيذها وفقاً لمعايير دولية ووطنية عن طريق منظمات أو مؤسسات تنشئها الدول يطلق عليها اسم الإدارات الجمركية، وتتبع القطاعات المالية.

وقد عرفت قديماً عن المصريين بمسمى الضرائب، وكانت تفرض على البضائع المستوردة بقصد حماية المصنوعات الوطنية (بوترعة، معروفي، طبية، ٢٠١٨، ص٧).

وعرفت الجمارك عند الرومان واستخدموها لمكافحة تسلل العبيد دون تسديد الضرائب المفروضة، وكانت تفرض على البضائع سواء القادمة من خارج بلادهم أو التي تُنقل من مدينة إلى أخرى، وإن كانت غير ثابتة، حيث يمكن زيادتها حال الحاجة لسد خدمات الدفاع عن الوطن، أو القيام بمشاريع عامة (بوترعة؛ وآخرون، ٢٠١٨، ص٧).

وفي عهد الدولة الإسلامية كانت تسمى بنظام العشور (مكوس)، وكانت تؤخذ من التجار الأجانب الذين يقومون بالتجارة في دار الإسلام وغيرها من دور الحرب، كما أنها كانت محدودة بمرة واحدة في السنة على كل تاجر وهكذا انتشر نظام العشور في الدولة الإسلامية، وهي نوع من الضرائب أو الرسوم الجمركية كما نراها اليوم.

وعرف العثمانيون الضرائب أو الرسوم الجمركية بالرسوم الأميرية، وكانت تجبى عن البضائع المستوردة، لسد أعباء العامة عن حفظ الأمن في داخل الإمبراطورية، وعن حال الدول العربية بعد الاستقلال، فكانت معظم قوانينها التجارية والجمركية مقتبسة من تشريعات المستعمر، مع اختلاف السياسات التجارية في الاستيراد والتصدير، دول رأسمالية، وأُخرى اشتراكية وغيرها (بوترعة؛ وآخرون، ٢٠١٨، ص٨)

إضافة إلى ذلك فإنَّ الرسوم الجمركية، وسيلة من وسائل تحصيل الموارد المالية، وأداة حماية من منافسة السلع الأجنبية للمنتجات المحلية، وأن الجمارك هي الجهة المعنية باستيفاء الرسوم الجمركية لرفد الخزينة العمومية ودعم الاقتصاد الوطني.

٢-٣-٢ مصلحة الجمارك وتطورها:

يختلف مفهوم مصلحة الجمارك باختلاف مهامها، وبحسب التغيرات التي حدثت في هيكلها وقوانينها التشريعية، نتيجة التطورات التي عرفتها البلاد، حيث تجدها تعمل جاهدة على مواكبة التغيرات الطارئة على الاقتصاد الوطني.

وعند تحقيق الوحدة اليمنية المباركة في الثاني والعشرين من مايو ١٩٩٠م، تم دمج جهازي الجمارك في الشطرين في جهاز إداري واحد يسمى مصلحة الجمارك، وتعيين رئيساً للمصلحة وثلاثة وكلاء لكلَّ من قطاع الشؤون الفنية، قطاع الرقابة والضابطة الجمركية، قطاع الشؤون المالية والإدارية (مجلة الجمارك، ٢٠١٧، ص٥٤).

وتُعدُّ مصلحة الجمارك أحد أهم الجهات الحكومية الإيرادية للدولة، ذات سيادة مركزية، تتبع وزارة المالية، وتُعدُّ جهازا فنيا واستشاريا للوزير فيما يتعلق بتنفيذ السياسات الجمركية وفاقاً للقوانين والقرارات النافذة، وتعرف الجمارك اليمنية*، أنَّها الجهاز المركزي الجمركي والدوائر الجمركية التنفيذية (قانون الجمارك، ١٩٩٠، ص٥).

وهي "الإدارة التي أوكل إليها مراقبة تطبيق الأنظمة الجمركية بشأن تحصيل الرسوم والضرائب الجمركية المستحقة للخزينة العمومية واستيفاء الشروط والقيود الاستيرادية المقرر عليها، حماية للنظم الاقتصادية لكل دولة" (بوترعة؛ وآخرون، ٢٠١٨، ص٧).

إضافة إلى ذلك يمكن تعريفها أنَّها الجهة التي تقوم على الاستيراد والتصدير وتطبيق التشريع الخاص بالتجارة الخارجية والتشريع الذي يضبط العلاقات المالية مع الخارج، ومسؤولة عن مراقبة السلع والخدمات ورؤوس الأموال المارة عبر الحدود، وعلى قبض الضرائب والرسوم الجمركية المفروضة عليها بحسب تعريفة معينة.

٢-٣-٣ استراتيجية مصلحة الجمارك:

لمصلحة الجمارك اليمنية، رؤية، رسالة، قيم، وأهداف استراتيجية تعبر في مجملها عن استراتيجية المصلحة ويمكن تلخيصها في الآتي (اللائحة التنظيمية لمصلحة الجمارك، ١٩٩٣):

١- **الرؤية:** تتجسد رؤية مصلحة الجمارك في "جمارك متميزة وحديثة تدعم الأمن والاقتصاد الوطني".

٢- **الرسالة:** تنص رسالة مصلحة الجمارك على أن الجمارك اليمنية مصلحة حكومية تسهم في رسم وتنفيذ السياسات العامة للدولة المرتبط بها، وتقدم خدمات جمركية متميزة تتسم بالشفافية والنزاهة وتسهيل حركة التجارة

* وهي عبارة عن هيئة مدنية نظامية تابعة لوزارة المالية تتولى تنفيذ متابعة السياسات والقرارات الخاصة بعمليات الاستيراد والتصدير والرقابة الجمركية والأمنية في جميع المنافذ البرية والجوية والبحرية (ويكيبديا، ٢٠٢٠م، س ١١:٥٠م).

المشروعة وفاقاً للمعايير الدولية، وحماية المجتمع بما يحقق رضى المتعاملين معها ويساعد في رفد الخزينة العامة للدولة.

٣- **القيم:** تتبنى مصلحة الجمارك قيم، النزاهة (ترسيخ مبادئ وأخلاقيات العمل)، الشفافية (مبدأ المساءلة)، الفاعلية والكفاءة، الابتكار والإبداع (تطوير أفكار جديدة ومبتكرة لخلق التنافسية)، العمل بروح الفريق، الانضباط والمسؤولية، الانتماء والولاء، المهنية والاحتراف، العدالة، ويمكن إيضاح القيم التي تتبناها مصلحة الجمارك، بواسطة الشكل رقم (٢-٣٢).

الشكل (٢-٣٢): القيم الجوهرية لمصلحة الجمارك

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (اللائحة التنظيمية لمصلحة الجمارك، ١٩٩٣).

٤- **الأهداف الاستراتيجية:** تسعى مصلحة الجمارك بواسطة المهام والاختصاصات؛ إلى تنفيذ عدد من الأهداف، منها:

١. **زيادة تحصيل الإيرادات:** بتحسين القيمة للأغراض الجمركية وتبسيط الإجراءات الجمركية.
٢. **تحديث البيئة التشريعية:** بدراسة وإعداد اللائحة التنفيذية لقانون الجمارك، وتحديث دليل الإجراءات الجمركية، ووضع نظام تشريعي قانوني يشرح للمتعاملين كيفية العمل.
٣. **تحديث البيئة التنظيمية:** بتحديث الهيكل التنظيمي للمصلحة وفروعها، وبناء توصيف وظيفي لكل الوظائف الإدارية في الهيكل.
٤. **تنمية القدرات البشرية:** وذلك عن طريق تدريب موظفي الجمارك وتأهيلهم في مجال القيمة والمعاينة والإجراءات الجمركية والإدارية، وفي مجال الأنظمة والفحص الآلي، بالإضافة إلى إنشاء قاعدة بيانات للموظفين في المصلحة وفروعها.
٥. **تعزيز دور مكافحة الغش والتهريب والحد منه:** عن طريق عمل دراسة بأهم المواقع الأكثر خطورة للتهريب، وإنشاء مراكز جمركية رقابية، والحد من تهريب أو دخول الأشياء المحظورة من وإلى البلاد (الأسلحة والمخدرات وغيرها)؛ حفاظاً على أمن وسلامة الوطن والمواطن.

٦. **تفعيل دور الرقابة والمراجعة المصاحبة واللاحقة:** عن طريق تحليل البيانات الجمركية وتفعيل مبدئ الانتقائية؛ وتحديث القائمة السوداء للمستوردين والمصدرين.

إضافة إلى ذلك، يمكن القول: إنَّ هناك أهدافاً جوهرية لا بد أن تسعى مصلحة الجمارك إلى تحقيقها، رغم اختلافها من دولة إلى أخرى وهي: بناء العلاقات والشراكات الاستراتيجية لدعم الميزة التنافسية، تنظيم حركة السلع ورؤوس الأموال من وإلى الحدود الجمركية، مراقبة سير عمل المكاتب الجمركية، ترسيخ ثقافة الإبداع والابتكار في بيئة العمل المؤسسي، تطوير العمل الجمركي لتسهيل التجارة وحركة المسافرين، بواسطة استحداث أنظمة معلوماتية وأنظمة الفحص الآلي المتطورة التي تستخدم في مجالات عمل المصلحة، وبما يواكب التطورات العالمية في هذا الجانب.

٢-٣-٤ المسؤولية المجتمعية:

تنفذ مصلحة الجمارك مبادرات ومشاريع تؤكد التزامها بخدمة وتنمية المجتمع المحلي، وتسعى المصلحة بواسطة هذه المبادرات والمشاريع؛ لتفعيل دورها في توفير ظروف ملاءمة للتنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والعلمية والبيئية، حيث تقوم مصلحة الجمارك بلعب دور كبير ومميز في تحقيق الأمن الاجتماعي، وذلك عن طريق (القادري، ٢٠١٣، ص٧٢):

١. تأمين السلع الأساسية بأسعار مخفضة، بواسطة تطبيق الإعفاءات الجمركية على هذه السلع.
٢. الإسهام في مجال الصحة والتعليم، بواسطة إعفاء الأدوية واللوازم الطبية والمواد اللازمة للعملية التعليمية والمختبرات.
٣. تحقيق العدالة الاجتماعية بواسطة إعادة توزيع الدخل، ويتمثل ذلك في زيادة الرسوم الجمركية على السلع الكمالية وتخفيضها على السلع الأساسية.

إضافة إلى ذلك فإن مصلحة الجمارك ممثلة بالمنافذ الجمركية البرية والبحرية والجوية عليها تطبيق منهجية واضحة للمسؤولية المجتمعية ضمن البيئة المحيطة بها تهدف بواسطتها إلى تحقيق المسئولية والأمن المجتمعي؛ وذلك عن طريق المشاركة في الأنشطة المجتمعية، وتحديد وتقييم ودعم البرامج والمبادرات المجتمعية الداخلية والخارجية، التعرف إلى آراء وملاحظات وانطباعات واحتياجات المجتمع بالجوانب المتعلقة بهم بواسطة توزيع استبانة واضحة على أفراد تلك المجتمعات وفاقاً للمقاييس التي يتم تحديدها، تعزيز النواحي الإيجابية لرضا المجتمع في المواضيع المحددة التي يتم استخلاصها من نتائج الاستبانة والعمل على معالجة النواحي السلبية الواردة ضمنها، بالإضافة إلى إعطاء فرصة أولوية التوظيف لأفراد المجتمعات المجاورة لهذه المنافذ والمراكز الجمركية المختلفة وبمعايير سليمة بحسب الكفاءة والتخصصات المطلوبة.

٢-٣-٥ الاختصاصات والمهام:

مصلحة الجمارك جهاز حكومي إيرادي، يتبع وزارة المالية وتُعدُّ جهازاً فنياً واستشارياً للوزير فيما يتعلق بتنفيذ السياسات الجمركية وفاقاً للقوانين والقرارات النافذة.

لها عدد من المكاتب والدوائر الجمركية في عدد من المحافظات والتي تمارس أعمالها وصلاحياتها وفاقاً للقانون رقم (١٤) لعام ١٩٩٠م، بشأن الجمارك، وتنظم عملها اللائحة التنظيمية بالقرار الجمهوري رقم (٤٨) لعام ١٩٩٣م، والتي تهدف إلى تمكين المصلحة من ممارسة نشاطها واختصاصاتها ووضع الخطط والبرامج اللازمة لإنجاز المهام المناطة بها استناداً إلى الدستور والقوانين والقرارات النافذة والسياسة العامة للدولة وخطة التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

وتتولى على وجه الخصوص المهام والاختصاصات الآتية (اللائحة التنظيمية للمصلحة، ١٩٩٣، ص١-٢):

١. اقتراح وتنفيذ السياسات الجمركية للدولة وفاقاً للقوانين واللوائح والقرارات النافذة المنظمة لذلك.
٢. وضع خطط العمل السنوي وبرامج تنفيذها ومتابعة وتقييم نتائج التنفيذ.
٣. بحث واقتراح وسائل تنمية الإيرادات الجمركية كلما تطلب الأمر ذلك.
٤. تنظيم وتنفيذ برامج تدريب وتأهيل الموظفين في شتى نواحي العمل الجمركي محليا وخارجيا.
٥. تطبيق قانون الجمارك واللوائح والقرارات المنفذة له، وكذا القوانين واللوائح والقرارات الأخرى النافذة المتعلقة بالجمارك والتعليمات الصادرة إليها من رئيس مجلس الوزراء وزير المالية والجهات ذات العلاقة في حدود صلاحياتها القانونية.
٦. جباية الضرائب والرسوم الجمركية المقررة على الواردات والصادرات وفقا لقانون وجدول التعريفة الجمركية والرسوم الأخرى والغرامات وفاقاً للقوانين والقرارات النافذة.
٧. مكافحة التهريب الجمركي بكافة صوره وأشكاله واقتراح الوسائل الملاءمة لمواجهته ومكافحته وذلك بالتعاون والتنسيق مع الأجهزة المعنية واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة تجاه مرتكبي جرائم التهريب والمشاركين لهم من الموظفين والمواطنين وذلك وفاقاً للقوانين النافذة.
٨. اقتراح تعديل بعض أوكل فئات جدول التعريفة الجمركية وذلك وفاقاً لمعطيات ونتائج البحوث والإحصاءات الجمركية؛ كي تحقق الضريبة الجمركية كافة أهدافها المرسومة.
٩. إصدار الشروح والفتاوى المتعلقة بتطبيق قانون الجمارك وقانون التعريفة الجمركية بما يساعد على تنفيذ الأعمال؛ وذلك بالتنسيق مع الجهات القانونية المختصة.
١٠. تقديم المقترحات بشأن تطوير القوانين واللوائح والأنظمة الجمركية بما يضمن تحسين مستوى العمل الجمركي وزيادة إنتاجيته ورفع كفاءة الأداء.
١١. تجميع إحصاءات التجارة الخارجية بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة كأحد مصادر رسم السياسة الجمركية.

١٢. التنسيق مع الدول المجاورة والاستفادة من تجارب الدول الأخرى والدراسات المتخصصة؛ بهدف تحقيق وتحسين أساليب ووسائل مكافحة التهريب.

١٣. دراسة وإبرام الاتفاقيات الجمركية بما يخدم تنمية الأنشطة الجمركية وأهداف السياسة الجمركية والمشاركة في إعداد الاتفاقيات الأخرى ذات الصلة بالجمارك.

١٤. التنظيم والإشراف الفني والإداري والرقابة على المكاتب والدوائر والمراكز والنقاط الجمركية ووحداتها الفرعية بالمحافظات وتنميتها بالتنسيق معها ومراجعة أعمالها.

١٥. أية مهام أخرى تُكلف بها المصلحة من قبل وزارة المالية.

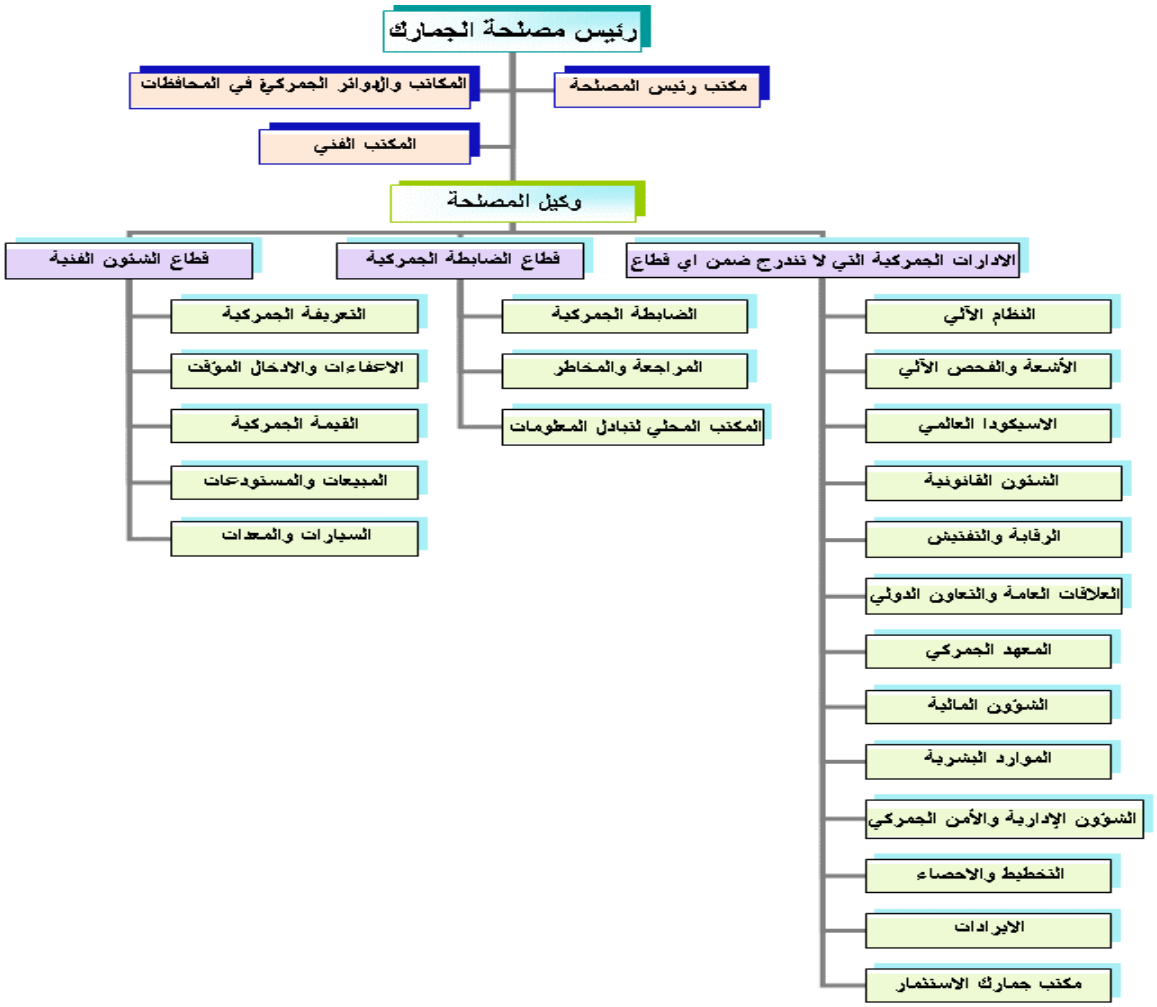
إضافة إلى ذلك يرى الباحث أن مصلحة الجمارك تعد أداة فاعلة لضبط الاقتصاد الوطني بصفة عامة، وضبط التجارة الخارجية والصادرات بصفة خاصة، حيث تسهر بكامل أفرادها على تطبيق القوانين وإحكام التشريعات التي تضم المخالفات الاقتصادية وتحركات الأشخاص ووسائل النقل البرية والجوية وكذلك البحرية من وإلى البلاد.

٢-٣-٦ الهيكل التنظيمي لمصلحة الجمارك:

تُعدُّ مصلحة الجمارك، أحد وحدات الهيكل التنظيمي لوزارة المالية، وهي الجهة المعنية بالشؤون الجمركية في الدولة، والمسؤولة عن رسم السياسة الجمركية، وإعداد تشريعات موحدة لتنظيم العمل الجمركي ومكافحة عمليات التهريب الجمركي والغش، وضمان تنفيذها من قبل الجهات المختصة.

ويمثل الهيكل التنظيمي لمصلحة الجمارك مجموعة من العلاقات التنظيمية والأعمال والمهام المرتبة وفاقاً لمستويات إدارية، ويحدد المسؤوليات والصلاحيات وينظمها بحيث تتوجه الجهود الجماعية باتجاه تحقيق أهداف المصلحة، كما يتغير الهيكل التنظيمي في المصلحة بناءً على متطلبات الاستراتيجية العامة للمصلحة ليكون أكثر توافقاً معها، حيث إنَّ أي تغيير في المصلحة يؤدي إلى تغيير مماثل في هيكلها التنظيمي، ويمكن توضيح الهيكل التنظيمي لمصلحة الجمارك، بواسطة الشكل رقم (٣٣-٢).

الشكل (٣٣-٢): الهيكل التنظيمي لمصلحة الجمارك



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (اللائحة التنظيمية لمصلحة الجمارك، ١٩٩٣، ص٨).

٢-٣-٦-١ البناء التنظيمي لمصلحة الجمارك:

يتكون الهيكل العام للمصلحة من ديوانها الرئيس، ومكاتبها ودوائرها ومراكزها ونقاطها الجمركية في الوحدات الإدارية (اللائحة التنظيمية لمصلحة الجمارك، ١٩٩٣، ص٨):

حيث يتبع رئيس المصلحة مباشرة كلٌّ من: مكتب رئيس المصلحة، المكتب الفني (المستشارون)، المكاتب والدوائر الجمركية بالمحافظات، ويشرف وكيل المصلحة على القطاعين (الشئون الفنية، الضابطة الجمركية) والإدارات العامة الأخرى، ويتكون البناء التنظيمي للمصلحة من القطاعات والتقسيمات التنظيمية الآتية:

١- قطاع الشئون الفنية:

يتبع هذا القطاع كلٌّ من: الإدارة العامة للتعريفة الجمركية- الإدارة العامة للإعفاءات والإدخال الجمركي المؤقت- الإدارة العامة للمبيعات والمستودعات- الإدارة العامة للقيمة الجمركية- الإدارة العامة للسيارات والمعدات.

٢- قطاع الضابطة الجمركية:

يتبع هذا القطاع كلٌّ من: الإدارة العامة لمكافحة التهريب- الإدارة العامة للمراجعة والمخاطر- الإدارة العامة للمكتب المحلي لتبادل المعلومات.

٣- الإدارات العامة التي لا تندرج تحت نشاط قطاعي:

تتبع مباشرة رئيس المصلحة، وهي: الإدارة العامة للشئون القانونية- الإدارة العامة للرقابة والتفتيش- الإدارة العامة للعلاقات العامة والتعاون الدولي- الإدارة العامة للنظام الآلي- الإدارة العامة للأشعة والفحص الآلي- الإدارة العامة للأسيكودا العالمي- الإدارة العامة للمعهد الثقافي الجمركي- الإدارة العامة للشئون المالية- الإدارة العامة للموارد البشرية- الإدارة العامة للشئون الإدارية والأمن الجمركي- الإدارة العامة للتخطيط والإحصاء- الإدارة العامة للإيرادات- الإدارة العامة لمكتب جمارك الاستثمار بالأمانة.

٤- فروع المصلحة ومكاتبها ودوائرها الجمركية:

حيث يرأس المصلحة رئيس يحدد مستواه الوظيفي بوكيل وزارة وفاقاً لقرار تعيينه، كما يرأس كل قطاع وكيل مساعد، ويرأس كل إدارة عامة مدير عام، ويتحدد المستوى التنظيمي لفروع المصلحة ومكاتبها ودوائرها ونقاطها الجمركية بإدارة عامة أو إدارة أو قسم طبقاً لمقتضيات النشاط ونظم التنظيم الإداري.

كما يتحدد المستوى التنظيمي لمكتب الرئيس بإدارة عامة ويصدر بتحديد اختصاصاته قرار من رئيس المصلحة، ويتبع رؤساء الفروع والمكاتب في خط السلطة والمسئولية رئيس المصلحة، ويشرف كل من المكاتب في المحافظات على الدوائر والمراكز والنقاط الجمركية المنشأة والواقعة في نطاق اختصاص كل منها وإلا ما استثني عند الضرورة بقرار من رئيس المصلحة.

٢-٣-٦-٢ أبعاد الهيكل التنظيمي لمصلحة الجمارك:

يصنف الهيكل التنظيمي لمصلحة الجمارك بوضعه الحالي تحت مسمى الهيكل المركب، الذي اعتمد في إنشائه على الوظيفة وكذا على التقسيم الجغرافي ومن خصائصه الآتي (السنفي، العريقي، ٢٠١٣، ص١٦٢):

١. **درجة المركزية:** ويقصد بها درجة تمركز سلطة اتخاذ القرار في المستويات الإدارية العليا وفي الهيكل التنظيمي للجمارك يتضح تمركز السلطات والصلاحيات بيد رئيس المصلحة أومن ينوب عنه وهذا ما يجعل المركزية عالية جداً في الجمارك.
٢. **درجة الرسمية:** ويقصد بها مدى اعتماد المنظمة على القوانين والأنظمة والقواعد والتعليمات والقرارات والإجراءات والمعايير التفصيلية، في توجيه وضبط سلوك العاملين وأفعالهم وتصرفاتهم في أثناء أدائهم للعمل، وليس بالضرورة أن تكون هذه القوانين والأنظمة والتعليمات مكتوبة بل يكفي أن يعيها العاملون، وهذا ما هو مطبق في الجمارك ومن ثُمَّ فإن درجة الرسمية عالية.
٣. **درجة التعقيد:** وتقاس درجة التعقيد بواسطة عدد الوظائف والوحدات التنظيمية في الهيكل (الإدارات، الأقسام)، عدد المستويات الإدارية، يتكون هيكل ديوان عام مصلحة الجمارك من عدد (٢٢) إدارة عامة وتندرج ضمنها عدد (٨٢) إدارة بالإضافة إلى (٣٥) مكتب ودائرة جمركية بالمحافظات؛ ويُستنتج أن درجة التعقيد في الجمارك عالية نسبياً واشتمال الهيكل التنظيمي على جانب فني كبير.

٢-٣-٦-٣ أوجه الاختلاف بين الهيكل التنظيمي الحالي والسابق لمصلحة الجمارك:

عند مقارنة الهيكل التنظيمي الحالي مع الهيكل السابق للجمارك بحسب القرار الجمهوري رقم (٤٨) لسنة ١٩٩٣م بشأن اللائحة التنظيمية لمصلحة الجمارك، نجد أن هناك عدداً من الإدارات العامة والإدارات التي تم استحداثها لتتكيف الجمارك مع التطورات الحاصلة، ومنها:

١- التعديلات التي حصلت في قانون الجمارك وقانون التعريفة الجمركية.

٢- الإدارات العامة التي تم استحداثها نتيجة إدخال أنظمة جديدة: الإدارة العامة للنظام الآلي، الإدارة العامة للأشعة والفحص الآلي، الإدارة العامة لمشروع الأسيكودا العالمي.

٣- الإدارات العامة التي تم استحداثها نتيجة انضمام الجمارك لمنظمات دولية وإقليمية: فصل الإدارة العامة للعلاقات العامة والتعاون الدولي عن مكتب رئيس المصلحة لتتمكن من متابعة المستجدات الحاصلة في منظمة الجمارك العالمية وكذا متابعة توقيع وتنفيذ الاتفاقيات الثنائية والإقليمية والاستفادة من خبرات الجمارك في الدول العربية والأجنبية، كذلك استحداث الإدارة العامة للقيمة الجمركية كمتطلب لانضمام اليمن لمنظمة التجارة العالمية وتطبيق المادة السابعة من اتفاقية الجات.

٤- استحداث إدارات تتبع الإدارة العامة للتعريفة: إدارة الأمن والسلامة الكيميائية - اتفاقية حظر الأسلحة الكيميائية والبيولوجية السامة، إدارة الاتفاقيات الاقتصادية وقواعد المنشأ- انضمام اليمن لمنظمة التجارة العربية الحرة الكبرى.

٥- استحداث إدارات تتبع الإدارة العامة للمراجعة: إدارة المخاطر، إدارة الانتقائية.

٦- استحداث المكتب المحلي لتبادل المعلومات والضبطيات الجمركية.

٧- الإدارات العامة التي تم استحداثها نتيجة لصدور قوانين وتشريعات بعض الجهات الحكومية: استحداث جمرك المنطقة الحرة بمحافظة عدن نتيجة لتطبيق قانون المناطق الحرة، الإدارة العامة للموارد البشرية تنفيذ لقانون الخدمة المدنية.

علماً بإنَّ هذه الإدارات استحدثت بموجب قرارات صادرة من وزير المالية أو رئيس المصلحة، التي اقتصرت على تسميتها فقط دون تحديد مهامها واختصاصاتها.

عطفاً على ما سبق يمكن القول: إنَّ هناك تطورات حاصلة في هيكل مصلحة الجمارك خلال المدة القليلة الماضية ومنها، انضمام الجمارك لمنظمة الجمارك العالمية والتزامها بتنفيذ عدد من المعايير والبرامج، وكذلك انضمام اليمن إلى عدد من المنظمات الدولية والإقليمية، آخرها منظمة التجارة العالمية، وتحول عمل الجمارك من العمل التقليدي اليدوي إلى العمل الآلي وأتمتها بإدخال النظام الآلي أسيكودا++، بالإضافة إلى إدخال أنظمة الفحص الآلي بالأشعة السينية، والعمل على إدخال نظام الأسيكودا العالمي.

٢-٣-٧ مجال عمل مصلحة الجمارك:

في ظل الإصلاحات والتعديلات التي عرفتها مصلحة الجمارك بواسطة إعادة هيكلتها وانتهاجها سياسة جمركية تتلاءم مع التحول الذي يشهده الاقتصاد الوطني على مستوى التجارة الخارجية، وباختلاف أوجه النظر، فهناك من يرى أن مهمة مصلحة الجمارك إدارة ضريبية بحكم إتباعها وزارة المالية؛ لأنها تجبي مختلف الرسوم والضرائب، أما بعضها الآخر فيعطيها صفة اقتصادية لكونها تلعب دوراً اقتصادياً أكثر من الجبائي، ويتفق الرأيان على أن مصلحة الجمارك تعد من أهم أجهزة إنعاش وتطوير الاقتصاد الوطني، بالإضافة إلى كونها جهة ضابطة ورقابية في الحدود البرية والبحرية؛ من أجل حماية الاقتصاد الوطني، وتقوم بإنشاء الدوائر والمراكز والنقاط الجمركية، وتحدد اختصاصاتها، ولا يجوز القيام بالإجراءات الجمركية إلا في الدوائر الجمركية المختصة، مع مراعاة أن تجرى معاينة البضائع في الحرم الجمركي، ولا يسمح بإجراء المعاينة خارج هذا الحرم إلا لضرورة تقتضيها طبيعة البضاعة ونوعيتها وأن يكون ذلك بناء على طلب من أصحاب العلاقة، ويتم نقل البضائع إلى مكان المعاينة وفتح الطرود وإعادة تغليفها، وكل الأعمال الأخرى التي تقتضيها هذه المعاينة على نفقة مقدم البيان وعلى مسئوليته، ولا يجوز نقل البضاعة التي وضعت في المخازن الجمركية في الأماكن المحددة للمعاينة دون موافقة الجمارك، كما وينبغي أن يكون العاملون في نقل البضائع وتقديمها للمعاينة مقبولين من قبل الجمارك ولا يجوز لأي شخص دخول المخازن والمستودعات الجمركية والحضائر والسقائف والساحات المعدة لتخزين البضائع أو إيداعها في الأماكن المحددة للمعاينة دون موافقة من دائرة الجمارك (قانون الجمارك، ١٩٩٠، ص١٦).

حيث تمارس مصلحة الجمارك عملها عبر الدوائر الجمركية البرية والبحرية والجوية، في الحرم الجمركي وفي النطاق الجمركي المحدد، وتمارس صلاحيتها على امتداد أراضي الجمهورية والمياه الإقليمية التابعة لها، وذلك ضمن الشروط المحددة في هذا القانون (قانون الجمارك، ١٩٩٠، ص٦).

وبحسب المادة (١) من قانون الجمارك رقم (١٤) لسنة ١٩٩٠م، فإن الجزء من الأراضي أو البحار الخاضعة لرقابة وإجراءات جمركية محددة يعرف بالنطاق الجمركي كالآتي:

أ - النطاق الجمركي البحري:

يشمل منطقة البحر الواقعة ما بين الشواطئ ونهاية حدود الجمهورية في المياه التابعة لها.

ب - النطاق الجمركي البري:

يشمل الأراضي الواقعة ما بين الشواطئ أو الحدود البرية من جهة وخط داخلي من جهة أخرى.

ج- النطاق الجمركي الجوي:

يشمل الموقع الجمركي ضمن حرم المطارات الجوية.

٢-٣-٨ خدمات مصلحة الجمارك:

تلتزم مصلحة الجمارك بتقديم عدد من الخدمات العامة للمتعاملين معها وفاقاً لشروط واضحة عند تقديم تلك الخدمات، ويمكن إيضاح أهم الخدمات التي تقدمها مصلحة الجمارك، بواسطة الجدول رقم (٥-٢).

الجدول (٥-٢): خدمات مصلحة الجمارك

نوع الخدمة	مقدم الخدمة
المستندات والوثائق المطلوبة للتخليص الجمركي	مصلحة الجمارك
الأمتعة الشخصية	المنافذ الجمركية
السيارات الشخصية الداخلة لغرض السياحة والزيارة	المنافذ الجمركية
السيارات والآلات والمعدات الخاضعة للرسوم (الاستيراد الشخصي)	المنافذ الجمركية
المستوردات الشخصية الخاضعة للرسوم	المنافذ الجمركي
إعفاءات الأدوات والأثاث المنزلي المستعمل الخاص بالمغتربين	المنافذ الجمركي
البضائع المستوردة الخاضعة للرسوم الجمركية	المنافذ الجمركية
البضائع المستوردة المعفاة من الرسوم الجمركية	المنافذ الجمركية
الحصول على استمارة الإعفاء للجهات المستفيدة	الإدارة العامة للإعفاءات
البضائع المستوردة المعفاة بموجب قانون الاستثمار	المنافذ الجمركية
تخليص البضائع المستوردة (الإدخال المؤقت)	المنافذ الجمركية
الحصول على استمارة الإدخال المؤقت للجهات المستفيدة	المنافذ الجمركية
طلب الموافقة الجمركية للحصول على لوحات الإدخال المؤقت وتجديدها	الإدارة العامة للإعفاءات
تخليص البضائع تحت نظام الإيداع الجمركي	المنافذ الجمركية
الحصول على قرار إنشاء المستودعات	الإدارة العامة للمبيعات والمستودعات
الإدخال المؤقت للبضائع والآلات والمعدات للمشاركة في المعارض التجارية	الإدارة العامة للإعفاءات
إدخال مؤقت لمستلزمات الإنتاج المستوردة للتصنيع وإعادة التصدير	الإدارة العامة للإعفاءات
استعادة الرسوم الجمركية لمستلزمات الإنتاج المستوردة للتصنيع وإعادة التصدير	الإدارة العامة للإعفاءات
الترانزيت الداخلي (نقل البضاعة من دائرة إلى دائرة أخرى)	المنافذ الجمركية
تصدير البضائع المنتجة والمصنعة محلياً	المنافذ الجمركية
إعادة تصدير البضائع التي لم توضع في الاستهلاك	المنافذ الجمركية
إعادة تصدير البضائع التي سبق وضعها في الاستهلاك	المنافذ الجمركية
إعادة تصدير البضائع التالفة أو غير المطابقة للمواصفات	المنافذ الجمركية
إعادة تصدير البضاعة الداخلة تحت نظام الإدخال المؤقت	الإدارة العامة للإعفاءات
إعادة التصدير لغرض الإصلاح والعودة	المنافذ الجمركية
تخليص البضائع المعادة بعد الإصلاح	المنافذ الجمركية
إعادة التصدير المؤقت للسيارات المرسمة	المنافذ الجمركية
تخليص السيارات المرسمة المعادة السابق تصديرها	المنافذ الجمركية
استعادة الرسوم الجمركية (الدروباك)	الإدارة العامة للإيرادات
استعادة الرسوم الجمركية الموردة إلى ح/ الإيراد العام	الإدارة العامة للمراجعة
إعادة إصدار وثائق جمركية للبيانات المفقودة والتالفة	الإدارة العامة للمراجعة
البت في المسائل الخلافية	الإدارة العامة للتعريفة الجمركية
الترخيص لمزاولة مهنة التخليص الجمركي	الإدارة العامة للضابطة الجمركية
ربط النظام الآلي بمكاتب المستخدمين	الإدارة العامة للنظام الآلي

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاستعانة http://www.customs.gov.ye/service_ar.php

٢-٣-٩ نظم المعلومات والذكاء المنظمي لمصلحة الجمارك:

قامت مصلحة الجمارك خلال الأعوام الماضية باقتناء عدد من التقنيات في مجال الأنظمة والفحص الآلي؛ سعياً منها إلى تحويل سير الإجراءات الجمركية اليدوية إلى إجراءات آلية محوسبة، ومواكبة التطورات العالمية في المجال الجمركي والانتقال إلى المنظمات الجمركية الذكية.

٢-٣-٩-١ نظم المعلومات والميكنة:

أصبح من المُسلّم به أنَّ انتشار ظاهرة الإجراءات المستندية المتقادمة والمعقدة، والعمل اليدوي في الدورة المستندية، يمثل واحداً من أخطر القيود غير التعريفية في وجه التجارة الدولية، ومصدراً مؤكداً لخلق تكاليف إضافية في مجال عمليات التجارة الدولية، ومن ثُمَّ إلحاق الضرر بالدول أطراف التبادل الدولي.

وفي الوقت عينه تحتل جهود إدخال تطبيقات نظم المعلومات إلى الإدارات الجمركية مكانة خاصة، وربما تحتل أولوية في منظومة الإصلاح والتطوير الجمركي، وتقوم فكرة تطوير مصلحة الجمارك بواسطة استخدام الحاسب الآلي، وتفيد مثل هذه النظم في تسهيل عملية الحصول على البيانات المتعلقة بحركة التجارة الدولية وتوفيرها بالصورة والآلية التي تفيد عملية التحليل الاقتصادي للبيانات، وربط عملاء الجمارك بالمصلحة والأجهزة المعنية وباستخدام نظام معين للتشغيل وحزمة برامج ملاءمة.

وهناك عدد من المكاسب المتوقعة جراء التطبيق السليم والكفء لتكنولوجيا المعلومات في مجال العمل الجمركي، منها (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٨، ص٤٧-٤٨):

١. تحقيق الحكومات والمصالح الجمركية لعدد من المكاسب في صورة:
   - دقة تحصيل الإيرادات.
   - تحقيق وتحسين مستوى ودرجة التوافق في عمليات الجمارك، والتجارة بصفة عامة.
   - تسهيل التوسع في تطبيق النظم المتطورة في الإدارات المختلفة.
   - زيادة كفاءة وفعالية استغلال الموارد.
   - زيادة مستوى الشفافية والنزاهة الجمركية.
٢. كما تعود تلك النظم على التجارة بعدد من المكاسب في صورة:
   - خفض تكلفة الصفقة بواسطة تخفيض التأخير في إنجاز العمل.
   - الإسراع بعملية التخليص الجمركي.

٢-٣-٩-٢ الهدف من إدخال تطبيقات نظم المعلومات والميكنة في الإدارات الجمركية:

هناك عدد من الأهداف من عملية إدخال تطبيقات نظم المعلومات والميكنة في الإدارات الجمركية، منها:

١. إدخال الإصلاحات الجوهرية والضرورية على كل من الإدارة والإجراءات الجمركية؛ بهدف تحسين كفاءة عملية التخليص الجمركي، وإحكام الرقابة عليها- في الوقت نفسه- بما يقود في نهاية المطاف إلى زيادة موارد الدولة جراء زيادة الحصيلة الجمركية.

٢. تبسيط وتوفيق المستندات والإجراءات الجمركية.

٣. تحسين درجة ومستوى المعقولية والتوقيت في مجال توفير بيانات التجارة الخارجية.

٤. زيادة الحصيلة الجمركية والتي تعد في أغلب الأحوال مصدراً هاماً لميزانية الدولة في معظم الدول، ويحصل ذلك بواسطة: ضمان الإفراج عن جميع السلع، وكذلك تطبيق أنظمة الإعفاءات والتفضيلات بصورة سليمة، حساب الرسوم الجمركية وكذلك الضرائب بصورة صحيحة.

٢-٣-٩-٣ الاعتبارات الواجب مراعاتها قبل تطبيق نظم المعلومات وفي أثنائها:

في حالة تطبيق أي نظام معلوماتي يجب مراعات أو الأخذ في الحسبان عدد من الاعتبارات منها:

١. توفير الدعم اللازم من السلطات العليا، بواسطة تبني الحكومة سياسة تطوير العمل الجمركي.

٢. تبسيط المستندات والإجراءات الجمركية التي تتم بأسلوب القيد اليدوي، حيث إنَّ تطبيق نظم معلومات دون تعديل وتطوير النظم القائمة لا ينجم عنه سوى مزيد من تعقيد الأمور.

٣. التخطيط الجيد للتنفيذ، بواسطة إعداد خطة تنفيذية واضحة المعالم والأهداف، بإشراك فريق العمل الذي سيكلف بالتنفيذ من الاشتراك في هذه الخطط.

٤. أن يعتمد أي نظام للإدارة الجمركية على استخدام المواصفات والأكواد الدولية التي تتولى تطويرها المنظمات الدولية الآتية: منظمة المواصفات العالمية ISO، منظمة الجمارك العالمية WCO، منظمة التجارة العالمية WTO، الأمم المتحدة ووكالتها المتخصصة وغيرها. وذلك كمدخل على طريق تحقيق التوافق في إدارة الجمارك الدولية وتنميط الوظيفة الجمركية على الإطار الإقليمي والدولي.

٥. ضرورة أن يتمتع النظام المطبق بالمرونة مع إمكان إدخال التعديلات عليه، وبما يتوافق مع خصائص وظروف أنظمة الجمارك في كل دولة من حيث تنظيماتها، وأساليب العمل بها، وتشريعاتها، وكذلك هيكل التعريفات الجمركية المطبقة بها.

٦. تبسيط الإطار التشريعي الجمركي، وكذلك نظم التعريفات الجمركية المطبقة.

٧. تطوير الإجراءات، بواسطة توافر نظام يسهل استخدامه لجميع الأطراف المتعاملة.

٨. أن يسمح النظام الجمركي بتبادل المعلومات إلكترونياً، بين أطراف عملية التخليص الجمركي، وهم المصدرون، المستوردون أو وكلاءهم، والسلطات الجمركية، وغيرهم من ذوي العلاقة.

عطفاً على ما سبق، يمكن القول: إنَّ هناك مجموعة من الاعتبارات التي يجب أن تكون واضحة في أذهان القائمين على مصلحة الجمارك والمسئولين عند تطبيق تلك النظم وتطويرها ورقابة أداءها، ومنها: النظرة المستقبلية في بناء وتشغيل نظم المعلومات من حيث ضمان ملاءمتها لمتطلبات التطوير في الإطارين الإقليمي والدولي، اختيار النظام في ضوء الاحتياجات الفعلية والمخططة بناءً على رؤية واقعية ونظرة متأنية للتطورات المستقبلية، وكذلك وضع جدول زمني للتحول من المستندات الورقية إلى المستندات الإلكترونية بالتدريج بما لا يؤثر في سلامة الإجراءات وحقوق الأطراف كافة، دون إضافة المزيد من الأعباء على المتعاملين مع النظام.

٢-٣-١٠ تطور نظم المعلومات والفحص الآلي في مصلحة الجمارك:

يتميز ديوان عام مصلحة الجمارك بارتباطه الوثيق بعمليات التطوير الساعية إلى تقديم أفضل الحلول الآلية؛ من أجل الوصول إلى إجراءات محوسبة مبسطة وأكثر دقة تواكب تطورات العصر (القادري، ٢٠١٣، ص١٥٨).

حيث قامت المصلحة خلال الأعوام الماضية باقتناء عدد من التقنيات في مجال الأنظمة والفحص الآلي؛ سعياً منها على تحويل سير الإجراءات الجمركية اليدوية إلى إجراءات آلية محوسبة، وعملت على إدخال عدد من الأنظمة المعلوماتية وأنظمة الفحص الآلي (نظام الأسيكودا++، نظام الأسيكودا العالمي، أنظمة الفحص الآلي بالأشعة السينية)، سعيا منها في مواكبة التطورات العالمية في المجال الجمركي ومنها:

٢-٣-١٠-١ نظام الأسيكودا++ (نظم المعلومات):

مواكبة للتطورات الحاصلة في هذا الجانب، بدأت فكرة مشروع نظم المعلومات أوما يسمى الأسيكودا في سنة ١٩٩٧م، وذلك ضمن برنامج مشترك بين الحكومة والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة؛ من أجل تحسين الإدارة المالية والاقتصادية.

وفي أغسطس ١٩٩٩م، كان الحصول على منحة ممولة عبر البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، تم بواسطتها تطبيق النظام الآلي (الأسيكودا) في جمرك مطار صنعاء الدولي ورئاسة مصلحة الجمارك.

وفي شهر سبتمبر ٢٠٠٠م، زادت هذه المنحة ليتم بواسطتها إضافة تطبيق النظام في كل من جمرك ميناء الحديدة وجمرك الطوال، لينتهي تنفيذه في المكاتب والمنافذ الجمركية كافة عام ٢٠١٤م، بجهود ودعم ذاتي من قبل مصلحة الجمارك وتنفيذ مهندسي الإدارة العامة للنظام الآلي.

١-تعريف النظام الآلي (الأسيكودا):

كلمة أسيكودا (ASYCUDA)، اختصار لعبارة AUTOMATED SYSTEM FOR CUSTOMS DATA، والتي تعني باللغة العربية النظام الآلي للبيانات الجمركية، وهو نظام عالمي لحوسبة العمليات الخاصة بالإدارات الجمركية تأسس في أوائل الثمانينيات ووضعت الاونكتاد (UNCTAD) الحل في نظام الأسيكودا الذي أصبح الوسيلة الرائدة للجمارك الحديثة على مستوى العالم (المؤتمر نت، ٢٠٠٤).

وهو نظام يعنى بمعالجة البيانات الجمركية آلياً على أجهزة الكمبيوتر الشخصية، وتعمل برمجيات نظام الأسيكودا على أجهزة الكمبيوتر الشخصية في بيئة عمل مكونة من الجهاز الرئيس (Server) وجهاز المستخدم (Client)، (UNIX)، (DOS) للتشغيل وأنظمة إدارة قواعد البيانات الارتباطية (Oracle) أو (Informix)، ويعتمد النظام على الرموز والمعايير الدولية الصادرة عن المنظمة الدولية للمعايير ISO، ومنظمة الجمارك العالمية WCO، والأمم المتحدة UN، ويوفر النظام إمكانية تبادل البيانات إلكترونيا بين الجمارك والمتعاملين عبر بروتوكولات EDIFACT (القادري، ٢٠١٣، ص١٥٩).

وفاقاً للاتفاقيات الدولية، وأدبيات الاونكتاد يعرف الأسيكودا أنَّه نظام إداري جمركي آلي يعمل على إيجاد نظام متكامل لحوسبة العملية الجمركية، ويتم بواسطة معالجة جميع الأوضاع الجمركية، بما في ذلك الاستيراد والتصدير، والعبور، والإيداع، والوظائف المصاحبة للمنافست والحسابات والمعاينة الانتقائية (تحديد المخاطر)، والإدخال الآلي المباشر (DTI)، وكذلك إمكانية الحصول على بيانات إحصائية تجارية دقيقة في الوقت المناسب، وكل هذه المزايا صممت وفقا للمعايير والرموز الدولية المتفق عليها.

ويُعدُّ برنامج الأسيكودا حالياً المكوّن الرئيس والجوهري لأنظمة المعلومات الجمركية المتكاملة والشاملة في أكثر من (٩٠) دولة حول العالم؛ إذ إنَّ منظمة الاونكتاد بدأت حينها بتصميم نظام دولي لمعالجة البيانات الجمركية آلياً، معتمدة على البيان الجمركي الموحد (SAD) بصفته الأكثر شهرة واستخداماً آنذاك.

ويحوى البيان الجمركي الموحد على أكثر من (٥١) ملف تتعلق بخطوات وفرص التخليص الجمركي، وتبدأ بنوع البيان، وقائمة المستوردين، والمخلصين، وتفاصيل الشحن، وتنتهي بنسخة من التعريفة الجمركية، بما في ذلك فئات الرسوم والوصف التعريفي، وهذه جميعا تعد أجزاء رئيسة لتصميم نظام الأسيكودا.

ويهدف هذا النظام بصفة عامة إلى تحسين الاقتصاد الوطني بواسطة تقديم خدمة جمركية ذات كفاءة عالية للقطاع التجاري، وتوفير خدمة ذات جودة عالية لتحصيل الإيرادات وتوفير آلية متابعة البيانات التجارية والإحصائية بشكل دقيق، كما يهدف بشكل أساسي إلى تبسيط الإجراءات الجمركية بواسطة توفير قاعدة للبيانات والمعلومات، والاستفادة منها كعامل مساعد لأهداف برمجيات نظم المعلومات.

٢- ميزات النظام الآلي (الأسيكودا):

يُعنى هذا النظام بتقديم بيئة عمل مناسبة ويعود نفعه على الجمارك من جهة والقطاع الخاص من جهة أخرى وذلك من حيث (الجمارك، ٢٠٠٨، ص٧٤-٧٥):

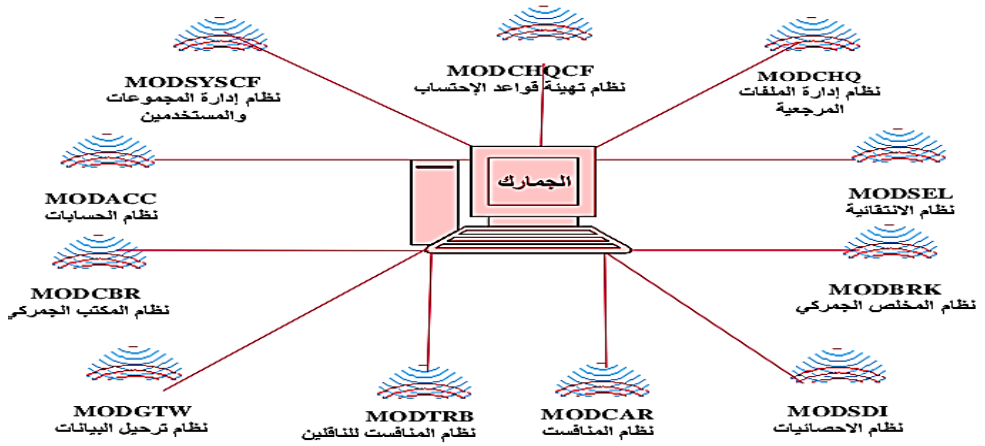
- معالجة البيانات الجمركية آلياً.
- تطوير عملية التحصيل للإيرادات بتبسيط الإجراءات الجمركية ودقة احتساب الرسوم الجمركية
- زيادة كفاءة عملية التخليص الجمركي بواسطة السرعة وتقليص الوقت اللازم لذلك.
- مكافحة التهريب الجمركي بواسطة توحيد الإجراءات واستخدام نظام الانتقائية والمخاطر.

- توفير الإحصاءات الدقيقة اللازمة للتخطيط الاقتصادي والتجارة الخارجية.
- الحصول على المعلومات المتعلقة بقطاع الأعمال والأدلة الإجرائية للعمالة الجمركية، بما فيها التشريعات واللوائح المنظمة لعملية الاستيراد والتصدير والتعليمات التي تهم قطاع التجارة.
- خلق بيئة عمل مناسبة لإجراءات التخليص الجمركي، ومن ثَمَّ تقليص الأعباء الإدارية والمالية على القطاع الخاص، بواسطة تقديم خدمات متميزة وسريعة لهذا القطاع الهام من المكاتب الخاصة بهم.

٣- الأنظمة الفرعية والبرامج المصاحبة لنظام الأسيكودا++:

اعتمدت الجمارك عدد من البرامج المصاحبة إلى جانب نظام الأسيكودا والأنظمة الفرعية التابعة منها (نظام الانتقائية في معاينة البضائع، نظام المخاطر في الدوائر الجمركية الرئيسة، نظام المنافست الإلكتروني، برنامج حوسبة إجراءات المركبات والمعدات ودليل القيمة الجمركية، برنامج حوسبة نظام التربتيك وغيرها)، ويمكن توضيح بعض منها من خلال الشكل رقم (٣٤-٢).

الشكل (٣٤-٢): الأنظمة الفرعية لنظام الأسيكودا++



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (القادري، ٢٠١٣، ص١٦١).

أ- نظام التخليص الجمركي MODBRK:

يعتبر النظام الفرعي MODBRK أحد الأنظمة الفرعية المنبثقة عن النظام الآلي الجمركي خاص بالمتعاملين مع الدائرة الجمركية من تجار ومخلصين وجهات حكومية ومنظمات دولية، حيث يقوم المستخدم عن طريق هذا النظام بإنشاء البيان الجمركي وفحصه وتخزينه على الجهاز الرئيسي بالجمرك (دليل نظام المخلص الجمركي، ١٩٩٩).

ب- نظام إدارة المنافست MODCBR:

يعتبر النظام الفرعي MODCBR أحد الأنظمة الفرعية المنبثقة عن النظام الآلي الجمركي، حيث يتم استقبال البيان الجمركي ومرفقاته من المصرح وقبوله وتسجيله من خلال النظام الخاص بالدائرة الجمركية، وتكون مسئولية إنجاز هذه المرحلة من مهام قسم الاستقبال في إدارة المنافست (دليل نظام المنافست الجمركي، ١٩٩٩).

ت- نظام إدارة التدقيق والتعديل MODCAR:

يعتبر النظام الفرعي MODCAR أحد الأنظمة الفرعية المنبثقة عن النظام الآلي الجمركي، حيث يتم من خلاله تدقيق كافة الوثائق والمستندات المتعلقة بالبيان الجمركي (دليل نظام التدقيق والتعديل الجمركي، ١٩٩٩).

ث- نظام إدارة الحسابات MODACC:

يعتبر النظام الفرعي MODACC أحد الأنظمة الفرعية المنبثقة عن النظام الآلي الجمركي، حيث يعالج كافة التسديدات النقدية من إيرادات ومصروفات تتعلق بالبيانات الجمركية، كما يسمح بعملية التسديد المسبق عند إيداع مبالغ نقدية مقدمة كوديعة لدى الدائرة الجمركية (دليل نظام الحسابات الجمركي، ١٩٩٩).

وهناك العديد من الأنظمة الفرعية كنظام الدروباك، الإعفاءات، الإيرادات، المخازن، الموارد البشرية، وغيرها.

٢-٣-١٠-٢ نظام الأسيكودا العالمي:

سعت مصلحة الجمارك في المدة الأخيرة إلى استحداث مشروع نظام (ASYCUDA World) ويأتي ذلك ضمن الإجراءات الاستراتيجية الهامة التي تسعى قيادة المصلحة إلى تبني أفضل الممارسات الجمركية العالمية (صحيفة الثورة، ٢٠١٤).

ولعل أبرز ما دفع مصلحة الجمارك إلى الإسراع في الانتقال إلى النظام العالمي (ASYCUDA World):

١. النظام الجمركي (الأسيكودا ++) المطبق حاليا لم يعد قادراً على تلبية متطلبات الأعمال الجمركية في ظل الانفتاح العالمي، أمام حركة انسياب السلع والبضائع ومواكبة آخر التطورات العالمية في المجال الجمركي.

٢. وقف نظام الأسيكودا ++ عاجزاً أمام التقدم في موضوع الاتصالات وسرعتها وتوحيد قواعد البيانات بين المنافذ الجمركية، وذلك بسبب أن كل دائرة جمركية تمتلك سيرفر رئيساً تقوم بتطبيق احتياجاتها المحلية بشكل أو بآخر حتى لو تعارض ذلك مع النظام العام على مستوى مصلحة الجمارك برمته.

وفي العام ٢٠٠٩م، وقّعت اليمن مع منظمة الاونكتاد على اقتناء نظام الأسيكودا العالمي، وبدأت مرحلة الاختبار الفعلي لمشروع النظام الآلي العالمي (أسيكودا وورد) في عام ٢٠١١م، بجمرك مطار صنعاء للشحن (البضائع) ليتم إحلاله بدلا عن نظام الأسيكودا ++ بحلول ٢٠١٥م.

ويهدف النظام إلى تحقيق هدف عالمي من حيث تسهيل التجارة بواسطة تقوية القدرة التشغيلية للإدارات الجمركية لتنفيذ المهام الرقابية والمالية، بواسطة تطبيق أنظمة حديثة.

١- ميزات نظام الأسيكودا العالمي:

نظام الأسيكودا العالمي عبارة عن نسخه مطورة لنظام الأسيكودا ++ ويتميز النظام لكونه:

أ- نظام مركزي ويعتمد على الشبكة الإلكترونية (الإنترنت)، يتعامل مع الأنظمة الأخرى المطورة من قبل.

ب- يتميز باستخدام أوسع للنظام المنسق، حيث يُستخدم البيان الموحد SINGLE ADMINISTRATION DOCUMENT (SAD)، ويتعامل مع ميثاق كيوتو ويستخدم نظام الترميز العالمي.

ج- يمكن التحديث بواسطة النظام للوصول إلى عدم استخدام الأوراق في التعامل الجمركي (أرشفة الإلكترونية).

د- يساعد على إنشاء النافذة الواحدة وذلك لإمكانيه الحصول على المعلومات عن طريق النظام وربط كافة الأنظمة المركزية في الجمارك ليتم عملها بواسطة نظام الأسيكودا العالمي.

هـ- يتم التعامل بواسطة النظام بطرق عديدة في أساليب القبض المالي المختلفة منها Credit Card والقبض الإلكتروني، مع وجود إمكانيه الدفع على وصل واحد لأكثر من بيان وغيرها.

و- يوفر نظاماً إحصائي متكاملاً بواسطة اعتماده على نشر المعلومات عبر الشبكة الإلكترونية (الإنترنت)، ويوفر إحصائيات خاصة يمكن الاعتماد عليها من قبل وزارة المالية والوزارات المختلفة.

ز- إضافة إلى وجود قاعدة بيانات متاحه على شبكة المعلومات (الإنترنت) خاصة بنظام الأسيكودا العالمي (ASYCUDAWorld) التي تسمح للإدارات في المنافذ الجمركية المختلفة وكذلك التجار بإدارة معظم عملياتهم التجارية – بدءاً من المنافست إلى تسجيل البيانات الجمركية ووثائق العبور وذلك عبر شبكة الإنترنت.

٢- الوظائف الجوهرية لنظام الأسيكودا العالمي:

بحسب وثائق مشروع النظام فإن الوظائف الجوهرية لهذا النظام العالمي الذي يعتمد على الشبكة العنكبوتية تتمثل في:

أ- تبسيط وتحسين الإجراءات الجمركية واحتساب وتحصيل الرسوم الجمركية والضرائب الأخرى المرتبطة بالعمليات الجمركية.

ب- اختصار زمن التخليص للبضائع بالإضافة إلى الإسهام في مكافحة التهريب بالاعتماد على نظام الانتقائية بواسطة تحديد مسارب البيانات وتزويد الإدارات الجمركية بالمعلومات الدقيقة في الوقت المحدد، واستخراج إحصاءات التجارة الخارجية.

ج- تمكين الحكومة من تحقيق أهدافها وتطبيق برامجها الاقتصادية والسياسية والمالية بأسلوب سليم؛ كونه سيعمل على ضمان تحصيل الإيرادات الحكومية بطريقة فعالة وسيسهم في تشجيع التجارة المشروعة.

د- يحد من التجارة غير المشروعة التي تهدد أمن المجتمع وسلامته وصحته التي تسعى الحكومة إلى كبح جماحها بصورة جادة بواسطة تضافر جهود اليمنيين وتفاعلهم مع مجتمع التجارة العالمي.

حيث يجري حالياً من قبل مصلحة الجمارك تحديث استخدام نظام الأسيكودا ++ إلى الأسيكودا العالمي، في أغلب المراكز الجمركية، لسهولة وبساطة التعامل مع هذا النظام الجديد كالإجراءات العامة على النظام مثل آليات البحث واستخدام التعريفة الجمركية وغيرها من الإجراءات.

٢-٣-١٠-٣ أنظمة الأشعة والفحص الآلي:

في ظل مواكبة التطورات العالمية للرقي بالخدمات الجمركية وفاقاً للمعايير الدولية، وسعياً منها ضمن خطة الدولة في انضمام اليمن لمنظمة الجمارك العالمية، وتطوير أدائها الجمركي للوصول إلى تقديم خدمات جمركية متميزة بكفاءة وفاعلية ذات جودة عالية وبوقت قياسي لخدمة تسهيل التجارة وتخفيف الأعباء والتكاليف.

حيث عمدت مصلحة الجمارك في عام ٢٠٠٤م، إلى إدخال أنظمة فحص الحاويات بالأشعة السينية، وتحقق لها ذلك في عام ٢٠٠٥م، حيث تم إدخال ثمانية أجهزة فحص بالأشعة السينية تعمل بتقنية الاختراقTransmation، منها سته أجهزة ثابتة نوع MB1215HS وجهازين موبايل متحركة نوع MT1213LT، وذلك من قبل شركة نيوكتيك الصينية، ويمكن توضيح أنواع تلك الأجهزة الثابتة منها والمتحركة، وذلك بواسطة الشكل رقم (٣٥-٢).

الشكل (٣٥-٢): أنواع أجهزة الفحص بالأشعة السينية المتحركة والثابتة

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاستعانة بأرشيف الإدارة العامة للأشعة والفحص الآلي.

ومع أواخر العام عينه تم توظيف عدد من المهندسين المختصين ذوي المؤهلات الجامعية التي تتطلبها الجمارك للعمل على هذه الأجهزة ومن التخصصات الهندسية كافة (هندسة الميكاترونيكس، هندسة الإلكترونيك والاتصالات، هندسة الكهرباء، هندسة الميكانيك، هندسة الكمبيوتر، علوم الحاسوب) التي يتطلبها العمل الجمركي، وكان اختيارهم بعناية فائقة بعد إجراء الاختبارات وفاقاً للتخصصات المطلوبة عن طريق المفاضلة التنافسية ضمن التخصصات الدراسية وفي اللغة الإنجليزية، وإجراء المقابلات الشخصية لكافة المتقدمين عبر لجنة مكونة من الجمارك والخدمة المدنية للعمل على هذه المنظومة المتطورة بمكوناتها المختلفة (القادري، ٢٠١٣، ص١٤٣).

وخلال مرحلة التشييد لمواقع الأجهزة من قبل الشركة المصنعة، واستغلالا للوقت من قبل رئاسة المصلحة، جرى العمل على تأهيل كافة المهندسين المعينين على هذه الأجهزة وذلك ضمن برنامج يتكون من عدة دورات تخصصية داخلية وخارجية متعلقة بإجراءات سير العمل الجمركي بشكل عام، وكذا تشغيل وصيانة أجهزة الفحص الآلي بالأشعة السينية بشكل خاص.

وفي منتصف عام ٢٠٠٦م، مع اكتمال التركيب لكافة الأجهزة في المنافذ الجمركية البرية والبحرية، تم توزيع المهندسين المؤهلين للعمل على هذه الأجهزة على مجموعات تتضمن كل مجموعة مهندسين من كافة التخصصات، وذلك ضمن خطة عمل واضحة ومنتظمة قائمة على التدوير السنوي المنتظم للمهندسين العاملين ضمن هذا المشروع العملاق، حرصاً من قيادة المصلحة على تطبيق مبدأ النزاهة في العمل الجمركي.

وفي عام ٢٠١٠م، تم إضافة ثلاثة أجهزة أخرى نوع ZBV من شركة AS&E الأمريكية، تعمل هذه الأجهزة بنظام الأشعة المرتدة Backscatter، ويمكن بواسطتها اكتشاف المواد العضوية الموجودة على جوانب الحاويات/ السيارات، وذلك كما هو موضح بواسطة الشكل رقم (٣٦-٢).

الشكل (٣٦-٢): جهاز الفحص بالأشعة السينية نوع ZBV

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاستعانة بأرشيف الإدارة العامة للأشعة والفحص الآلي.

وخلال المُدَّة من العام ٢٠١٤م، تم تحديث المنظومة وإدخال عدد أربعة أجهزة موبايل متطورة تعمل بتقنية الاختراق، إلا أنه وفي ظل الظروف الحالية التي تمر بها البلاد من عدوان استهدف أغلب المنشآت الحيوية ضمن المنافذ الجمركية البرية والبحرية والجوية بشكل عام وأجهزة الأشعة السينية بشكل خاص، لم تتمكن قيادات المصلحة خلال المرحلة الماضية من تفعيل هذه الأجهزة الأربعة للعمل في المنافذ والمواقع الجمركية المستحدثة، ولكن مع أصرار وعزيمة قيادة المصلحة الحالية وإشراف مباشر من قبل الإدارة العامة للأشعة والفحص الآلي، تسنى لمصلحة الجمارك تفعيل هذه الأجهزة والبدء فعلياً في صيانتها وتركيبها بشكل كامل وتشغيلها للاستفادة منها في تسهيل العمل الجمركي.

١- ميزات أنظمة الفحص الآلي بالأشعة السينية:

تُسهم أجهزة الأشعة بنوعيها الثابتة والمتحركة إسهامات متعددة تنعكس آثارها على جميع جوانب العمل الجمركي من حيث إنها:

أ- تساعد على تسهيل عملية التخليص للبضائع من حيث اختصار الوقت والكلفة المالية، بالتالي زيادة الشفافية في المعاملة، الحد من سرقة البضائع، والمحافظة على البضاعة من التلف.

ب- اكتشاف المواد المهربة والأشياء المخفية، المحظورة منها أو ذات الرسوم العالية أو القيمة العالية.

ج- سرعة تسليم الشحنة، ومن ثُمَّ بالتالي توفير مساحات كافية للموانئ؛ لاستيعاب المزيد من البضائع.

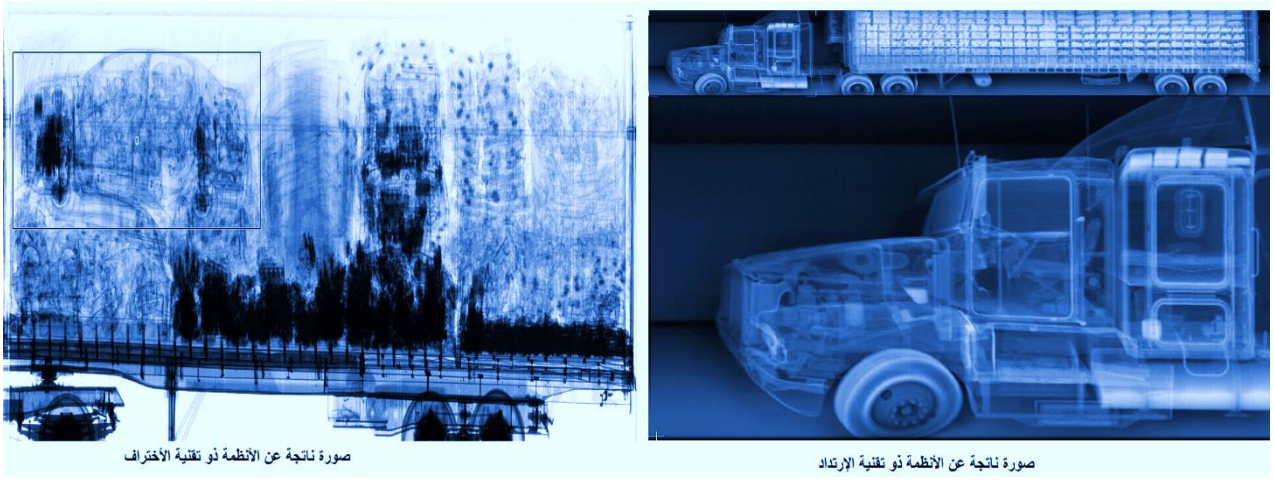
٢-وظائف أنظمة الفحص الآلي بالأشعة السينية:

وتُعنى هذه الأنظمة بتقديم بيئة عمل مناسبة في العمل الجمركي من حيث إنَّها:

أ- تضمن إحكام الرقابة على المنافذ الجمركية ومكافحة أنواع التهرب الجمركي سواء بالنسبة للبضائع التي يتم تهريبها بسبب الرسوم أو القيمة العالية، أو المواد المحظور دخولها على سبيل المثال: (الأسلحة، المتفجرات، الأقراص المخدرة والمنشطة، المشغولات الذهبية، العملات الورقية، المواد الكحولية، أدوية غير مرخصة أو غير مسموح باستخدامها، المهاجرين غير الشرعيين)، بما يضمن حماية أمن وسلامة البلاد من هذه المخاطر، وعدم ضياع أية إيرادات نتيجة فشل محاولات التهريب.

ب- تحصيل إيرادات إضافية مثل الغرامات والرسوم الإضافية الأخرى عند اكتشاف أصناف مخفية ذات الرسوم العالية أو التي لم يتم الإقرار بها أوفي حالة زيادة الكمية عن المقر به، ويمكن توضيح مخرجات أجهزة الأشعة بنوعيها، بواسطة الصور الناتجة كما في الشكل رقم (٣٧-٢).

الشكل (٣٧-٢): صور ناتجة عن أجهزة الأشعة السينية بنوعيها المخترقة والمرتدة



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاستعانة بأرشيف الإدارة العامة للأشعة والفحص الآلي.

خلاصة الفصل الثاني

بعد الاطلاع على الأدب النظري، جرى في هذا الفصل عن طريق مباحثه الثلاثة عرض جميع الجوانب والمحاور المتعلقة بنظم المعلومات، المنظمات الذكية، مصلحة الجمارك اليمنية.

حيث جرى في المبحث الأول: التعرف على مداخل معاصرة لدراسة نظم المعلومات، مراحل تطور نظم المعلومات، مفهوم النظام، مكوناته، أهميته، وظائفه، خصائصه، تصنيف النظم، تعريف نظم المعلومات، مبادئ نظم المعلومات، أهداف نظم المعلومات، فوائد تطبيق نظم المعلومات، وظائف نظم المعلومات، أنواع نظم المعلومات، أبعاد نظم المعلومات، نظم المعلومات والمنظمات، دور نظم المعلومات في المنظمات.

كما جرى في المبحث الثاني: عرض جميع الجوانب والمحاور إزاء موضوع المنظمة الذكية منها، مفهوم الذكاء التنظيمي، المنظمة الذكية وخصائصها وبيان مدى الفروقات بينها وبين المنظمات التقليدية، وتوضيح أبعاد المنظمة الذكية، حيث إنَّ تطبيق مبدأ المنظمة الذكية، يُعدُّ بحق نقلة نوعية وممتازة في إدارة المنظمات، فالمنظمة تتعلم وتتطور بواسطة نفسها ومشاركة الأفراد الذين يعملون بها رغبة في التغيير عن طريق نقل خبرات المنظمات والمجتمعات الأخرى.

وقُدم في المبحث الثالث: نبذة مختصرة عن مصلحة الجمارك وخلفية عن نظم المعلومات في المصلحة، والتعرف إلى نشأة وتطور مصلحة الجمارك، أهدافها، المهام والاختصاصات والهيكل التنظيمي لمصلحة الجمارك، الخدمات التي تقدمها، بالإضافة إلى دور نظم المعلومات في خلق الذكاء المنظمي لمصلحة الجمارك.

الفصل الثالث

الطرق والإجراءات

- مجتمع الدراسة وعينتها
- أدوات الدراسة

- Study population and sample
- Study tools

تمهيد:

تتناول الدراسة في هذا الفصل وفي المبحث الأول: مجتمع الدراسة ومفرداتها والعينة التي طبقت عليها، وصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وتحليلها؛ لمعرفة مدى تمثيل إجابات أفراد مجتمع الدراسة، ومن ثم تقديم إحصاء وصفي للبيانات الوظيفية.

كما يُتناول في المبحث الثاني: الأدوات التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات، حيث سيتناول الفصل المبحثين الآتيين:

- **المبحث الأول: مجتمع الدراسة وعينتها.**
- **المبحث الثاني: أدوات الدراسة.**

المبحث الأول

مجتمع الدراسة وعينتها

Study population and sample

المبحث الأول

مجتمع الدراسة وعينتها

تتناول الدراسة في هذا المبحث وصف مجتمع الدراسة وعينتها، ووصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وتحليلها؛ لمعرفة مدى تمثيل إجابات أفراد مجتمع الدراسة، ومن ثم تقديم إحصاء وصفي للبيانات الوظيفية، وجرى تلخيص هذه البيانات في جداول وأشكال توضح قيم كل متغير، حيث جرى بواسطتها توضيح عدد المشاهدات للقيمة الواحدة داخل المتغير في شكل أرقام ونسب مئوية، وقد جرى استهداف ديوان عام مصلحة الجمارك في هذه الدراسة، حيث تألف مُجتمع الدراسة من (٩٥٠) مفردة وتحديد حجم عينة الدراسة حيث بلغ (٢٧٠) مُفردة، وأيضاً سيتطرق المبحث إلى آلية اختيار عينة الدراسة.

٣-١-١ مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة هم "الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة، محل الدراسة" (البحم، ٢٠١٩، ص١٥٢).

حيث يتألف مجتمع الدراسة، من جميع الموظفين العاملين في ديوان عام مصلحة الجمارك، حيث تكون مجتمع الدراسة من (٩٥٠) موظفاً منهم (٦٣٩) موظف أساسي، وعدد (٣١١) موظف متعاون من العاملين في ديوان عام المصلحة محل الدراسة*، وكما هو موضح بالجدول رقم (١-٣).

الجدول (١-٣): مجتمع الدراسة

الجهة	عدد الموظفين	
ديوان عام مصلحة الجمارك	٩٥٠ موظفاً	
	٦٣٩ أساسياً	٣١١ متعاوناً

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على قاعدة بيانات الموارد البشرية في ديوان عام المصلحة.

٣-١-٢ عينة الدراسة:

يقصد بالعينه، أنَّها "ذلك الجزء من مجتمع الدراسة الذي جرى اختياره بطريقة علمية محددة، ليستخدم هذا الجزء في الحكم على الكل" (البحم، ٢٠١٩، ص١٥٣).

وقد أُخذت عينة عشوائية للقياس الكمي لآراء عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية، حيث جرى تقسيمها إلى:

* بالاعتماد على قاعدة بيانات الإدارة العامة للموارد البشرية بديوان عام المصلحة بتاريخ ٢٠ /١١ /٢٠١٩م.

٣-١-٢-١ عينة استطلاعية:

جرى اختيار عينة قوامها (١٥) مفردة من مجتمع الدراسة في ديوان عام المصلحة واستثنت هذه العينة من المجتمع بعد تطبيق أداة الدراسة عليها بواسطة حساب صدقها وثباتها بالطرق الإحصائية الملاءمة؛ بهدف التحقق من صلاحيتها للتطبيق والتوزيع على أفراد العينة الكلية.

٣-١-٢-٢ عينة الدراسة الميدانية:

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها وسلامتها، أُخذت عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، استناداً إلى الأسس العلمية التي طوّرها كل من كريجيسى ومرجان (**Krejcie and Morgan**)، وذلك "لتحديد حجم العينة لمجتمع محدد" (فهمي، ٢٠٠٥، ص١٢٥).

حيث اعتمدت هذه الجداول وكما هو موضح بالملحق رقم (٥) على معادلة كريجيسى ومورجان (**Krejcie & Morgan**) لتحديد حجم العينة من المجتمع التي تنص على*:

$$n=X^2*N*P*(1-P)/\ [e^2\ (N-1)\ +X^2*P*(1-P)]$$

حيث إنَّ: (n) حجم العينة المطلوب، **(N)** حجم مجتمع الدراسة، **(P)** مؤشر العدد ويساوي (٠,٥)، **(e)** نسبة الخطأ الذى يمكن التجاوز عنه وأكبر قيمة له (٠,٠٥)، **(X^2)** قيمة كا[٢] لدرجة حرية واحدة (٣,٨٤١)، عند مستوى ثقة (٠,٩٥)، كما يمكن تحديد حجم العينة بشكل أكثر دقة بالاستعانة ببرنامج **Sample Size Calculator**، عن طريق الموقع الإلكتروني http://www.surveysystem.com/sscalc.htm، حيث إنَّ حجم العينة التي تم الحصول عليها هي ذاتها سواء بواسطة المعادلة أو عبر البرنامج، تعكس عدد من الاستجابات التي يتم الحصول عليها للتعبير بشكل مناسب عن المجتمع.

ولأجل القياس الكمي لآراء عينة الدراسة إزاء، دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية، فقد أُخذت عينة عشوائية بسيطة من المجتمع في ديوان عام المصلحة محل الدراسة، حيث وصل حجم عينة الدراسة إلى (٢٧٤) مفردة عند مستوى ثقة (٠,٩٥) بحسب جداول كريجيسى ومرجان، لمجتمع بلغ (٩٥٠) موظفاً وبنسبة تقريبية (٢٩٪)، ولمزيداً من الحرص في الحصول على العينة المطلوبة والتمثيل الحقيقي لمجتمع الدراسة، فقد تم زيادة عدد الاستبانات الموزعة (١٦) استبانة بنسبة (١,٧٪)، ليصبح حجم عينة الدراسة (٢٩٠) مفردة جرى توزيعها أثناء الدوام الرسمي بطريقة عشوائية بسيطة وبنسبة (١٠٠٪)، وقد جرى التحدث مع الأغلبية لتعريفهم بالهدف من الدراسة والإجابة عن أي استفسارات لهم، وأعطيت الفرصة لأفراد عينة الدراسة للإجابة عن الاستبانة، وفي وقت لاحق عمد الباحث بالمرور عليهم لتجميعها، حيث بلغ عدد الاستبانات غير المستردة (١٧) استبانة وبنسبة تقريبية (٦٪)، فيما بلغ عدد الاستبانات المُستردة (٢٧٣) استبانة بنسبة تقريبية (٩٤٪)، وبعد

* حيث أن n=?، N=950، P=0.5، X^2=3.841، e=0.05، ولإيجاد حجم العينة n، يتم تعويض المعطيات السابقة بواسطة معادلة كريجيسى ومورجان فنجد أن: $n=3.841*950*0.5\ (1-0.5)\ /\ [(0.05)^2*\ (950-1)\ +\ (3.841*0.5*\ (1-0.5))]\ =912.24/3.33=273.72\approx274$

تفحصها جرى استبعاد عدد (٣) استبانة نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة وبنسبة (١٪) تقريباً، وبذلك يصبح عدد الاستبانات السليمة القابلة للتحليل الإحصائي عدد (٢٧٠) استبانة بنسبة تقريبية (٩٣٪)، وهي نسبة مرتفعة ومناسبة لإجراء المعالجات الإحصائية عليها، ويمكن توضيح تفاصيل الاستبانات، بواسطة الجدول رقم (٢-٣).

الجدول (٢-٣): عدد الاستبانات

الاستبانة	المُوزعة	غير المُستردة	المُستردة	المُستبعدة	القابلة للتحليل
العدد	٢٩٠	١٧	٢٧٣	٣	٢٧٠
النسبة المئوية	١٠٠٪	٦%	٩٤٪	١٪	٩٣٪

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن الاستبانات الموزعة (٢٩٠) استبانة، فُقد منها عدد (١٧) استبانة ليصبح عدد الاستبانات المستردة (٢٧٣) استبانة، استُبعدت منها عدد (٣) استبانات لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة، وبذلك يصبح عدد الاستبانات السليمة القابلة للتحليل الإحصائي عدد (٢٧٠) استبانة، وهي نسبة مرتفعة ومناسبة لإجراء المعالجات الإحصائية عليها، كما أن هذا العدد مناسب في الحصول على نتائج تُمثل مجتمع الدراسة.

٣-١-٣ خصائص عينة الدراسة:

يُعدُّ تحليل ومناقشة خصائص عينة الدراسة أمراً أساسياً؛ وذلك لإعطاء صورة واضحة عن خصائص مجتمع الدراسة، وبواسطة التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة الميدانية جرى عرض خصائص أفراد عينة الدراسة بحسب بياناتهم الديموغرافية على النحو الآتي:

٣-١-٣-١ توزيع عينة الدراسة بحسب متغير الجنس:

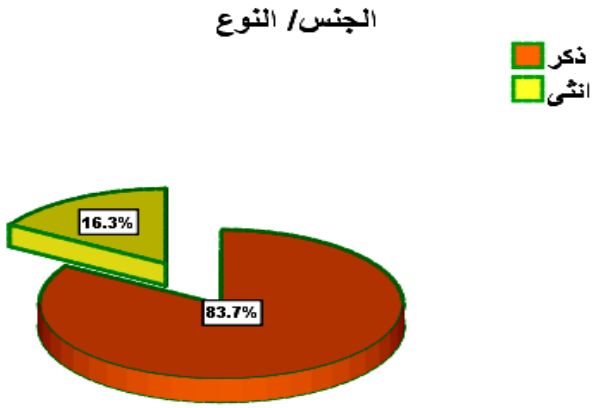
تم توزيع عينة الدراسة بحسب الجنس، كما في الجدول رقم (٣-٣).

الجدول (٣-٣): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الجنس

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	٢٢٦	٨٣,٧٪
	أنثى	٤٤	١٦,٣٪
	الإجمالي	٢٧٠	١٠٠٪

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

الشكل (١-٣): التمثيل البياني لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير الجنس



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول والشكل السابقين، أن العينة شملت مختلف الفئات من حيث الجنس، وأن فئة الذكور (٢٢٦) فرداً بنسبة (٨٣,٧٪) وهي النسبة الأعلى، بينما فئة الإناث (٤٤) فرداً بنسبة (١٦,٣٪) من إجمالي عينة الدراسة.

عطفاً على ما سبق يمكن القول: إنَّ هذه النسبة طبيعية ومعقولة في ديوان عام مصلحة الجمارك بشكل خاص وفي المنظمات الحكومية اليمنية بشكل عام، حيث يكون فيها فئة الذكور أكبر من فئة الإناث، ويعزو ذلك إلى سببين رئيسين، الأول انخفاض مستوى التعليم للإناث في المجتمعات اليمنية، بينما يرجع السبب الثاني في الغالب لأسباب اجتماعية (العادات والتقاليد السائدة في المجتمع).

٣-١-٣-٢ توزيع عينة الدراسة بحسب العمر:

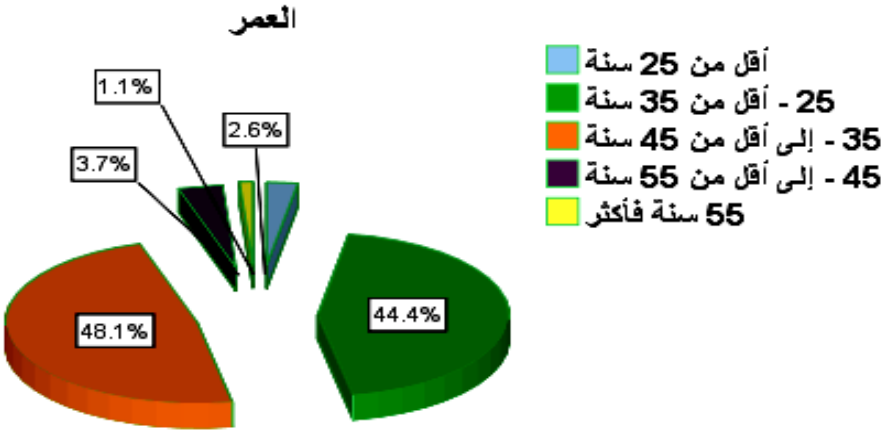
تم توزيع عينة الدراسة بحسب العمر، وذلك كما في الجدول والشكل رقم (٤-٣).

الجدول (٤-٣): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب العمر

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
العمر	أقل من ٢٥ سنة	٧	٢,٦٪
	٢٥ - أقل من ٣٥ سنة	١٢٠	٤٤,٤٪
	٣٥ - إلى أقل من ٤٥ سنة	١٣٠	٤٨,١٪
	٤٥ - إلى أقل من ٥٥ سنة	١٠	٣,٧٪
	٥٥ سنة فأكثر	٣	١,١٪
	الإجمالي	٢٧٠	١٠٠٪

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

الشكل (٢-٣): التمثيل البياني لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير العمر



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول والشكل السابقين، أن العينة شملت مختلف الفئات من حيث العمر، وأن الفئة العمرية أقل من ٢٥ سنة قد حصلت على تكرار (٧) بنسبة (٢,٦٪)، والفئة العمرية ٢٥ – أقل من ٣٥ سنة حصلت على تكرار (١٢٠) بنسبة (٤٤,٤٪)، والفئة العمرية ٣٥ – أقل من ٤٥ سنة حصلت على تكرار (١٣٠) بنسبة (٤٨,١٪) وهي النسبة الأكبر، بينما حصلت الفئة العمرية ٤٥ – أقل من ٥٥ سنة على تكرار (١٠) بنسبة (٣,٧٪)، وحصلت الفئة العمرية ٥٥ سنة فأكثر على تكرار (٣) بنسبة (١,١٪).

عطفاً على ما سبق يمكن القول: إنَّ فئة القوى العاملة الشابة هي الأكثر في ديوان عام مصلحة الجمارك، وهذا قد يرجع إلى أن مصلحة الجمارك تعمل على استقطاب القوى العاملة الشابة وتمتلك كادراً قادراً على العطاء والإنتاج المستمر وكذلك الإبداع والابتكار.

٣-١-٣-٣ توزيع عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي:

تم توزيع عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي وذلك كما في الجدول رقم (٥-٣).

الجدول (٥-٣): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	٣٥	١٣,٠٪
	دبلوم بعد الثانوية	٤٧	١٧,٤٪
	بكالوريوس	١٨٠	٦٦,٧٪
	ماجستير	٧	٢,٦٪
	دكتوراه	١	٠,٤٪
	الإجمالي	٢٧٠	١٠٠٪

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

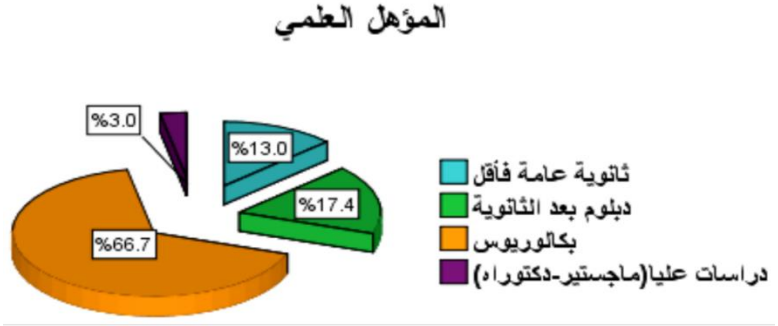
ونظراً لإن التكرار ذات الرقم (١) التابع لفئة الدكتوراه سيؤثر على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي لمتغير المؤهل العلمي*، لذا جرى إعادة توزيع عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي، كما في الجدول رقم (٦-٣).

الجدول (٦-٣): إعادة توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	٣٥	١٣,٠٪
	دبلوم بعد الثانوية	٤٧	١٧,٤٪
	بكالوريوس	١٨٠	٦٦,٧٪
	دراسات عليا (ماجستير-دكتوراه)	٨	٣,٠٪
	الإجمالي	٢٧٠	١٠٠٪

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

الشكل (٣-٣): التمثيل البياني لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول والشكل السابقين، أن العينة شملت مختلف الفئات من حيث المؤهل العلمي، وأن أغلب العينة كانت من الفئة الحاملة لمؤهل البكالوريوس، حيث حصلت على تكرار (١٨٠) وبنسبة (٦٦,٧٪) من العينة، يليها الفئة الحاملة لمؤهل دبلوم بعد الثانوية بتكرار (٤٧) وبنسبة (١٧,٤٪)، ثم فئة ثانوية عامة فأقل بتكرار (٣٥) وبنسبة (١٣,٠٪)، وأخيراً الفئة الحاملة لمؤهل دراسات عليا (ماجستير-دكتوراه) بتكرار (٨) وبنسبة (٣,٠٪)

عطفاً على ما سبق يمكن القول: إنَّ ارتفاع نسبة المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة، يدل على أن مصلحة الجمارك تعمل على استقطاب وتوظيف الكفاءات العلمية التي تمتلك مؤهلات جامعية، وبما يتوافق مع معايير وشروط الاختيار والتعيين في الوظيفة العامة، التي تفرضها القوانين واللوائح المنظمة لعملية الاستقطاب والاختيار والتعيين، كما تضفي هذه النتيجة قوة على إجابات المبحوثين عن أسئلة الدراسة لإمكانهم إدراك القضايا محل

* نظراً لإن التكرار ذات الرقم (١)، التابع لفئة الدكتوراه سيؤثر في مخرجات برنامج التحليل الإحصائي لمتغير المؤهل العلمي، لكون البرنامج لا يتعامل مع فئة ذات التكرار (١) بشكل عام، ولكي يتم الحصول على نتائج واقعية تمثل عينة الدراسة وتلافياً لأي أخطاء قد تنتج أثناء عملية التحليل الإحصائي، فقد رأى الباحث أن يتم دمج الفئتين (ماجستير ودكتوراه) تحت مسمى دراسات عليا (ماجستير-دكتوراه)، وسيتم التعامل مع هذه الفئة بهذا المسمى الجديد، على الرغم من أن فئات هذا المتغير كانت بشكلها الأولي في الاستبانة النهائية.

الدراسة بشكل جيد، حيث إنَّ تحديدهم لدور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية، سيتأثر بخلفيتهم العلمية، وتقييمهم لن يكون عشوائياً.

٣-١-٣-٤ توزيع عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك:

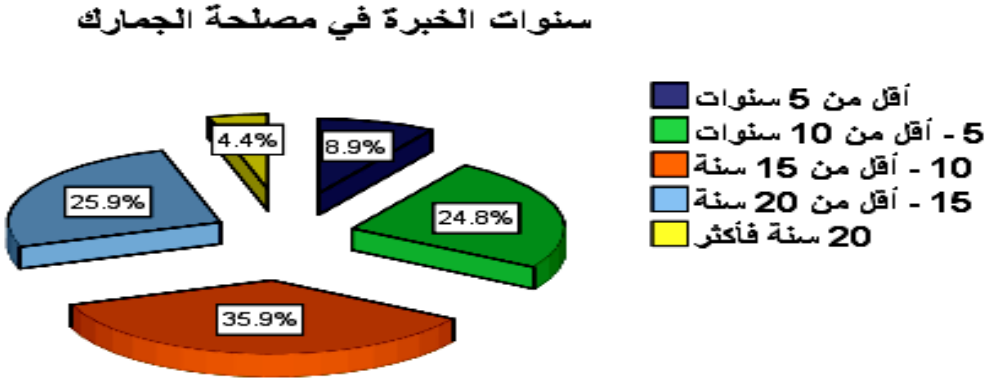
تم توزيع عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك، كما في الجدول رقم (٧-٣).

الجدول (٧-٣): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك	أقل من ٥ سنوات	٢٤	٨,٩٪
	٥ – أقل من ١٠ سنوات	٦٧	٢٤,٨٪
	١٠ – أقل من ١٥ سنة	٩٧	٣٥,٩٪
	١٥ – أقل من ٢٠ سنة	٧٠	٢٥,٩٪
	٢٠ سنة فأكثر	١٢	٤,٤٪
	الإجمالي	٢٧٠	١٠٠٪

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

الشكل (٤-٣): التمثيل البياني لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير سنوات الخبرة في المصلحة



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول والشكل السابقين، أن العينة شملت مختلف الفئات من حيث عدد سنوات الخبرة في المصلحة، وأن أغلب العينة كانت من الفئة التي تتراوح خبراتهم ما بين ١٠ – أقل من ١٥ سنة، حيث حصلت على تكرار (٩٧) وبنسبة (٣٥,٩٪) من العينة، يليها الفئة التي تتراوح خبراتهم ما بين ١٥ – أقل من ٢٠ سنة، بتكرار (٧٠) وبنسبة (٢٥,٩٪)، ثم الفئة ذو الخبرة ٥ – أقل من ١٠ سنوات بتكرار (٦٧) وبنسبة (٢٤,٨٪) ثم الفئة ذو الخبرة أقل من ٥ سنوات، بتكرار (٢٤) وبنسبة (٨,٩٪)، وأخيراً الفئة ذو الخبرة ٢٠ سنة فأكثر بتكرار (١٢) وبنسبة (٤,٥٪).

عطفاً على ما سبق يمكن القول: إنَّ الكادر الوظيفي في مصلحة الجمارك يتسم بالخبرة العالية والكفاءة، ويعطي ذلك صورة إيجابية لمجتمع الدراسة، مما يعطي ثقة أكبر لمعظم نتائج الدراسة.

٣-١-٣-٥ توزيع عينة الدراسة بحسب المستوى الوظيفي:

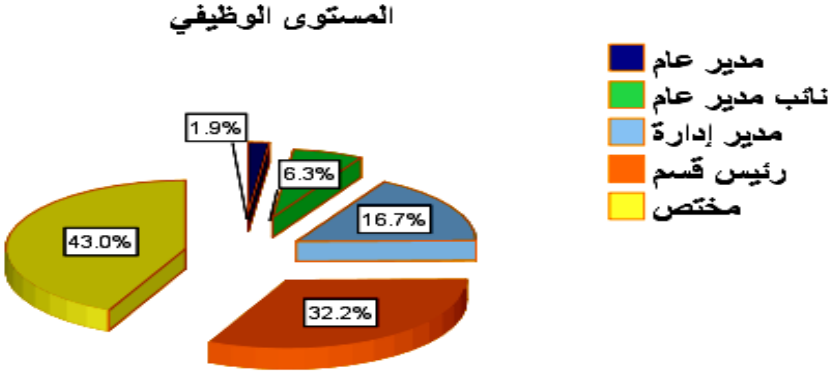
تم توزيع عينة الدراسة بحسب المستوى الوظيفي، كما في الجدول رقم (٨-٣).

الجدول (٨-٣): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المستوى الوظيفي

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
المستوى الوظيفي	مدير عام	٥	١,٩٪
	نائب مدير عام	١٧	٦,٣٪
	مدير إدارة	٤٥	١٦,٧٪
	رئيس قسم	٨٧	٣٢,٢٪
	مختص	١١٦	٤٣,٠٪
	الإجمالي	٢٧٠	١٠٠٪

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

الشكل (٥-٣): التمثيل البياني لأفراد عينة الدراسة بحسب متغير المستوى الوظيفي



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول والشكل السابقين، أن العينة شملت مختلف الفئات من حيث المستوى الوظيفي، وأن أغلب العينة كانت من الفئة ذات المسمى الوظيفي مختص، حيث حصلت على تكرار (١١٦)، وبنسبة (٤٣,٠٪) من العينة، يليها الفئة ذات المسمى الوظيفي رئيس قسم، بتكرار (٨٧)، وبنسبة (٣٢,٢٪)، ثم الفئة ذات المسمى الوظيفي مدير إدارة، بتكرار (٤٥)، وبنسبة (١٦,٧٪)، ثم الفئة ذات المسمى الوظيفي نائب مدير عام، بتكرار (١٧)، وبنسبة (٦,٣٪)، وأخيراً الفئة ذات المسمى الوظيفي مدير عام، بتكرار (٥)، وبنسبة (١,٨٪).

عطفاً على ما سبق يمكن القول: إنَّ ما سبق يعكس الترتيب الهرمي الطبيعي للعاملين في مصلحة الجمارك، والحرص على أخذ آراء جميع طبقة العاملين في المصلحة، ودليل على أن الفئة (رئيس قسم أو مختص)، هي الأكثر قدرة على التعامل مع نظم المعلومات، وتقديم الخدمات، وهذا التنوع الوظيفي له أثر إيجابي في إجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة، وبما يعكس الواقع.

٣-١-٣-٦ توزيع عينة الدراسة بحسب عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات:

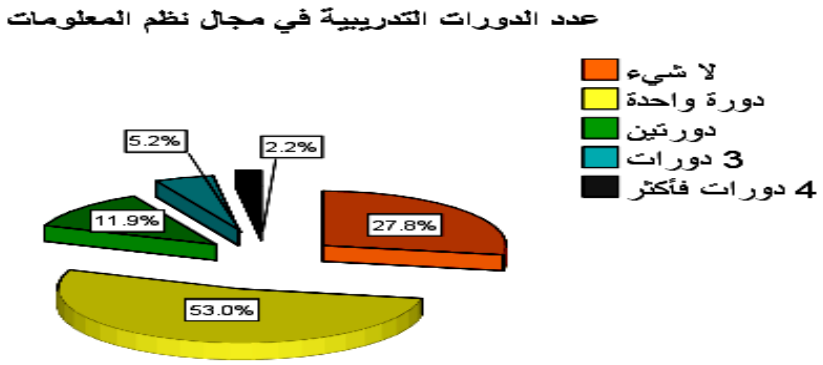
تم توزيع عينة الدراسة بحسب الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات، كما في الجدول رقم (٣-٩).

الجدول (٣-٩): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب عدد الدورات في مجال نظم المعلومات

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات	لا شيء	٧٥	٢٧,٨٪
	دورة واحدة	١٤٣	٥٣,٠٪
	دورتان	٣٢	١١,٩٪
	٣ دورات	١٤	٥,٢٪
	٤ دورات فأكثر	٦	٢,٢٪
	الإجمالي	٢٧٠	١٠٠٪

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

الشكل (٣-٦): التمثيل البياني لأفراد العينة بحسب متغير الدورات في مجال نظم المعلومات



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول والشكل السابقين، أن العينة شملت مختلف الفئات من حيث عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات، وأن أغلب العينة كانت من الفئة ذات عدد الدورات دورة واحدة، حيث حصلت على تكرار (١٤٣) وبنسبة (٥٣,٠٪) من العينة، يليها الفئة ذات عدد الدورات لا شيء، بتكرار (٧٥) وبنسبة (٢٧,٨٪)، ثم الفئة ذات عدد الدورات دورتان بتكرار (٣٢) وبنسبة (١١,٨٪)، ثم الفئة ذات عدد الدورات ٣ دورات بتكرار (١٤) وبنسبة (٥,٢٪)، وأخيراً الفئة ذات عدد الدورات ٤ دورات فأكثر بتكرار (٦) وبنسبة (٢,٢٪).

عطفاً على ما سبق يمكن القول: إنَّ هناك قصور إلى حد ما في إقامة الدورات التدريبية الخاصة في مجال نظم المعلومات للعاملين في مصلحة الجمارك، حيث إنَّ أغلب العاملين لم يتلقَ سوى دورة واحدة، أو لم يحصل على أي دورة في هذا المجال، مقارنة بالقليل منهم من حصل على دورتان أو ثلاث وأربع دورات فأكثر، وهذا مؤشر سلبي ويدل على أن هناك قصور في الاهتمام بتأهيل العاملين في مجال نظم المعلومات.

المبحث الثاني

أدوات الدراسة

Study tools

المبحث الثاني
أدوات الدراسة

في هذا المبحث وبناءً على مجتمع الدراسة وطبيعة البيانات التي يراد جمعها والوقت المسموح به، فقد جرى استخدام الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة وكيفية بناءها؛ لجمع البيانات ومدى صدقها وثباتها، وإجراءات تطبيقها، حيث سلّم موظفي ديوان عام مصلحة الجمارك استمارة الاستبانة لجمع المعلومات ومن ثم تحليل البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة، وذلك على النحو الآتي:

٣-٢-١ أداة الدراسة:

تُعدَّ الاستبانة* الأداة الرئيسة التي اعتمدها الباحث لجمع البيانات الأولية المتعلقة بالدراسة، وقد جرى بنائها بالاعتماد على الجانب النظري للدراسة بالإضافة إلى الاستفادة من الدراسات السابقة ذات العلاقة، بما يضمن تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، واستخدامها لمعرفة دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية، حيث جرى تقسيم الاستبانة إلى قسمين رئيسين هما:

٣-٢-١-١ القسم الأول من الاستبانة:

يشمل معلومات عامة وتعريفية خاصة بالمبحوثين أي: الخصائص الديموغرافية لمفردات العينة بأبعادها الستة والمتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في مصلحة الجمارك، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات).

٣-٢-١-٢ القسم الثاني من الاستبانة:

حيث تضمن هذا القسم عدد (٥٦) عبارة موزعة كالآتي:

١- عبارات المُتغير المستقل، والمُتعلق بنظم المعلومات، والبالغ عددها (٣٢) عبارة موزعة على (٨) أبعاد.

٢- عبارات المُتغير التابع، والمتعلق بالمنظمات الذكية والبالغ عددها (٢٤) عبارة موزعة على (٦) أبعاد.

ويتناول هذا القسم دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية، وقد قُسَّم إلى محورين، وذلك كما يلي:

* الاستبانة هي أحد أدوات البحث، وتتكون من مجموعة من الأسئلة وغيرها من أوجه طلب المعلومات وذلك من أجل تجميع المعلومات من الأشخاص موضع البحث، وتتميز الاستبانات عن باقي أدوات البحث بكونها قليلة التكلفة ولا تتطلب ممن يطرح السؤال القدر عينه من المجهود الذي يتطلبه القيام بالبحث لفظيا أو بواسطة الهاتف، وغالبا ما يكون للاستبانة إجابات قياسية محددة بشكل يجعل من السهل تجميع البيانات وتنظيمها، إلا أن هذه الإجابات المحددة غالبا ما تسبب الإحباط لدى القائمين بالإجابة وهي تلتزم بحدود أن القائمين بالإجابة بإمكانهم قراءة الأسئلة والإجابة عليها. ولهذا فإن إجراء بحث بواسطة الاستبانات قد لا يكون أمراً عمليا لدى بعض الفئات السكانية، وفضلا عن ذلك قد تشكل صياغة السؤال في بعض الاستبانات مشكلة في الحصول على الإجابة الملائمة، https://ar.wikipedia.org/wiki/، ٤:٣٧م، ٢٠٢٠/٠٤/٠٣م.

٣-٢-١-٢-١ المحور الأول من القسم الثاني:

يشمل معلومات عن المقاييس الخاصة بمؤشرات نظم المعلومات والبالغ عددها (٣٢) عبارة بأبعادها الثمانية، وذلك على النحو الآتي:

البُعد الأول: الموارد البشرية، ويتكون من (٤) عبارات.

البُعد الثاني: الموارد المادية، ويتكون من (٤) عبارات.

البُعد الثالث: قواعد البيانات، ويتكون من (٤) عبارات.

البُعد الرابع: البرمجيات، ويتكون من (٤) عبارات.

البُعد الخامس: الشبكات، ويتكون من (٤) عبارات.

البُعد السادس: النظم والتطبيقات، ويتكون من (٤) عبارات.

البُعد السابع: المتطلبات التنظيمية، ويتكون من (٤) عبارات.

البُعد الثامن: تكامل النظم، ويتكون من (٤) عبارات.

٣-٢-١-٢-٢ المحور الثاني من القسم الثاني:

يشمل معلومات عن المقاييس الخاصة بمؤشرات المنظمات الذكية والبالغ عددها (٢٤) عبارة بأبعادها الستة، وذلك على النحو الآتي:

البُعد الأول: الإدارة الإلكترونية، ويتكون من (٤) عبارات.

البُعد الثاني: بلوغ الغايات، ويتكون من (٤) عبارات.

البُعد الثالث: العمليات الذكية، ويتكون من (٤) عبارات.

البُعد الرابع: التعامل مع البيئة، ويتكون من (٤) عبارات.

البُعد الخامس: الذكاء الجماعي، ويتكون من (٤) عبارات.

البُعد السادس: الرغبة في التغيير، ويتكون من (٤) عبارات.

ويُمكن توضيح عبارات كل بُعد من أبعاد المُتغيرين بواسطة الجدول رقم (١٠-٣).

الجدول (١٠-٣): أبعاد وعبارات المتغير المستقل والمتغير التابع

المحور	البُعد	محتوى البُعد	عدد العبارات
نظم المعلومات	الأول	الموارد المادية	٤
	الثاني	الموارد البشرية	٤
	الثالث	قواعد البيانات	٤
	الرابع	البرمجيات	٤
	الخامس	الشبكات	٤
	السادس	النظم والتطبيقات	٤
	السابع	المتطلبات التنظيمية	٤
	الثامن	تكامل النظم	٤
إجمالي عبارات المتغير المستقل			**٣٢**
المنظمات الذكية	الأول	الإدارة الإلكترونية	٤
	الثاني	بلوغ الغايات	٤
	الثالث	العمليات الذكية	٤
	الرابع	التعامل مع البيئة	٤
	الخامس	الذكاء الجماعي	٤
	السادس	الرغبة في التغيير	٤
إجمالي عبارات المتغير التابع			**٢٤**
إجمالي عبارات الاستبانة			**٥٦**

إعداد الباحث، ٢٠٢٠م.

حيث اعتُمد مقياس ليكرت (**Likert**) الخماسي*، للإجابة عن كل عبارة وبيان آراء أفراد عينة الدراسة إزاء العبارات الواردة في الاستبانة، وخصصت أوزان ترجيحية تتفق مع إجابات أفراد عينة الدراسة لإيجاد المتوسطات الحسابية لآراء عينة الدراسة، حيث الدرجة (٥) للحالة "موافق بشدة"، (٤) للحالة "موافق"، (٣) للحالة "محايد"، (٢) للحالة "غير موافق"، (١) للحالة "غير موافق بشدة".

* مقياس ليكرت (Likert) الخماسي المعتمد للعلوم الاجتماعية، يعتمد هذا المقياس على التقييم الفردي لاختيار الإجابة، حيث تعطي خمس درجات للتأييد الكبير وتتناقص تدريجياً حتى تصل إلى درجة واحدة للرفض (القاسم، ٢٠١٠، ص٣٧٨).

ويمكن توضيح درجات مقياس ليكرت الخماسي، بواسطة الجدول رقم (١١-٣).

الجدول (١١-٣): درجات مقياس ليكرت الخماسي					
التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (الفليت، ٢٠١٨، ص١٤٨).

حيث كانت الإجابات على كل عبارة مكونة من (٥) إجابات، وتم اختيار الدرجة (٥) للتصنيف "موافق بشدة"، ويكون الوزن النسبي في هذه الحالة ١٠٠٪، وهو يتناسب مع هذا التصنيف، والدرجة (١) للتصنيف "غير موافق بشدة"، ويكون الوزن النسبي في هذه الحالة ٢٠٪، وهو يتناسب مع هذا التصنيف.

٣-٢-٢ خطوات بناء أداة الدراسة:

تم إعداد استمارة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات الأولية المتعلقة بالدراسة، دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية، وقد جرى أثناء عملية بناء أداة الدراسة اتباع الخطوات الآتية:

١. الاطلاع على الأُطر النظرية، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة عباراتها.
٢. تحديد المحاور الرئيسة والأبعاد التي شملتها الاستبانة، وتحديد العبارات التي تندرج تحت كل بُعد وعددها.
٣. تصميم الاستبانة في صورتها الأولية، لغرض استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
٤. عرض الاستبانة على المشرف؛ لمراجعتها وتنقيحها والتحقق من درجة ملاءمتها لجمع البيانات، والأخذ بمقترحاته وتعديلاته الأولية.
٥. عرض الاستبانة على عدد (١١) من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص، من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات اليمنية؛ لغرض التحكيم ومدى ملاءمتها لجمع البيانات، ملحق رقم (٣).
٦. في ضوء أراء المُحكمين وتقديمهم جملة من النصائح، تم تعديل بعض عبارات الاستبانة، سواء الحذف أو الإضافة والتعديل؛ لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (٥٦) عبارة، مُلحق رقم (٤).

٣-٢-٣ صدق أداة الدراسة:

جرى التأكد من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) بواسطة نوعين من أنواع الصدق، وهما الصدق الظاهري وصدق المقياس، ويقصد بصدق الأداة، التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت له لقياسه، وذلك كما يلي (غنيم، ٢٠١٧، ص٧١):

٣-٢-٣-١ الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

يعد أحد أنواع صدق الأداة التي يعتمد عليها في القياس، حيث يعرف "بقدرة المقياس على قياس ما ينبغي قياسه عن طريق النظر إليه وتفحص مدى ملاءمة بنوده لقياس أبعاد المتغير المختلفة" (العزعزي، ٢٠١٧، ص١٠٠).

وللتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة وأنها تقيس ما وضعت لأجله، جرى عرضها في صورتها الأولية على عدد من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات اليمنية، ملحق رقم (٣)؛ لغرض التحكيم ومعرفة آرائهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم إزاء أبعادها وعباراتها ومدى وضوحها وملاءمتها لجمع البيانات، وتحقيقها أهداف الدراسة.

وفي ضوء الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون، فقد أجريت التعديلات التي اتفق عليها المحكمين، وذلك بحذف وتعديل صياغة بعض العبارات أو إضافة البعض الآخر منها، حتى أخذت الاستبانة صورتها النهائية تتكون من (٥٦) عبارة، وأصبحت أكثر وضوحاً وملاءمة لقياس ما صممت لأجله وجاهزة للتطبيق الميداني، ملحق رقم (٤).

٣-٢-٣-٢ صدق المقياس (الموثوقية):

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، جرى تطبيقها ميدانياً على عينة استطلاعية قوامها (١٥) موظفاً من مجتمع الدراسة وخارج عينتها وذلك بتاريخ ١٠/ ٠٣/ ٢٠٢٠م وجمعها منهم، وبعد أكثر من أسبوع أعيد توزيعها على العينة ذاتها وجرى الانتهاء من جمعها مرة أخرى بتاريخ ٢٠/ ٠٣/ ٢٠٢٠م، وذلك للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة وكذلك الصدق البنائي (التكويني) لها، ويعد صدق المقياس أحد أنواع صدق أداة الدراسة التي يعتمد عليها في القياس، حيث جرى حساب صدق المقياس على النحو الآتي:

١- صدق الاتساق الداخلي:

ويقصد بصدق الاتساق الداخلي، "مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع البعد الذي تنتمي إليه هذه العبارة" (الفليت، ٢٠١٨، ص١٤٩).

حيث جرى حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة؛ لمعرفة مدى التجانس الداخلي لأداة الدراسة، وذلك عن طريق حساب معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات البُعد والدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي إليه هذا من ناحية، وحساب معاملات ارتباط بيرسون لحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات أداة الدراسة ودرجة جميع العبارات التي تضمنتها هذه الأداة من ناحية أخرى، وذلك كما يلي:

أ. صدق الاتساق الداخلي إزاء عبارات المحور الأول (نظم المعلومات):

يتكون المحور الأول (المُتغير المستقل) من (٨) أبعاد، كل بُعد منها مكون من (٤) عبارات، ليكون مجموع عبارات الأبعاد الثمانية (٣٢) عبارة، ويمكن توضيح مُعاملات ارتباط بيرسون إزاء عبارات المُتغير المُستقل بواسطة الجداول الإحصائية (بالدرجة الكلية لكل بعد)، وذلك على النحو الآتي:

يوضح الجدول رقم (١٢-٣)، الصدق الداخلي إزاء عبارات بُعد الموارد المادية والدرجة الكلية للبُعد عينه.

الجدول (١٢-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الأول (الموارد المادية)				
رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
١	تتوفر أجهزة حاسوب ملاءمة لطبيعة عمل نظم المعلومات في مصلحة الجمارك.	**٠,٦٤٢	٠,٠١	دال
٢	توفر مصلحة الجمارك الموارد اللازمة لدعم نظم المعلومات.	**٠,٧٢٤	٠,٠١	دال
٣	تقوم مصلحة الجمارك بصيانة الأجهزة والمعدات عند حصول الأعطال.	**٠,٦٨٧	٠,٠١	دال
٤	تحرص قيادة مصلحة الجمارك على اقتناء أحدث التقنيات في مجال نظم المعلومات.	**٠,٧٣٧	٠,٠١	دال
الموارد المادية		**٠,٨٠٤	٠,٠١	دال

**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١ **

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أن جميع العبارات الواردة ضمن البُعد الأول "الموارد المادية"، من العبارة رقم (١) إلى العبارة رقم (٤) دال إحصائياً، ويتضح أن معاملات الارتباط بيرسون المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \geq$ ٠,٠١، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي لهذا البُعد، وبذلك يُعدُّ البُعد بعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

ويوضح الجدول رقم (١٣-٣)، الصدق الداخلي إزاء عبارات بُعد الموارد البشرية والدرجة الكلية للبُعد عينه.

الجدول (١٣-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الثاني (الموارد البشرية)				
رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
٥	تهتم مصلحة الجمارك باستقطاب المختصين في مجال نظم المعلومات.	**٠,٨٢٠	٠,٠١	دال
٦	تتناسب مهارات العاملين في مصلحة الجمارك على نظم المعلومات مع المهام الموكلة.	**٠,٧٧٨	٠,٠١	دال
٧	تمتلك مصلحة الجمارك خطط تدريبية للعاملين على نظم المعلومات بحسب الاحتياجات.	**٠,٧١٣	٠,٠١	دال
٨	يستوعب العاملون في مصلحة الجمارك على نظم المعلومات احتياجات المستفيدين.	**٠,٧٦٣	٠,٠١	دال
الموارد البشرية		**٠,٧٩٠	٠,٠١	دال

**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١ **

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أن جميع العبارات الواردة ضمن البُعد الثاني "الموارد البشرية"، من العبارة رقم (٥) إلى العبارة رقم (٨) دال إحصائياً، حيث يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \geq$ ٠,٠١، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي لهذا البُعد، وبذلك يُعدُّ البُعد بعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

كما يوضح الجدول رقم (١٤-٣)، الصدق الداخلي إزاء عبارات بُعد قواعد البيانات والدرجة الكلية للبُعد عينه

الجدول (١٤-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الثالث (قواعد البيانات)				
رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
٩	تمتلك مصلحة الجمارك قاعدة بيانات مركزية تخزن فيها البيانات والمعلومات دون تكرار.	**٠,٤٤٠	٠,٠١	دال
١٠	تمتلك مصلحة الجمارك سياسة لحماية بياناتها بعمل نسخ احتياطي لها بشكل دوري.	**٠,٦٧٦	٠,٠١	دال
١١	يتم معالجة البيانات آلياً بما يخدم عمل مصلحة الجمارك واحتياجاتها من تلك البيانات.	**٠,٤٨٨	٠,٠١	دال
١٢	تلبي البيانات المتاحة احتياجات المستفيدين ومتخذي القرار في مصلحة الجمارك.	**٠,٦٤٢	٠,٠١	دال
	قواعد البيانات	**٠,٦٨٩	٠,٠١	**دال**

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق أن جميع العبارات الواردة ضمن البُعد الثالث "قواعد البيانات"، من العبارة رقم (٩) إلى العبارة رقم (١٢) دال إحصائياً، حيث يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \geq$ ٠,٠١، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي لهذا البُعد، وبذلك يُعدُّ البُعد بعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

ويوضح الجدول رقم (١٥-٣)، الصدق الداخلي إزاء عبارات بُعد البرمجيات والدرجة الكلية للبُعد عينه.

الجدول (١٥-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الرابع (البرمجيات)				
رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
١٣	تمتلك مصلحة الجمارك أنظمة معلومات تغطي كافة الأنشطة الجمركية.	**٠,٧٦٧	٠,٠١	دال
١٤	يوجد تعليمات/ أدلة تشغيل لنظم المعلومات المستخدمة في مصلحة الجمارك.	**٠,٧٤٨	٠,٠١	دال
١٥	تستخدم مصلحة الجمارك برامج حاسوبية متطورة لحماية أمن المعلومات.	**٠,١٧٠	٠,٠١	دال
١٦	توفر البرمجيات كافة البيانات والمعلومات لمصلحة الجمارك وبدقة عالية.	**٠,٧٩٦	٠,٠١	دال
	البرمجيات	**٠,٨٤٧	٠,٠١	**دال**

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق أن جميع العبارات الواردة ضمن البُعد الرابع "البرمجيات"، من العبارة رقم (١٣) إلى العبارة رقم (١٦) دال إحصائياً، حيث يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \geq$ ٠,٠١، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي لهذا البُعد، وبذلك يُعدُّ البُعد بعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

كما يوضح الجدول رقم (١٦-٣)، الصدق الداخلي إزاء عبارات بُعد الشبكات والدرجة الكلية للبُعد عينه.

الجدول (١٦-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الخامس (الشبكات)				
رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
١٧	تتناسب الشبكة المستخدمة مع احتياجات العمل في مصلحة الجمارك.	**٠,٧٢٤	٠,٠١	دال
١٨	تمتلك مصلحة الجمارك شبكة إنترانت داخلية تربط كل الوحدات الإدارية.	**٠,٢٤٤	٠,٠١	دال
١٩	يتم صيانة الشبكة المستخدمة في مصلحة الجمارك بشكل مستمر.	**٠,٦٩٦	٠,٠١	دال
٢٠	تحرص مصلحة الجمارك على اقتناء ومواكبة التقنيات الحديثة في مجال الشبكات.	**٠,٧٤٢	٠,٠١	دال
الشبكات		**٠,٧٨٢	٠,٠١	**دال**

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق أن جميع العبارات الواردة ضمن البُعد الخامس "الشبكات"، من العبارة رقم (١٧) إلى العبارة رقم (٢٠) دال إحصائياً، حيث يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \geq$ ٠,٠١، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي لهذا البُعد، وبذلك يُعدُّ البُعد بعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

ويوضح الجدول رقم (١٧-٣)، الصدق الداخلي إزاء عبارات بُعد النظم والتطبيقات والدرجة الكلية للبُعد عينه.

الجدول (١٧-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد السادس (النظم والتطبيقات)				
رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
٢١	تمتلك مصلحة الجمارك موقع إلكتروني تفاعلي مع عملائها يتكامل مع الأنظمة والتطبيقات الحالية.	**٠,٧٧٠	٠,٠١	دال
٢٢	تساعد الأنظمة والتطبيقات على تحسين أداء العمل في مصلحة الجمارك.	**٠,٦١٥	٠,٠١	دال
٢٣	تساعد الأنظمة والتطبيقات على تبسيط الإجراءات وإدارة أعمال مصلحة الجمارك.	**٠,٥٥٢	٠,٠١	دال
٢٤	تساعد الأنظمة والتطبيقات على مشاركة البيانات والمعلومات بين موظفين مصلحة الجمارك بسهولة ويسر.	**٠,٨٠٧	٠,٠١	دال
النظم والتطبيقات		**٠,٨٣٢	٠,٠١	**دال**

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق أن جميع العبارات الواردة ضمن البُعد السادس "النظم والتطبيقات"، من العبارة رقم (٢١) إلى العبارة رقم (٢٤) دال إحصائياً، حيث يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \geq$ ٠,٠١، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي لهذا البُعد، وبذلك يُعدُّ البُعد بعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

ويوضح الجدول رقم (١٨-٣)، الصدق الداخلي إزاء عبارات بُعد المتطلبات التنظيمية والدرجة الكلية للبُعد عينه.

الجدول (١٨-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد السابع (المتطلبات التنظيمية)

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
٢٥	تعمل مصلحة الجمارك على إعادة هندسة هيكلها التنظيمي بما يلائم متطلبات المنظمات الذكية.	**٠,٨٥٨	٠,٠١	دال
٢٦	تعمل مصلحة الجمارك على إعادة هندسة عملياتها الإدارية ودمج المهام المتشابهة في مهمة واحدة.	**٠,٨٣٥	٠,٠١	دال
٢٧	تسمح النظم الإدارية في مصلحة الجمارك على انسياب البيانات والمعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة.	**٠,٨٨٢	٠,٠١	دال
٢٨	يوجد تنسيق وتكامل بين القطاعات المختلفة في مصلحة الجمارك يمنع وجود أي تعارض بين المهام.	**٠,٨٥٩	٠,٠١	دال
	المتطلبات التنظيمية	**٠,٤٦٤-	٠,٠١	**دال**

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١ **

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق أن جميع العبارات الواردة ضمن البُعد السابع "المتطلبات التنظيمية"، من العبارة رقم (٢٥) إلى العبارة رقم (٢٨) دال إحصائياً، حيث يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠,٠١، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي لهذا البُعد، وبذلك يُعدُّ البُعد بعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

ويوضح الجدول رقم (١٩-٣)، الصدق الداخلي إزاء عبارات بُعد تكامل النظم والدرجة الكلية للبُعد عينه.

الجدول (١٩-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الثامن (تكامل النظم)

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
٢٩	تعمل مصلحة الجمارك على ربط نظم المعلومات وتطبيقاتها لتشكيل نظام واحد يقوم بوظائفه بفاعلية.	**٠,٧٧٠	٠,٠١	دال
٣٠	يؤدي تكامل النظم إلى تنفيذ مشروع مصلحة الجمارك الإلكترونية بصورة شاملة.	**٠,٨٠٧	٠,٠١	دال
٣١	يساعد تكامل نظم المعلومات في مصلحة الجمارك على توحيد المعلومات وتبادل مصادرها المختلفة.	**٠,٦٧٨	٠,٠١	دال
٣٢	يساعد تكامل نظم المعلومات المستفيدين من مصلحة الجمارك في الحصول على الخدمات بجودة عالية.	**٠,٨٣٤	٠,٠١	دال
	تكامل النظم	**٠,٧٧٩	٠,٠١	**دال**

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١ **

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق أن جميع العبارات الواردة ضمن البُعد الثامن "تكامل النظم"، من العبارة رقم (٢٩) إلى العبارة رقم (٣٢) دال إحصائياً، ويتضح أن معاملات الارتباط بيرسون المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠,٠١، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي لهذا البُعد، وبذلك يُعدُّ البُعد بعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

كما تبين من الجداول السابقة يمكن القول: إنَّ جميع العبارات والأبعاد في المُتغير المُستقل (نظم المعلومات) من العبارة رقم (١) إلى العبارة رقم (٣٢) دال إحصائياً، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يُشير إلى مؤشرات صدق مُرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية وبذلك يُعدُّ المتغير المُستقل بأبعاده وعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

ب. صدق الاتساق الداخلي إزاء عبارات المحور الثاني (المنظمات الذكية):

يتكون المحور الثاني (المُتغير التابع) من (٦) أبعاد، كل بُعد منها مكون من (٤) عبارات، ليكون مجموع عبارات الأبعاد الستة (٢٤) عبارة، ويمكن توضيح مُعاملات ارتباط بيرسون إزاء عبارات المُتغير التابع بواسطة الجداول الإحصائية (بالدرجة الكلية لكل بعد) وذلك على النحو الآتي:

ويوضح الجدول رقم (٢٠-٣)، الصدق الداخلي إزاء عبارات بُعد الإدارة الإلكترونية والدرجة الكلية للبُعد عينه.

الجدول (٢٠-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الأول (الإدارة الإلكترونية)

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
٣٣	تسهم الإدارة الإلكترونية في تبسيط إجراءات العمل وسرعة إنجاز المعاملات في مصلحة الجمارك.	**٠,١٩٣	٠,٠١	دال
٣٤	تقدم مصلحة الجمارك خدماتها إلكترونيا عبر صفحتها الإلكترونية الرسمية.	**٠,٨١٢	٠,٠١	دال
٣٥	يستخدم البريد الإلكتروني للاتصال الإداري في مصلحة الجمارك.	**٠,٧٩٤	٠,٠١	دال
٣٦	تقوم مصلحة الجمارك بأرشفة الوثائق إلكترونياً وتقليل استخدام الورق.	**٠,٧٨٦	٠,٠١	دال
الإدارة الإلكترونية		**٠,٦٤٥	٠,٠١	**دال**

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١ **

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق أن جميع العبارات الواردة ضمن البُعد الأول "الإدارة الإلكترونية"، من العبارة رقم (٣٣) إلى العبارة رقم (٣٦) دال إحصائياً، حيث يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠,٠١، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي لهذا البُعد، وبذلك يُعدُّ البُعد بعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

ويوضح الجدول رقم (٢١-٣)، الصدق الداخلي إزاء عبارات بُعد بلوغ الغايات والدرجة الكلية للبُعد عينه.

الجدول (٢١-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الثاني (بلوغ الغايات)

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
٣٧	تتخذ مصلحة الجمارك إجراءات عملية تهدف للتعلم المستمر والتكيف مع التطورات في بيئة الأعمال.	**٠,٨٩٣	٠,٠١	دال
٣٨	تعزز مصلحة الجمارك من استراتيجية التعلم المستمر التي تسهم في إيجاد أعلى قيمة لها ولعملائها.	**٠,٨٨٧	٠,٠١	دال
٣٩	تعمل مصلحة الجمارك على توليد عدة بدائل استراتيجية كي تصل إلى قرارات رشيدة.	**٠,٨٢٣	٠,٠١	دال
٤٠	تدعم مصلحة الجمارك الأفكار الإبداعية المتميزة والجديدة لأجل بلوغ الغايات.	**٠,٨٤٢	٠,٠١	دال
	بلوغ الغايات	**٠,٦٠٠	٠,٠١	**دال**

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١ **

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق أن جميع العبارات الواردة ضمن البُعد الثاني "بلوغ الغايات"، من العبارة رقم (٣٧) إلى العبارة رقم (٤٠) دال إحصائياً، حيث يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \geq$ ٠,٠١، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي لهذا البُعد، وبذلك يُعدُّ البُعد بعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

كما يوضح الجدول رقم (٢٢-٣)، الصدق الداخلي إزاء عبارات بُعد العمليات الذكية والدرجة الكلية للبُعد عينه.

الجدول (٢٢-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الثالث (العمليات الذكية)

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
٤١	تستخدم مصلحة الجمارك التقنيات الحديثة في إدارة أعمالها.	**٠,٨٢٣	٠,٠١	دال
٤٢	تدعم أنظمة المعلومات المستخدمة في مصلحة الجمارك التدفق المستمر للمعلومات.	**٠,٦٨١	٠,٠١	دال
٤٣	تُمكّن أنظمة المعلومات العاملين في مصلحة الجمارك من أداء أعمالهم بكفاءة.	**٠,٨٣٥	٠,٠١	دال
٤٤	توفر الأنظمة المستخدمة في مصلحة الجمارك خاصية الإنذار المبكر للأزمات لمواجهتها في الوقت المناسب.	**٠,١٩٣	٠,٠١	دال
	العمليات الذكية	**٠,٥٦٤	٠,٠١	**دال**

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١ **

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق أن جميع العبارات الواردة ضمن البُعد الثالث "العمليات الذكية"، من العبارة رقم (٤١) إلى العبارة رقم (٤٤) دال إحصائياً، حيث يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \geq$ ٠,٠١، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي لهذا البُعد، وبذلك يُعدُّ البُعد بعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

ويوضح الجدول رقم (٢٣-٣)، الصدق الداخلي إزاء عبارات بُعد التعامل مع البيئة والدرجة الكلية للبُعد عينه.

الجدول (٢٣-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الرابع (التعامل مع البيئة)

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
٤٥	تمتلك قيادة مصلحة الجمارك القدرة على تشخيص حالات عدم التأكد البيئي.	**٠,٨٨٠	٠,٠١	دال
٤٦	تمتلك قيادة مصلحة الجمارك القدرة على معالجة حالات عدم التأكد البيئي المرتبط بتنفيذ قراراتها الاستراتيجية.	**٠,٦١٩	٠,٠١	دال
٤٧	تعمل قيادة مصلحة الجمارك على تحديد مصادر حالات عدم التأكد البيئي عند اتخاذ القرارات.	**٠,٦٧٨	٠,٠١	دال
٤٨	تمتلك مصلحة الجمارك أنظمة معلوماتية لتقييم حالات عدم التأكد البيئي.	**٠,٨٧٢	٠,٠١	دال
	التعامل مع البيئة	**٠,٤٢٤	٠,٠١	**دال**

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق أن جميع العبارات الواردة ضمن البُعد الرابع "التعامل مع البيئة"، من العبارة رقم (٤٥) إلى العبارة رقم (٤٨) دال إحصائياً، حيث يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \geq$ ٠,٠١، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي لهذا البُعد، وبذلك يُعدُّ البُعد بعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

كما يوضح الجدول رقم (٢٤-٣)، الصدق الداخلي إزاء عبارات بُعد الذكاء الجماعي والدرجة الكلية للبُعد عينه.

الجدول (٢٤-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد الخامس (الذكاء الجماعي)

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
٤٩	يسود مصلحة الجمارك العمل الجماعي وروح الفريق الواحد.	**٠,٧٦٩	٠,٠١	دال
٥٠	تمتلك مصلحة الجمارك فريق عمل استراتيجي قادر على التعامل مع الظروف المتغيرة.	**٠,٣٠٩	٠,٠١	دال
٥١	يضم فريق العمل الاستراتيجي في مصلحة الجمارك عدد من المتميزين ومن تخصصات مختلفة.	**٠,٧١٧	٠,٠١	دال
٥٢	يوجد مناخ تنظيمي يشجع على الإبداع الجماعي ويولّد الابتكار في مصلحة الجمارك.	**٠,٧٧٣	٠,٠١	دال
	الذكاء الجماعي	**٠,٧٩٦	٠,٠١	**دال**

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق أن جميع العبارات الواردة ضمن البُعد الخامس "الذكاء الجماعي"، من العبارة رقم (٤٩) إلى العبارة رقم (٥٢) دال إحصائياً، حيث يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \geq$ ٠,٠١، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي لهذا البُعد، وبذلك يُعدُّ البُعد بعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

ويوضح الجدول رقم (٢٥-٣)، الصدق الداخلي إزاء عبارات بُعد الرغبة في التغيير والدرجة الكلية للبُعد عينه.

الجدول (٢٥-٣): الصدق الداخلي إزاء عبارات البُعد السادس (الرغبة في التغيير)

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
٥٣	تتوافر القدرة لدى مصلحة الجمارك على تغيير البيئة الداخلية بما يواكب التطورات في البيئية الخارجية.	**٠,٧٧٢	٠,٠١	دال
٥٤	تتوافر المرونة اللازمة للتجاوب مع التغيرات البيئية لدى مصلحة الجمارك.	**٠,٢٢٩	٠,٠١	دال
٥٥	تنظر مصلحة الجمارك للتغيير الإيجابي كعملية أساسية مهمة.	**٠,٧٦١	٠,٠١	دال
٥٦	يمتلك العاملون الرغبة في التغيير وخوض تجارب جديدة في مصلحة الجمارك.	**٠,٦٢٤	٠,٠١	دال
الرغبة في التغيير		**٠,٦٠٦	٠,٠١	**دال**

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١ **

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق أن جميع العبارات الواردة ضمن البُعد السادس "الرغبة في التغيير"، من العبارة رقم (٥٣) إلى العبارة رقم (٥٦) دال إحصائياً.

حيث يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \geq$ ٠,٠١، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي لهذا البُعد، وبذلك يُعدُّ البُعد بعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

من الجداول السابقة يمكن القول: إنَّ جميع العبارات والأبعاد في المُتغير التابع (المنظمات الذكية) من العبارة رقم (٣٣) إلى العبارة رقم (٥٦) دال إحصائياً، وهذا يُعطي دلالة قوية على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يُشير إلى مؤشرات صدق مُرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية وبذلك يُعدُّ المتغير التابع بأبعاده وعباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

٢- الصدق البنائي:

يُعدُّ الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويُبين مدى ارتباط كل بُعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبانة (الفليت، ٢٠١٨، ص١٥٥).

ويمكن توضيح الصدق البنائي إزاء عبارات أداة الدراسة بواسطة الجدول رقم (٢٦-٣) وذلك كما يلي:

الجدول (٢٦-٣): الصدق البنائي إزاء عبارات أداة الدراسة

المحور	البُعد	محتوى البُعد	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
نظم المعلومات	الأول	الموارد المادية	**٠,٨٠٤	٠,٠١	دال
	الثاني	الموارد البشرية	**٠,٧٩٠	٠,٠١	دال
	الثالث	قواعد البيانات	**٠,٦٨٩	٠,٠١	دال
	الرابع	البرمجيات	**٠,٨٤٧	٠,٠١	دال
	الخامس	الشبكات	**٠,٧٨٢	٠,٠١	دال
	السادس	النظم والتطبيقات	**٠,٨٣٢	٠,٠١	دال
	السابع	المتطلبات التنظيمية	**٠,٤٦٤-	٠,٠١	دال
	الثامن	تكامل النظم	**٠,٧٧٩	٠,٠١	دال
نظم المعلومات			**٠,٩٢٣**	٠,٠١	**دال**
المنظمات الذكية	الأول	الإدارة الإلكترونية	**٠,٦٤٥	٠,٠١	دال
	الثاني	بلوغ الغايات	**٠,٦٠٠	٠,٠١	دال
	الثالث	العمليات الذكية	**٠,٥٦٤	٠,٠١	دال
	الرابع	التعامل مع البيئة	**٠,٤٢٤	٠,٠١	دال
	الخامس	الذكاء الجماعي	**٠,٧٩٦	٠,٠١	دال
	السادس	الرغبة في التغيير	**٠,٦٠٦	٠,٠١	دال
المنظمات الذكية			**٠,٨٥٧**	٠,٠١	**دال**

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠١

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق أنَّ جميع معاملات الارتباط بيرسون في جميع أبعاد الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \geq$ ٠,٠١، حيث كانت تلك القيم تتراوح بين (٠,٤٢٤، ٠,٨٤٧)، في جميع أبعاد الدراسة، سواء في محور نظم المعلومات أو أبعاد المنظمات الذكية، وبذلك تُعدَّ جميع أبعاد الاستبانة صادقه لما وضعت لقياسه، دليل أيضاً على أن الاستبانة في صورتها النهائية تتسم بدرجة عالية من صدق الاتساق والبناء الداخلي.

٣-٢-٤ ثبات أداة الدراسة:

يُقصد بثبات أداة الدراسة التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة (غنيم، ٢٠١٧، ص٧٨).

حيث جرى تطبيق خطوات الثبات على عينة استطلاعية قوامها (١٥) موظفاً من مجتمع الدراسة وخارج عينتها بطريقتين هما، طريقة التجزئة النصفية وطريقة ثبات المقياس باستخدام معادلة ألفا كرونباخ وذلك كما يلي:

٣-٢-٤-١ طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

كطريقة لقياس الثبات، أُستُخدم طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات عبارات الاستبانة ومصداقيتها، ويمكن توضيح ذلك بواسطة الجدول رقم (٢٧-٣).

الجدول (٢٧-٣): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أبعاد الاستبانة

المحور	البُعد	محتوى البُعد	عدد العبارات	ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي
نظم المعلومات	الأول	الموارد المادية	٤	٠,٦٥٠	٠,٨١٠
	الثاني	الموارد البشرية	٤	٠,٧٦٩	٠,٨٨٠
	الثالث	قواعد البيانات	٤	٠,٧٩١	٠,٨٩٠
	الرابع	البرمجيات	٤	٠,٦٢٦	٠,٧٩٠
	الخامس	الشبكات	٤	٠,٧٥٤	٠,٨٧٠
	السادس	النظم والتطبيقات	٤	٠,٦٣٧	٠,٨٠٠
	السابع	المتطلبات التنظيمية	٤	٠,٨٨١	٠,٩٤٠
	الثامن	تكامل النظم	٤	٠,٧٧٦	٠,٨٨٠
	نظم المعلومات		**٣٢**	**٠,٨٦٦**	**٠,٩٣٠**
المنظمات الذكية	الأول	الإدارة الإلكترونية	٤	٠,٦٩١	٠,٨٣٠
	الثاني	بلوغ الغايات	٤	٠,٨٨٢	٠,٩٤٠
	الثالث	العمليات الذكية	٤	٠,٦١٣	٠,٧٨٠
	الرابع	التعامل مع البيئة	٤	٠,٧٧١	٠,٨٨١
	الخامس	الذكاء الجماعي	٤	٠,٧١١	٠,٨٤٠
	السادس	الرغبة في التغيير	٤	٠,٦٥٥	٠,٨١٠
	المنظمات الذكية		**٢٤**	**٠,٧٩٥**	**٠,٨٩٠**
إجمالي عبارات الاستبانة			**٥٦**	**٠,٨٩٦**	**٠,٩٥٠**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أنَّ درجة الثبات (ألفا كرونباخ) لأبعاد أداة الدراسة مرتفعة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات للمتغير المستقل (٠,٨٦٦) وتراوحت قيم أبعاده بين (٠,٦٢٦، ٠,٨٨١) بينما كانت درجة المصداقية لهذا المتغير بقيمة (٠,٩٣٠) وتراوحت قيم المصداقية لأبعاده بين (٠,٧٩٠، ٠,٨٨٠)، وهذا يعني أن نسبة الثبات

والمصداقية لهذا المحور مُرتفعة، كما بلغت قيمة معامل الثبات للمتغير التابع (٠,٧٩٥) وتراوحت قيم أبعاده بين (٠,٦١٣، ٠,٨٨٢) بينما كانت درجة المصداقية لهذا المتغير بقيمة (٠,٨٩٠) وتراوحت قيم المصداقية لأبعاده بين (٠,٧٨٠، ٠,٩٤٠) وهذا يعني أن نسبة الثبات والمصداقية لهذا المحور مُرتفعة كذلك.

وقد كان إجمالي قيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات (٠,٨٩٦)، بينما درجة المصداقية لأداة جمع البيانات (٠,٩٥٠)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصداقية، ودالة إحصائياً؛ ما يُشير إلى أن النتائج الأولية قابلة للتعميم على مُجتمع الدراسة في ديوان عام مصلحة الجمارك محل الدراسة، وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية، ملحق رقم (٤)، قابلة للتوزيع على عينة الدراسة الكلية.

٣-٢-٤-٢ طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

حيث تم إيجاد معامل ارتباط بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل محور، واستناداً على أداة هذه الدراسة؛ فإن عدد الأسئلة الفردية مساوية لعدد الأسئلة الزوجية، في كلا المحورين (نظم المعلومات، المنظمات الذكية)، حيث يبين الجدول رقم (٢٨-٣)، أن هناك معامل ثبات كبيراً نسبياً لمحاور الاستبانة.

الجدول (٢٨-٣): معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

المحور	عدد العبارات	التجزئة النصفية	معامل الارتباط
نظم المعلومات	٣٢	٠,٧٦٤	٠,٦٣٦
المنظمات الذكية	٢٤	٠,٥٨٨	٠,٤١٩

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أنَّ معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية جميعها كانت مرتفعة، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

وبذلك جرى التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها؛ ما يجعل الباحث على ثقة تامة بصحة الأداة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها؛ ما يعني أن الاستبانة صادقة وتمثل المجتمع الذي سحبت منه العينة وأن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة، وبما يشير إلى أن النتائج التي سترد لاحقاً قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة، وأن موضوع الدراسة يتسم بدرجة عالية من الصدق والثبات، ولا يبرهن الباحث على صدق أداة القياس، وإنما يقدم أدلة تتعلق بصلاحية أداة القياس للغرض الذي استخدمت له.

٣-٢-٥ اختبار التوزيع الطبيعي:

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة فيما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أو لا؟، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات؛ لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، وجرى التأكد من اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي بواسطة اختبار الالتواء والتفرطح للبيانات، حيث يشير الالتواء (Skewness) إلى مستوى التشابه السيكو متري (Psychometric) لتوزيع البيانات، بينما يشير التفرطح (kurtosis) إلى ارتفاع منحنى التوزيع، ويشترط أن تكون قيم الالتواء أقل من (٢,٥) للحكم بوجود توزيع طبيعي، وأن تكون القيمة الحقيقية للتفرطح أكبر من القيمة (١٠) هي التي تشير إلى وجود مشكلة في البيانات (البحم، ٢٠١٩، ص١٦٧).

ويمكن توضيح قيم الالتواء والتفرطح لجميع أبعاد متغيرات الدراسة، وذلك بواسطة الجدول رقم (٢٩-٣).

الجدول (٢٩-٣): اختبار التوزيع الطبيعي، الالتواء (Skewness) والتفرطح (Kurtosis)

متغيرات الدراسة وأبعادها	Kurtosis التفرطح		Skewness الالتواء	
	Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic
الموارد المادية	٠,٢٩٥	٥,٤٥٠	٠,١٤٨	٢,١٦٨-
الموارد البشرية	٠,٢٩٥	٦,٠٥٨	٠,١٤٨	٢,٢٨٤-
قواعد البيانات	٠,٢٩٥	٣,٠٧٠	٠,١٤٨	٠,٩٨٨-
البرمجيات	٠,٢٩٥	٥,٧٣٤	٠,١٤٨	١,٦٧٦-
الشبكات	٠,٢٩٥	٣,٨٩٥	٠,١٤٨	١,١٩٠-
النظم والتطبيقات	٠,٢٩٥	٦,٧٥٣	٠,١٤٨	٢,١٩٢-
المتطلبات التنظيمية	٠,٢٩٥	٢,٦٦١	٠,١٤٨	١,٩١٢
تكامل النظم	٠,٢٩٥	٧,٩٢٣	٠,١٤٨	٢,٢٦٧-
نظم المعلومات	**٠,٢٩٥**	**٨,٥٧٤**	**٠,١٤٨**	**٢,٣٥٠-**
الإدارة الإلكترونية	٠,٢٩٥	٥,٥٩٥	٠,١٤٨	٢,١٠٣
بلوغ الغايات	٠,٢٩٥	٢,٦٨٩	٠,١٤٨	١,٩١٣
التعامل مع البيئة	٠,٢٩٥	٨,٤٦٦	٠,١٤٨	٢,٠٣٩-
العمليات الذكية	٠,٢٩٥	٥,٥٠٨	٠,١٤٨	٢,٠١٧-
الذكاء الجماعي	٠,٢٩٥	٣,٩٩٦	٠,١٤٨	١,٣١٣
الرغبة في التغيير	٠,٢٩٥	٧,١٨٨	٠,١٤٨	١,٩٣٣-
المنظمة الذكية	**٠,٢٩٥**	**٧,٣٤٧**	**٠,١٤٨**	**٠,٧٨٣**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

من بيانات الجدول السابق يمكن القول: إنَّ نتائج اختبار معامل الالتواء لمتغيري نظم المعلومات بأبعاده، والمنظمات الذكية بأبعادها، كانت أقل من القيمة (٢,٥)، أما بالنسبة للتفرطح لم توجد قيم أكبر من (١٠)، الأمر الذي يعني أن هذه البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

٣-٢-٦ إجراءات تطبيق أداة الدراسة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري وصدق المقياس بنوعيه البنائي والاتساق الداخلي، وثبات أداة الدراسة بطريقة التجزئة النصفية وطريقة معادلة ألفا كرونباخ، أُعدّت أداة الدراسة في صورتها النهائية لتطبيقها ميدانياً بطريقة عشوائية بسيطة على عينة من العاملين في ديوان عام مصلحة الجمارك محل الدراسة، وفق الخطوات الآتية:

١. توجه الباحث إلى رئاسة الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، وذلك بتاريخ ٢٠١٩/١٢/٠٣م لطلب مذكرة تسهيل مهمة موجهة إلى رئاسة مصلحة الجمارك ثم أستلمها، ملحق رقم (٦).

٢. عدم التمكن من البدء في تطبيق الدراسة بعد استلام مذكرة تسهيل المهمة مباشرة؛ بسبب الانشغال بمهمة خارج مكان العمل ولأكثر من ثلاثة أشهر وجرى استغلال الوقت للتوسع والبحث في الجانب النظري.

٣. بعد الانتهاء من مهمة العمل، جرى التوجه إلى ديوان عام مصلحة الجمارك مكان عمله بتاريخ ٢٠٢٠/٠٣/١٠م ومقابلة رئيس المصلحة؛ للموافقة على التطبيق وأخذ توجيهاً من رئيس المصلحة إلى الإدارات المعنية بالتعاون في توفير البيانات والمعلومات اللازمة لإعداد الرسالة.

٤. للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة والصدق البنائي (التكويني) لها وبعد أخذ الموافقة من قبل رئاسة المصلحة على تطبيق الدراسة، طُبقت أداة الدراسة على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة تكونت من (١٥) موظفاً وذلك بتاريخ ٢٠٢٠/٠٣/١٠م وتجميعها منهم، وبعد أكثر من أسبوع أعيد توزيعها على العينة ذاتها وانتهى من تجميعها بتاريخ ٢٠/ ٠٣/ ٢٠٢٠م.

٥. بعد الانتهاء من التطبيق على عينة الدراسة الاستطلاعية، جرى تفريغ البيانات ومعالجتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، حيث جرى فُحص صدق الأداة وثباتها*.

٦. في ضوء نتائج عينة الدراسة الاستطلاعية، جرى البدء بتوزيع الاستبانات على أفراد مجتمع الدراسة بشكل مباشر ضماناً في وصولها إلى عينة الدراسة المكونة من (٢٩٠) موظفاً من مجتمع الدراسة في ديوان عام المصلحة وذلك بتاريخ ٢٠٢٠/٠٣/٢٥م، تم الانتهاء من جمعها بتاريخ ٢٠٢٠/٠٦/٠١م، عقب انتهاء إجازة عيد الفطر المبارك.

٧. مواجهة صعوبات كبيرة في تطبيق الاستبانات ومتابعتها، نظراً لبدء العمل بنظام المناوبات في جميع إدارات ديوان عام مصلحة الجمارك تزامناً مع توزيع الاستبانات؛ بسبب انتشار وباء فيروس كرونا (كوفيد-١٩) عالمياً واليمن بشكل خاص؛ ما تتطلب مزيداً من الوقت والجهد.

---

* المصداقية والثبات: هي من بين أهم المواضيع التي تهم الباحثين من حيث تأثيرها في أهمية نتائج الأبحاث وقدرتها على نشر النتائج، وترتبط الموثوقية والاتساق بالأدوات المستخدمة في البحث، وقدرتها على قياس ودقة القراءات المأخوذة من هذه الأدوات. https://e7sa.com/post/48/، ٢:١٢ص، ٢٠٢٠/٠٤/٣٠م.

٨. بعد استكمال جمع الاستبانات جرى مراجعتها وتدقيقها وترقيمها، وإدخال المكتملة منها ومعالجتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة عن طريق برنامج SPSS؛ بهدف الحصول على النتائج المتعلقة بفروض الدراسة حيث بلغ عدد الاستبانات السليمة التي تم تحليلها (٢٧٠) استبانة.

٩. جرى تفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وعلى ضوء نتائج الدراسة والاستنتاجات، قُدّمت بعض المقترحات والتوصيات المتعلقة بموضوع الدراسة.

٣-٢-٧ التقدير اللفظي (المحك المعتمد*):

بعد إكمال جمع الاستبانات تم مراجعتها وترقيمها، ولتحقيق أهداف الدراسة الحالية والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها، ولتحليل البيانات التي جمعها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)**، جرى ترميز البيانات وتفريغها وإدخالها إلى الحاسب الآلي، بحسب مقياس ليكرت الخماسي (١ غير موافق بشدة، 2 غير موافق، ٣ محايد، ٤ موافق، ٥ موافق بشدة)، ولتحديد طول فترة مقياس ليكرت الخماسي، تم حساب المدى بين درجات المقياس (٥-١=٤)، وللحصول على طول الفترة، جرى تقسيم المدى على أكبر قيمة في المقياس (٤/٥=٠,٨)، بعد ذلك أُضيفت القيمة الناتجة إلى أقل قيمة في المقياس (الواحد الصحيح) لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى أي (١,٨٠) وهكذا لبقية الفترات، ويمكن توضيح التقدير اللفظي إزاء عبارات الدراسة بواسطة الجدول رقم (٣٠-٣).

الجدول (٣٠-٣): التقدير اللفظي إزاء عبارات الدراسة

المتوسط	مدى النسبة	التقدير اللفظي	مستوى الإجابة
من ١ إلى أقل من ١,٨	من ٢٠٪ إلى أقل من ٣٦٪	غير موافق بشدة	**مُنخفض جداً**
من ١,٨ إلى أقل من ٢,٦	من ٣٦٪ إلى أقل من ٥٢٪	غير موافق	**منخفض**
من ٢,٦ إلى أقل من ٣,٤	من ٥٢٪ إلى أقل من ٦٨٪	محايد	**متوسط**
من ٣,٤ إلى أقل من ٤,٢	من ٦٨٪ إلى أقل من ٨٤٪	موافق	**مُرتفع**
من ٤,٢ إلى ٥	من ٨٤٪ حتى ١٠٠%	موافق بشدة	**مُرتفع جدا**

إعداد الباحث، ٢٠٢٠م.

يتضح من الجدول السابق كيفية إيجاد التقدير اللفظي لأسئلة الدراسة بالنسبة للمتوسط، وكذلك مدى النسبة ومستوى الإجابة عن كلٍّ منها، ولتفسير نتائج الدراسة والحُكم على مستوى الاستجابة، جرى الاعتماد في ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى أبعاد الاستبانة ومستوى العبارات في كل بُعد.

---

* يُعدُّ المحك مقياساً موضوعياً يُستخدم لقياس صدق الاختبار في البحث العلمي وتحديد درجات إجابات أفراد العينة.

** مصطلح (SPSS) هو اختصار حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for the Social Sciences) حيث ظهرت أول نسخة من البرنامج عام 1968 ويعتبر البرنامج من أكثر البرامج استخداما لتحليل المعلومات الإحصائية في علم الاجتماع .يستخدم اليوم بكثرة من قبل الباحثين في مجال التسويق والمال والحكومة والتربية ويستخدم أيضا لتحليل الاستبانات وفي إدارة المعلومات وتوثيق المعلومات/https://ar.wikipedia.org/wiki، الساعة ١٠:٤٦م، التاريخ ٢٠٢٠/٠٥/٠٧م.

٣-٢-٨ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

من أجل التوصّل إلى مؤشرات دقيقة تخدم أهداف الدراسة الحالية، والإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها؛ جرى تفريغ البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS)، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي استُخدمت:

١- **حساب التكرارات (Frequency)**: لوصف خصائص مجتمع الدراسة وبيان عدد مفرداته، وتحديد استجابات العينة نحو عبارات الأبعاد الرئيسة لإداة الدراسة وفاقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

٢- **حساب الأهمية النسبية أو النسب المئوية (Percent)**: لتحديد نسبة التكرارات سواء فيما يتعلق بوصف خصائص مجتمع الدراسة أو إجابات مفردات المجتمع عن عبارات الاستبانة.

٣- **المتوسط الحسابي (Mean)***: لمعرفة متوسط آراء العينة المشاركة في الدراسة، وحساب متوسط الإجابة عن كل عبارة من عبارات الاستبانة، وكذلك المتوسط الحسابي لكل محور من محاور الدراسة.

٤- **الانحراف المعياري (Standard Deviation)****: لتحديد مدى انحراف الإجابات عن متوسطها الحسابي.

٥- **اختبار T في حالة عينة واحدة (One Sample T-Test)**: لمعرفة دلالة انحراف متوسط العينة عن الوسط الافتراضي (٣) أي (محايد).

٦- **اختبار T في حالة عينتين مستقلتين (Independent Samples T-Test)**: لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي مجموعتين من البيانات المستقلة مثل (الجنس).

٧- **اختبار F تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance-ANOVA)**: لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط آراء المبحوثين، بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات مثل (العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة، عدد الدورات التدريبية في نظم المعلومات).

٨- **معامل الارتباط البسيط بيرسون**: لمعرفة العلاقة التي تربط بين متغيرين وقياس قوة العلاقة الارتباطية بين الأبعاد الفرعية لكل متغير على حدة، وقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

٩- **معامل الارتباط سيبرمان للتجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)**: لقياس صدق وثبات الاستبانة.

١٠- **الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression)**: لمعرفة أثر المتغير المستقل في المتغير التابع.

---

* يحسب الوسط الحسابي بجمع قيم عناصر المجموعة المراد إيجاد وسطها، ويقسم المجموع على عدد العناصر. https://ar.wikipedia.org/wiki/، ١٠:٤٨ص، ٢٠٢٠/٠٥/٠٩م.

** يعتبر الانحراف المعياري القيمة الأكثر استخداما من بين مقاييس التشتت الإحصائي لقياس مدى التبعثر الإحصائي، ويتأثر بالقيم المتباعدة أو المتطرفة ولكنه لا يتأثر كثيرا بالتغيرات التي تطرأ على العينة. https://ar.wikipedia.org/wiki/، ١٠:٥١ص، ٢٠٢٠/٠٥/١١م.

خلاصة الفصل الثالث

تناولت الدراسة في هذا الفصل وفي مبحثه الأول: الحديث عن مجتمع الدراسة وعينتها ووصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وتحليلها؛ لمعرفة مدى تمثيل إجابات أفراد مجتمع الدراسة، ومن ثم تقديم إحصاء وصفي للبيانات الوظيفية، ولُخصت هذه البيانات في جداول وأشكال، توضح قيم كل متغير؛ لتوضيح عدد المشاهدات للقيمة الواحدة داخل المتغير، في شكل أرقام ونسب مئوية.

وجرى في المبحث الثاني: توضيح كيفية بناء أداة الدراسة لجمع المعلومات، والإجراءات العلمية التي استخدمت للتأكد من صدق أداة الدراسة، بالإضافة إلى بيان إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية، والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها.

الفصل الرابع

تحليل النتائج واختبار الفرضيات

- تحليل نتائج الدراسة
- اختبار فرضيات الدراسة

- Analyze results of study
- Hypotheses test of study

تمهيد:

تتناول الدراسة في هذا الفصل وفي مبحثه الأول: تحليل وتفسير آراء عينة الدراسة وعرض نتائجها، ومناقشتها إزاء عبارات المتغير المستقل والمتغير التابع محل الدراسة؛ بهدف الوقوف على دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية.

كما يُتناول في المبحث الثاني: الإجابة عن تساؤلات الدراسة بواسطة اختبار فرضيات الدراسة الأربع مع الفرضيات المنبثقة عنها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وعرض كل النتائج التي تم التوصل إليها ومناقشتها وتحليلها وذلك بما يحقق أهداف الدراسة، حيث سيتناول الفصل المبحثين الآتيين:

- **المبحث الأول: تحليل نتائج الدراسة.**
- **المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.**

المبحث الأول

تحليل نتائج الدراسة

Analyze result of study

المبحث الأول

تحليل نتائج الدراسة

يسعى الباحث في هذا المبحث إلى تحليل نتائج الدراسة بواسطة تحليل وتفسير آراء عينة الدراسة وعرض نتائجها ومناقشتها إزاء عبارات المتغير المستقل والمتغير التابع محل الدراسة؛ بهدف الوقوف على دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية.

٤-١-١ تحليل النتائج الخاصة بأبعاد الدراسة:

سيتم عرض ومناقشة نتائج الدراسة للمتغير المستقل والمتغير التابع؛ بهدف التعرف إلى "**دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك**"، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة الحالية.

لذا فقد تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المجمعة بواسطة أداة الدراسة؛ للحصول على نتائج سيتم عرضها وتحليلها في هذه الدراسة؛ بالإضافة إلى تفسير ومناقشة ما تم التوصل إليه من نتائج بواسطة الإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من فروضها.

٤-١-١-١ تحليل نتائج آراء عينة الدراسة عن السؤال الأول:

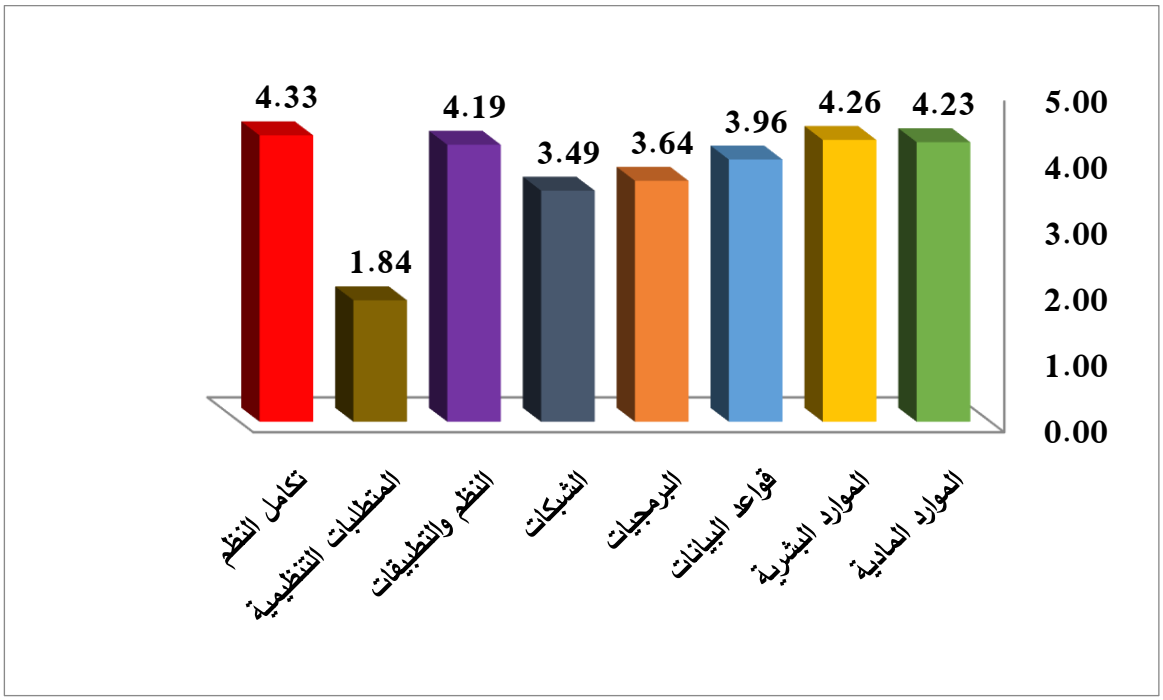
استُخرجت التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك للإجابة عن السؤال الأول الذي ينص على "**إلى أي مدى تتوفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك؟**"، ويمكن توضيح نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى توفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك، وذلك بواسطة الجدول رقم (١-٤).

الجدول (١-٤): نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى توفر متطلبات نظم المعلومات

الرقم	البُعد	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	الوزن النسبي	مستوى التوافر
1	**الموارد المادية**	الثالث	٤,٢٣	٠,٤٨	٤١,٥٩	٨٥٪	عالية جداً
2	**الموارد البشرية**	الثاني	٤,٢٦	٠,٥٩	٣٥,٣١	٨٥٪	عالية جداً
3	**قواعد البيانات**	الخامس	٣,٩٦	٠,٣٥	٤٥,٤٣	٧٩٪	عالية
4	**البرمجيات**	السادس	٣,٦٤	٠,٥٠	٢٠,٩٥	٧٣٪	عالية
5	**الشبكات**	السابع	٣,٤٩	٠,٤٦	١٧,٧٥	٧٠٪	عالية
6	**النظم والتطبيقات**	الرابع	٤,١٩	٠,٤٨	٤٠,٧٣	٨٤٪	عالية
7	**المتطلبات التنظيمية**	الثامن	١,٨٤	٠,٧٨	-٢٤,٦٢	٣٧٪	منخفضة
8	**تكامل النظم**	الأول	٤,٣٣	٠,٥٤	٤٠,٥٧	٨٧٪	عالية جداً
	متطلبات نظم المعلومات		**٣,٧٤**	**٠,٣٣**	**٣٦,٧٠**	**٧٥٪**	**عالية**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

الشكل (١-٤): مدى توفر متطلبات نظم المعلومات



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول والشكل السابقين إنَّ متغير متطلبات **نظم المعلومات ككل** حصل على متوسط حسابي (٣,٧٤) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٧٥٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٣٣).

حيث حصل بُعد **تكامل النظم**، على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٤,٣٣) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٧٪) أي: بدرجة عالية جداً، وانحراف معياري (٠.٥٤)، فيما حصل بُعد **المتطلبات التنظيمية**، على الترتيب (الثامن) بمتوسط حسابي (١,٨٤) وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٣٧٪) أي بدرجة منخفضة وانحراف معياري (٠,٧٨).

من النتائج أعلاه يمكن القول: إنَّ هناك قصور في توفير موارد المتطلبات التنظيمية، ومع ذلك فإن مصلحة الجمارك تهتم بدرجة عالية بتوفير متطلبات نظم المعلومات (الموارد المادية، الموارد البشرية، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات، النظم والتطبيقات، تكامل النظم)، اللازمة لبناء المصلحة الذكية.

ويمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة لجميع عبارات أبعاد نظم المعلومات كلَّ على حدة على النحو الآتي:

٤-١-١-١-١ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الموارد المادية:

يمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة إزاء عبارات بعد الموارد المادية، وذلك بواسطة الجدول رقم (٢-٤).

الجدول (٢-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بعد الموارد المادية

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	درجة التوافر
1	**تتوفر أجهزة حاسوب ملاءمة لطبيعة عمل نظم المعلومات في مصلحة الجمارك.**	الثاني	٤,٢٣	٠,٦٣	٣٢,٢٤	٠,٠٠	٨٥٪	عالية جداً
2	**توفر مصلحة الجمارك الموارد اللازمة لدعم نظم المعلومات.**	الثالث	٤,١٦	٠,٧١	٢٦,٩٧	٠,٠٠	٨٣٪	عالية
3	**تقوم مصلحة الجمارك بصيانة الأجهزة والمعدات عند حصول الأعطال.**	الأول	٤,٤٩	٠,٦٩	٣٥,٢٦	٠,٠٠	٩٠٪	عالية جداً
4	**تحرص قيادة مصلحة الجمارك على اقتناء أحدث التقنيات في مجال نظم المعلومات.**	الرابع	٤,٠٢	٠,٧٤	٢٢,٦٥	٠,٠٠	٨٠٪	عالية
الموارد المادية			**٤,٢٣**	**٠,٤٨**	**٤١,٥٩**	**٠,٠٠**	**٨٥٪**	**عالية جداً**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن بُعد **الموارد المادية**، حصل على متوسط حسابي (٤,٢٣) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٥٪) أي: بدرجة عالية جدا وانحراف معياري (٠,٤٨).

وأن العبارة رقم (٣)، التي تنص على: (تقوم مصلحة الجمارك بصيانة الأجهزة والمعدات عند حصول الأعطال)، حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٤,٤٩)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٩٠٪) أي: بدرجة عالية، جداً وانحراف معياري (٠,٦٩).

وهذا يعني أن العينة توافق على أن مصلحة الجمارك تقوم بصيانة الأجهزة والمعدات عند حصول الأعطال.

فيما حصلت العبارة رقم (٤)، التي تنص على: (تحرص قيادة مصلحة الجمارك على اقتناء أحدث التقنيات في مجال نظم المعلومات)، على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (٤,٠٢)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٠٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٧٤).

ويعني ذلك أن عينة الدراسة توافق على أن قيادة مصلحة الجمارك تحرص على اقتناء أحدث التقنيات في مجال نظم المعلومات.

ومن النتائج أعلاه يمكن القول: إنَّ مصلحة الجمارك تولي اهتماماً كبيراً بتوفير المتطلبات المادية اللازمة ضمن بُعد نظم المعلومات بدرجة عالية جداً، لتسهم في بناء المصلحة الذكية.

٤-١-١-١-٢ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الموارد البشرية:

يمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الموارد البشرية، وذلك بواسطة الجدول رقم (٣-٤).

الجدول (٣-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الموارد البشرية

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	درجة التوافر
5	تهتم مصلحة الجمارك باستقطاب المختصين في مجال نظم المعلومات.	الأول	٤,٤٣	٠,٧٦	٣١,١٠	٠,٠٠	٨٩٪	عالية جداً
6	تتناسب مهارات العاملين في مصلحة الجمارك على نظم المعلومات مع المهام الموكلة.	الثاني	٤,٤١	٠,٧٧	٣٠,١٩	٠,٠٠	٨٨٪	عالية جداً
7	تمتلك مصلحة الجمارك خطط تدريبية للعاملين على نظم المعلومات بحسب الاحتياجات.	الرابع	٤,٠٣	٠,٧٧	٢١,٨٠	٠,٠٠	٨١٪	عالية
8	يستوعب العاملون في مصلحة الجمارك على نظم المعلومات احتياجات المستفيدين.	الثالث	٤,١٦	٠,٧٥	٢٥.٥٢	٠,٠٠	٨٣٪	عالية
الموارد البشرية			**٤,٢٦**	**٠,٥٩**	**٣٥,٣١**	**٠,٠٠**	**٨٥٪**	**عالية جداً**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن بُعد **الموارد البشرية**، حصل على متوسط حسابي (٤,٢٦) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٥٪) أي: بدرجة عالية جداً، وانحراف معياري (٠,٥٩).

وأن العبارة رقم (٥)، التي تنص على: (تهتم مصلحة الجمارك باستقطاب المختصين في مجال نظم المعلومات)، حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٤,٤٣)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٩٪) أي: بدرجة عالية جداً، وانحراف معياري (٠,٧٦).

وهذا يعني أن العينة توافق على أن مصلحة الجمارك تهتم باستقطاب المختصين في مجال نظم المعلومات.

فيما حصلت العبارة رقم (٧)، التي تنص على: (تمتلك مصلحة الجمارك خطط تدريبية للعاملين على نظم المعلومات بحسب الاحتياجات)، على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (٤,٠٣) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨١٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٧٧).

ويعني ذلك أن العينة توافق على أن مصلحة الجمارك تمتلك خطط تدريبية للعاملين على نظم المعلومات بحسب احتياجاتهم.

ومن النتائج أعلاه يمكن القول: إنَّ مصلحة الجمارك تولي اهتماماً كبيراً بتوفير الموارد البشرية اللازمة ضمن بُعد نظم المعلومات بدرجة عالية جداً، لتسهم في بناء المصلحة الذكية.

٤-١-١-١-٣ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد قواعد البيانات:

يمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد قواعد البيانات، وذلك بواسطة الجدول رقم (٤-٤).

الجدول (٤-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد قواعد البيانات

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	درجة التوافر
9	تمتلك مصلحة الجمارك قاعدة بيانات مركزية تخزن فيها البيانات والمعلومات دون تكرار.	الرابع	٣,٣٩	٠,٥٩	١٠,٨٠	٠,٠٠	٦٨٪	متوسطة
10	تمتلك مصلحة الجمارك سياسة لحماية بياناتها بعمل نسخ احتياطي لها بشكل دوري.	الثالث	٤,٠٩	٠,٦٧	٢٦,٥٨	٠,٠٠	٨٢٪	عالية
11	يجري معالجة البيانات آلياً بما يخدم عمل مصلحة الجمارك واحتياجاتها من تلك البيانات.	الأول	٤,٢٠	٠,٥٧	٣٤,٢٥	٠,٠٠	٨٤٪	عالية
12	تلبي البيانات المتاحة احتياجات المستفيدين ومتخذي القرار في مصلحة الجمارك.	الثاني	٤,١٨	٠,٦٢	٣١,٢٠	٠,٠٠	٨٤٪	عالية
	قواعد البيانات		**٣,٩٦**	**٠,٣٥**	**٤٥,٤٣**	**٠,٠٠**	**٧٩٪**	**عالية**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن بُعد **قواعد البيانات**، حصل على متوسط حسابي (٣,٩٦) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٧٩٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٣٥).

وأن العبارة رقم (١١)، التي تنص على: (يجري معالجة البيانات آلياً بما يخدم عمل مصلحة الجمارك واحتياجاتها من تلك البيانات)، حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٤,٢)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٤٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٥٧).

وهذا يعني أن العينة توافق على أنه يجري معالجة البيانات آلياً بما يخدم عمل مصلحة الجمارك واحتياجاتها من تلك البيانات.

فيما حصلت العبارة رقم (٩)، التي تنص على: (تمتلك مصلحة الجمارك قاعدة بيانات مركزية تخزن فيها البيانات والمعلومات دون تكرار)، على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (٣,٣٩)، وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٦٨٪) أي: بدرجة متوسطة، وانحراف معياري (٠,٥٩).

ويعني ذلك أن العينة توافق على امتلاك مصلحة الجمارك قاعدة بيانات مركزية تخزن فيها البيانات والمعلومات دون تكرار وبنسبة متوسطة.

ومن النتائج أعلاه يمكن القول: إنَّ مصلحة الجمارك تمتلك قواعد البيانات اللازمة بدرجة عالية، وتعمل على حمايتها، لتسهم في بناء المصلحة الذكية.

٤-١-١-١-٤ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد البرمجيات:

يمكن توضيح إجابات عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد البرمجيات، وذلك بواسطة الجدول رقم (٥-٤).

الجدول (٥-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد البرمجيات

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	درجة التوافر
13	تمتلك مصلحة الجمارك أنظمة معلومات تغطي الأنشطة الجمركية كافة.	الثاني	٤,١٣	٠,٧٨	٢٣,٩١	٠,٠٠	٨٣٪	عالية
14	يوجد تعليمات/ أدلة تشغيل لنظم المعلومات المستخدمة في مصلحة الجمارك.	الأول	٤,٣٦	٠,٨٦	٢٥,٩٥	٠,٠٠	٨٧٪	عالية جداً
15	تستخدم مصلحة الجمارك برامج حاسوبية متطورة لحماية أمن المعلومات.	الرابع	١,٩٧	٠,٩٠	-١٨,٨٩	٠,٠٠	٣٩٪	منخفضة
16	توفر البرمجيات كافة البيانات والمعلومات لمصلحة الجمارك وبدقة عالية.	الثالث	٤,١٠	٠,٧٨	٢٣,٢٧	٠,٠٠	٨٢٪	عالية
البرمجيات			**٣,٦٤**	**٠,٥٠**	**٢٠,٩٥**	**٠,٠٠**	**٧٣٪**	**عالية**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن بُعد **البرمجيات**، حصل على متوسط حسابي (٣,٦٤) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٧٣٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٥٠).

وأن العبارة رقم (١٤)، التي تنص على: (يوجد تعليمات/ أدلة تشغيل لنظم المعلومات المستخدمة في مصلحة الجمارك)، حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٤,٣٦)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٧٪) أي: بدرجة عالية جداً، وانحراف معياري (٠,٨٦).

وهذا يعني أن العينة توافق على وجود أدلة تشغيل لنظم المعلومات المستخدمة في مصلحة الجمارك.

فيما حصلت العبارة رقم (١٥)، التي تنص على: (تستخدم مصلحة الجمارك برامج حاسوبية متطورة لحماية أمن المعلومات)، على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (١,٩٧)، وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٣٩٪) أي: بدرجة منخفضة، وانحراف معياري (٠,٩).

ويعني ذلك أن العينة توافق على أن مصلحة الجمارك لا تستخدم برامج حاسوبية متطورة لحماية أمن المعلومات.

ومن أغلب النتائج أعلاه يمكن القول: إنَّ مصلحة الجمارك تمتلك برامج معلوماتية متطورة وتوفير المتطلبات البرمجية كافة بدرجة عالية؛ لتسهم في بناء المصلحة الذكية.

٤-١-١-١-٥ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الشبكات:

يمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الشبكات، وذلك بواسطة الجدول رقم (٦-٤).

الجدول (٦-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الشبكات

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	درجة التوافر
١٧	تتناسب الشبكة المستخدمة مع احتياجات العمل في مصلحة الجمارك.	الثاني	٤,١٠	٠,٧٢	٢٥,٠٤	٠,٠٠	٨٢٪	عالية
١٨	تمتلك مصلحة الجمارك شبكة إنترانت داخلية تربط كل الوحدات الإدارية.	الرابع	١,٦٩	٠,٩٤	-٢٢,٩٦	٠,٠٠	٣٤٪	منخفضة جداً
١٩	يتم صيانة الشبكة المستخدمة في مصلحة الجمارك بشكل مستمر.	الأول	٤,١٤	٠,٧١	٢٦,٤٩	٠,٠٠	٨٣٪	عالية
٢٠	تحرص مصلحة الجمارك على اقتناء ومواكبة التقنيات الحديثة في مجال الشبكات.	الثالث	٤,٠٤	٠,٧٨	٢١,٨٨	٠,٠٠	٨١٪	عالية
الشبكات			**٣,٤٩**	**٠,٤٦**	**١٧,٧٥**	**٠,٠٠**	**٧٠٪**	**عالية**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن بُعد **الشبكات**، حصل على متوسط حسابي (٣,٤٩)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٧٠٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٤٦).

وأن العبارة رقم (١٩)، التي تنص على: (يتم صيانة الشبكة المستخدمة في مصلحة الجمارك بشكل مستمر)، حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٤,١٤)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٣٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٧١).

وهذا يعني أن العينة توافق على أن مصلحة الجمارك تعمل على صيانة الشبكة المستخدمة بشكل مستمر.

فيما حصلت العبارة رقم (١٨)، التي تنص على: (تمتلك مصلحة الجمارك شبكة إنترانت داخلية تربط كل الوحدات الإدارية)، على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (١,٦٩)، وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٣٤٪) أي: بدرجة منخفضة جداً، وانحراف معياري (٠,٩٤).

ويعني ذلك أن العينة توافق على أن مصلحة الجمارك لا تمتلك شبكة إنترانت داخلية تربط كل الوحدات الإدارية.

إلا أنه ومن أغلب النتائج أعلاه يمكن القول: إنَّ مصلحة الجمارك تحرص على اقتناء التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والشبكات وتوفير الشبكات وبدرجة عالية؛ لتسهم في بناء المصلحة الذكية.

٤-١-١-١-٦ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد النظم والتطبيقات:

يمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد النظم والتطبيقات، وذلك بواسطة الجدول رقم (٧-٤).

الجدول (٧-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد النظم والتطبيقات

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	درجة التوافر
٢١	تمتلك مصلحة الجمارك موقع إلكتروني تفاعلي مع عملائها يتكامل مع الأنظمة والتطبيقات الحالية.	الرابع	٤,٠٧	٠,٨٤	٢٠,٩٥	٠,٠٠	٨١٪	عالية
٢٢	تساعد الأنظمة والتطبيقات على تحسين أداء العمل في مصلحة الجمارك.	الأول	٤,٢٧	٠,٥٥	٣٧,٩٨	٠,٠٠	٨٥٪	عالية جداً
٢٣	تساعد الأنظمة والتطبيقات على تبسيط الإجراءات وإدارة أعمال مصلحة الجمارك.	الثاني	٤,٢٥	٠,٥٧	٣٦,٢٠	٠,٠٠	٨٥٪	عالية جداً
٢٤	تساعد الأنظمة والتطبيقات على مشاركة البيانات والمعلومات بين موظفين مصلحة الجمارك بسهولة	الثالث	٤,١٦	٠,٧٧	٢٤,٨٢	٠,٠٠	٨٣٪	عالية
	النظم والتطبيقات		**٤,١٩**	**٠,٤٨**	**٤٠,٧٣**	**٠,٠٠**	**٨٤٪**	**عالية**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن بُعد **النظم والتطبيقات**، حصل على متوسط حسابي (٤,١٩)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٤٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٤٨).

وأن العبارة رقم (٢٢)، التي تنص على: (تساعد الأنظمة والتطبيقات على تحسين أداء العمل في مصلحة الجمارك)، حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٤,٢٧)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٥٪) أي: بدرجة عالية جداً، وانحراف معياري (٠,٥٥).

وهذا يعني على أن العينة توافق على أن الأنظمة والتطبيقات تساعد على تحسين أداء العمل في المصلحة.

فيما حصلت العبارة رقم (٢١)، التي تنص على: (تمتلك مصلحة الجمارك موقع إلكتروني تفاعلي مع عملائها يتكامل مع الأنظمة والتطبيقات الحالية)، على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (٤,٠٧)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨١٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٨٤).

وهذا يعني على أن العينة توافق على أن مصلحة الجمارك تمتلك موقعاً إلكترونياً تفاعلياً مع عملائها يتكامل مع الأنظمة والتطبيقات الحالية.

ومن النتائج أعلاه يمكن القول: إنَّ الأنظمة والتطبيقات متوفرة وتساعد على تبسيط الإجراءات وتحسين سير العمل في مصلحة الجمارك، وتعمل المصلحة على توفير الدعم اللازم لمتطلبات الأنظمة والتطبيقات بدرجة عالية؛ لتسهم في بناء المصلحة الذكية.

٤-١-١-١-٧ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بعد المتطلبات التنظيمية:

يمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد المتطلبات التنظيمية، بواسطة الجدول رقم (٨-٤).

الجدول (٨-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد المتطلبات التنظيمية

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	درجة التوافر
٢٥	تعمل مصلحة الجمارك على إعادة هندسة هيكلها التنظيمي بما يلائم متطلبات المنظمات الذكية.	الثاني	١,٩٨	٠,٨٩	-١٨,٩٣	٠,٠٠	٤٠٪	منخفضة
٢٦	تعمل مصلحة الجمارك على إعادة هندسة عملياتها الإدارية ودمج المهام المتشابهة في مهمة واحدة.	الأول	٢,٠١	٠,٨٨	-١٨,٤٦	٠,٠٠	٤٠٪	منخفضة
٢٧	تسمح النظم الإدارية في مصلحة الجمارك على انسياب البيانات والمعلومات بين المستويات الإدارية.	الثالث	١,٦٩	٠,٩٥	-٢٢,٨٦	٠,٠٠	٣٤٪	منخفضة جداً
٢٨	يوجد تنسيق وتكامل بين القطاعات المختلفة في مصلحة الجمارك يمنع وجود أي تعارض بين المهام.	الرابع	١,٦٧	٠,٩٠	-٢٤,١٣	٠,٠٠	٣٣٪	منخفضة جداً
	المتطلبات التنظيمية		١,٨٤	٠,٧٨	-٢٤,٦٢	٠,٠٠	٣٧٪	منخفضة

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن بُعد **المتطلبات التنظيمية**، حصل على متوسط حسابي (١,٨٤)، وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٣٧٪) أي: بدرجة منخفضة، وانحراف معياري (٠,٧٨).

وأن العبارة رقم (٢٦)، التي تنص على: (تعمل مصلحة الجمارك على إعادة هندسة عملياتها الإدارية ودمج المهام المتشابهة في مهمة واحدة)، حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٢,٠١)، وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٤٠٪) أي: بدرجة منخفضة، وانحراف معياري (٠,٨٨).

وهذا يعني على أن آراء العينة توافق على أن مصلحة الجمارك لا تعمل على إعادة هندسة عملياتها الإدارية ودمج المهام المتشابهة في مهمة واحدة.

فيما حصلت العبارة رقم (٢٨)، التي تنص على: (يوجد تنسيق وتكامل بين القطاعات المختلفة في مصلحة الجمارك يمنع وجود أي تعارض بين المهام)، على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (١,٦٧)، وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٣٣٪) أي: بدرجة منخفضة جداً، وانحراف معياري (٠,٩).

ويعني ذلك أن العينة توافق على عدم وجود تنسيق وتكامل بين القطاعات المختلفة في مصلحة الجمارك يمنع وجود أي تعارض بين المهام.

ومن النتائج أعلاه يمكن القول: إنَّ مصلحة الجمارك لا تولي اهتماماً لجانب المتطلبات التنظيمية وبدرجة منخفضة؛ بالتالي سيؤثر ذلك في بناء المصلحة الذكية.

٤-١-١-١-٨ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بعد تكامل النظم:

يمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد تكامل النظم، وذلك بواسطة الجدول رقم (٩-٤).

الجدول (٩-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد تكامل النظم

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	درجة التوافر
٢٩	**تعمل مصلحة الجمارك على ربط نظم المعلومات وتطبيقاتها لتشكيل نظام واحد يقوم بوظائفه بفاعلية.**	الرابع	٤,١٨	٠,٦٨	٢٨,٥٧	٠,٠٠	٨٤٪	عالية
٣٠	**يؤدي تكامل النظم إلى تنفيذ مشروع مصلحة الجمارك الإلكترونية بصورة شاملة.**	الثاني	٤,٤٦	٠,٧٤	٣٢,٢١	٠,٠٠	٨٩٪	عالية جداً
٣١	**يساعد تكامل نظم المعلومات في مصلحة الجمارك على توحيد المعلومات وتبادل مصادرها المختلفة.**	الثالث	٤,٢٠	٠,٦٥	٣٠,١٢	٠,٠٠	٨٤٪	عالية
٣٢	**يساعد تكامل نظم المعلومات المستفيدين من مصلحة الجمارك في الحصول على الخدمات بجودة عالية.**	الأول	٤,٤٨	٠,٧٠	٣٤,٥٧	٠,٠٠	٩٠٪	عالية جداً
	تكامل النظم		**٤,٣٣**	**٠,٥٤**	**٤٠,٥٧**	**٠,٠٠**	**٨٧٪**	**عالية جداً**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن بُعد **تكامل النظم**، حصل على متوسط حسابي (٤,٣٣)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٧٪) أي: بدرجة عالية جداً، وانحراف معياري (٠,٥٤).

وأن العبارة رقم (٣٢)، التي تنص على: (يساعد تكامل نظم المعلومات المستفيدين من مصلحة الجمارك في الحصول على الخدمات بجودة عالية)، حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٤,٤٨)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٩٠٪) أي: بدرجة عالية جداً، وانحراف معياري (٠,٧).

وهذا يعني على أن العينة توافق على أن تكامل نظم المعلومات يساعد المستفيدين من مصلحة الجمارك في الحصول على الخدمات بجودة عالية.

فيما حصلت العبارة رقم (٢٩) التي تنص على: (تعمل مصلحة الجمارك على ربط نظم المعلومات وتطبيقاتها لتشكيل نظام واحد يقوم بوظائفه بفاعلية)، على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (٤,١٨)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٤٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٦٨).

ويعني ذلك أن العينة توافق على أن مصلحة الجمارك توافق على ربط نظم المعلومات وتطبيقاتها لتشكيل نظام واحد يقوم بوظائفه بفاعلية.

ومن النتائج أعلاه يمكن القول: إنَّ تكامل نظم المعلومات يساعد مصلحة الجمارك على التحول من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني، بواسطة توحيد المعلومات وتبادل مصادرها المختلفة ومن ثَمَّ الحصول على الخدمات بجودة عالية، حيث تعمل مصلحة الجمارك على توفير متطلبات تكامل النظم بدرجة عالية؛ لتسهم في بناء المصلحة الذكية.

٤-١-١-٢ تحليل نتائج آراء عينة الدراسة عن السؤال الثاني:

جرى استخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، للإجابة عن السؤال الثاني "**ما مستوى توفر أبعاد المنظمة الذكية (الإدارة الإلكترونية، بلوغ الغايات، التعامل مع البيئة، العمليات الذكية، الذكاء الجماعي، الرغبة في التغيير) في مصلحة الجمارك؟**"

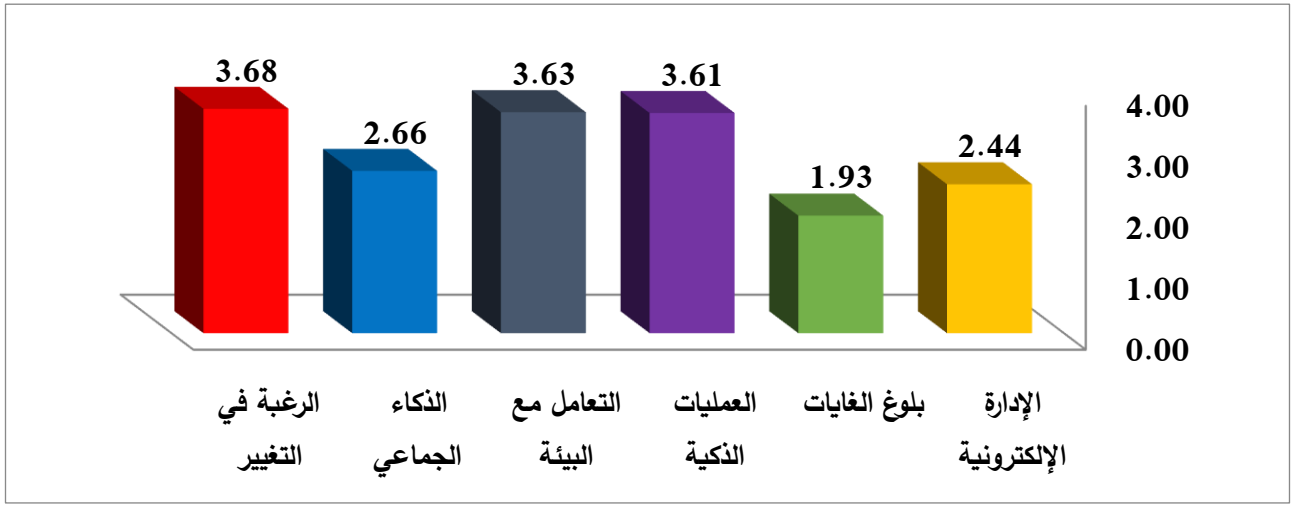
ويمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة حول مدى توفر أبعاد المنظمة الذكية في مصلحة الجمارك، وذلك بواسطة الجدول رقم (٤-١٠).

الجدول (٤-١٠): نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى توفر أبعاد المنظمات الذكية

الرقم	البُعد	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الأهمية النسبية	الدلالة اللفظية
١	الإدارة الإلكترونية	الخامس	٢,٤٤	٠,٥٠	١٨,١٨-	٤٩٪	منخفضة
٢	بلوغ الغايات	السادس	١,٩٣	٠,٧٧	٢٢,٩٠-	٣٩٪	منخفضة
٣	العمليات الذكية	الثالث	٣,٦١	٠,٤٩	٢٠,٥٧	٧٢٪	عالية
٤	التعامل مع البيئة	الثاني	٣,٦٣	٠,٥٤	١٨,٩٢	٧٣٪	عالية
٥	الذكاء الجماعي	الرابع	٢,٦٦	٠,٥١	١٠,٩٤-	٥٣٪	متوسطة
٦	الرغبة في التغيير	الأول	٣,٦٨	٠,٤٧	٢٤,٠٢	٧٤٪	عالية
	أبعاد المنظمات الذكية		**٢,٩٩**	**٠,٣٣**	**٠,٣٩-**	**٦٠٪**	**متوسطة**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

الشكل (٤-٢): مدى توفر أبعاد المنظمة الذكية



المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

من الجدول والشكل السابقين، يتبين أنَّ متغير أبعاد **المنظمات الذكية ككل** حصل على متوسط حسابي (٢,٩٩) وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٦٠٪) أي: بدرجة متوسطة، وانحراف معياري (٠,٣٣).

حيث حصل بُعد **الرغبة في التغيير**، على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٣,٦٨)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٧٤٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٤٧).

فيما حصل بُعد **بلوغ الغايات**، على الترتيب (السادس) بمتوسط حسابي (١,٩٣)، وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٣٩٪) أي: بدرجة منخفضة، وانحراف معياري (٠,٧٧).

ومن النتائج أعلاه يمكن القول: إنَّ مصلحة الجمارك لا تتوفر فيها أبعاد المنظمة الذكية كافة وبالشكل الذي يصنفها كمصلحة ذكية، حيث إنَّها بشكل عام تهتم بدرجة متوسطة بتوفير أبعاد المنظمات الذكية، مع قصور كبير في عدم توفير أبعاد المنظمات الذكية (الإدارة الإلكترونية، بلوغ الغايات)، والتي سوف تؤثر على بناء المصلحة الذكية.

٤-١-١-٢-١ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الإدارة الإلكترونية:

يمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الإدارة الإلكترونية، وذلك بواسطة الجدول رقم (١١-٤).

الجدول (١١-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	درجة التوافر
٣٣	تسهم الإدارة الإلكترونية في تبسيط إجراءات العمل وسرعة إنجاز المعاملات في مصلحة الجمارك.	الأول	٤,٢٧	٠,٦١	٣٤,٣٨	٠,٠٠	٨٥٪	عالية جداً
٣٤	تقدم مصلحة الجمارك خدماتها إلكترونيا عبر صفحتها الإلكترونية الرسمية.	الثاني	١,٩٤	٠,٧٩	-٢٢,٠٧	٠,٠٠	٣٩٪	منخفضة
٣٥	يستخدم البريد الإلكتروني للاتصال الإداري في مصلحة الجمارك.	الرابع	١,٦٢	٠,٨٢	-٢٧,٧٢	٠,٠٠	٣٢٪	منخفضة جداً
٣٦	تقوم مصلحة الجمارك بأرشفة الوثائق إلكترونياً وتقليل استخدام الورق.	الثالث	١,٩٣	٠,٧٧	-٢٢,٦٧	٠,٠٠	٣٩٪	منخفضة
الإدارة الإلكترونية			**٢.٤٤**	**٠,٥٠**	**-١٨,١٨**	**٠,٠٠**	**٤٩٪**	**منخفضة**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن بُعد **الإدارة الإلكترونية**، حصل على متوسط حسابي (٢,٤٤) وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤)، ووزن نسبي (٤٩٪) أي: بدرجة منخفضة، وانحراف معياري (٠,٥٠).

وأن العبارة رقم (٣٣)، التي تنص على: (تسهم الإدارة الإلكترونية في تبسيط إجراءات العمل وسرعة إنجاز المعاملات في مصلحة الجمارك)، حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٤,٢٧)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٥٪) أي: بدرجة عالية جداً، وانحراف معياري (٠,٦١).

وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق على أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تبسيط إجراءات العمل وسرعة إنجاز المعاملات في مصلحة الجمارك.

فيما حصلت العبارة رقم (٣٥)، التي تنص على: (يستخدم البريد الإلكتروني للاتصال الإداري في مصلحة الجمارك)، على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (١,٦٢)، وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٣٢٪) أي: بدرجة منخفضة جداً، وانحراف معياري (٠,٨٢).

وهذا يعني أن آراء عينة الدراسة توافق على أن مصلحة الجمارك لا تستخدم البريد الإلكتروني للاتصال الإداري.

ومن النتائج أعلاه يمكن القول: إنَّ مصلحة الجمارك لا تتبنى دعم الإدارة الإلكترونية كبُعد أساسي ضمن أبعاد المنظمات الذكية بدرجة منخفضة، التي سوف تؤثر في بناء المصلحة الذكية، حيث يمكن لمصلحة الجمارك تقديم الخدمات عبر صفحتها الإلكترونية الرسمية، وأرشفة الوثائق إلكترونياً لتقليل استخدام الورق، أو استخدام البريد الإلكتروني للاتصال الإداري، وستسهم الإدارة الإلكترونية بشكل كبير في تبسيط إجراءات العمل وسرعة إنجاز المعاملات.

٤-١-١-٢-٢ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد بلوغ الغايات:

حيث يمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد بلوغ الغايات، بواسطة الجدول رقم (١٢-٤).

الجدول (١٢-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد بلوغ الغايات

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	درجة التوافر
٣٧	تتخذ مصلحة الجمارك إجراءات عملية تهدف للتعلم المستمر والتكيف مع التطورات في بيئة الأعمال.	الأول	٢,٠٢	٠,٨٨	-١٨,٢٨	٠,٠٠	٤٠٪	منخفضة
٣٨	تعزز مصلحة الجمارك من استراتيجية التعلم المستمر والتي تسهم في إيجاد أعلى قيمة لها ولعملائها.	الرابع	١,٧٥	١,٠٣	-١٩,٩٥	٠,٠٠	٣٥٪	منخفضة جداً
٣٩	تعمل مصلحة الجمارك على توليد عدة بدائل استراتيجية كي تصل إلى قرارات رشيدة.	الثاني	١,٩٩	٠,٨١	-٢٠,٦٢	٠,٠٠	٤٠٪	منخفضة
٤٠	تدعم مصلحة الجمارك الأفكار الإبداعية المتميزة والجديدة لأجل بلوغ الغايات.	الثالث	١,٩٥	٠,٨٥	-٢٠,٢٦	٠,٠٠	٣٩٪	منخفضة
بلوغ الغايات			**١,٩٣**	**٠,٧٧**	**-٢٢,٩٠**	**٠,٠٠**	**٣٩٪**	**منخفضة**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن بُعد **بلوغ الغايات**، حصل على متوسط حسابي (١,٩٣)، أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٣٩٪) أي: بدرجة منخفضة، وانحراف معياري (٠,٧٧).

وأن العبارة رقم (٣٧)، التي تنص على: (تتخذ مصلحة الجمارك إجراءات عملية تهدف للتعلم المستمر والتكيف مع التطورات في بيئة الأعمال)، حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٢,٠٢)، أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٤٠٪) أي: بدرجة منخفضة، وانحراف معياري (٠,٨٨).

وهذا يعني أن العينة توافق على أن مصلحة الجمارك لا تتخذ أي إجراءات عملية تهدف للتعلم المستمر والتكيف مع التطورات في بيئة الأعمال.

وأن العبارة رقم (٣٨)، التي تنص على: (تعزز مصلحة الجمارك من استراتيجية التعلم المستمر التي تسهم في إيجاد أعلى قيمة لها ولعملائها)، حصلت على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (١,٧٥)، أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٣٥٪) أي: بدرجة منخفضة جداً، وانحراف معياري (١,٠٣).

وهذا يعني أن العينة توافق على أن مصلحة الجمارك لا تعزز من استراتيجية التعلم المستمر التي تسهم في إيجاد أعلى قيمة لها ولعملائها.

ومن النتائج أعلاه يمكن القول: إنَّ مصلحة الجمارك لا تولي أي اهتمام إلى بلوغ الغايات كبُعد أساسي ضمن أبعاد المنظمات الذكية، وتسعى وبدرجة منخفضة إلى بلوغ الغايات بتعزيز استراتيجية التعلم المستمر، أو توليد عدة بدائل استراتيجية كي تصل إلى قرارات رشيدة، ودعم الأفكار الإبداعية المتميزة والجديدة لأجل بلوغ الغايات، ومن ثَمَّ بناء المصلحة الذكية.

٤-١-١-٢-٣ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد العمليات الذكية:

يمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد العمليات الذكية، وذلك بواسطة الجدول رقم (١٣-٤).

الجدول (١٣-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد العمليات الذكية

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	درجة التوافر
٤١	تستخدم مصلحة الجمارك التقنيات الحديثة في إدارة أعمالها.	الثالث	٤,٠٦	٠,٧٧	٢٢,٤٨	٠,٠٠	٨١٪	عالية
٤٢	تدعم أنظمة المعلومات المستخدمة في مصلحة الجمارك التدفق المستمر للمعلومات.	الثاني	٤,١٢	٠,٧٣	٢٥,٢٨	٠,٠٠	٨٢٪	عالية
٤٣	تُمكّن أنظمة المعلومات العاملين في مصلحة الجمارك من أداء أعمالهم بكفاءة.	الأول	٤,٣٩	٠,٨١	٢٨,١٠	٠,٠٠	٨٨٪	عالية جداً
٤٤	توفر الأنظمة المستخدمة في مصلحة الجمارك خاصية الإنذار المبكر للأزمات لمواجهتها في الوقت المناسب.	الرابع	١,٨٨	٠,٧٥	-٢٤,٤٣	٠,٠٠	٣٨٪	منخفضة
	العمليات الذكية		**٣,٦١**	**٠,٤٩**	**٢٠,٥٧**	**٠,٠٠**	**٧٢٪**	**عالية**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن بُعد **العمليات الذكية**، حصل على متوسط حسابي (٣,٦١)، أكثر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٧٢٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٤٩).

وأن العبارة رقم (٤٣)، التي تنص على: (تُمكّن أنظمة المعلومات العاملين في مصلحة الجمارك من أداء أعمالهم بكفاءة)، حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٤,٣٩)، أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٨٪) أي: بدرجة عالية جداً، وانحراف معياري (٠,٨١).

وهذا يعني أن العينة توافق على أن الأنظمة تُمكّن العاملين في المصلحة من أداء أعمالهم بكفاءة.

وأن العبارة رقم (٤٤)، التي تنص على: (توفر الأنظمة المستخدمة في مصلحة الجمارك خاصية الإنذار المبكر للأزمات لمواجهتها في الوقت المناسب)، حصلت على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (١,٨٨)، أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٣٨٪) أي: بدرجة منخفضة، وانحراف معياري (٠,٧٥).

وهذا يعني أن العينة توافق على أن الأنظمة المستخدمة في مصلحة الجمارك لا توفر خاصية الإنذار المبكر للأزمات لمواجهتها في الوقت المناسب.

ومن النتائج أعلاه يمكن القول: أنه على الرغم من عدم توفر خاصية الإنذار المبكر لمواجهة الأزمات، إلا أن مصلحة الجمارك تسعى وبدرجة عالية إلى دعم متطلبات العمليات الذكية كبُعد أساسي ضمن أبعاد المنظمات الذكية، بواسطة استخدام الأنظمة والتقنيات الحديثة في إدارة أعمالها، ومن ثَمَّ بناء المصلحة الذكية.

٤-١-١-٢-٤ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد التعامل مع البيئة:

يمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد التعامل مع البيئة، وذلك بواسطة الجدول رقم (١٤-٤).

الجدول (١٤-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد التعامل مع البيئة

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	درجة التوافر
٤٥	تمتلك قيادة مصلحة الجمارك القدرة على تشخيص حالات عدم التأكد البيئي.	الأول	٤,٠٤	٠,٧٨	٢١,٨٨	٠,٠٠	٨١٪	عالية
٤٦	تمتلك قيادة مصلحة الجمارك القدرة على معالجة حالات عدم التأكد البيئي المرتبط بتنفيذ قراراتها الاستراتيجية.	الثالث	٣,٢٢	٠,٥٨	٦,٢٩	٠,٠٠	٦٤٪	متوسطة
٤٧	تعمل قيادة مصلحة الجمارك على تحديد مصادر حالات عدم التأكد البيئي عند اتخاذ القرارات.	الرابع	٣,٢٠	٠,٥٧	٥,٦٨	٠,٠٠	٦٤٪	متوسطة
٤٨	تمتلك مصلحة الجمارك أنظمة معلوماتية لتقييم حالات عدم التأكد البيئي.	الثاني	٤,٠٤	٠,٨٤	٢٠,١٩	٠,٠٠	٨١٪	عالية
التعامل مع البيئة			**٣,٦٣**	**٠,٥٤**	**١٨,٩٢**	**٠,٠٠**	**٧٣٪**	**عالية**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن بُعد **التعامل مع البيئة**، حصل على متوسط حسابي (٣,٦٣)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٧٣٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٥٤).

حيث حصلت العبارة رقم (٤٥)، التي تنص على: (تمتلك قيادة مصلحة الجمارك القدرة على تشخيص حالات عدم التأكد البيئي)، حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٤,٠٤)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨١٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٧٨).

وهذا يعني أن العينة توافق على امتلاك مصلحة الجمارك القدرة على تشخيص حالات عدم التأكد البيئي.

وأن العبارة رقم (٤٧)، التي تنص على: (تعمل قيادة مصلحة الجمارك على تحديد مصادر حالات عدم التأكد البيئي عند اتخاذ القرارات)، حصلت على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (٣,٢)، وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٦٤٪) أي: بدرجة متوسطة، وانحراف معياري (٠,٥٧).

وهذا يعني أن العينة توافق على أن قيادة المصلحة تعمل على تحديد مصادر حالات عدم التأكد البيئي عند اتخاذ القرارات ولكن بنسبة متوسطة.

ومن النتائج أعلاه يمكن القول: إنَّ قيادة المصلحة تسعى بدرجة عالية إلى امتلاك مصلحة الجمارك أنظمة معلوماتية لها القدرة على تشخيص وتقييم حالات عدم التأكد البيئي وتحديد مصادره، حيث يساعد ذلك على بناء المصلحة الذكية.

٤-١-١-٢-٥ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الذكاء الجماعي:

يمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الذكاء الجماعي، وذلك بواسطة الجدول رقم (١٥-٤).

الجدول (١٥-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الذكاء الجماعي

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	درجة التوافر
٤٩	يسود مصلحة الجمارك العمل الجماعي وروح الفريق الواحد.	الثالث	١,٩٨	٠,٨٧	-١٩,٣٩	٠,٠٠	٤٠٪	منخفضة
٥٠	تمتلك مصلحة الجمارك فريق عمل استراتيجي قادر على التعامل مع الظروف المتغيرة.	الأول	٤,٠٩	٠,٨٢	٢١,٦٢	٠,٠٠	٨٢٪	عالية
٥١	يضم فريق العمل الاستراتيجي في مصلحة الجمارك عدد من المتميزين ومن تخصصات مختلفة.	الثاني	٢,٦٧	٠,٧٣	-٧,٤٩	٠,٠٠	٥٣٪	متوسطة
٥٢	يوجد مناخ تنظيمي يشجع على الإبداع الجماعي ويولّد الابتكار في مصلحة الجمارك.	الرابع	١,٩٢	٠,٧٥	-٢٣,٦١	٠,٠٠	٣٨٪	منخفضة
	الذكاء الجماعي		**٢,٦٦**	**٠,٥١**	**-١٠,٩٤**	**٠,٠٠**	**٥٣٪**	**متوسطة**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن بُعد **الذكاء الجماعي**، حصل على متوسط حسابي (٢,٦٦)، وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٥٣٪) أي: بدرجة متوسطة، وانحراف معياري (٠,٥١).

وأن العبارة رقم (٥٠)، التي تنص على: (تمتلك مصلحة الجمارك فريق عمل استراتيجي قادر على التعامل مع الظروف المتغيرة)، حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٤,٠٩)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٢٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٨٢).

وهذا يعني أن عينة الدراسة توافق على امتلاك مصلحة الجمارك فريق عمل استراتيجي قادر على التعامل مع الظروف المتغيرة.

وأن العبارة رقم (٥٢)، التي تنص على: (يوجد مناخ تنظيمي يشجع على الإبداع الجماعي ويولّد الابتكار في مصلحة الجمارك)، حصلت على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (١,٩٢)، وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٣٨٪) أي: بدرجة منخفضة، وانحراف معياري (٠,٧٥).

وهذا يعني أن العينة توافق على أنه لا يوجد مناخ تنظيمي يشجع على الإبداع الجماعي ويولّد الابتكار في مصلحة الجمارك.

ومن النتائج أعلاه يمكن القول: مع أنَّه لا يسود مصلحة الجمارك العمل بروح الفريق الواحد، ولا يوجد مناخ تنظيمي يشجع على الإبداع الجماعي ويولّد الابتكار، إلاّ أن لدى المصلحة فريق عمل استراتيجي يضم عدد من المتميزين ومن تخصصات مختلفة له القدرة على التعامل مع الظروف المتغيرة.

٤-١-١-٢-٦ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بعد الرغبة في التغيير:

يمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الرغبة في التغيير، وذلك بواسطة الجدول رقم (١٦-٤).

الجدول (١٦-٤): نتائج آراء عينة الدراسة إزاء عبارات بُعد الرغبة في التغيير

الرقم	العبارات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	درجة التوافر
٥٣	تتوافر القدرة لدى مصلحة الجمارك على تغيير البيئة الداخلية بما يواكب التطورات في البيئية الخارجية.	الثالث	٤,١٢	٠,٨٢	٢٢,٣٣	٠,٠٠	٨٢٪	عالية
٥٤	تتوافر المرونة اللازمة للتجاوب والتغيرات البيئية لدى مصلحة الجمارك.	الرابع	١,٩٣	٠,٨٩	-١٩,٨٣	٠,٠٠	٣٩٪	منخفضة
٥٥	تنظر مصلحة الجمارك للتغيير الإيجابي كعملية أساسية مهمة.	الأول	٤,٤٠	٠,٨١	٢٨,٤٣	٠,٠٠	٨٨٪	عالية جداً
٥٦	يمتلك العاملون الرغبة في التغيير وخوض تجارب جديدة في مصلحة الجمارك.	الثاني	٤,٢٧	٠,٦٦	٣١,٩٢	٠,٠٠	٨٥٪	عالية جداً
الرغبة في التغيير			**٣,٦٨**	**٠,٤٧**	**٢٤,٠٢**	**٠,٠٠**	**٧٤٪**	**عالية**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من الجدول السابق، أن بُعد **الرغبة في التغيير**، حصل على متوسط حسابي (٣,٦٨)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٧٤٪) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (٠,٤٧).

وأن العبارة رقم (٥٥)، التي تنص على: (تنظر مصلحة الجمارك للتغيير الإيجابي كعملية أساسية مهمة)، حصلت على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (٤,٤)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٨٨٪) أي: بدرجة عالية جداً، وانحراف معياري (٠,٨١).

وهذا يعني أن العينة توافق على أن مصلحة الجمارك تنظر للتغيير الإيجابي كعملية أساسية مهمة لمواكبة التطورات في البيئة المحيطة.

فيما حصلت العبارة رقم (٥٤)، التي تنص على: (تتوافر المرونة اللازمة للتجاوب والتغيرات البيئية لدى مصلحة الجمارك)، على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (١,٩٣)، وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٣٩٪) أي: بدرجة منخفضة، وانحراف معياري (٠,٨٩).

وهذا يعني أن العينة توافق على أنه لا تتوفر المرونة اللازمة للتجاوب والتغيرات البيئية لدى مصلحة الجمارك.

من النتائج السابقة يمكن القول: إنَّه على الرغم من عدم توافر المرونة اللازمة أثناء عملية التغيير، إلا أن مصلحة الجمارك تنظر للتغيير الإيجابي كعملية أساسية مهمة، خصوصاً أنها تمتلك القدرة على تغيير بيئتها الداخلية بما يواكب التطورات في البيئية الخارجية، بالإضافة إلى رغبة العاملين في التغيير وخوض تجارب جديدة، تصب جميعها في تسهيل بناء المصلحة الذكية.

المبحث الثاني

اختبار فرضيات الدراسة

Hypotheses test of study

المبحث الثاني

اختبار فرضيات الدراسة

يجري في هذا المبحث الإجابة عن تساؤلات الدراسة وذلك بواسطة اختبار فرضيات الدراسة الأربع والفرضيات المنبثقة عنها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وعرض كل النتائج التي تم التوصل إليها ومناقشتها وتحليلها؛ وذلك بما يحقق أهداف الدراسة.

٤-٢-١ اختبار الفرضيات:

أُستُخدم الاختبار الإحصائي **T** للعينة الواحدة **(One – Sample T Test)**، عند المتوسط الافتراضي بقيمة (٣,٤)، كمتوسط للقبول، وذلك وفاقاً لمفاتيح المتوسطات الحسابية والأوزان المرجحة للإجابات المشار إليها، كما في الجدول رقم (١٧-٤).

الجدول (١٧-٤): مفاتيح المتوسطات الحسابية والأوزان المرجحة للإجابات

الدرجة	التصنيف	قيمة المتوسط الحسابي	درجة الاتجاه	الحُكم
١	غير موافق بشدة	١,٨٠-١,٠٠	منخفض جدا	رفض
٢	غير موافق	٢,٦٠-١,٨١	منخفض	
٣	محايد	٣,٤٠-٢,٦١	متوسط	
٤	موافق	٤,٢٠-٣,٤١	مرتفع	قبول
٥	موافق بشدة	٥,٠٠-٤,٢١	مرتفع جداً	

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على (العزعزي، ٢٠١٧، ص١٢٦).

بحيث تُقبل الفرضية العدمية الصفرية **(H0)** وترفض الفرضية البديلة **(H1)**، إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي لعينة الدراسة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي (٣,٤) وذات دلالة إحصائية، وكان مستوى الدلالة الإحصائية الناتج أقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥).

وستُرفض الفرضية العدمية الصفرية **(H0)** وتُقبل الفرضية البديلة **(H1)**، إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي لعينة الدراسة أقل من قيمة المتوسط الحسابي (٣,٤) وغير دالة إحصائيا، وكان مستوى الدلالة الإحصائية الناتج أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥).

كما سيتم التقدير اللفظي لمستوى العلاقة، وذلك كما في الجدول رقم (١٨-٤)، الذي يوضح كيفية إيجاد التقدير اللفظي لمستوى العلاقة.

الجدول (١٨-٤): التقدير اللفظي لمستوى العلاقة		
قيمة معامل الارتباط (R)	مستوى العلاقة	الحُكم
فوق ٠,٧٠	ارتباط قوي جدا	قبول الفرضية
٠,٦٩-٠,٥٠	ارتباط قوي	
٠,٤٩-٠,٣٠	ارتباط متوسط	رفض الفرضية
٠,٢٩-٠,١٠	ارتباط منخفض	
٠,٠٩-٠.٠١	ارتباط منخفض جدا	

إعداد الباحث، ٢٠٢٠م.

حيث جرى اختبار الفرضيات لكل متغير على حده، وذلك على النحو الآتي:

٤-٢-١-١ نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:

لقد نصت الفرضية الرئيسة الأولى على "**تتوفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك**"، ولاختبار هذه الفرضية، فقد جرى استخدام اختبار (**T**) لعينة واحدة (**One Sample T-Test**)، لمعرفة دلالة انحراف متوسط العينة عن الوسط الافتراضي بقيمة (٣,٤).

ويمكن توضيح نتائج اختبار (**T**) لعينة واحدة، للفرضية الرئيسة الأولى المتعلقة بتوفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك، وذلك بواسطة الجدول رقم (١٩-٤).

الجدول (١٩-٤): نتائج اختبار T حول توفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك					
المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	T	مستوى الدلالة sig	الدلالة اللفظية
متطلبات نظم المعلومات ككل	٣,٧٤	٠,٣٣	٣٦,٧٠	٠,٠٠	دال

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق وبحسب آراء عينة الدراسة أن (**T**) جاءت دالة إحصائيا بقيمة (٣٦,٧٠)، وأنَّ المتوسط (٣,٧٤) أعلى من قيمة المتوسط الفرضي (٣,٤) كمتوسط للقبول، وكان مستوى الدلالة الإحصائية الناتج (٠,٠٠) أقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، ومن ثَمّ فإنه تُقبل الفرضية العدمية (**H0**)، والتي تنص على: "**تتوفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك**".

٤-٢-١-٢ نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية:

تنص الفرضية الرئيسة الثانية على "**تتوفر أبعاد المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك**"، ولاختبار هذه الفرضية، فقد جرى استخدام اختبار **(T)** لعينة واحدة **(One Sample T-Test)**، لمعرفة دلالة انحراف متوسط العينة عن الوسط الافتراضي بقيمة (٣,٤).

ويمكن توضيح نتائج اختبار **T** لعينة واحدة، للفرضية الرئيسة الثانية المتعلقة بتوفر أبعاد المنظمة الذكية في مصلحة الجمارك، وذلك بواسطة الجدول رقم (٤-٢٠).

الجدول (٤-٢٠): نتائج اختبار T حول توفر أبعاد المنظمة الذكية في مصلحة الجمارك

المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	T	مستوى الدلالة sig	الدلالة اللفظية
أبعاد المنظمة الذكية ككل	٢,٩٩	٠,٣٣	-٠,٣٩	٠,٧٠	غير دال

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أن (T) جاءت غير دالة إحصائيا بقيمة (-٠,٣٩) وان المتوسط (٢,٩٩) أقل من قيمة المتوسط الفرضي (٣,٤) كمتوسط للقبول، وكان مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٧٠) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، ومن ثَمّ ترفض الفرضية العدمية (H0) التي تنص على: "**تتوفر أبعاد المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك** "، وتقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على: "**لا تتوفر أبعاد المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك**".

٤-٢-١-٣ نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة:

نصت الفرضية الرئيسة الثالثة على أنه "**تسهم نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك**"، والتي تتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- **تسهم نظم المعلومات في تشييد الإدارة الإلكترونية في مصلحة الجمارك.**
- **تسهم نظم المعلومات في التمكن من بلوغ الغايات في مصلحة الجمارك.**
- **تسهم نظم المعلومات في دعم العمليات الذكية في مصلحة الجمارك.**
- **تسهم نظم المعلومات في فهم التعامل مع البيئة في مصلحة الجمارك.**
- **تسهم نظم المعلومات في تعزيز الذكاء الجماعي في مصلحة الجمارك.**
- **تسهم نظم المعلومات في خلق الرغبة في التغيير في مصلحة الجمارك.**

ولاختبار هذه الفرضية والفرضيات المتفرعة منها، استُخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط، ويوضح الجدول رقم (٤-٢١)، نتائج الانحدار الخطي للفرضية الرئيسة الثالثة المتعلقة بمساهمة نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك.

الجدول (٢١-٤): نتائج اختبار الانحدار الخطي حول مساهمة نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية							
المتغيرات	المعاملات B	اختبار T		معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة اختبار F	نوع العلاقة
		القيمة	مستوى المعنوية Sig				
الإدارة الإلكترونية	٠,٠٩	٠,٩٧٧	٠,٣٢٩	٠,٠٦	٠,٠٠٣٦	٠,٩٥٥	ارتباط منخفض جدا
بلوغ الغايات	-٠,٢٥	-١,٨١٤	٠,٠٧١	٠,١١	٠,٠١٢١	٣,٢٩٠	ارتباط منخفض
العمليات الذكية	١,١٤	٢٠,٢٣٨	٠,٠٠٠	٠,٧٨	٠,٦٠٨٤	٤٠٩,٥٦٢	ارتباط قوي جدا
التعامل مع البيئة	١,٢١	١٨,٠٣١	٠,٠٠٠	٠,٧٤	٠,٥٤٧٦	٣٢٥,١٠٥	ارتباط قوي جدا
الذكاء الجماعي	٠,٤٦	٥,١٣٦	٠,٠٠٠	٠,٣٠	٠,٠٩٠٠	٢٦,٣٧٨	ارتباط متوسط
الرغبة في التغيير	٠,٨٩	١٣,٣١٠	٠,٠٠٠	٠,٦٣	٠,٣٩٦٩	١٧٧,١٥٠	ارتباط قوي
أبعاد المنظمات الذكية ككل	**٠,٥٩**	**١٢,٠٥٧**	**٠,٠٠٠**	**٠,٥٩**	**٠,٣٤٨١**	**١٤٥,٣٦١**	**ارتباط قوي**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول أن قيمة (T) لأبعاد المنظمات الذكية ككل (١٢,٠٥٧)، وقيمة معامل الارتباط (R) لجميع الأبعاد (٠,٥٩) ويدل على وجود علاقة ارتباط قوية، عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠) أقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥) دليل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المنظمات الذكية ككل ونظم المعلومات بحسب آراء العينة.

وأن قيمة (T) في بُعد الإدارة الإلكترونية (٠,٩٧٧)، وقيمة معامل الارتباط (R) للبُعد نفسه (٠,٠٦) أي علاقة ارتباط منخفضة جداً، ومستوى معنوية (٠,٣٢٩) أكبر من مستوى الدلالة (٠,٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات بحسب آراء عينة الدراسة.

حيث يمكن القول: إنَّ ذلك يعود إلى أن هناك قصوراً في عدم تشييد الإدارة الإلكترونية وتفعيلها من قبل مصلحة الجمارك بالشكل المطلوب بما يتناسب مع النظم المعلوماتية المستخدمة.

فيما أن قيمة (T) في بُعد بلوغ الغايات (-١,٨١٤)، وأن قيمة معامل الارتباط (R) للبُعد نفسه (٠,١١) أي علاقة ارتباط منخفضة، ومستوى معنوية (٠,٠٧١) أكبر من مستوى الدلالة (٠,٠٥)، وهذا يدل أيضاً إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد بلوغ الغايات ونظم المعلومات بحسب آراء عينة الدراسة.

ويمكن القول: إنَّ ذلك يرجع إلى أن هناك قصور في عدم التمكن من بلوغ الغايات من قبل مصلحة الجمارك وبالشكل الذي يتناسب مع حجم أعمالها.

وأن قيمة (T) في بُعد الذكاء الجماعي (٥,١٣٦)، وقيمة معامل الارتباط (R) للبُعد نفسه (٠,٣٠) أي علاقة ارتباط متوسطة، وهذا يدل أيضاً إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الذكاء الجماعي وبين نظم المعلومات بحسب آراء عينة الدراسة.

ويمكن القول: إنَّ ذلك يرجع إلى قصور في عدم تعزيز المصلحة لمبدئ الذكاء الجماعي والعمل بروح الفريق الواحد وهذا بدوره سيؤثر على عدم خلق مناخ تنظيمي يشجع على الإبداع الجماعي ويولّد الابتكار في المصلحة.

كما يتضح وجود علاقات ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بقية أبعاد المنظمة الذكية ونظم المعلومات وهذه العلاقات ما بين قوية – قوية جداً، وذلك كما يلي:

- جاءت العلاقة بين بُعد العمليات الذكية ونظم المعلومات بمستوى قوي جداً؛ إذ بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (٠,٧٨) كما يفسر قيمة المعلمة (B) مقدار التغير، أي: أنه إذا حدث تحسُن في نظم المعلومات بقيمة وحدة واحدة (١) فإن ذلك سيؤدي إلى تحسُن في العمليات الذكية بقيمة (١,١٤)، ويوضح معامل التحديد (R^2) أن التباين في العمليات الذكية يفسره التحسن في نظم المعلومات بقيمة (٠,٦٠٨٤)، كما يشير اختبار (F) إلى وجود الدلالة الإحصائية لاستقرار الأنموذج وقبوله في تفسير تأثير نظم المعلومات في العمليات الذكية.
- جاءت العلاقة بين بُعد التعامل مع البيئة ونظم المعلومات بمستوى قوية جداً؛ إذ بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (٠,٧٤) كما يفسر قيمة المعلمة (B) مقدار التغير، أي: أنه إذا حدث تحسُن في نظم المعلومات بقيمة وحدة واحدة (١) فإن ذلك سيؤدي إلى تحسُن في التعامل مع البيئة بقيمة (١,٢١)، ويوضح معامل التحديد (R^2) أن التباين في التعامل مع البيئة يفسره التحسن في نظم المعلومات بقيمة (٠,٥٤٧٦)، كما يشير اختبار (F) إلى وجود الدلالة الإحصائية لاستقرار الأنموذج وقبوله في تفسير تأثير نظم المعلومات على التعامل مع البيئة.
- جاءت العلاقة بين بُعد الرغبة في التغيير ونظم المعلومات بمستوى قوي؛ إذ بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (٠,٦٣) كما يفسر قيمة المعلمة (B) مقدار التغير، أي: أنه إذا حدث تحسُن في نظم المعلومات بقيمة وحدة واحدة (١) فإن ذلك سيؤدي إلى تحسُن في الرغبة في التغيير بقيمة (٠,٨٩)، ويوضح معامل التحديد (R^2) أن التباين في الرغبة في التغيير يفسره التحسن في نظم المعلومات بقيمة (٠,٣٩٦٩)، كما يشير اختبار (F) إلى وجود الدلالة الإحصائية لاستقرار الأنموذج وقبوله في تفسير تأثير نظم المعلومات على الرغبة في التغيير.
- جاءت العلاقة بين أبعاد المنظمة الذكية ككل ونظم المعلومات بمستوى قوي؛ إذ بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (٠,٥٩) كما يفسر قيمة المعلمة (B) مقدار التغير، أي: أنه إذا حدث تحسُن في نظم المعلومات بقيمة وحدة واحدة (١) فإن ذلك سيؤدي إلى تحسُن في أبعاد المنظمة الذكية ككل بقيمة (٠,٥٩)، ويوضح معامل التحديد (R^2) أن التباين في أبعاد المنظمة الذكية ككل يفسره التحسن في نظم المعلومات بقيمة (٠,٣٤٨١)، كما يشير اختبار (F) إلى وجود الدلالة الإحصائية لاستقرار الأنموذج وقبوله في تفسير تأثير نظم المعلومات على أبعاد المنظمة الذكية ككل.

الأمر الذي يؤدي إلى قبول الفرضية الرئيسة الثالثة أي العدمية (H0) التي تنص على أنه: "**تسهم نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك**"، وكذلك قبول جزئي للفرضيات الفرعية العدمية (H0)، التي تنص على أنه:

- **تسهم نظم المعلومات في دعم العمليات الذكية في مصلحة الجمارك.**
- **تسهم نظم المعلومات في فهم التعامل مع البيئة في مصلحة الجمارك.**
- **تسهم نظم المعلومات في خلق الرغبة في التغيير في مصلحة الجمارك.**

ورفض جزئي للفرضيات الفرعية العدمية (**H0**)، التي تنص على أنه:

- **تسهم نظم المعلومات في تشييد الإدارة الإلكترونية في مصلحة الجمارك.**
- **تسهم نظم المعلومات في التمكن من بلوغ الغايات في مصلحة الجمارك.**
- **تسهم نظم المعلومات في تعزيز الذكاء الجماعي في مصلحة الجمارك.**

وقبول الفرضيات الفرعية البديلة (**H1**) عنها وبحسب آراء عينة الدراسة التي تنص على أنه:

- **لا تسهم نظم المعلومات في تشييد الإدارة الإلكترونية في مصلحة الجمارك.**
- **لا تسهم نظم المعلومات في التمكن من بلوغ الغايات في مصلحة الجمارك.**
- **لا تسهم نظم المعلومات في تعزيز الذكاء الجماعي في مصلحة الجمارك.**

٤-٢-١-٤ نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الرابعة:

تنص الفرضية الرئيسة الرابعة على أنه: "**توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في مصلحة الجمارك، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات)**".

ولاختبار هذه الفرضية، فقد جرى استخدام اختبار **T (Independent Samples T-Test)** لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسط إجابات العينة على المتغير المستقل أو المتغير التابع، في حال كون المتغير الديموغرافي يتكون من فئتين مثل متغير (الجنس).

كما أُستُخدم اختبار **F (One Way Analysis of Variance-ANOVA)**، تحليل التباين الأحادي لمعرفة ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسط إجابات العينة على المتغير المستقل أو المتغير التابع، في حال كون المتغير الديموغرافي يحوي ثلاث فئات أو أكثر مثل متغير (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية في نظم المعلومات).

حيث تُقبل الفرضية العدمية (**H0**)، ورفض الفرضية البديلة (**H1**)، إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية الناتج اقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، كما ستُرفض الفرضية العدمية (**H0**)، وقبول الفرضية البديلة (**H1**)، إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية الناتج أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥).

وقد كانت نتائج اختبار الفروقات في إجابات عينة الدراسة على النحو الآتي:

٤-٢-١-٤-١ نتائج اختبار الفروق في إجابات العينة بحسب الجنس:

تنص الفرضية على أنه: "**توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تُعزى لمتغير الجنس**"، ولمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة من عدمه تبعاً لمتغير الجنس، فقد جرى استخدام اختبار **T-test** لعينتين مستقلتين.

ويمكن توضيح نتائج اختبار **T** لعينتين مُستقلتين؛ لمعرفة الفروق بحسب متغير الجنس، وذلك بواسطة الجدول رقم (٤-٢٢).

الجدول (٤-٢٢): نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين بحسب متغير الجنس

المحور	ذكر			أنثى			T-Test		الدلالة اللفظية
	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة sig.	
نظم المعلومات	٢٢٦	٣,٧٨	٠,٢٦	٤٤	٣,٥٧	٠,٥٥	٣,٨٩	٠,٠٠	دال
المنظمات الذكية	٢٢٦	٢,٩٩	٠,٢٨	٤٤	٢,٩٧	٠,٥٣	٠,٥٩	٠,٥٥	غير دال

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة إزاء المتغير المستقل (نظم المعلومات) بحسب متغير الجنس، حيث إنَّ مستوى الدلالة الناتج (٠,٠٠)، أقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وهذا يعني وجود فروق جوهرية في آراء العينة، تُعزى لمتغير الجنس **ولصالح الذكور**.

ويعزو ذلك إلى سببين رئيسين، الأول انخفاض مستوى التعليم للإناث في المجتمعات اليمنية، بينما يرجع السبب الثاني في الغالب لأسباب اجتماعية (العادات والتقاليد السائدة في المجتمع).

بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة إزاء المتغير التابع (المنظمات الذكية) بحسب متغير الجنس، حيث إنَّ مستوى الدلالة الناتج (٠,٥٥)، أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء العينة، تُعزى لمتغير الجنس.

وبناءً على ما تقدم، تُقبل الفرضية العدمية **(H0)** جزئياً، التي تنص على أنه: "**توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تُعزى لمتغير الجنس**"، فيما يخص المتغير المستقل (نظم المعلومات)، وتُرفض الفرضية العدمية **(H0)** جزئياً، وقبول الفرضية البديلة **(H1)** التي تنص على أنه: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تُعزى لمتغير الجنس**"، فيما يخص المتغير التابع (المنظمات الذكية).

٤-٢-١-٤-٢ نتائج اختبار الفروق في إجابات العينة بحسب العمر:

تنص الفرضية على أنه: "**توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تُعزى لمتغير العمر**".

ولمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، تبعاً لمتغير العمر، فقد جرى استخدام تحليل التباين الأحادي(**One-Way-ANOVA**).

ويمكن توضيح نتائج اختبار تحليل التباين؛ لمعرفة الفروق بحسب متغير العمر بواسطة الجدول رقم (٢٣-٤).

الجدول (٢٣-٤): نتائج اختبار F تحليل التباين الأحادي بحسب متغير العمر

المحور	فئات المتغير الديموغرافي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة اللفظية
نظم المعلومات	أقل من ٢٥ سنة	٧	٣,٧٢	٠,٢٥	١,٠٢	٠,٣٩	غير دال
	من ٢٥- إلى أقل من ٣٥ سنة	١٢٠	٣,٧٥	٠,٣٠			
	من ٣٥- إلى أقل من ٤٥ سنة	١٣٠	٣,٧٥	٠,٣٥			
	من ٤٥- إلى أقل من ٥٥ سنة	١٠	٣,٥٤	٠,٤٥			
	٥٥ سنة فأكثر	٣	٣,٨١	٠,٤٠			
المنظمات الذكية	أقل من ٢٥ سنة	٧	٣,٠١	٠,١٣	٠,٩٨	٠,٤٢	غير دال
	من ٢٥- إلى أقل من ٣٥ سنة	١٢٠	٢,٩٦	٠,٣١			
	من ٣٥- إلى أقل من ٤٥ سنة	١٣٠	٣,٠١	٠,٣٤			
	من ٤٥- إلى أقل من ٥٥ سنة	١٠	٢,٩٩	٠,٥٠			
	٥٥ سنة فأكثر	٣	٣,٢٨	٠,٦٥			

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، بحسب متغير العمر، حيث إنَّ مستوى الدلالة للمتغير المستقل (٠,٣٩)، أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، ومستوى الدلالة للمتغير التابع (٠,٤٢)، أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء العينة، تُعزى لمتغير النوع، وأن قيمة **F** غير دالة بالنسبة لكلا المتغيرين.

وبناءً على ما تقدم، تُرفض الفرضية العدمية (**H0**) التي تنص على أنه: "**توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابة عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تعزى لمتغير العمر**"، وتقبل الفرضية البديلة (**H1**) التي تنص على أنه: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابة عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تعزى لمتغير العمر**"، فيما يخص المتغيرين المستقل (نظم المعلومات) والتابع (المنظمات الذكية).

٤-٢-١-٤-٣ نتائج اختبار الفروق في إجابات العينة بحسب المؤهل العلمي:

تنص الفرضية على أنه: "**توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، تُعزى لمتغير المؤهل العلمي**".

ولمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، فقد جرى استخدام تحليل التباين الأحادي **(One-Way-ANOVA)**.

ويمكن توضيح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي؛ لمعرفة الفروق بحسب متغير المؤهل العلمي، وذلك بواسطة الجدول رقم (٤-٢٤).

الجدول (٤-٢٤): نتائج اختبار F تحليل التباين الأحادي بحسب متغير المؤهل العلمي

المحور	فئات المتغير الديموغرافي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة اللفظية
نظم المعلومات	ثانوية عامة فأقل	٣٥	٣,٨١	٠,١٤	٧,٠٧	٠,٠٠	دال
	دبلوم بعد الثانوية	٤٧	٣,٨٥	٠,٢١			
	بكالوريوس	١٨٠	٣,٧٢	٠,٣٥			
	دراسات عليا ماجستير-دكتوراه	٨	٣,٣٢	٠,٦١			
المنظمات الذكية	ثانوية عامة فأقل	٣٥	٣,٠٣	٠,٢٣	٠,٧٨	٠,٥٠	غير دال
	دبلوم بعد الثانوية	٤٧	٣,٠٤	٠,٣٤			
	بكالوريوس	١٨٠	٢,٩٨	٠,٣٣			
	دراسات عليا ماجستير-دكتوراه	٨	٢,٨٩	٠,٥٧			

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير المستقل (نظم المعلومات) بحسب المؤهل العلمي، حيث إنَّ مستوى الدلالة الناتج (٠,٠٠)، أقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وهذا يعني وجود فروق جوهرية في آراء العينة، تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، وأن قيمة **F** دالة بالنسبة للمتغير المستقل، وعدم جود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير التابع (المنظمات الذكية) بحسب المؤهل العلمي، حيث إنَّ مستوى الدلالة الناتج (٠,٥٠)، أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء العينة، تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، وأن قيمة **F** غير دالة بالنسبة للمتغير التابع.

وبناءً على ما تقدم، تُقبل الفرضية العدمية **(H0)** جزئياً التي تنص على أنه: "**يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تعزى لمتغير المؤهل العلمي**"، فيما يخص المتغير المستقل (نظم المعلومات)، وترفض الفرضية العدمية **(H0)** جزئياً، التي تنص على أنه: "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في

بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تعزى لمتغير المؤهل العلمي"، فيما يخص المتغير التابع (المنظمات الذكية)، وقبول الفرضية البديلة **(H1)** فيما يخص هذا المتغير التي تنص على أنه: **"لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تعزى لمتغير المؤهل العلمي".**

ولكي نعرف مصدر واتجاه الفروق، أُستُخدم اختبار **LSD** للمقارنات البعدية، وذلك كما هو موضح بواسطة الجدول رقم (٢٥-٤).

الجدول (٢٥-٤): نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية بحسب المؤهل العلمي

المتغير	الفئة الأولى	الفئة الثانية	الفرق بين متوسطي الفئتين	مستوى الدلالة
المتغير المستقل ككل	ثانوية عامة فأقل	دراسات عليا ماجستير-دكتوراه	٠,٤٨٦٨٣*	٠,٠٠٠
	دبلوم بعد الثانوية		٠,٥٢٨٠٩*	٠,٠٠٠
	بكالوريوس		٠,٣٩٩٤٨*	٠,٠٠١
	دبلوم بعد الثانوية	بكالوريوس	٠,١٢٨٦١*	٠,٠١٥

المؤهل العلمي	المتوسط	ثانوية عامة فأقل	دبلوم بعد الثانوية	بكالوريوس	دراسات عليا ماجستير-دكتوراه
ثانوية عامة فأقل	٣,٨١	١			٠,٤٨٦٨٣*
دبلوم بعد الثانوية	٣,٨٥		١	٠,١٢٨٦١*	٠,٥٢٨٠٩*
بكالوريوس	٣,٧٢			١	٠,٣٩٩٤٨*
دراسات عليا (ماجستير-دكتوراه)	٣,٣٢				١

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدولين السابقين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة، بين فئة (دراسات عليا) مقارنة بالفئات (ثانوية عامة فأقل-دبلوم بعد الثانوية -بكالوريوس)، وذلك لصالح الفئات (ثانوية عامة فأقل - دبلوم بعد الثانوية - بكالوريوس)، كما أن الفروق كانت بين فئة (بكالوريوس) مقارنة بفئة (دبلوم بعد الثانوية)، ولصالح فئة (دبلوم بعد الثانوية).

ويعزو ذلك على إنَّ مصلحة الجمارك تعمل على استقطاب وتوظيف الكفاءات العلمية التي تمتلك مؤهلات جامعية، وبما يتوافق مع معايير وشروط الاختيار والتعيين في الوظيفة العامة، التي تفرضها القوانين واللوائح المنظمة لعملية الاستقطاب والاختيار والتعيين.

٤-٢-١-٤- نتائج اختبار الفروق في إجابات العينة بحسب سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك:

تنص الفرضية على أنه: "**توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تُعزى لمتغير سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك**".

ولمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك، فقد جرى استخدام تحليل التباين الأحادي (**One-Way-ANOVA**).

ويمكن توضيح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي؛ لمعرفة الفروق بحسب متغير سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك، وذلك بواسطة الجدول رقم (٤-٢٦).

الجدول (٤-٢٦): نتائج اختبار F تحليل التباين الأحادي بحسب سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك

المحور	فئات المتغير الديموغرافي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة اللفظية
نظم المعلومات	أقل من ٥ سنوات	٢٤	٣,٦٨	٠,٣٧	٤,٣٥	٠,٠٠	دال
	من ٥- أقل من ١٠ سنوات	٦٧	٣,٧٦	٠,٢٣			
	من ١٠- أقل من ١٥ سنة	٩٧	٣,٧٣	٠,٤١			
	من ١٥- أقل من ٢٠ سنة	٧٠	٣,٨٢	٠,١٧			
	٢٠ سنة فأكثر	١٢	٣,٤٢	٠,٥٣			
المنظمات الذكية	أقل من ٥ سنوات	٢٤	٣,٠٢	٠,٣٧	٠,٩٥	٠,٤٤	غير دال
	من ٥- أقل من ١٠ سنوات	٦٧	٢,٩٣	٠,١٨			
	من ١٠- أقل من ١٥ سنة	٩٧	٣,٠٢	٠,٣٨			
	من ١٥- أقل من ٢٠ سنة	٧٠	٣,٠٢	٠,٢٨			
	٢٠ سنة فأكثر	١٢	٢,٩٢	٠,٦٣			

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير المستقل (نظم المعلومات) بحسب سنوات الخبرة، حيث إنَّ مستوى الدلالة (٠,٠٠)، أقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وهذا يعني وجود فروق جوهرية في آراء العينة، تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، وأن قيمة **F** دالة بالنسبة للمتغير المستقل، وعدم جود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير التابع (المنظمات الذكية) بحسب سنوات الخبرة، حيث إنَّ مستوى الدلالة (٠,٤٤)، أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء العينة، تُعزى لمتغير سنوات الخدمة، وأن قيمة **F** غير دالة بالنسبة للمتغير التابع.

وبناءً على ما تقدم، تُقبل الفرضية العدمية (**H0**) جزئياً التي تنص على أنه: "**يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك**"، فيما يخص المتغير المستقل (نظم المعلومات)، وترفض الفرضية العدمية (**H0**) جزئياً، التي تنص على أنه: "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة إزاء

دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تعزى لمتغير سنوات الخدمة في مصلحة الجمارك"، فيما يخص المتغير التابع (المنظمات الذكية)، وقبول الفرضية البديلة **(H1)** فيما يخص هذا المتغير التي تنص على أنه: "**لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، تعزى لمتغير سنوات الخدمة في مصلحة الجمارك**".

ولكي نعرف مصدر واتجاه الفروق، أُستُخدم اختبار **LSD** للمقارنات البعدية، وذلك كما هو موضح بواسطة الجدول رقم (٢٧-٤).

الجدول (٢٧-٤): نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية بحسب سنوات الخبرة في المصلحة

المتغير	الفئة الأولى	الفئة الثانية	الفرق بين متوسطي الفئتين	مستوى الدلالة
المتغير المستقل ككل	أقل من ٥ سنوات	٢٠ سنة فأكثر	٠,٢٥٩١١*	٠,٠٢
	من ٥- أقل من ١٠ سنوات		٠,٣٤٧٧٩*	٠,٠٠
	من ١٠- أقل من ١٥ سنة		٠,٣١١١٠*	٠,٠٠
	من ١٥- أقل من ٢٠ سنة		٠,٤٠٠٧٤*	٠,٠٠

سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك	المتوسط	أقل من ٥ سنوات	من ٥- أقل من ١٠ سنوات	من ١٠- أقل من ١٥ سنة	من ١٥- أقل من ٢٠ سنة	٢٠ سنة فأكثر
أقل من ٥ سنوات	٣,٦٨	١				٠,٢٥٩١١*
من ٥- أقل من ١٠	٣,٧٦		١			٠,٣٤٧٧٩*
من ١٠- أقل من ١٥	٣,٧٣			١		٠,٣١١١٠*
من ١٥- أقل من ٢٠	٣,٨٢				١	٠,٤٠٠٧٤*
٢٠ سنة فأكثر	٣,٤٢					١

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدولين السابقين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة، بين فئة (٢٠ سنة فأكثر) مقارنة بالفئات (أقل من ٥ سنوات، ٥ - أقل من ١٠ سنوات، ١٠ - أقل من ١٥ سنة، ١٥- أقل من ٢٠ سنة)، لصالح الفئات (أقل من ٥ سنوات، ٥ - أقل من ١٠ سنوات، ١٠- أقل من ١٥ سنة، ١٥- أقل من ٢٠ سنة).

ويعود ذلك على إنَّ الكادر الوظيفي في مصلحة الجمارك يتسم بالخبرة المناسبة والكفاءة العالية، ويعطي ذلك صورة إيجابية لمجتمع الدراسة، مما يعطي ثقة أكبر لمعظم نتائج الدراسة.

٤-٢-١-٤-٥ نتائج اختبار الفروق في إجابات العينة بحسب المستوى الوظيفي:

تنص الفرضية على أنه: "**توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تُعزى لمتغير المستوى الوظيفي**".

ولمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي، فقد جرى استخدام تحليل التباين الأحادي(**One-Way-ANOVA**).

ولتوضيح نتائج اختبار تحليل التباين؛ لمعرفة الفروق بحسب المستوى الوظيفي، بواسطة الجدول رقم (٢٨-٤).

الجدول (٢٨-٤): نتائج اختبار F تحليل التباين الأحادي بحسب متغير المستوى الوظيفي

المحور	فئات المتغير الديموغرافي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة اللفظية
نظم المعلومات	مدير عام	٥	٣,٧٩	٠,١٢	٦,٨٢	٠,٠٠	دال
	نائب مدير عام	١٧	٣,٤٣	٠,٥٥			
	مدير إدارة	٤٥	٣,٦٣	٠,٤٥			
	رئيس قسم	٨٧	٣,٨١	٠,٢٤			
	مختص	١١٦	٣,٧٧	٠,٢٧			
المنظمات الذكية	مدير عام	٥	٢,٩٨	٠,١٤	٠,٣٨	٠,٨٣	غير دال
	نائب مدير عام	١٧	٣,٠٧	٠,٦١			
	مدير إدارة	٤٥	٢,٩٦	٠,٣٧			
	رئيس قسم	٨٧	٣,٠٠	٠,٢٧			
	مختص	١١٦	٢,٩٩	٠,٣١			

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير المستقل (نظم المعلومات) بحسب المستوى الوظيفي، حيث إنَّ مستوى الدلالة (٠,٠٠)، أقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وهذا يعني وجود فروق جوهرية في آراء العينة، تُعزى لمتغير المستوى الوظيفي، وأن قيمة **F**، دالة بالنسبة للمتغير المستقل، وعدم جود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير التابع (المنظمات الذكية) بحسب المستوى الوظيفي، حيث إنَّ مستوى الدلالة (٠,٨٣) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وهذا يعني عدم وجود فروق جوهرية في آراء العينة، تُعزى لمتغير المستوى الوظيفي، وأن قيمة **F** غير دالة بالنسبة للمتغير التابع.

وبناءً على ما تقدم، تُقبل الفرضية العدمية (**H0**) جزئياً التي تنص على أنه: "**توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تعزى لمتغير المستوى الوظيفي**" فيما يخص المتغير المستقل (نظم المعلومات)، وترفض الفرضية العدمية جزئياً (**H0**) التي تنص على أنه: "**توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك ، تعزى لمتغير المستوى الوظيفي**" فيما يخص المتغير التابع

(المنظمات الذكية)، وقبول الفرضية البديلة (**H1**) فيما يخص هذا المتغير التي تنص على أنه: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، تعزى لمتغير المستوى الوظيفي**".

ولكي نعرف مصدر واتجاه الفروق، أُستُخدم اختبار **LSD** للمقارنات البعدية، وذلك كما هو موضح بواسطة الجدول رقم (٢٩-٤).

الجدول (٢٩-٤): نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية بحسب المستوى الوظيفي

المتغير	الفئة الأولى	الفئة الثانية	الفرق بين متوسطي الفئتين	مستوى الدلالة
المتغير المستقل ككل	مدير عام	نائب مدير عام	٠,٣٥٥٥١*	٠,٠٣
	مدير إدارة		٠,١٩٨٥٧*	٠,٠٣
	رئيس قسم		٠,٣٨١٢٣*	٠,٠٠
	مختص		٠,٣٤٢٥٣*	٠,٠٠
	رئيس قسم	مدير إدارة	٠,١٨٢٦٦*	٠,٠٠
	مختص		٠,١٤٣٩٦*	٠,٠١

المستوى الوظيفي	المتوسط	مدير عام	نائب مدير عام	مدير إدارة	رئيس قسم	مختص
مدير عام	٣,٧٩	١	٠,٣٥٥٥١*			
نائب مدير عام	٣,٤٣		١			
مدير إدارة	٣,٦٣		٠,١٩٨٥٧*	١		
رئيس قسم	٣,٨١		٠,٣٨١٢٣*	٠,١٨٢٦٦*	١	
مختص	٣,٧٧		٠,٣٤٢٥٣*	٠,١٤٣٩٦*		١

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدولين السابقين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة، بين فئة (نائب مدير عام) مقارنة بالفئات (مدير عام- مدير إدارة- رئيس قسم- مختص)، وذلك لصالح الفئات (مدير عام – مدير إدارة – رئيس قسم – مختص)، كما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة بين فئة (مدير إدارة) مقارنة بالفئات (رئيس قسم – مختص) ولصالح الفئات (رئيس قسم – مختص).

ويعود ذلك على أن الفئة (رئيس قسم أو مختص)، هي الأكثر قدرة على التعامل مع نظم المعلومات، وتقديم الخدمات، وهذا التنوع الوظيفي له أثر إيجابي في إجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة، وبما يعكس الواقع.

٤-٢-١-٤-٦ نتائج اختبار الفروق في إجابات العينة بحسب عدد الدورات في نظم المعلومات:

تنص الفرضية على أنه: "**توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، تُعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية في نظم المعلومات**".

ولمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، تبعاً لمتغير عدد الدورات التدريبية في نظم المعلومات، فقد جرى استخدام تحليل التباين الأحادي **(One-Way-ANOVA)**.

ويمكن توضيح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي؛ لمعرفة الفروق بحسب متغير عدد الدورات التدريبية في نظم المعلومات، وذلك بواسطة الجدول رقم (٤-٣٠).

الجدول (٤-٣٠): نتائج اختبار F تحليل التباين بحسب عدد الدورات في نظم المعلومات

المحور	فئات المتغير الديموغرافي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة اللفظية
نظم المعلومات	لا شيء	٧٥	٣,٧٧	٠,٣٥	٤,٨٥	٠,٠٠	دال
	دورة واحدة	١٤٣	٣,٧٩	٠,٢١			
	دورتان	٣٢	٣,٥٨	٠,٥١			
	٣ دورات	١٤	٣,٥٦	٠,٥٢			
	٤ دورات فأكثر	٦	٣,٥٢	٠,٣٤			
المنظمات الذكية	لا شيء	٧٥	٣,٠٧	٠,٤١	٢,١٧	٠,٠٧	غير دال
	دورة واحدة	١٤٣	٢,٩٦	٠,١٩			
	دورتان	٣٢	٢,٩١	٠,٤٨			
	٣ دورات	١٤	٢,٩٩	٠,٤٨			
	٤ دورات فأكثر	٦	٣,١٧	٠,٣٥			

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير المستقل (نظم المعلومات) بحسب عدد الدورات التدريبية في نظم المعلومات، حيث إنَّ مستوى الدلالة (٠,٠٠) أقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وهذا يعني: وجود فروق جوهرية في آراء العينة تُعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية في نظم المعلومات، وأن قيمة **F** دالة بالنسبة للمتغير المستقل، وعدم جود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير التابع (المنظمات الذكية) بحسب عدد الدورات التدريبية في نظم المعلومات، حيث إنَّ مستوى الدلالة (٠,٠٧)، أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وهذا يعني: عدم وجود فروق في آراء العينة تُعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية في نظم المعلومات وأن قيمة **F** غير دالة بالنسبة للمتغير التابع.

وبناءً على ما تقدم، تُقبل الفرضية العدمية **(H0)** جزئياً التي تنص على أنه: "**يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية في نظم المعلومات**"، فيما يخص المتغير المستقل، وترفض الفرضية العدمية جزئياً **(H0)**، التي تنص على أنه: "**يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة إزاء دور نظم**

المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية في نظم المعلومات"، فيما يخص المتغير التابع وقبول الفرضية البديلة **(H1)** فيما يخص هذا المتغير والتي تنص على أنه: **"لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية في نظم المعلومات".**

ولمعرفة مصدر واتجاه الفروق، أُستُخدم اختبار **LSD**، كما هو موضح بواسطة الجدول رقم (٣١-٤).

الجدول (٣١-٤): نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية بحسب عدد الدورات في نظم المعلومات

المتغير	الفئة الأولى	الفئة الثانية	الفرق بين متوسطي الفئتين	مستوى الدلالة
المتغير المستقل ككل	لا شيء	دورتان	٠,١٩١٨٨*	٠,٠١
		٣ دورات	٠,٢١١٩٦*	٠,٠٢
	دورة واحدة	دورتان	٠,٢١٢٥٢*	٠,٠٠
		٣ دورات	٠,٢٣٢٦١*	٠,٠١
		٤ دورات فأكثر	٠,٢٦٩٨١*	٠,٠٤

عدد الدورات في نظم المعلومات	المتوسط	لا شيء	دورة واحدة	دورتان	٣ دورات	٤ دورات فأكثر
لا شيء	٣,٧٧	١		٠,١٩١٨٨*	٠,٢١١٩٦*	
دورة واحدة	٣,٧٩		١	٠,٢١٢٥٢*	٠,٢٣٢٦١*	٠,٢٦٩٨١*
دورتان	٣,٥٨			١		
٣ دورات	٣,٥٦				١	
٤ دورات فأكثر	٣,٥٢					١

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدولين السابقين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة، بين فئة (لا شيء) مقارنة بالفئات (دورتان، ٣ دورات)، وذلك لصالح الفئة (لا شيء)، حيث نجد أنَّ المتوسط الحسابي للفئة (لا شيء) أكبر في المتوسط الحسابي في الفئات الأخرى، كما أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين فئة (دورة واحدة) مقارنة بالفئات (دورتان، ٣ دورات، ٤ دورات فأكثر)، وذلك لصالح الفئة (دورة واحدة)، حيث نجد أن المتوسط الحسابي للفئة (دورة واحدة) أكبر في المتوسط الحسابي في الفئات الأخرى.

يعود ذلك الى إنَّ هناك قصور في إقامة الدورات التدريبية الخاصة في مجال نظم المعلومات للعاملين في المصلحة، حيث إنَّ أغلب العاملين لم يتلقَ سوى دورة واحدة، أو لم يحصل على أي دورة في هذا المجال، وهذا مؤشر سلبي ويدل على أن هناك قصور في الاهتمام بتأهيل العاملين في مجال نظم المعلومات.

لذا يمكن قبول الفرضية العدمية (H0) جزئياً ورفض الفرضية البديلة (H1) في المتغير المستقل، تُعزى للمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، عدد الدورات في نظم المعلومات)، ورفض الفرضية العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1) جزئياً في المتغير المستقل، تُعزى لمتغير العمر، بالإضافة إلى رفض الفرضية العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1) في المتغير التابع، تُعزى للمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في المصلحة، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات).

خلاصة الفصل الرابع

تم في هذا الفصل وبواسطة مبحثين جرى في المبحث الأول منه: معرفة آراء عينة الدراسة وتحليلها وعرض نتائجها ومناقشتها إزاء عبارات المتغير المستقل والمتغير التابع محل الدراسة؛ بهدف التعرف إلى دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية.

كما جرى في المبحث الثاني: الإجابة عن تساؤلات الدراسة؛ وذلك عن طريق اختبار فرضيات الدراسة الأربع مع الفرضيات المنبثقة عنها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وعرض كل النتائج التي جرى التوصل إليها ومناقشتها وتحليلها وذلك بما يحقق أهداف الدراسة.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

- نتائج الدراسة
- توصيات الدراسة

- Study results
- Study recommendations

تمهيد:

تتناول الدراسة في هذا الفصل عن طريق المبحث الأول: ملخصاً لأهم نتائج آراء عينة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة التي توصل إليها إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية، وصياغة عدد من الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة.

كما يُتناول في المبحث الثاني: استخلاص مجموعة من التوصيات في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة واستنتاجاتها، والتطرق إلى الدراسات المستقبلية المقترحة ذات العلاقة بنظم المعلومات والمنظمات الذكية، كما سيتم تقديم مقترح مشروع خطة تطويرية في مصلحة الجمارك، حيث سيتناول الفصل المبحثين الآتيين:

- **المبحث الأول: نتائج الدراسة.**
- **المبحث الثاني: توصيات الدراسة.**

المبحث الأول

نتائج الدراسة

Study results

المبحث الأول

نتائج الدراسة

بعد عملية تحليل النتائج واختبار الفرضيات لعينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية بمصلحة الجمارك اليمنية، وبالاعتماد على الملاحظات والمشاهدات الشخصية للباحث كونه أحد كوادر ديوان عام المصلحة، فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وصياغة عدد من الاستنتاجات، وذلك على النحو الآتي:

٥-١-١ نتائج الدراسة:

بواسطة تحليل النتائج واختبار الفرضيات لعينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات بأبعاده المختلفة في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، خلُصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، تمثلت في الآتي:

٥-١-١-١ نتائج آراء عينة الدراسة إزاء المتغيرات وأبعادها:

بعد عملية تحليل آراء عينة الدراسة إزاء المتغيرات وأبعادها سواءً (الوسيطة والتي تمثل المتغيرات الديموغرافية –المستقلة وتمثل نظم المعلومات – أو التابعة وتتمثل بالمنظمات الذكية)، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن توضيحها كالآتي:

٥-١-١-١-١ نتائج تتعلق بخصائص عينة الدراسة (المتغيرات الديموغرافية):

جرى تحليل خصائص عينة الدراسة بحسب المتغيرات الديموغرافية، واستخلصت النتائج الآتية:

١. فئة الذكور (٢٢٦) فرداً بنسبة (٨٣,٧٪) وهي النسبة الأعلى، بينما فئة الإناث (٤٤) فرداً بنسبة (١٦,٣٪) من إجمالي عينة الدراسة.
٢. حصلت الفئة العمرية أقل من ٢٥ سنة على تكرار (٧) بنسبة (٢,٦٪)، والفئة العمرية ٢٥ – أقل من ٣٥ سنة حصلت على تكرار (١٢٠) بنسبة (٤٤,٤٪)، والفئة العمرية ٣٥ – أقل من ٤٥ سنة حصلت على تكرار (١٣٠) بنسبة (٤٨,١٪) وهي النسبة الأكبر، بينما حصلت الفئة العمرية ٤٥ – أقل من ٥٥ سنة على تكرار (١٠) بنسبة (٣,٧٪)، وحصلت الفئة العمرية ٥٥ سنة فأكثر على تكرار (٣) بنسبة (١,١٪).
٣. كانت أغلب فئات العينة من حيث المؤهل العلمي هي الفئة الحاملة لمؤهل البكالوريوس حيث حصلت على تكرار (١٨٠) بنسبة (٦٦,٧٪) من العينة، يليها الفئة الحاملة لمؤهل دبلوم بعد الثانوية، بتكرار (٤٧) بنسبة (١٧,٤٪)، ثم فئة ثانوية عامة فأقل بتكرار (٣٥) بنسبة (١٣,٠٪)، وأخيراً الفئة الحاملة لمؤهل دراسات عليا (ماجستير–دكتوراه)، بتكرار (٨) بنسبة (٣,٠٪).
٤. أغلب فئات العينة من حيث عدد سنوات الخبرة في المصلحة كانت الفئة التي تتراوح خبراتهم ما بين ١٠ – أقل من ١٥ سنة، حيث حصلت على تكرار (٩٧) بنسبة (٣٥,٩٪) من العينة، يليها الفئة التي تتراوح خبراتهم ما بين ١٥ – أقل من ٢٠ سنة، بتكرار (٧٠) بنسبة (٢٥,٩٪)، ثم الفئة ذو الخبرة ٥ – أقل من ١٠ سنوات،

بتكرار (٦٧) بنسبة (٢٤,٨٪)، ثم الفئة ذو الخبرة أقل من ٥ سنوات، بتكرار (٢٤) بنسبة (٨,٩٪)، وأخيراً الفئة ذو الخبرة ٢٠ سنة فأكثر، بتكرار (١٢) بنسبة (٤,٥٪).

٥. كانت أغلب فئات العينة من حيث المستوى الوظيفي الفئة ذات المسمى الوظيفي (مختص) حيث حصلت على تكرار (١١٦)، بنسبة (٤٣,٠٪) من العينة، يليها الفئة ذات المسمى الوظيفي (رئيس قسم) بتكرار (٨٧) بنسبة (٣٢,٢٪)، ثم الفئة ذات المسمى الوظيفي (مدير إدارة) بتكرار (٤٥) بنسبة (١٦,٧٪)، ثم الفئة ذات المسمى الوظيفي (نائب مدير عام) بتكرار (١٧) بنسبة (٦,٣٪)، وأخيراً الفئة ذات المسمى الوظيفي (مدير عام) بتكرار (٥) بنسبة (١,٨٪).

٦. أغلب فئات العينة من حيث عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات كانت الفئة ذات عدد الدورات (دورة واحدة) حيث حصلت على تكرار (١٤٣) بنسبة (٥٣,٠٪) من العينة، يليها الفئة ذات عدد الدورات (لا شيء) بتكرار (٧٥) بنسبة (٢٧.٨٪)، ثم الفئة ذات عدد الدورات (دورتان) بتكرار (٣٢) بنسبة (١١,٨٪)، ثم الفئة ذات عدد الدورات (٣) دورات بتكرار (١٤) بنسبة (٥,٢٪)، وأخيراً الفئة ذات عدد الدورات (٤) دورات فأكثر بتكرار (٦) بنسبة (٢,٢٪).

٥-١-١-١-٢ نتائج تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات (المتغير المستقل):

يُظهر الجدول رقم (١-٥) نتائج تحليل آراء عينة الدراسة تجاه نظم المعلومات بأبعادها كافة في مصلحة الجمارك، على النحو الآتي:

الجدول (١-٥): نتائج آراء عينة الدراسة تجاه متطلبات نظم المعلومات

المحور	البُعد	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدلالة اللفظية
نظم المعلومات	الموارد المادية	الثالث	٤,٢٣	٠,٤٨	٨٥٪	عالية جداً
	الموارد البشرية	الثاني	٤,٢٦	٠,٥٩	٨٥٪	عالية جداً
	قواعد البيانات	الخامس	٣,٩٦	٠,٣٥	٧٩٪	عالية
	البرمجيات	السادس	٣,٦٤	٠,٥٠	٧٣٪	عالية
	الشبكات	السابع	٣,٤٩	٠,٤٦	٧٠٪	عالية
	النظم والتطبيقات	الرابع	٤,١٩	٠,٤٨	٨٤٪	عالية
	المتطلبات التنظيمية	الثامن	١,٨٤	٠,٧٨	٣٧٪	منخفضة
	تكامل النظم	الأول	٤,٣٣	٠,٥٤	٨٧٪	عالية جداً
	متطلبات نظم المعلومات		**٣,٧٤**	**٠,٣٣**	**٧٥٪**	**عالية**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أن هناك اتفاق في آراء عينة الدراسة على أن مستوى توافر متطلبات نظم المعلومات (المادية، البشرية، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات، النظم والتطبيقات، المتطلبات التنظيمية، تكامل النظم)، في مصلحة الجمارك كانت عالية، حيث أن المتوسط الحسابي (٣,٧٤) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) ووزن نسبي (٧٥٪) أي: بدرجة عالية ودال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٣٣)، وقد جرى استخلاص النتائج الآتية:

١. أعلى مستوى موارد نظم المعلومات في مصلحة الجمارك، في بُعد تكامل النظم بمتوسط حسابي (٤,٣٣) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٨٧٪) أي: بدرجة عالية جداً ودال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٥٤).
٢. حصل بُعد الموارد البشرية على المرتبة الثانية، حيث بلغ متوسطه الحسابي (٤,٢٦)، وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٨٥٪) أي: بدرجة عالية جداً ودال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٥٩).
٣. حصل بُعد الموارد المادية على المرتبة الثالثة، حيث بلغ متوسطه الحسابي (٤.٢٣) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٨٥٪)، أي: بدرجة عالية جدا ودال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٤٨).
٤. حصل بُعد النظم والتطبيقات على المرتبة الرابعة، حيث بلغ متوسطه الحسابي (٤,١٩) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٨٤٪) أي: بدرجة عالية ودال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٤٨).
٥. حصل بُعد قواعد البيانات على المرتبة الخامسة، حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣.٩٦) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٧٩٪) أي: بدرجة عالية ودال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٣٥).
٦. حصل بُعد البرمجيات على المرتبة السادسة، حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٦٤) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٧٣٪) أي: بدرجة عالية ودال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٥٠).
٧. حصل بُعد الشبكات على المرتبة السابعة، حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٤٩) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٧٠٪) أي: بدرجة عالية ودال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٤٦).
٨. فيما حصل بُعد المتطلبات التنظيمية على المرتبة الثامنة، حيث بلغ متوسطه الحسابي (١,٨٤) وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٣٧٪) أي: بدرجة منخفضة وغير دال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٧٨).

٥-١-١-١-٣ نتائج تتعلق بالمنظمات الذكية وأبعادها (المتغير التابع):

يُظهر الجدول رقم (٢-٥) نتائج آراء عينة الدراسة تجاه المنظمات الذكية وأبعادها على النحو الآتي:

الجدول (٢-٥): نتائج آراء عينة الدراسة تجاه المنظمات الذكية وأبعادها

الرقم	البُعد	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدلالة اللفظية
١	الإدارة الإلكترونية	الخامس	٢,٤٤	٠,٥٠	٤٩٪	منخفضة
٢	بلوغ الغايات	السادس	١,٩٣	٠,٧٧	٣٩٪	منخفضة
٣	العمليات الذكية	الثالث	٣,٦١	٠,٤٩	٧٢٪	عالية
٤	التعامل مع البيئة	الثاني	٣,٦٣	٠,٥٤	٧٣٪	عالية
٥	الذكاء الجماعي	الرابع	٢,٦٦	٠,٥١	٥٣٪	متوسطة
٦	الرغبة في التغيير	الأول	٣,٦٨	٠,٤٧	٧٤٪	عالية
أبعاد المنظمات الذكية			**٢,٩٩**	**٠,٣٣**	**٦٠٪**	**متوسطة**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أن هناك اتفاق في آراء عينة الدراسة على أن مستوى توافر أبعاد المنظمات الذكية (الإدارة الإلكترونية، بلوغ الغايات، العمليات الذكية، الذكاء الجماعي، التعامل مع البيئة، الرغبة في التغيير) في المصلحة متوسطة، حيث كان المتوسط الحسابي (٢,٩٩) وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٦٠٪) أي: بدرجة متوسطة وغير دال إحصائياً وبانحراف معياري (٠,٣٣)، وقد أُستخلصت النتائج الآتية:

١. أعلى مستوى أبعاد المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، كان في بُعد الرغبة في التغيير بمتوسط حسابي (٣,٦٨) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٧٤٪) أي: بدرجة عالية ودال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٤٧).
٢. حصل بُعد التعامل مع البيئة على المرتبة الثانية، حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٦٣) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٧٣٪) أي: بدرجة عالية ودال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٥٤).
٣. حصل بُعد العمليات الذكية على المرتبة الثالثة، حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٦١) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٧٢٪) أي: بدرجة عالية ودال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٤٩).
٤. حصل بُعد الذكاء الجماعي على المرتبة الرابعة، حيث بلغ متوسطه الحسابي (٢,٦٦) وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٥٣٪) أي: بدرجة متوسطة وغير دال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٥١).
٥. حصل بُعد الإدارة الإلكترونية على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (٢,٤٤) وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٤٩٪) أي: بدرجة منخفضة وغير دال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٥٠).
٦. وحصل بُعد بلوغ الغايات على المرتبة السادسة، حيث بلغ متوسطه الحسابي (١,٩٣) وهو أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٤) وأهمية نسبية (٣٩٪) أي: بدرجة منخفضة وغير دال إحصائياً، وبانحراف معياري (٠,٧٧).

٥-١-١-٢ نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

يمكن توضيح نتائج آراء عينة الدراسة تجاه فرضيات الدراسة بواسطة الجدول رقم (٣-٥) على النحو الآتي:

الجدول (٣-٥): ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة

م	نص الفرضية	نتيجة اختبار الفرضية
١	**الفرضية الرئيسة الأولى:** تتوفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك.	**قبول الفرضية العدمية (H0).** **رفض الفرضية البديلة (H1).**
٢	**الفرضية الرئيسة الثانية:** تتوفر أبعاد المنظمة الذكية في مصلحة الجمارك.	**رفض الفرضية العدمية (H0).** **وقبول الفرضية البديلة (H1).**
٣	**الفرضية الرئيسة الثالثة:** تسهم نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك.	**قبول الفرضية العدمية (H0).** **ورفض الفرضية البديلة (H1).**
٣-١	**الفرضية الفرعية الأولى:** تسهم نظم المعلومات في تشييد الإدارة الإلكترونية في مصلحة الجمارك.	**رفض الفرضية العدمية (H0).** **قبول الفرضية البديلة (H1).**
٣-٢	**الفرضية الفرعية الثانية:** تسهم نظم المعلومات في التمكن من بلوغ الغايات في مصلحة الجمارك.	**رفض الفرضية العدمية (H0).** **قبول الفرضية البديلة (H1).**
٣-٣	**الفرضية الفرعية الثالثة:** تسهم نظم المعلومات في دعم العمليات الذكية في مصلحة الجمارك.	**قبول الفرضية العدمية (H0).** **ورفض الفرضية البديلة (H1).**
٣-٤	**الفرضية الفرعية الرابعة:** تسهم نظم المعلومات في فهم التعامل مع البيئة في مصلحة الجمارك	**قبول الفرضية العدمية (H0).** **ورفض الفرضية البديلة (H1).**
٣-٥	**الفرضية الفرعية الخامسة:** تسهم نظم المعلومات في تعزيز الذكاء الجماعي في مصلحة الجمارك.	**رفض الفرضية العدمية (H0).** **قبول الفرضية البديلة (H1).**
٣-٦	**الفرضية الفرعية السادسة:** تسهم نظم المعلومات في خلق الرغبة في التغيير في مصلحة الجمارك.	**قبول الفرضية العدمية (H0).** **ورفض الفرضية البديلة (H1).**
٤	**الفرضية الرئيسة الرابعة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، تُعزى للمتغيرات الديموغرافية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في مصلحة الجمارك، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات).	**قبول الفرضية العدمية (H0) جزئياً ورفض الفرضية البديلة (H1)، فيما يخص المتغير المستقل تُعزى للمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي، عدد الدورات في نظم المعلومات).** **رفض الفرضية العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1) جزئياً، فيما يخص المتغير المستقل تُعزى لمتغير العمر.** **رفض الفرضية العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1)، فيما يخص المتغير التابع تُعزى للمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في مصلحة الجمارك، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات).**

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

من الجدول السابق وبحسب آراء عينة الدراسة، أُستخلصت النتائج الآتية:

١. **فيما يتعلق بالفرضية الرئيسة الأولى:** جاءت (T) دالة إحصائيا بقيمة (٣٦,٧٠)، وان المتوسط (٣,٧٤) اعلى من قيمة المتوسط الفرضي (٣,٤) كمتوسط للقبول، وكان مستوى الدلالة الإحصائية الناتج (٠,٠٠) أقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥).

٢. **فيما يخص الفرضية الرئيسة الثانية:** جاءت (T) غير دالة إحصائيا بقيمة (-٠,٣٩) وان المتوسط (٢,٩٩) أقل من قيمة المتوسط الفرضي (٣,٤) كمتوسط للقبول، وكان مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٧٠) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥).

٣. **فيما يخص الفرضية الرئيسة الثالثة:** جاءت قيمة (T) لأبعاد المنظمات الذكية ككل (١٢,٠٥٧)، عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠)، وقيمة معامل الارتباط (R) لأبعاد المنظمات الذكية ككل (٠,٥٩)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المنظمات الذكية ككل وبين نظم المعلومات، أما مساهمة نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية فقد كانت كالآتي:

أ- قيمة (T) في بُعد الإدارة الإلكترونية (٠,٩٧٧)، ومستوى معنوية (٠,٣٢٩)، وقيمة معامل الارتباط (R) في بُعد الإدارة الإلكترونية (٠,٠٦) أي علاقة منخفضة جداً، وهذا يدل إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات.

ب- قيمة (T) في بُعد بلوغ الغايات (-١,٨١٤)، ومستوى معنوية (٠,٠٧١)، وقيمة معامل الارتباط (R) في بُعد بلوغ الغايات (٠,١١) أي علاقة منخفضة، وهذا يدل إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد بلوغ الغايات ونظم المعلومات.

ت- قيمة (T) في بُعد العمليات الذكية (٢٠,٢٣٨)، ومستوى معنوية (٠,٠٠٠)، وقيمة معامل الارتباط (R) في بُعد العمليات الذكية (٠,٧٨) أي علاقة قوية جداً، وهذا يدل إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد العمليات الذكية ونظم المعلومات.

ث- قيمة (T) في بُعد التعامل مع البيئة (١٨,٠٣١)، ومستوى معنوية (٠,٠٠٠)، وقيمة معامل الارتباط (R) في بُعد التعامل مع البيئة (٠,٧٤) أي علاقة قوية جداً، وهذا يدل أيضاً إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التعامل مع البيئة ونظم المعلومات.

ج- قيمة (T) في بُعد الذكاء الجماعي (٥,١٣٦)، وقيمة معامل الارتباط (R) في بُعد الذكاء الجماعي (٠,٣٠) أي علاقة متوسطة، وهذا يدل أيضاً إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الذكاء الجماعي ونظم المعلومات.

ح- قيمة (T) في بُعد الرغبة في التغيير (١٣,٣١٠)، ومستوى معنوية (٠,٠٠٠)، وقيمة معامل الارتباط (R) في بُعد الرغبة في التغيير (٠,٦٣) أي علاقة قوية، وهذا يدل إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الرغبة في التغيير وبين نظم المعلومات.

٤. فيما يتعلق بالفرضية الرئيسة الرابعة فقد أُستخلص الآتي:

أ- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تُعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور إزاء المتغير المستقل (نظم المعلومات)، حيث إنَّ مستوى الدلالة الناتج (٠,٠٠)، أقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تُعزى لمتغير الجنس، إزاء المتغير التابع (المنظمات الذكية)، حيث إنَّ مستوى الدلالة الناتج (٠,٥٥)، أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥).

ب- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة بحسب متغير العمر لكلا المتغيرين، حيث إنَّ مستوى الدلالة للمتغير المستقل (٠,٣٩)، أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، ومستوى الدلالة للمتغير التابع (٠,٤٢)، أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥).

ت- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير المستقل (نظم المعلومات) بحسب المؤهل العلمي، حيث إنَّ مستوى الدلالة الناتج (٠,٠٠) أقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وأن قيمة (**F**) دالة بالنسبة للمتغير المستقل، وعدم جود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير التابع (المنظمات الذكية) بحسب المؤهل العلمي، حيث إنَّ مستوى الدلالة الناتج (٠,٥٠)، أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وأن قيمة (**F**) غير دالة بالنسبة للمتغير التابع.

ث- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير المستقل (نظم المعلومات) بحسب سنوات الخبرة، حيث إنَّ مستوى الدلالة (٠,٠٠)، أقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وأن قيمة (**F**) دالة بالنسبة للمتغير المستقل، وعدم جود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير التابع (المنظمات الذكية) بحسب سنوات الخبرة، حيث إنَّ مستوى الدلالة (٠,٤٤)، أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وأن قيمة (**F**) غير دالة بالنسبة للمتغير التابع.

ج- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير المستقل (نظم المعلومات) بحسب المستوى الوظيفي، حيث إنَّ مستوى الدلالة (٠,٠٠)، أقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وأن قيمة (**F**) دالة بالنسبة للمتغير المستقل، وعدم جود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير التابع (المنظمات الذكية) بحسب المستوى الوظيفي، حيث إنَّ مستوى الدلالة (٠,٨٣) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وأن قيمة (**F**) غير دالة بالنسبة للمتغير التابع.

ح- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير المستقل (نظم المعلومات)، بحسب عدد الدورات التدريبية في نظم المعلومات، حيث إنَّ مستوى الدلالة (٠,٠٠)، أقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وأن قيمة (F) دالة بالنسبة للمتغير المستقل، وعدم جود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة في المتغير التابع (المنظمات الذكية)، بحسب عدد الدورات التدريبية في نظم المعلومات، حيث إنَّ مستوى الدلالة (٠,٠٧)، أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (٠,٠٥)، وأن قيمة (F) غير دالة بالنسبة للمتغير التابع.

٥-١-٢ استنتاجات الدراسة:

عن طريق نتائج الدراسة واختبار فرضياتها وبحسب آراء عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات بأبعادها المختلفة في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، خلُصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات تمثلت في الآتي:

٥-١-٢-١ استنتاجات تتعلق بمحاور الدراسة (المتغيرات وأبعادها):

بواسطة نتائج آراء عينة الدراسة إزاء المتغيرات وأبعادها سواءً (الوسيطة والتي تمثل المتغيرات الديموغرافية – المستقلة وتمثل نظم المعلومات – أو التابعة وتتمثل بالمنظمات الذكية)، توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات يمكن توضيحها كالآتي:

٥-١-٢-١-١ استنتاجات تتعلق بخصائص عينة الدراسة (المتغيرات الديموغرافية):

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات عن طريق نتائج الدراسة المتعلقة بخصائص عينة الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

١. نسبة فئة الذكور في ديوان عام مصلحة الجمارك أعلى من نسبة فئة الإناث، في جميع المجالات الوظيفية، ويعزو ذلك إلى سببين رئيسين، الأول: انخفاض مستوى التعليم للإناث في المجتمعات اليمنية، والسبب الثاني: في الغالب إلى أسباب اجتماعية (العادات والتقاليد السائدة في المجتمع).
٢. النسبة العالية من أفراد عينة الدراسة، كانوا ضمن فئة الشباب، التي أعمارهم ما بين (٢٥ سنة- إلى أقل من ٤٥ سنة)، ويعزو ذلك إلى أن مصلحة الجمارك تعمل على استقطاب القوى العاملة الشابة، وتمتلك كادراً شاباً قادراً على العطاء، والإنتاج المستمر، وكذلك الإبداع والابتكار.
٣. ارتفاع نسبة المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة، حيث كانت أعلى نسبة من أفراد العينة هي الفئة الحاملة لشهادة بكالوريوس، وهذا يدل على أن مصلحة الجمارك تعمل على استقطاب وتوظيف الكفاءات العلمية ممن يحملون شهادات جامعية، وتشجع الموظفين على تطوير مستوياتهم العلمية، وأدنى نسبة من أفراد العينة هي الفئة الحاملة لشهادة دكتوراه.

٤. أعلى نسبة من أفراد العينة هي الفئة التي تتراوح خبراتهم ما بين (١٠ – أقل من ٢٠ سنة)، ويدل ذلك على أن الكادر الوظيفي في ديوان عام مصلحة الجمارك يتسم بالخبرة العالية والكفاءة وينعكس ذلك بصورة إيجابية على مجتمع الدراسة؛ ما أعطى ثقة أكبر لمعظم نتائج الدراسة.

٥. أعلى نسبة من أفراد العينة هي الفئة التي تشغل وظيفة (رئيس قسم أو مختص)، يعود ذلك إلى الترتيب الهرمي الطبيعي للعاملين في ديوان عام مصلحة الجمارك، ودليل على أن هذه الفئة هي الأكثر قدرة على التعامل مع نظم المعلومات، وتقديم الخدمات، وهذا التنوع الوظيفي له أثر إيجابي في إجابات المبحوثين في أسئلة الدراسة، وبما يعكس الواقع.

٦. أظهرت الدراسة أن هناك قصور في إقامة الدورات في مجال نظم المعلومات، حيث إنَّ أدنى نسبة من أفراد العينة هي الفئة ذات عدد الدورات (٤)، وأعلى نسبة هي الفئة ذات عدد الدورات (١)، وهذا يعكس قلة الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات؛ ما قد ينعكس سلباً على الأداء في هذا المجال.

٥-١-٢-١-٢ استنتاجات تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات (المتغير المستقل):

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات عن طريق نتائج الدراسة المتعلقة بمتطلبات نظم المعلومات، وذلك على النحو الآتي:

١. تعاني مصلحة الجمارك من عدم توفر بعض متطلبات نظم المعلومات اللازمة لتعزيز بناء المصلحة الذكية، وعدم إدراكها لأهمية تلك المتطلبات، إذ أنه لو حدث تحسن في نظم المعلومات بقيمة وحدة واحدة (١) فإن ذلك سيؤدي إلى تحسُن في أبعاد المنظمة الذكية ككل بقيمة (٠,٥٩).

٢. يُعدُّ تكامل النظم أكثر أبعاد نظم المعلومات أهمية بين القطاعات المختلفة يحتوي على مختلف الأنظمة الجزئية بحيث تكون مصممة بحسب المجال التي تعمل فيه؛ بهدف القضاء على التداخل في المهام وحل كل مشاكل المصلحة بكفاءة عالية نظراً لدور تكامل نظم المعلومات في تسهيل بناء المصلحة الذكية.

٣. كان بُعد المتطلبات التنظيمية أقل أبعاد نظم المعلومات توافراً وبنسبة منخفضة، ويدل ذلك على أن مصلحة الجمارك لا تولي الاهتمام الكافي بهذا الجانب وبدوره سيؤثر في بناء المصلحة الذكية.

من الاستنتاجات أعلاه يمكن القول: أنه على الرغم من إنَّ هناك قصوراً في توفير المتطلبات التنظيمية في المصلحة، إلا أنها تهتم وبدرجة عالية بتوفير متطلبات نظم المعلومات (الموارد المادية، الموارد البشرية، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات، النظم والتطبيقات، تكامل النظم) اللازمة لبناء المصلحة الذكية.

٥-١-٢-١-٣ استنتاجات تتعلق بالمنظمات الذكية وأبعادها (المتغير التابع):

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات عن طريق نتائج الدراسة المتعلقة بالمنظمات الذكية وأبعادها، وذلك على النحو الآتي:

١. تعاني مصلحة الجمارك من محدودية توفر أبعاد المنظمات الذكية كالإدارة الإلكترونية، وبلوغ الغايات، الذكاء الجماعي، وهذا يدل على أن مصلحة الجمارك لا تولي أي اهتمام بهذه الأبعاد وعدم إدراكها أهميتها في تحويلها من المنظمة التقليدية إلى المصلحة الذكية.

٢. يُعدُّ بُعد الرغبة في التغيير أكثر أبعاد المنظمات الذكية أهمية وبنسبة عالية لدور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك.

من الاستنتاجات أعلاه يمكن القول: إنَّ مصلحة الجمارك تتوافر فيها أبعاد المنظمات الذكية بدرجة متوسطة، حيث تهتم بتوفير أبعاد المنظمات الذكية (العمليات الذكية، التعامل مع البيئة، الرغبة في التغيير) بدرجة عالية، وتوفير بُعد الذكاء الجماعي بدرجة متوسطة، مع قصور كبير في توفير أبعاد المنظمات الذكية (الإدارة الإلكترونية، بلوغ الغايات)؛ والتي سوف تؤثر في بناء المصلحة الذكية.

٥-١-٢-٢ استنتاجات تتعلق بنتائج اختبار فرضيات الدراسة:

توصلت الدراسة عن طريق نتائج اختبار فرضيات الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات، كالآتي:

١. قبول الفرضية العدمية (H0) ورفض الفرضية البديلة (H1)، بالنسبة للفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على: "**تتوفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك**".

٢. توفر أبعاد المنظمة الذكية في مصلحة الجمارك بدرجة متوسطة ومن ثَمّ ترفض الفرضية العدمية (H0) للفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على: "**تتوفر أبعاد المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك**"، وقبول الفرضية البديلة (H1) التي تنص على: "**لا تتوفر أبعاد المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك**".

٣. قبول الفرضية العدمية (H0) ورفض الفرضية البديلة (H1)، بالنسبة للفرضية الرئيسة الثالثة التي تنص على: "**تسهم نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك**" وكذلك قبول جزئي للفرضيات الفرعية العدمية (H0)، التي تنص على أنه:

- **تسهم نظم المعلومات في دعم العمليات الذكية في مصلحة الجمارك.**
- **تسهم نظم المعلومات في فهم التعامل مع البيئة في مصلحة الجمارك.**
- **تسهم نظم المعلومات في خلق الرغبة في التغيير في مصلحة الجمارك.**

ورفض جزئي للفرضيات الفرعية العدمية (**H0**)، التي تنص على أنه:

- **تسهم نظم المعلومات في تشييد الإدارة الإلكترونية في مصلحة الجمارك.**
- **تسهم نظم المعلومات في التمكن من بلوغ الغايات في مصلحة الجمارك.**

- **تسهم نظم المعلومات في تعزيز الذكاء الجماعي في مصلحة الجمارك.**

وقبول الفرضيات الفرعية البديلة (**H1**) عنها وبحسب آراء عينة الدراسة التي تنص على أنه:

- **لا تسهم نظم المعلومات في تشييد الإدارة الإلكترونية في مصلحة الجمارك.**
- **لا تسهم نظم المعلومات في التمكن من بلوغ الغايات في مصلحة الجمارك.**
- **لا تسهم نظم المعلومات في تعزيز الذكاء الجماعي في مصلحة الجمارك.**

٤. قبول الفرضية العدمية (H0) جزئياً ورفض الفرضية البديلة (H1) فيما يخص المتغير المستقل تُعزى للمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في مصلحة الجمارك، المستوى الوظيفي، عدد الدورات في نظم المعلومات)، مع رفض الفرضية العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1) جزئياً فيما يخص المتغير المستقل تُعزى لمتغير العمر، ورفض الفرضية العدمية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1) فيما يخص المتغير التابع تُعزى للمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في مصلحة الجمارك، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات).

٥-١-٢-٣ استنتاجات عامة:

جرى التوصل عن طريق نتائج الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات العامة، وذلك على النحو الآتي:

١. هناك إدراك عال من العاملين في مصلحة الجمارك لأهمية نظم المعلومات نظراً لإدراكهم فوائد ومزايا النُظم التي ستحققها لمصلحة الجمارك.
٢. رغم القصور الواضح في بُعد المتطلبات التنظيمية في مصلحة الجمارك إلا أنها تدرك أهمية نظم وتقنية المعلومات في مجال أعمالها لارتباطها المباشر بالفروع ومختلف المنافذ الجمركية في المحافظات وكذلك الربط مع المنظمات الحكومية ذات العلاقة، ومن ثَمّ فإنها أي المصلحة تولي متطلبات النظم كافة اهتمامها، وتعمل على توفيرها بدرجة عالية، ومواكبة التطورات الناجمة في هذا المجال.
٣. عدم ظهور المصلحة بالشكل الذي ينبغي أن تكون عليه كمنظمة مؤتمتة وذكية لمحدودية توافر بعض الأبعاد (الإدارة الإلكترونية وبلوغ الغايات، الذكاء الجماعي) وعدم الاهتمام بها على الرغم من أهميتها ودورها في تكامل أبعاد المنظمات الذكية.
٤. رغم العلاقة الضعيفة بين بعدي الإدارة الإلكترونية وبلوغ الغايات وكذلك العلاقة المتوسطة بين بعد الذكاء الجماعي مع نظم المعلومات والذي كان محصلة لعدم الاهتمام من قبل المصلحة بهذه الأبعاد، إلا أن التباين في أبعاد المنظمة الذكية ككل يفسره التحسن في نظم المعلومات وأن العلاقة القوية بينهما دليل على اهتمام المصلحة بنظم المعلومات وإيلائها أهمية كبيرة؛ لما لهذه النظم من دور في تحويل المصلحة من منظمة تقليدية إلى منظمة مؤتمتة وذكية.

٥. قطعت مصلحة الجمارك شوطاً نحو تحديث أعمالها وتطويرها وتحسين الأداء فيها، بواسطة إدخال نظم المعلومات بديوان عام المصلحة وربطها مع الفروع في المحافظات بالشبكة الرئيسة وساهمت في توفير المعلومات والبيانات المختلفة وإتاحتها لكافة المستفيدين وبالإمكانيات المتاحة.

٦. على الرغم من توفر الإمكانيات والدعم اللازمين لأغلب أبعاد نظم المعلومات، إلا أن مؤشرات الواقع الراهن لنظم المعلومات المستخدمة في المصلحة تتسم بالتواضع، ويرجع ذلك لعمل هذه النظم كجزر موزعة وعدم تكاملها في نظام إداري جمركي يشمل قاعدة بيانات موحدة؛ يسهم في إدارة عمليات الوحدات الإدارية في المصلحة وفروعها ودعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية لتحقيق أهداف المصلحة.

٥-١-٢-٤ الاستنتاج النهائي للدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة المتعلقة بمتغيرات الدراسة ونتائج اختبار فرضياتها والاستنتاجات التي أسهمت في الإجابة عن تساؤلات الدراسة وفرضياتها خَلُصَت الدراسة إلى: إنَّ هناك دور لنظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية، ووجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات وبناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، وأكدت الدراسة أن اهتمام مصلحة الجمارك بنظم المعلومات وبمختلف أبعادها هي الأداة التي سوف تُمكّنها من بناء المصلحة الذكية بأقل التكاليف وبصورة شاملة.

المبحث الثاني

توصيـــات الدراســة

Study recommendations

المبحث الثاني
توصيات الدراسة

في ضوء الإطار النظري للدراسة ونتائجها وكذا الاستنتاجات التي تم التوصل لها، جرى في هذا المبحث تقسيم التوصيات إلى توصيات تتعلق بمتغيرات الدراسة (الديموغرافية، المستقلة، التابعة) وتوصيات عامة، بالإضافة إلى توصيات تتعلق بدراسات مقترحة في المستقبل ذات العلاقة بنظم المعلومات والمنظمات الذكية.

حيث يأمل الباحث من وراء هذه التوصيات إلى تطوير أداء العمل الجمركي والإداري نحو بناء المصلحة الذكية باستخدام الأنظمة المعلوماتية المتطورة، ويمكن بلورة التوصيات إلى:

٥-٢-١ توصيات تتعلق بمحاور الدراسة (المتغيرات وأبعادها):

في ضوء نتائج الدراسة واستنتاجاتها المتعلقة بمحاور الدراسة (متغيرات الدراسة وأبعادها)، يوصي الباحث بمجموعة من التوصيات على النحو الآتي:

٥-٢-١-١ توصيات تتعلق بخصائص عينة الدراسة (المتغيرات الديموغرافية):

في ضوء النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة في مصلحة الجمارك، يوصي الباحث بالآتي:

١. توظيف الإناث للعمل في مجال نظم المعلومات.

٢. إقامة الدورات التدريبية للعاملين في مجال نظم المعلومات من أجل توعيتهم وتثقيفهم بهذا المجال، مع ضرورة تكريم المبرزين الأكثر إسهاماً في إنجاح العمل الإلكتروني.

٥-٢-١-٢ توصيات تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات (المتغير المستقل):

في ضوء النتائج المتعلقة بمتطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك، يوصي الباحث بالآتي:

١. يجب على المصلحة إعادة النظر في هياكلها التنظيمية وإعادة هندسة عملياتها بما يتناسب مع التطورات في مجال نظم المعلومات وآليات عملها، وتبني استراتيجية الإدارة بالمعلومات لمالها من دور في إعادة هندسة عمليات المصلحة من خلال نظام معلوماتي متكامل بين القطاعات المختلفة يحتوي على مختلف الأنظمة الجزئية بحيث تكون مصممة بحسب المجال التي تعمل فيه؛ بهدف القضاء على التداخل في المهام وحل كل مشاكل المصلحة بكفاءة عالية.

٢. امتلاك قاعدة بيانات مركزية تخزن فيها البيانات والمعلومات دون تكرار وتسهل إنجاز الأعمال في كافة وحدات المصلحة وفروعها.

٣. إعطاء جانب أمن المعلومات اهتمام كبير نظراً للإخطار التي تحيط بنظم المعلومات هذه الأيام ولضخامة الخسائر التي قد تصيب المصلحة، وذلك باستخدام برامج حاسوبية متطورة لحماية أمن المعلومات.

٤. استخدام شبكة إنترانت داخلية للاتصال بين الوحدات الإدارية.

٥-٢-١-٣ توصيات تتعلق بالمنظمات الذكية وأبعادها (المتغير التابع):

في ضوء النتائج المتعلقة بالمنظمات الذكية وأبعادها في مصلحة الجمارك، يوصي الباحث بالآتي:

١. العمل على تقديم كافة الخدمات إلكترونيا عبر الموقع الإلكتروني الرسمي لما لها من أهمية كبيرة في توفير الوقت والمال والجهد.
٢. استخدام البريد الإلكتروني للاتصال الإداري بين الوحدات الإدارية.
٣. العمل على أرشفة الوثائق إلكترونياً وتقليل استخدام الورق (إدارة بدون أوراق).
٤. اتخاذ إجراءات عملية تهدف لتعزيز التعلم المستمر والتكيف مع التطورات في بيئة الأعمال.
٥. تعزيز استراتيجية إدارة المعرفة والتي تسهم في إيجاد أعلى قيمة لها ولعملائها.
٦. العمل على توليد عدة بدائل استراتيجية والتي تسهم في التوصل إلى قرارات رشيدة.
٧. دعم الأفكار الإبداعية المتميزة والجديدة والتي تسهم في بلوغ مصلحة الجمارك غاياتها.
٨. توفير أنظمة تستخدم خاصية الإنذار المبكر للأزمات لمواجهتها في الوقت المناسب.
٩. امتلاك القدرة على معالجة حالات عدم التأكد البيئي المرتبط بتنفيذ قراراتها الاستراتيجية.
١٠. تعزيز مبدئ العمل الجماعي بروح الفريق الواحد وتجسيد المسئولية الجماعية.
١١. إيجاد مناخ تنظيمي يشجع على الإبداع الجماعي ويولّد الابتكار.
١٢. توافر المرونة اللازمة للتجاوب مع التغيرات البيئية المحيطة.

٥-٢-٢ توصيات عامة:

في ضوء الإطار النظري للدراسة وما أسفرت عنه نتائجها، ولتعزيز دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، يوصي الباحث بالآتي:

١. ضرورة توفير الموارد اللازمة لنظم المعلومات والتقنيات الحديثة، وإعطاء جانب أمن المعلومات اهتمام كبير بإدخال برامج حاسوبية متطورة لحماية أمن المعلومات، نظراً للأخطار التي تحيط بنظم المعلومات وتفادياً للخسائر الكبيرة التي قد تصيب المصلحة في هذا الجانب.
٢. تجهيز مركز المعلومات في ديوان عام المصلحة بمتطلباته الحديثة ضمن خطة استراتيجية وبما يتناسب وحجم العمل المناط بهذا المركز.
٣. إنشاء إدارة المعرفة ضمن الهيكل التنظيمي؛ لتدوين تجارب الموظفين وخبراتهم وبناء ذاكرة مؤسسية متكاملة تخزن فيها المعرفة وتكون متاحة طوال الوقت، والقضاء على مقاومة التغيير داخل المصلحة؛ بنشر ثقافة إدارة المعرفة وقتل أنانية احتكار المعرفة الموجودة لدى الموظفين بواسطة عقد ورش عمل لتبادل المعارف والخبرات في مجال نظم المعلومات والذكاء المنظمي.

٤. الاهتمام بتوظيف تطبيقات الإدارة الإلكترونية لإتاحة خدمات المصلحة ونشر ثقافة المدونات والاجتماعات الإلكترونية داخل أقسام وإدارات المصلحة وتسخيرها لخدمة بناء المصلحة الذكية.
٥. وضع خطة استراتيجية متكاملة لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى العمل الإلكتروني المحوسب؛ بتفعيل التراسل والأرشفة الإلكترونية في أعمال المصلحة.
٦. التفاعل مع المستفيدين واستيعاب كافة التطورات المتسارعة في نظم وتكنلوجيا المعلومات وتطبيقاتها بإدخال نظام السكرتارية وتتبع سير المعاملات برئاسة المصلحة وتصميم وبرمجة التطبيق الخاص بالمراكز.
٧. تجهيز سيرفر مركزي برئاسة المصلحة لحفظ عملية المعاينة الآلية في المنافذ عبر نظام الباركود.
٨. تطوير وتحديث نظم المعلومات بمختلف أنواعها (سواءً نظم المعلومات في المستويات الإدارية، أو نظم المعلومات الفرعية)؛ لتصبح نظم معلومات متكاملة وموحدة في ديوان عام المصلحة وفروعها.
٩. تطوير وتحديث البنى التحتية ليتم تقديم عمل تقني دقيق ومستقر، بواسطة تجديد منظومة الشبكة المعلوماتية واستبدال الأجهزة القديمة والمتهالكة، وتطوير البرمجيات؛ لتتماشى مع المتطلبات الحديثة للمنظمات الذكية التي تسهم في تسريع بناء المصلحة الذكية.
١٠. توفير اتصالات تزامنية لتشغيل الأنظمة المركزية تربط ديوان عام المصلحة والمنافذ الجمركية، وكذلك الجهات الحكومية والخاصة بما يضمن ثبوت ومصداقية العمل؛ لتكون الأنظمة تسهيل للعمل وليس عائق.
١١. تطبيق النظام الجمركي الأسيكودا العالمي بكافة إمكانياته المتاحة في كافة المنافذ الجمركية كترقية لنظام الأسيكود++، والعمل على ربط مخرجات أنظمة الفحص الآلي بالأشعة السينية بهذا النظام؛ لتكتمل إجراءات المعاينة اليدوية مع نتيجة الفحص الآلي بنفس اللحظة.

٥-٢-٣ آفاق الدراسة (توصيات بدراسات مقترحة):

في ختام الدراسة يبقى هناك عدد من المواضيع المستقبلية ذات الصلة بنظم المعلومات وبناء المنظمات اليمنية الذكية بشكل عام ومصلحة الجمارك بشكل خاص، التي تستحق البحث والدراسة عنها وإثراء مواضيعها؛ لدعم الدراسة الحالية عن دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية، لعل أهمها الآتي:

١. دراسة تكامل نظم المعلومات وأثرها في تعزيز بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية.
٢. دراسة دور نظم المعلومات في تشييد الإدارة الإلكترونية في المنظمات اليمنية.
٣. دراسة دور نظم المعلومات في خلق الرغبة في التغيير في المنظمات اليمنية.
٤. دراسة أثر نظم المعلومات في دعم العمليات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية.
٥. دراسة دور نظم المعلومات في التمكن من بلوغ الغايات في المنظمات اليمنية.
٦. دراسة نظم المعلومات ودورها في تعزيز الذكاء الجماعي في مصلحة الجمارك اليمنية.
٧. دراسة دور نظم المعلومات في فهم التعامل مع البيئة في المنظمات اليمنية.

٥-٢-٤ مقترح مشروع خطة تطويرية:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج وتوصيات، وبتعاون المعنيين في الإدارة العامة للنظام الآلي، والإدارة العامة للتخطيط والإحصاء، والإدارة العامة لمشروع الأسيكودا العالمي والإدارات الأخرى بالمصلحة، يقدم الباحث مشروع خطة تطويرية من شأنها أن تساعد مصلحة الجمارك على تطوير أنظمة المعلومات لديها وبناء المصلحة الذكية، ومما لا شك فيه أن أتمتة العمل وبناء أنظمة معلوماتية حديثة له علاقة مباشرة بنمو وتطوير العمل بالمصلحة، وأن الحاجة إلى إنتاج معلومات أصبحت من المتطلبات الأولية والأساسية وهدفاً لتحسين الكفاءة، وباتت تقنية الحواسيب عصب نظم المعلومات؛ لما تقدمه من دعم كبير في إجراء وتنفيذ العمليات المختلفة ومساعدة المستويات الإدارية في كافة الأنشطة والقرارات التي يتطلبها العمل في المصلحة.

ولإدخال تقنيات جديدة وتطوير نظم المعلومات؛ فإنه لا بد من توفر خطة بعيدة المدى للمعلوماتية تتسق مع الخطة الاستراتيجية العامة، تهدف إلى تكامل نظم المعلومات وتزامن تطويرها وبما يحقق أهداف وغايات المصلحة، ويتطلب ذلك العديد من الدراسات والمراحل التالية:

- **دراسة الاستراتيجية العامة للمصلحة وخطط التطوير المختلفة (خطة تطوير نظم المعلومات، خطة التطوير الإداري، خطة تنمية القوى البشرية، خطة تنمية الموارد المالية والإيرادات وغيرها).**
- **دراسة الهيكل التنظيمي للمصلحة ومهام الإدارات والأقسام والوظائف المختلفة.**
- **إعادة تحليل النظام من خلال دراسة الوضع الحالي لنظم المعلومات وتقنيات الحاسوب في المصلحة.**
- **تحديد نظم المعلومات المطلوبة للمصلحة وأولوياتها، ودراسة خيارات وبدائل التقنية المختلفة.**

وتشمل عمليات التخطيط الاستراتيجي للمعلوماتية ثلاثة محاور رئيسة هي:

- **صياغة ووضع الخطة الاستراتيجية للمعلوماتية:** تشكيل فريق العمل لوضع الخطة الاستراتيجية للمعلوماتية، صياغة الأهداف الاستراتيجية، وضع تصور لأسلوب ومراحل العمل.
- **تنفيذ الخطة الاستراتيجية للمعلوماتية ووضع السياسات والخطط اللازمة لتنفيذها:** وضع السياسات العامة وإعداد خطط وبرامج تفصيلية على مستوى الأنظمة الفرعية.
- **متابعة وتقويم الخطة الاستراتيجية للمعلوماتية:** متابعة جمع بيانات عن الموقف التنفيذي لمشاريع نظم المعلومات أثناء الانتقال من مرحلة إلى أخرى، تقويم مراحل التنفيذ وتقويم المشروع ككل.

ولا بد من وضع معايير ومؤشرات ملائمة لمتابعة وتقويم تنفيذ الخطة تأخذ في الاعتبار منها: **الفترة الزمنية للتنفيذ-التكلفة الفعلية -جودة التنفيذ -مؤشر القياس (معايير الأداء)**، وبمقارنة هذه المعايير والمؤشرات مع الأداء المخطط له يمكن اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لضمان تنفيذ الخطة الاستراتيجية بالصورة المرجوة، وتحقيق الأهداف والغايات السابق تحديدها.

وسوف يحتوي مقترح الخطة التطويرية على: الأهداف الرئيسة- الأهداف الفرعية- الإجراءات (البرامج والأنشطة) اللازمة لتنفيذها- مسؤولية التنفيذ- مؤشرات القياس وذلك كما في الجدول رقم (٤-٥) التالي:

الجدول (٤-٥): مقترح مشروع خطة تطويرية في مصلحة الجمارك.

الهدف العام: تطوير منظومة العمل الجمركي.

الأهداف الفرعية	وصف الوضع المستهدف	الإجراءات (البرامج والأنشطة)	مسؤولية التنفيذ	مؤشرات القياس
الهدف الرئيسي (١) تطوير وتعزيز نظم المعلومات.				
الهدف الفرعي (١) تكامل الأنظمة المعلوماتية بالمصلحة.	توحيد المعلومات وتكامل الخدمات المنفذة من قبل المصلحة سعيا منها لتنفيذ مشروع المصلحة الإلكترونية بصورة شاملة.	اقتناء أحدث التقنيات وتوفير أجهزة حاسوب ملائمة لطبيعة عمل نظم المعلومات.	النظام الآلي+ الشئون المالية	توفير الأجهزة والمعدات اللازمة.
		ربط نظم المعلومات وتطبيقاتها لتشكيل نظام واحد يقوم بوظائفه بفاعلية.	النظام الآلي+ الإدارات المعنية	فاعلية الأداء.
		امتلاك قاعدة بيانات مركزية تخزن فيها البيانات والمعلومات دون تكرار للحد من تضاربها وتبادل مصادرها المختلفة بين كافة الإدارات بحسب الصلاحيات الممنوحة.	النظام الآلي+ كافة الإدارات بالمصلحة	تسهيل إنجاز الأعمال في كافة وحدات المصلحة وفروعها.
		استخدام شبكة إنترانت داخلية حديثة للاتصال بين الوحدات الإدارية.		الاتصال الإداري بين كافة الوحدات.
		توفير شبكات حديثة لتسهيل عملية الاتصال الخارجي.	النظام الآلي+ الشئون المالية	سهولة الاتصال الخارجي.
		توفير برامج حاسوبية تتميز بإجراءات أمنية عالية الكفاءة لحماية أمن المعلومات الجمركية.		الأمنية العالية.
		حماية البيانات والمعلومات.	النظام الآلي	عمل نسخ احتياطي لها بشكل دوري.
		حصول المستفيدين على كافة الخدمات الجمركية عبر موقع الويب بسرعة وجودة عالية واقل تكلفة.	النظام الآلي+ العلاقات العامة	الحصول على الخدمة وعلى مدى ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع.
		إعداد دليل خدمات متكامل يزود الجمهور بالإجراءات اللازمة لإنجاز الخدمات.		توفير الدليل.
		إعداد أدلة التشغيل لنظم المعلومات وكافة الأنظمة الفرعية في الإدارات المختلفة.	النظام الآلي+ الشئون المالية	توفر الأدلة التشغيلية.
	إحلال نظام الأسيكودا العالمي عوضاً عن النظام الحالي أسيكودا PLUS.	استكمال تطبيق الأسيكودا العالمي في الدوائر والمكاتب الجمركية.	النظام الآلي+ مشروع الأسيكودا العالمي	إحلال النظام الجديد بشكل كامل.
		تركيب منظومة سيرفرات نظام الأسيكودا العالمي ونظام الحماية وأنظمة الخزن المركزية.		تشغيل المنظومة.
		تقييم وضع الشبكة والاتصالات وتحويل سيرفر ال Applications في منظومة سيرفرات الأسيكودا العالمي الى سيرفر Applications + Backup.		تنفيذ النشاط.

		تتبع الدورة المستندية للبيان الجمركي بنظام الأسيكودا العالمي مع نظام الأسيكودا PLUS وحل المشاكل في حالة وجودها.		حل كافة المشاكل المصاحبة لذلك.
		الانتهاء من الأعمال البرمجية الخاصة بدمج البرامج المصاحبة في نظام الأسيكودا العالمي واستئناف تقديم حلول المشاكل الناتجة عن التطبيق في حالة حصولها.		دمج كافة البرامج بنظام الأسيكودا العالمي.
الهدف الفرعي (٢) تعزيز وتطوير استخدام تقنية المعلومات.	استكمال تحديث الأنظمة المعلوماتية.	تطوير النظام المحاسبي وإنشاء قاعدة بيانات مركزية.	الإيرادات+ النظام الآلي	معلومات وتقارير محاسبية آلية.
		استكمال برنامج الضمانات بما يساعد في أحكام الرقابة على الضمانات ومتابعتها.		الرقابة على الضمانات.
		إدراج مبلغ الضمان الخاص بالبيان الجمركي.		سهولة متابعة البيانات المعلقة بما يقابلها من ضمانات.
		تطوير نظام الإشعارات البنكية وأرشفتها الكترونيا لدى الدوائر الجمركية.		معلومات وتقارير إيراديه آلية.
		تطوير النظام الآلي للسيارات الزائرة في كافة المكاتب والدوائر الجمركية المخولة بالترسيم والتجديد بما يتلاءم مع المتغيرات والمستجدات وبما يتفق مع الاحتياجات المطلوبة للعمل.	الإعفاءات+ النظام الآلي	تنفيذ النشاط.
		تنفيذ العمل بنظام الموارد البشرية والانضباط الوظيفي الجديد ونافذة أرشفة وعمليات وحدة الرعاية الصحية.	النظام الآلي	تدشين العمل بالنظام والحصول على معلومات وتقارير واستفسارات كاملة عن الكادر الوظيفي.
	تطوير بيئة العمل الجمركي الآلي.	التنسيق مع المؤسسة العامة للاتصالات لاستكمال ربط الدوائر الجمركية بخدمة الاتصال السريع (IP/MPLS).	النظام الآلي+ مشروع الأسيكودا العالمي+ الشئون المالية	توفير الخدمة.
		تطوير البنية التحتية لاتصالات الشبكة المعلوماتية الأسيكودا العالمي (الشبكة المعلوماتية الاحتياطية).		تنفيذ النشاط.
		تغيير إعدادات البنية التحتية للاتصالات في الدوائر الجمركية بما يتلاءم مع التقنيات الجديدة (تقنية الفايبر).		تنفيذ النشاط.
		توفير انظمة النسخ الاحتياطية (Backup Recovery) والاستعادة المحلية.		تنفيذ النسخ الاحتياطي.
		ترقية بعض المتطلبات والتجهيزات الأساسية لغرفة السيرفرات في مراكز المعلومات (سيرفرات – روترات – أجهزة سيرفرات).		توفير وتركيب التجهيزات.
		توفير انظمة وبرامج إدارة مركز المعلومات المحلية عن بعد (DCIM).		توفير الأنظمة.
		توفير تقنية ال Probe لحماية مركز المعلومات.		توفير التقنية.
		تطبيق تقنية ال VPN والاتصال عبر الأنترنت للشركات التجارية والشركات المحلية والمخلصين.		تطبيق التقنية.
		التنسيق مع الاتصالات لترقية خدمات الأنترنت في المصلحة والمنافذ الجمركية عبر شبكات الوايرلس.		خدمات عالية السرعة عبر الأنترنت.

	إدخال نظام الباركود كوسيلة حديثة للمعاينة ضمن الأسيكودا العالمي.	استكمال حصر السلع الغذائية كمرحلة أولى لتصنيفها وإدراج البنود التعريفية لها.	التعريفة	الانتهاء من الحصر.
		موافاة إدارة القيمة من قبل إدارة التعريفة بالسلع التي استكمل لها إجراءات التبنيد.	التعريفة+ القيمة	الربط بالقيمة.
		استهداف بعض السلع الغذائية للتقصي والاستعلام عن أسعارها وشراء عينات منها.	القيمة	إدخال الباركود مع كافة تفاصيل السلعة عربي وإنجليزي في ملف اكسل.
		تحديد عبوة السلعة، بلد المنشأ، الماركة، وتحديد القيمة الجمركية لكل سلعة.		تنفيذ النشاط.
		إحالة الملف المتضمن باركود كل سلعة، والوصف الكامل للسلعة من قبل إدارة القيمة الى إدارة التعريفة.	القيمة+ التعريفة	وضع البند التعريفي والفئة الجمركية الخاصة بالسلعة.
		تهيئة الملف المتضمن الباركود والوصف والتصنيف والقيمة والماركة والمنشاء والكميه وإدخاله في نظام الأسيكودا العالمي.	النظام الآلي+ مشروع الأسيكودا العالمي	إدخال الملف في نظام الأسيكودا العالمي.
		إنشاء قاعدة بيانات مركزية لإدخال نتيجة المعاينة مع قاعدة بيانات القيمة من واقع ربط الباركود المشترك.		تنفيذ النشاط.
		تهيئة البنية التحتية بساحات المعاينة بالدوائر الجمركية بتوفير اتصال لإمكانية الربط عبر البرنامج بالمعاينة الآلية، وتوفير أجهزة أندرويد (ايباد).	النظام الآلي+ مشروع الأسيكودا العالمي+ الشؤون المالية	ربط البرنامج بالمعاينة الآلية.
	تطبيق الأنظمة المرتبطة بنظام المخاطر.	إنشاء وتطبيق برنامج القيمة للمخاطر.	النظام الآلي	سهولة إيجاد القيمة الناجمة عن المخاطر.
		إنشاء وتطبيق برنامج مراقبة الحاويات.		سهولة تتبع مسار الحاويات.
		تحديث قوائم المخاطر للسلع والمستوردين والمخلصين.	النظام الآلي+ المراجعة والمخاطر	سهولة تصنيف السلع والمستوردين والمخلصين بحسب درجة الخطورة.
		ربط مخرجات أنظمة الفحص بالأشعة السينية آلياً بإدارة المخاطر.	الأشعة والفحص الآلي + المراجعة والمخاطر	سهولة عملية الرقابة الآلية وإعداد الدراسات.
	إنشاء قاعدة بيانات (التعريفة المتكاملة، وقطع غيار المركبات والعلامات التجارية والوكالات.	إنشاء قاعدة بيانات التعريفة المتكاملة.	التعريفة+ النظام الآلي	إقرار اعتماد قاعدة البيانات.
		إعداد برنامج التعريفة المتكاملة.	النظام الآلي	تطبيق برنامج التعريفة المتكاملة.
		إنشاء قاعدة بيانات قطع غيار المركبات.	التعريفة+ النظام الآلي	إقرار اعتماد قاعدة البيانات.
		إعداد برنامج قطع غيار المركبات.	النظام الآلي	تطبيق برنامج قطع غيار المركبات.
		إنشاء قاعدة بيانات العلامات التجارية والوكالات.	التعريفة+ النظام الآلي	إقرار اعتماد قاعدة البيانات.
		إعداد برنامج العلامات التجارية والوكالات.	النظام الآلي	تطبيق برنامج العلامات التجارية والوكالات.

الهدف الفرعي (٣) تطوير البناء التنظيمي لمصلحة الجمارك.	توضيح أهمية ودور الهيكل التنظيمي.	نشر الثقافة التنظيمية بين كافة العاملين بالمصلحة.	المعهد الجمركي+ كافة الإدارات بالمصلحة	انتشار الوعي الثقافي التنظيمي بين كافة العاملين.
		إعادة النظر في الهيكل التنظيمي بالمصلحة بما يتلاءم مع الأنظمة الموجودة دون أحداث تأثير سلبي.	مصلحة الجمارك+ وزارة المالية	انسياب البيانات والمعلومات بين كافة المستويات الإدارية.
		إعادة هندسة العمليات الإدارية ودمج المهام المتشابهة في مهمة واحدة،	لجان الهيكلة	حل مشكلة تداخل المهام والصلاحيات.
		تحديد دقيق للمهام والصلاحيات وتفويض للسلطات.		دقة المهام والصلاحيات.
		تنسيق الاتصال عبر الأنظمة المعلوماتية بين القطاعات دون وجود أي تعارض بالمهام في مختلف الإدارات.	كافة قطاعات المصلحة	الاتصال دون وجود أي تداخل بالمهام.
الهدف الفرعي (٤) تطوير أساليب تحصيل الإيرادات الحكومية.	تحديث نظام القيمة الجمركية والمنشورات السعرية في نظام القيمة.	وضع تصور بشكل النظام ومخرجاته من قبل القيمة.	القيمة	الانتهاء من وضع التصور النهائي.
		تصميم النظام وفق التصور المقدم من قبل القيمة.	النظام الآلي	الانتهاء من تصميم النظام.
		إدخال بيانات المنشورات السعرية الورقية في ملف اكسل، وتهيئة ملف الأكسل لغرض استيرادها وتغذيتها في نظام بيانات القيمة.	القيمة	إدخال المنشورات السعرية في نظام بيانات القيمة.
		العمل بنظام بيانات القيمة في جميع الدوائر الجمركية.	القيمة+ النظام الآلي	سهولة الاستعلام والتحديث والإضافة للمنشورات السعرية.
		استهداف كافة السلع وعمل الدراسات اللازمة لها واستصدار منشورات سعرية محدثة.		تعميم كافة السلع التي تم إدخالها قاعدة البيانات السعرية.
	أتمتة العمل المالي.	الربط الشبكي بين ديوان عام المصلحة والشئون المالية في الدوائر الجمركية فيما يتعلق بعمل الشئون المالية برئاسة المصلحة.	النظام الآلي+ الشئون المالية	عدد الدوائر الجمركية التي تم استهدافها وربطها.
		الاستمرار باستكمال أتمتة تقارير الإيرادات التحليلية.	الإيرادات+ النظام الآلي	تقارير تحليلية الكترونية.
		توثيق الأثر المالي لقيمة المخالفات المكتشفة بأجهزة الأشعة السينية.	الأشعة والفحص الآلي+ النظام الآلي	إجمالي ما تم تحصيله.
	تحسين مستوى التقارير الصادرة عن المصلحة إلى وزارة المالية.	دراسة تقارير البيانات المتاحة للإدارات العامة من قبل النظام الآلي وتقارير المعلومات الصادرة من قبل الإدارات العامة.	النظام الآلي+ التخطيط والإحصاء+ الإدارات ذات العلاقة	دراسة وتحليل التقارير.
		إبداء الملاحظات على تقارير البيانات والمعلومات، ووضع التصورات حول نوعية التقارير الصادرة والتصويب عليها وفقا للملاحظات بما يلبي مخرجات متطلبات العمل.		التصورات حول التقارير المناسبة.
		الرفع بالتقارير من قبل الإدارات العامة لمتخذ القرار برئاسة المصلحة.	كافة الإدارات العامة	رفع التقارير.
		موافاة وزارة المالية والجهات ذات العلاقة بتلك التقارير.	التخطيط والإحصاء	تزويد وزارة المالية بالتقارير المطلوبة.

الهدف الرئيسي (٢) بناء مصلحة الجمارك الذكية.				
الهدف الفرعي (١) مشروع مصلحة الجمارك الإلكترونية.	حوسبة إجراءات العمل الجمركي وسرعة إنجاز المعاملات.	تشييد الإدارة الإلكترونية في كافة قطاعات المصلحة.	النظام الآلي+ الإدارات العامة الأخرى	-اكتمال الدراسات اللازمة لذلك. -تفعيل الإدارة الإلكترونية.
		إعداد قاعدة بيانات الكترونية لكافة البيانات الجمركية والمستندات الملحقة لها.	المراجعة والمخاطر+ النظام الآلي+ كافة الدوائر الجمركية	-حصر الوثائق المزمع أرشفتها وتحديد كميتها وأشكالها وأنواعها وعدد الملفات في كل دائرة. -التوثيق الإلكتروني على مستوى كل دائرة.
		إعداد البرنامج الخاص بالتوثيق بما يتناسب مع طبيعة الأرشفة ووضع الحقول المناسبة وتحديد أدوات البحث وإعداد التقارير المطلوبة.	المراجعة والمخاطر+ النظام الآلي	الأرشفة الإلكترونية لكافة الوثائق.
		أرشفة الوثائق إلكترونياً وتقليل استخدام الأوراق (إدارة بدون أوراق).	النظام الآلي+ الإدارات العامة الأخرى	- حفظ الوثائق الجمركية الكترونيا. - المراجعة الفورية. - الاحتفاظ بنسخ احتياطية.
		تقديم كافة الخدمات الكرتونيا عبر الصفحة الرسمية.	النظام الآلي+ العلاقات العامة	الحصول على الخدمة الكترونيا.
		استخدم البريد الإلكتروني بين الإدارات للاتصال الإداري وصناعة القرار عن بُعد.	كافة الإدارات بالمصلحة	-أمنية الاتصال الإداري. -سرعة اتخاذ القرار.
		التحول الى العملة الرقمية وآلية الدفع الإلكتروني.	النظام الآلي+ البنك المركزي اليمني والبنوك	التوريد الإلكتروني.
		تحديث منظومة العمل بالأشعة السينية وربط مخرجاتها بنظام الأسيكودا العالمي.	الأشعة والفحص الآلي+ النظام الآلي+ مشروع الأسيكودا العالمي	تحسين الأداء الجمركي بالتالي تسهيل التجارة الدولية وتعزيز الشراكة.
		دراسة إقامة برامج التدريب عن بُعد.	النظام الآلي+ المعهد الجمركي	إكمال الدراسة.
الهدف الفرعي (٢) تتبع سير أداء العمل وانضباط سير المعاملات.	أتمتة العمل في الشئون الإدارية بما يؤدي إلى انضباط سير المعاملات.	استكمال تجهيز البنية التحتية لتفعيل النظام الآلي للشئون الإدارية وربطه بالإنترنت.	النظام الآلي+ الشئون الإدارية	إرسال واستقبال الوثائق.
		ربط برنامج الشؤن الإدارية بالأنظمة الأخرى.	النظام الآلي	تبسيط الإجراءات.
		التوثيق الآلي لجميع المعاملات الصادرة والواردة.	الشؤون الإدارية	توثيق المعاملات الصادرة والواردة.
		متابعة حركة سير المعاملات وتقيم أداء العاملين من خلال شاشة الرقابة على المعاملات.	كافة الإدارات بالمصلحة	العمل وفق شاشة الرقابة على المعاملات.
		تفعيل ميزة الرسائل القصيرة SMS عبر الهاتف النقال لإبلاغ صاحب الشأن باستكمال معاملته.	النظام الآلي+ الشئون الإدارية	سهولة الحصول على المعلومة.

الهدف الفرعي (٣) مشاركة المعرفة (الضمنية والصريحة) داخليا وخارجيا.	تبادل ومشاركة المعارف.	إنشاء إدارة ونظم المعرفة.	رئاسة المصلحة	قرار الإنشاء.
		تعزيز استراتيجية إدارة المعرفة والتي تسهم في إيجاد أعلى قيمة لها ولعملائها.	إدارة المعرفة	تنفيذ النشاط.
		إنشاء مركز معلومات يشمل متحف ومكتبة جمركية الكترونية بحيث: – يحدد موقع لتنفيذ المركز. – تحدد المتطلبات الشبكية والأجهزة. – الربط عبر خدمات الاتصال السريع من يمن نت. – تحويل خدمات اتصال المركز الى البنية التحتية المدمجة من المؤسسة العامة للاتصالات. – إنشاء وتوفير انظمة وبرامج إدارة مركز المعلومات المحلية عن بُعد Data Center Infrastructure Management (DCIM).	النظام الآلي+ الشؤون المالية+ المعهد الجمركي	تنفيذ الأنشطة.
		تدوين تجارب وخبرات الموظفين وحفظها في نظم المعرفة.	إدارة المعرفة	تبادل خبرات الموظفين.
		تسهيل وصول جميع المهتمين الى قواعد المعرفة التي تمتلكها المصلحة.	النظام الآلي+ إدارة المعرفة	الحصول على المعرفة الجمركية في الوقت المناسب.
		اتخاذ إجراءات عملية تهدف لتعزيز التعلم المستمر والتكيف مع تطورات البيئة.	كافة الإدارات بالمصلحة	تعزيز التعلم المستمر.
		توليد عدة بدائل استراتيجية تسهم في التوصل إلى قرارات رشيدة.	إدارة المعرفة+ كافة الإدارات بالمصلحة	الوصول إلى قرارات رشيدة.
	تعزيز الذكاء الجماعي.	إعداد فريق عمل استراتيجي يضم عدد من المتميزين ومن تخصصات مختلفة قادر على التعامل مع الظروف المتغيرة.	قيادة المصلحة	قدرة الفريق على التعامل مع كافة الظروف المتغيرة.
		دعم الأفكار الإبداعية المتميزة والجديدة.	كافة الإدارات بالمصلحة	التمكن من بلوغ الغايات.
		إيجاد مناخ تنظيمي يشجع على الإبداع الجماعي ويولّد الابتكار.	كافة قطاعات المصلحة	الإبداع والابتكار.
		العمل الجماعي بروح الفريق الواحد وتجسيد المسئولية الجماعية.	كافة الإدارات بالمصلحة	تعزيز الذكاء الجماعي.
		توفير أنظمة معلوماتية تستخدم خاصية الإنذار المبكر للأزمات لمواجهتها في الوقت المناسب.	النظام الآلي	مواجهة الأزمات قبل حدوثها.
الهدف الفرعي (٤) التعامل مع البيئة.	تشخيص وتقييم ومعالجة حالات عدم التأكد البيئي.	تحليل البيئة الداخلية لنظم المعلومات لتحسين كفاءة عملياتها وتطوير وتكامل أنظمتها.	النظام الآلي	تكامل الأنظمة وكفاءة العمليات المعلوماتية.
		امتلاك أنظمة معلوماتية لتقييم حالات عدم التأكد البيئي.		قدرة الأنظمة المعلوماتية على التقييم.
		المرونة اللازمة للتجاوب مع التغيرات البيئية المحيطة.	كافة قطاعات المصلحة	التجاوب مع التغيرات البيئية.
		معالجة حالات عدم التأكد البيئي المرتبط بتنفيذ قرارات المصلحة الاستراتيجية.		امتلاك القدرة على المعالجة.

إعداد الباحث، ٢٠٢٠م.

خلاصة الفصل الخامس

تناولت الدراسة في هذا الفصل عن طريق المبحث الأول: ملخصاً لأهم نتائج آراء عينة الدراسة، واختبار فرضياتها، وتقديم إجابة عن التساؤل الرئيس للدراسة، حيث دعمت نتائج الدراسة دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية بأبعاده المختلفة، بالإضافة إلى تناوله الاستنتاجات المتعلقة بمحاور الدراسة، وخصائص عينة الدراسة، والاستنتاجات العامة التي توصلت إليها الدراسة.

وفي ضوء نتائج الدراسة واستنتاجاتها قُدّمت في المبحث الثاني: مجموعة من التوصيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة (الديموغرافية، المستقلة، التابعة) وتوصيات عامة، بالإضافة إلى توصيات تتعلق بدراسات مقترحة في المستقبل ذات العلاقة بنظم المعلومات والمنظمات الذكية، كما تم تقديم مقترح مشروع خطة تطويرية في مصلحة الجمارك.

قائمة المراجع والملاحق

قائمة المراجع

References

قائمة المراجع

- **القرآن الكريم**

أولاً: المراجع العربية:

أ- الكتب:

١. أبو النصر، مدحت، (٢٠٠٩)، ***التخطيط للمستقبل في المنظمات الذكية***، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.

٢. إدريس، عبد الرحمن، (٢٠٠٧)، ***نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة***، الدار الجامعية، المنوفية، مصر.

٣. السنفي، عبد الله عبد الله؛ العريقي، منصور محمد، (٢٠١٣)، ***الإدارة***، مركز الأمين للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، صنعاء اليمن.

٤. الشريف، عبده نعمان، (٢٠١٤)، ***نظم المعلومات الإدارية-دورها في إدارة المؤسسات***، دار جامعة صنعاء للطباعة والنشر، صنعاء، اليمن.

٥. الصباح، عبد الرحمن، (١٩٩٩)، ***نظم المعلومات الإدارية***، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

٦. الصبّاغ، عماد عبد الوهاب، (٢٠٠٠)، ***نظم المعلومات-ماهيتها ومكوناتها***، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

٧. العنزي، سعد علي؛ صالح، أحمد علي، (٢٠٠٩)، ***إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال***، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن.

٨. الكردي، منال محمد؛ العبد، جلال إبراهيم، (٢٠٠٣)، ***مقدمة في نظم المعلومات الإدارية-المفاهيم الأساسية والتطبيقات***، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.

٩. الكردي، منال محمد؛ العبد، جلال إبراهيم، (٢٠٠١)، ***مقدمة في نظم المعلومات الإدارية-النظرية، الأدوات، التطبيقات***، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الإسكندرية، مصر.

١٠. النجار، فايز جمعة، (٢٠١٣)، ***نظم المعلومات الإدارية-منظور إداري***، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، جامعة جدارا، عمان، الأردن.

١١. النجار، فايز جمعة، (٢٠١٠)، ***نظم المعلومات الإدارية-منظور إداري***، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن.

١٢. دودين، أحمد يوسف، (٢٠١٧)، ***إدارة الأعمال الحديثة وظائف المنظمة***، مجموعة اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، العبدلي، الأردن.

١٣. سلطان، إبراهيم، (٢٠٠٠)، ***نظم المعلومات الإدارية-مدخل إداري***، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.

١٤. شامل، فهمي محمد، (٢٠٠٥)، ***الإحصاء بلا معاناة المفاهيم مع التطبيقات باستخدام برنامج SPSS***، إدارة الطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

١٥. طه، دياب عابدين دياب، (٢٠١٠)، ***نظم المعلومات الإدارية***.

١٦. عبد الله، جمال محمد، (٢٠١٤)، ***إدارة الأعمال مبادئ ومفاهيم***، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

١٧. عبدربه، رائد محمد، (٢٠١٢)، ***نظم المعلومات الإدارية***، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

١٨. عبيدات، ذوقان؛ عدس، عبد الرحمن؛ عبد الحق، كايد، (١٩٨٤)، ***البحث العلمي: مفهومه، أدواته، وأساليبه***، مديرية المكتبات والوثائق الوطنية، الأردن.

١٩. غسان، سلوى، (٢٠٠٨)، ***نظم المعلومات الاستراتيجية***، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمّان، الأردن.

٢٠. فريق من خبراء المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (٢٠٠٨)، ***تطوير الأداء الجمركي واتفاقيات منظمة التجارة العالمية***، امثله عربية مختارة.

٢١. قندلجي، عامر إبراهيم؛ الجنابي، علاء الدين عبد القادر، (٢٠٠٥)، ***نظم المعلومات الإدارية***، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

٢٢. لانكستر، ولفرد، ترجمة، قاسم، حشمت، (١٩٨١)، ***نظم استرجاع المعلومات***، مكتبة غريب، القاهرة، مصر.

٢٣. ياسين، سعد غالب، (٢٠٠٠)، ***تحليل وتصميم نظم المعلومات***، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ب- الرسائل والأطروحات العلمية:

١. أبو سبت، صبري فايق عبد الجود، (٢٠٠٥)، "**تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة**"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٢. أبو علبة، تامر محمد أحمد، (٢٠١٨)، "**دور إدارة المواهب في بناء المنظمة الذكية لدى المنشآت الصناعية الفلسطينية**"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٣. البحم، محمد، (٢٠١٩)، "**تكامل نظم المعلومات كمدخل لتنفيذ الحكومة الإلكترونية في الجمهورية اليمنية**"، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.

٤. البوسعيدي، سالم بن سليمان، (٢٠١٨)، "**درجة توافر أبعاد المنظمة المتعلمة في كلية السلطان قابوس لتعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها**"، جامعة نزوى، سلطنة عمان.

٥. الحجاج، حسنين عماد، (٢٠١٧)، "**استكشاف طبيعة العلاقة بين عناصر المنظمات الذكية والمعرفة الإلكترونية باستخدام الشبكات العصبونية**"، دراسة حالة بنك لبنان والمهجر، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

٦. الحكيمي، منى سعيد، (٢٠١٧)، "**دراسة الجدوى ودورها في تنفيذ مشاريع نظم المعلومات في المؤسسات الحكومية اليمنية**"، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.

٧. الحلبي، ضياء الحق محمود طه، (٢٠١٠)، "**نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على اللامركزية**"، دراسة تطبيقية على وزارة المالية في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٨. الخصاونة، محمود صدقي محمود، (٢٠٠٩)، "**الاستغناء عن المعاملات الورقية في القبول والتسجيل، الأردن**"، جامعة جرش الأهلية، جرش، الأردن.

٩. الذياب، سعود بن ذياب، (٢٠١٤)، "**مدى توافر متطلبات المنظمة المتعلمة ومجالات تطبيقها في الكلية التقنية بالخرج**"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

١٠. الربابعه، خالد أحمد، (٢٠١٦)، "**القيادة الاستراتيجية ودورها في بناء المنظمات الأمنية الذكية**"، دراسة مقارنة بين مديرية الأمن العام والمديرية العامة لقوات الدرك في المملكة الأردنية الهاشمية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

١١. السباخي، هاني عبد الهادي، (٢٠١٤)، "**دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض**"، دراسة حالة واقعية شركة أدكس للتدريب والتعليم، جامعة العلوم الإبداعية، الفجيرة، الإمارات.

١٢. الشريف، عبده نعمان، (٢٠٠٥)، "**دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية**"، حالة وزارة التربية والتعليم في الجمهورية اليمنية، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.

١٣. الصعيتري، أحمد أحسن، (٢٠١٨)، "**دور نظم المعلومات في دعم صنع القرارات الإدارية**"، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.

١٤. الصليت، جبران محمد يحيى، (٢٠١٧)، "**دور نظم المعلومات في تحسين جودة الرعاية الصحية**"، دراسة ميدانية مستشفى ٤٨ النموذجي، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.

١٥. العزعزي، صادق احمد، (٢٠١٧)، "**نظم تخطيط موارد المنظمة ERP كمدخل لإحداث التغيير التنظيمي**"، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.

١٦. الفليت، خلود عطية، (٢٠١٨)، "**أثر توظيف الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى العاملين في بعض الجامعات الفلسطينية–قطاع غزة–فلسطين**"، جامعة السودان للعلوم والتكنلوجيا، السودان.

١٧. القادري، بسام محمد رسخان، (٢٠١٣)، "**تطوير الفعالية التنظيمية لديوان عام مصلحة الجمارك**"، جامعة صنعاء، صنعاء، اليمن.

١٨. الكرعاوي، سجى جواد حسين، (٢٠١٦)، "**تأثير القيادة الذكية في المنظمات الذكية عن طريق تعزيز التعلم التنظيمي**"، دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام في بعض جامعات الفرات الأوسط، جامعة القادسية، العراق.

١٩. المعمري، أوسان أحمد، (٢٠١٧)، "**العلاقة بين نظم المعلومات والأداء الوظيفي**"، دراسة تطبيقية على وزارة الخدمة المدنية والتأمينات باليمن، جامعة صنعاء، صنعاء اليمن.

٢٠. الوادية، محمد سميح، (٢٠١٥)، "**علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية**"، دراسة حالة وزارة التربية والتعليم العالي–قطاع غزة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

٢١. بن طاطة، عتيقة، (٢٠١٧)، "**أثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية**"، دراسة ميدانية مقارنة بين منظمات القطاع الصناعي والخدمي بالجزائر، جامعة آبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.

٢٢. بوترعة، محمد يزيد؛ معروفي، نبيلة؛ طبية، صابرينة، (٢٠١٨)، "**دور الجمارك الجزائرية في تسهيل عمليات التصدير**"، جامعة الشهيد حمة لخضر، الجزائر.

٢٣. درحمون، هلال، (٢٠٠٥)، "**المحاسبة التحليلية: نظام معلومات للتسيير ومساعد على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية**"، دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.

٢٤. ردايدة، إيناس محمد، (٢٠١٦)، "**أثر خصائص المنظمة الذكية في إدارة الأزمات**"، دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

٢٥. سارة، جواني، (٢٠١٩)، "**أثر نظم المعلومات على تفعيل اليقظة الاستراتيجية**"، دراسة حالة مؤسسة تعاونية الحبوب والبقول الجافة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.

٢٦. سهلة، صباح، (٢٠١٥)، "**دور التمكين الإداري في بناء المنظمة المتعلمة**"، دراسة حالة كليات جامعة محمد خيضر بسكرة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

٢٧. سيلم، منى، (٢٠١٧)، "**أثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء الموظفين بالبنوك التجارية الجزائرية**"، دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية، الجزائر.

٢٨. صليحة، كاريش، (٢٠٠٠)، "**دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة–حالة المؤسسة الجزائرية**"، رسالة ماجستير، فرع التسيير، الخروبة، جامعة الجزائر، الجزائر.

٢٩. عايش، مريم، (٢٠١٦)، "**دور القيادة الإدارية في إدارة التغيير التنظيمي**"، دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي، وكالة أم البواقي، الجزائر.

٣٠. عبادي، أنس، (٢٠١٤)، "**دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات في سوريا**"، دراسة تطبيقية على شركة سيريتل، جامعة حلب، حلب، سوريا.

٣١. عجيلات، دانا نادر سليم، (٢٠١٣)، "**أثر المنظمة الذكية والتوجه بالتعلم على الإبداع التقني**"، دراسة تطبيقية على شركات البرمجة والتصميم والتطوير في الأردن، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

٣٢. عيسى، آدم، (٢٠١٥)، "**دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري**"، أطروحة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

٣٣. غنيم، رمزي محمد إسماعيل، (٢٠١٧)، "**أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمة الذكية**"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٣٤. غنيم، ماهر أحمد، (٢٠٠٤)، "**دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة، فلسطين**"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٣٥. مناصرية، إسماعيل، (٢٠٠٤)، "**دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية**"، دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.

٣٦. يحيى، صبرين صالح محمد، (٢٠١٧)، "**دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات**"، دراسة حالة مجلس القضاء الأعلى في الجمهورية اليمنية، جامعة صنعاء، صنعاء، اليمن.

ج- المجلات والمؤتمرات والدوريات المحكمة:

١. أحمد، محمد صالح؛ إسماعيل، مصطفى، (٢٠١٨)، دور أبعاد التمكين في تحقيق خصائص المنظمة الذكية، دراسة ميدانية لعينة من المدراء في منظمات الأعمال الصغيرة في محافظة دهوك، **مجلة جامعة دهوك**، المجلد ٢١، العدد ١، دهوك، العراق.

٢. البحيصي، عصام محمد، (٢٠٠٦)، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني، **مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية**، المجلد ١٤, العدد ١، غزة، فلسطين.

٣. التلة، سليمان وآخرون، (٢٠١٧)، الكليات التقنية كمنظمات ذكية وعلاقتها بتحقيق الاستدامة، **المؤتمر العلمي الثاني، الاستدامة وتعزيز البيئة الإبداعية للقطاع التقني**، كلية فلسطين التقنية، دير البلح، فلسطين.

٤. الحديثي، بسام محمد ياسين؛ الشيخ، زيد فوزي أيوب، (٢٠١٩)، دور نظم المعلومات الإدارية في تقييم أداء الموظفين، دراسة ميدانية، **المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات**، المجلد ٩، العدد ٣، بغداد، العراق.

٥. الخفاجي، نعمة عباس، (٢٠١٢)، الذكاء المنظمي– فكرة معاصرة في إدارة أزمات الأعمال، **مجلة الإدارة والاقتصاد**، المجلد ٢١، العدد ٨٤، جامعة بغداد، العراق.

٦. الزعبي، خالد يوسف محمد؛ الزيدي، زينب حسين زويد (٢٠١٢)، أثر نظم المعلومات الإدارية في عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين في مراكز الوزارات الأردنية، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، المجلد ٨، العدد ٤، الأردن.

٧. الشنطي، محمود عبد الرحمن، (٢٠١٦)، مدى توفر أبعاد المنظمة المتعلمة بالوزارات الفلسطينية في قطاع غزة من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشرافية، **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية**، المجلد ٢٤، العدد ١، غزة، فلسطين.

٨. الطائي، يوسف حجيم؛ وآخرون، (٢٠١٣)، صياغة الاستراتيجية المستدامة للشركة في بناء المنظمات الذكية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في شركة زين العراق للاتصالات، **مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد ٩، العدد ٢٦، جامعة الكوفة، النجف، العراق.

٩. العبادي، هاشم فوزي، (٢٠١٢)، الذكاء التنظيمي كممارسة أعمال نحو بناء منظمة ذكية–منظور مفاهيمي، **المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر، ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة**، جامعة الزيتونة، عمان، الأردن، ٢٣–٢٦ أبريل.

١٠. العطوي، عامر علي، (٢٠٠٩)، نحو منظمات ذكية، دراسة مسحية لآراء مدراء عينة من المنظمات الصناعية العراقية، **مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصاديه**، المجلد ١١، العدد ١، جامعة القادسية، العراق.

١١. العلوان، محمد محمود، (٢٠٢٠)، أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية، **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإداري**، المجلد ٢٨، العدد ٢، ص٩٠–١١٣.

١٢. القاسم، أحمد غسان، (٢٠١٠)، الفطنة المنظمية في المصارف التجارية العاملة في الأردن، **دراسات العلوم الإدارية**، المجلد ٣٧، العدد ٢، جامعة البتراء، الأردن.

١٣. بوشوشة، هبة، (٢٠١٧)، علاقة نظام المعلومات بالتحسين المستمر كأحد مرتكزات إدارة الجودة الشاملة، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قسنطينة، **مجلة البحوث المالية والاقتصادية**، المجلد ٤، العدد ٢، قسنطينة، الجزائر.

١٤. سليم، بهزاد طاهر؛ صادق، درمان سليمان، (٢٠١٨)، دور نظام الإنذار المبكّر في بناء المنظمة الذّكيّة، **مجلة البوليتكنيك**، المجلد ٨، العدد ٣، جامعة بوليتكنيك أربيل، العراق.

١٥. عبد الله، عبد الرحيم الشاذلي؛ عبد الرحمن، بدر الدين محمد؛ يحيى، حمزة عبد الله؛ أحمد، أبو ذر يوسف، (٢٠١٩)، فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء المنظمات الحكومية في منطقة الجوف بالسعودية، **مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية**، المجلد ٢٥، العدد ١١٢، جامعة الجوف، السعودية.

١٦. فرعون، محمد ثابت، (٢٠١٥)، صياغة استراتيجية ريادية الأعمال لتطوير أنموذج المنظمات الذكية، بحث تطبيقي في شركات الاتصالات المتنقلة في العراق (زين العراق–أساسيل– كورك)، **مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد ١٠، العدد ٣٣، جامعة الكوفة، النجف، العراق.

١٧. كنعان، علي، (٢٠١٩)، دور أبعاد الذكاء التنظيمي في تطوير أداء شركات التأمين، دراسة ميدانية على شركات التأمين الخاصة في الساحل السوري، **مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية**، المجلد ٤١، العدد ٢، اللاذقية، سوريا.

١٨. هادي، قيصر علي، (٢٠١٣)، صياغة الاستراتيجية المستدامة للشركة في بناء المنظمات الذكية، دراسة استطلاعية للآراء عينة من المديرين في شركة زين العراق للاتصالات، **مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد ٩، العدد ٢٦، جامعة الكوفة، النجف، العراق.

د– القوانين والتقارير العامة:

١. إدارة مشروع النظام الآلي الجمركي (١٩٩٩)، **دليل نظام إدارة التدقيق والتعديل.**

٢. إدارة مشروع النظام الآلي الجمركي (١٩٩٩)، **دليل نظام إدارة الحسابات وأمناء الصناديق.**

٣. إدارة مشروع النظام الآلي الجمركي (١٩٩٩)، **دليل نظام إدارة المنافست.**

٤. إدارة مشروع النظام الآلي الجمركي (١٩٩٩)، **دليل نظام المخلص الجمركي.**

٥. مجلة الجمارك، (٢٠١٧)، العدد (٨٠) لعام ٢٠١٧م.

٦. مجلة الجمارك، (٢٠٠٨)، مجلة فصلية تُعنى بالشؤون الجمركية، العدد (٧٣) لعام ٢٠٠٨م.

٧. مصلحة الجمارك، (٢٠١٩)، **قاعدة بيانات الموارد البشرية في ديوان عام مصلحة الجمارك بتاريخ ٢٠١٩/١١/٢٠م.**

٨. مصلحة الجمارك، (٢٠١٣)، **قانون الجمارك رقم (١٠) لسنة ٢٠١٣م بشأن الموافقة على انضمام الجمهورية اليمنية لاتفاقية كيوتو المعدلة لتنسيق وتبسيط الإجراءات الجمركية.**

٩. مصلحة الجمارك، (٢٠١٣)، **التقرير السنوي للعام ٢٠١٣م**، العدد الثاني.

١٠. مصلحة الجمارك، (٢٠١٢)، **الحساب الختامي للمصلحة وفروعها للأعوام المالية ٢٠٠١–٢٠١٢م.**

١١. مصلحة الجمارك، (٢٠١٢)، **التقرير السنوي للعام ٢٠١٢م.**

١٢. مصلحة الجمارك، (٢٠١٠)، **قانون الجمارك رقم (١٤) لسنة ١٩٩٠م وتعديلاته بالقانون رقم (١٢) لسنة ٢٠١٠م.**

١٣. مصلحة الجمارك، (٢٠٠٩)، **ورقة مصلحة الجمارك اليمنية المقدمة إلى ورشة العمل عن بيئة الأعمال في اليمن، نادي ضباط القوات المسلحة.**

١٤. مصلحة الجمارك، (٢٠٠٢)، **الجمارك في خمسين عاماً ١٩٥٣-٢٠٠٢م.**

١٥. مصلحة الجمارك، (٢٠٠٢)، **الوضع الراهن وتوجهات التحديث رؤية أولية، ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الأول لإعادة البناء والهيكلة.**

١٦. مصلحة الجمارك، (١٩٩٣)، **اللائحة التنظيمية لمصلحة الجمارك رقم (٤٨) لسنة ١٩٩٣م.**

هـ - المواقع الإلكترونية:

الجدول (٥-٥): مواقع إلكترونية - مصلحة الجمارك اليمنية

اسم الموقع	الرابط الإلكتروني	وقت الزيارة وتاريخها
الجمارك اليمنية	http://www.customs.gov.ye	الساعة/ ٥:٢١م التاريخ: ٢٠١٩/١٢/١٢
ويكيبيديا- الجمارك اليمنية	https://ar.wikipedia.org/wiki/	الساعة/ ١١:٥٠م التاريخ: ٢٠٢٠/٠٦/٠٥
حساب تويتر	https://twitter.com/ycamediacenter	الساعة/ ٩:٠٥م التاريخ: ٢٠١٩/١١/٠٧
حساب الفيس بوك	https://www.facebook.com/YCAmedia/	الساعة/ ١٠:٠٠ص التاريخ: ٢٠٢٠/٠١/٢٧
المكتبة الإلكترونية	http://www.customs.gov.ye/lib_in_ar.php	الساعة/ ٧:١٧م التاريخ: ٢٠١٩/١٢/١٢
الأسيكودا	https://www.marefa.org/	الساعة/ ١١:٣٣م التاريخ: ٢٠٢٠/٠٢/٠٣
الأسيكودا العالمي	http://asyw.customs.gov.ye/#pricing	الساعة/ ٩:٢٤ص التاريخ: ٢٠٢٠/٠٢/٠٤
نظم أتمتة المكاتب	http://abouzied2010.mam9.com/t36-topic	الساعة ٣:٢٤م التاريخ ٢٠٢٠/٠٦/١٤
تكامل النظم	http://tawteed.sa/ar/system-integration/	الساعة ٣:٣٧ م التاريخ ٢٠٢٠/٠٦/١٥م
المؤتمر نت	http://www.almotamar.net/pda/16192.htm	الساعة ١١:١٨ص التاريخ ٢٠٢٠/٠٧/١٤م
صحيفة الثورة	http://althawrah.ye/archives/98153	الساعة ١١:٣٣ص التاريخ ٢٠٢٠/٠٧/١٤م

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٠م، بالاعتماد على المواقع الإلكترونية ضمن الجدول.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

A. BOOKS:

1. Albrecht, K. (2002). ***Organizational intelligence & knowledge management: Thinking outside the silos***, Executive White Paper.
2. Daft, R. (2001). ***Management***. (5th ed). The Dryden Press, Harcourt Collage Publishers.
3. Laudon. Kenneth C, Laudon. Jane P, (2014), ***Management information systems: Managing the Digital Firm***, Thirteenth Edition, New Jersey, USA: Pearson Education, Inc.
4. Laudon. Kenneth C, Laudon. Jane P, (2012), ***Management information systems: Managing the Digital Firm***, Twelfth Edition, New Jersey, USA: Pearson Education, Inc.
5. Mc Leod, Raymond, & Schell, George P. (2004). ***Management information systems***. (9th Edition). New Jersey: Pearson Education, Inc.
6. Robbins, S. P. (2005). ***Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications***. Prentice Hall.
7. Schwaninger, M. (2009). ***Intelligent Organizations: Powerful Models for Systemic Management***. Second edition, Germany: Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
8. Turban, E., Sharda, R., & Delen, D. (2010). ***Decision support and business intelligence systems***.
9. Veryard, R. (2000). ***Component – Based Business Background Material: On Intelligence***. White paper.
10. Wheelen, L. and Hunger, J. (2002). ***Strategic Management and Business Policy***. (8th ed). London: Prentice-Hall, Pearson Education International.

B. CONFERENCES AND JOURNALS:

1. Al-Qassim, A.G. (2010). Organizational Smartness of the Commercial Banks Working in Jordan. ***Administrative Sciences Studies,*** Volume 37, No. 2, Petra University, Jordan.
2. Clarke, T. & Clegg, S. (2000). Management Paradigms for the new Millennium. ***International Journal of Management Reviews***, 2 (1), 45-64.
3. Finkelstein, Sydney & Jackson, Eric M, (2005), Immunity from implosion: Building smart leadership, ***Ivey Business Journal***, Vol. 70, No. 1: 1-7.
4. Goh, B.H. (2006). Creating intelligent enterprises in the Singapore construction industry to support a knowledge economy. ***Building and Environment***, 41 (3): 367-379.
5. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2015). Management Information Systems: Managing the Digital Firm Plus My MIS Lab with Pearson e Text--Access Card Package. ***Prentice Hall Press***.
6. Liang, T.Y, (2004), Intelligence strategy: The integrated 3C-OK framework of intelligent human organizations, ***Human Systems Management***, Vol. 23, No.4: 203-211
7. Matheson, D., & Matheson, J. E. (2001). Smart organizations perform better. ***Research-Technology Management***, 44 (4), 49-54.
8. Matheson, D., & Matheson, J. E. (1998). The smart organization: creating value through strategic R&D. ***Harvard Business Press***.
9. Nasabi, N & Safarpour, A. (2009). Key Factors in Achieving to an Intelligent Organization in the View of Employee in Shiraz University of Medical Science in 2008. ***Australian Journal of Basic and Applied Sciences***, 3 (4), 3492-3499.
10. Quinn, J (2005). The Intelligent Enterprise a New Paradigm. ***Academy of Management Executive***, 6 (4), 48-63.
11. Robert, H. (2009). Management for Intelligent Organization: The Scanning the Environment. ***Journal of Academic Librarianship***, 27 (8), 155-178.

12. Williams, R., (1997). Information Management for the Intelligent Organization: The Art of Scanning the Environment, ***Journal of Academic Librarianship***, 23 (2), 1-18.

C. THESIS:

1. Anna Jern, (2009), "**On Introducing Information Systems in Organizations**", case study on Wartsila company, University of Helsinki, Finland.
2. Filos, E. (2005). "**Smart organizations in the digital age**". European Commission, Directorate-General Information Society and Media.
3. Wiig, Karl M.; Dec. (2000). "**The Intelligent Enterprise and Knowledge Management**". Knowledge Research Institute, Inc. prepared for UNESCO's Encyclopedia of Life Support Systems. Retrieved: 12/06/2020 From: http://www.eolss.net/sample-chapters/c15/e1-29-05-04.pdf

قائمة المراجع والملاحق

قائمة الملاحق

Supplements

الملحق (١)

استمارة التأكد من عدم تكرار العنوان–وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
قطاع البحث العلمي
الإدارة العامة للبحث العلمي

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم: ٢٠١٩/٥٢٦
التاريخ: 23 / 11 / 2018م
المرفقات: .....

استمارة طلب التأكد من عدم تكرار عنوان الرسالة / الأطروحة العلمية

أولاً : بيانات الباحث :
الاسم الثلاثي مع اللقب : أمينة محمد أحمد أبو علي الجنس : ذكر ☐ أنثى ☑
مكان الميلاد : صعدة بلد محل الميلاد ١٥/١١/١٩٧٩ الجنسية يمنية
رقم الهاتف : ٧٧٢٦١٢٠٥ الايميل ameenabuali6@gmail.com
ثانياً : البيانات الدراسية :
المؤهل : ماجستير ☑ دكتوراه ☐ تاريخ الالتحاق بالجامعة : ٢٠١٣/٢٠١٤ اسم الجامعة الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا
الكلية : إدارة أعمال القسم : الدراسات العليا التخصص العام : إدارة أعمال
التخصص الدقيق : ..... الرقم الجامعي : ١٧١٠٣٠٥٤
ثالثاً : بيانات الرسالة / الأطروحة العلمية :
عنوان الرسالة / الأطروحة العلمية : نظم المعلومات في بناء منظمات المعرفة دراسة تطبيقية على وزارة الصحة العامة والسكان في الجمهورية اليمنية
المجال الموضوعي للبحث : (ضع علامة صح أمام المجال الموضوعي للبحث)

☐	مجال العلوم الزراعية والبيطرية	☐	مجال العلوم التربوية والتعليم	☐	مجال العلوم الألسنية
☐	مجال العلوم السياسية والقانونية	☐	مجال العلوم الإسلامية	☐	مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية والفنون
☐	مجال العلوم الطبية والصيدلانية	☑	مجال تكنولوجيا المعلومات والحاسوب	☐	مجال العلوم الإدارية
☐	مجال علوم المياه والبيئة	☐	مجال الآثار والسياحة	☐	مجال الثقافة والفنون الإعلام
☐	مجال العلوم الهندسية	☐	مجال الأمن	☐	مجال العلوم المالية والاقتصادية

لغة البحث : العربية اسم المشرف على البحث : د. عبدالله يحيى الجماز
رابعاً : بيانات المؤهل السابق الذي تم الالتحاق بموجبه :
اسم الجامعة : تعز المؤهل : بكالوريوس ☑ ماجستير ☐ التخصص : هندسة برمجيات وشبكات
التقدير/النسبة : ٧٩,٨٠٨/ تاريخ التخرج : ٢٠٠٢/٢٠٠٣ بلد الدراسة : العراق

المحترم
الأخ / مدير عام البحث العلمي بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي
بعد التحية ..
تهديكم كلية الدراسات العليا بجامعة الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا أطيب التحايا ويسرنا أن نرفع لكم عنوان الرسالة / الأطروحة العلمية للباحث : أمينة محمد أحمد أبو علي المدونة بياناته أعلاه ، وتتقدم إليكم بطلب التأكد من عدم تكرار عنوان الرسالة / الأطروحة العلمية المدون أعلاه .
وتقبلوا خالص تحياتنا ...
عميد كلية الدراسات العليا بجامعة .....

المحترم
الأخ / عميد كلية الدراسات العليا بجامعة الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا
بعد التحية ..
بناءً على الطلب المقدم من قبلكم للتأكد من عدم تكرار عنوان الرسالة / الأطروحة العلمية المدون أعلاه نحيطكم علماً أنه تم الرجوع الى قاعدة بيانات البحث العلمي بالوزارة للتأكد من عدم تكرار عنوان الرسالة / الأطروحة العلمية المدون أعلاه وتم التأكد بأن العنوان غير مكرر .
وعليه / عدم اعتماد عنوان الرسالة /الأطروحة العلمية المدون أعلاه وتم تسجيله في قاعدة بيانات البحث العلمي بالوزارة برقم ١٤٥
وتقبلوا خالص تحياتنا ...
مدير عام البحث العلمي بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الملحق (٢)

إفادة عدم تكرار عنوان الرسالة– المركز الوطني للمعلومات

الجمهورية اليمنية
رئاسة الجمهورية
المركز الوطني للمعلومات
إدارة المكتبة

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم : (٢٧٧١)
التاريخ: ٢٠١٩/١١/٢٤

افـــــــادة

تفيد إدارة المكتبة بالمركز الوطني للمعلومات بأن البحث المعنون :

دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية ، دراسة تطبيقية على مصلحة الجمارك اليمنية

الذي يقوم الأخ /امين محمد احمد ابوعلي - للتقدم به لرسالة **الماجستير**

قسم /العلوم الادارية كلية /الدراسات العليا جامعة الاكاديمية - الجمهورية اليمنية

لم يصلنا أي عنوان مشابه له منذ العام ٢٠٠١ حتى تاريخ يومنا :

((ضمن قاعدة البيانات المحتوية ما يزيد عن 10,000 رسالة))

وعليه تم إصدار هذه الإفادة

المركز الوطني للمعلومات
مدير إدارة المكتبة الرقمية
عبدالسلام الداعري

صنعاء - شارع الستين الجنوبي – مقابل مكاتب الخطوط اليمنية - تلفون / ٤٤٥٠٠٢

Library Yemen - NIC. Info : E.MAIL الموقع الاليكتروني www.Yemen-nic.info

الملحق (٣)

قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)

م	الإسم	التخصص الدقيق	مكان العمل	رقم الموبايل
١	**أ.د. سنان غالب المرهضي**	إدارة أعمال/ نظرية منظمة وسلوك تنظيمي	كلية التجارة/ جامعة صنعاء	٧٧٧٧٣٥٠٠٠
٢	**أ.د. أحمد محمد الشامي**	إدارة أعمال	كلية التجارة/ جامعة صنعاء	٧٧١٢٢٢٨٦٨
٣	**أ.د خليل سعيد الوجيه**	علوم حاسوب/ نظم معلومات	جامعة ذمار	٧٧٧٤٤٧٢٦٢
٤	**أ.د. حسن ثابت فرحان**	اقتصاد/ نقود وبنوك	كلية التجارة/ جامعة صنعاء	٧٧٢٧٢٨١٤٣
٥	**أ.م.د. عبد الله علي القرشي**	إدارة أعمال/ إدارة مالية	كلية العلوم الإدارية/ جامعة ذمار	٧٧١٦١٩٠٣٩
٦	**أ.م.د. فؤاد عبده المخلافي**	إحصاء تطبيقي	كلية التجارة/ جامعة صنعاء	٧٧٧٣١٨٢٢٠
٧	**أ.م.د. صالح محمد حُميد**	إعلام	كلية الإعلام/ جامعة صنعاء	٧٧١٦٠٤٥٩٨
٨	**أ.م.د. فضل محمد المحمودي**	إدارة أعمال/ تسويق	كلية التجارة/ جامعة صنعاء	٧٧٧٧١٤٤٧٧
٩	**د. محمد علي المكردي**	اقتصاد مالي ونقدي	جامعة ذمار ومحاضر بالأكاديمية اليمنية للدراسات العليا	٧٧٣٤٧٤٠٥٦
١٠	**د. نبيل محمد العلفي**	إدارة بنوك ومؤسسات مالية	جامعة صنعاء	٧٧٧٧٦٥٨٥٤
١١	**د. عبده نعمان الشريف**	إدارة أعمال/ نظم معلومات	الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا	٧٧٠٣١٠٦٦٦

الملحق (٤)

الاستبانة في صورتها النهائية بعد التحكيم

الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا
قسم العلوم الإدارية والمالية

الزميل الفاضل/ الزميلة الفاضلة

تحية طيبة وبعد،

بغرض استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال في الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، سيقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان:

دور نظم المعلـــومات في بنـــاء المنظمـــات الذكيـــة

دراسة تطبيقية على مصلحة الجمارك اليمنية

The role of Information Systems in Building Smart Organizations

An Applied Study on Yemen Customs Authority

يرجى التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة، بعد قراءة كل عبارة من عباراتها قراءة متأنية، ووضع علامة (√) باختيار الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها بحسب الواقع الذي تعملون به، كما يأمل الباحث نهاية الاستبانة إضافة أي مقترحات وذلك في المكان المخصص لها إزاء أسئلة ومحاور الدراسة، التي قد تساعد في نجاح هذه الدراسة، علماً بإن البيانات الواردة في هذه الاستبانة ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم سوى لأغراض الدراسة العلمية فقط، وتتوقف على دقتها صحة النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة.

شاكرين تعاونكم، وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

الباحـــث

أمين محمد أبوعلي

للاستفسار فضلا التواصل /
على رقم الموبايل: ٧٧٧٣٦١٢٠٥
أو عبر الإيميل: ameenabuali78@gmail.com

أولاً / المعلومات الديموغرافية:

الإرشادات التوضيحية: يرجى التكرم بوضع إشارة (√) في المكان المناسب، لكل الفقرات الآتية:

١. **الجنس:**
- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

٢. **العمر:**
- ☐ أقل من ٢٥ سنة
- ☐ ٢٥ - أقل من ٣٥ سنة
- ☐ ٣٥ - أقل من ٤٥ سنة
- ☐ ٤٥ - أقل من ٥٥ سنة
- ☐ ٥٥ سنة فأكثر

٣. **المؤهل العلمي:**
- ☐ ثانوية عامة فأقل
- ☐ دبلوم بعد الثانوية
- ☐ بكالوريوس
- ☐ دراسات عليا: ماجستير
- ☐ دراسات عليا: دكتوراه

٤. **سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك:**
- ☐ أقل من ٥ سنوات
- ☐ ٥ - أقل من ١٠ سنوات
- ☐ ١٠ - أقل من ١٥ سنة
- ☐ ١٥ - أقل من ٢٠ سنة
- ☐ ٢٠ سنة فأكثر

٥. **المستوى الوظيفي:**
- ☐ مدير عام
- ☐ نائب مدير عام
- ☐ مدير إدارة
- ☐ رئيس قسم
- ☐ مختص

٦. **عدد الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات:**
- ☐ لا شيء
- ☐ دورة واحدة
- ☐ دورتان
- ☐ ٣ دورات
- ☐ ٤ دورات فأكثر

ثانياً / متغيرات الدراسة (نظم المعلومات، المنظمة الذكية)

الإرشادات التوضيحية: يرجى التكرم بوضع العلامة (√) في عمود الإجابة التي تعبر عن مدى موافقتك.

١- المتغير المستقل: نظم المعلومات

مجموعة متكاملة من العناصر البشرية، المادية، البرمجية، البيانات، الشبكات، والمتطلبات التنظيمية والتي يتم عن طريقها تجميع، استرجاع، تشغيل، تخزين وتوزيع المعلومات بهدف استغلالها الجيد والصحيح ومن ثَمَّ تسهيل الإجراءات، سرعة إنجاز المعاملات، تحقيق الرقابة وعمليات دعم القرار.

الرقم	الأبعاد	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	البعد الأول: الموارد المادية	تتوفر أجهزة حاسوب ملاءمة لطبيعة عمل نظم المعلومات في مصلحة الجمارك					
٢		توفر مصلحة الجمارك الموارد اللازمة لدعم نظم المعلومات.					
٣		تقوم مصلحة الجمارك بصيانة الأجهزة والمعدات عند حصول الأعطال.					
٤		تحرص قيادة مصلحة الجمارك على اقتناء أحدث التقنيات في مجال نظم المعلومات.					
٥	البعد الثاني: الموارد البشرية	تهتم مصلحة الجمارك باستقطاب المختصين في مجال نظم المعلومات.					
٦		تتناسب مهارات العاملين في مصلحة الجمارك على نظم المعلومات مع المهام الموكلة.					
٧		تمتلك مصلحة الجمارك خطط تدريبية للعاملين على نظم المعلومات بحسب الاحتياجات.					
٨		يستوعب العاملون في مصلحة الجمارك على نظم المعلومات احتياجات المستفيدين.					
٩	البعد الثالث: قواعد البيانات	تمتلك مصلحة الجمارك قاعدة بيانات مركزية تخزن فيها البيانات والمعلومات دون تكرار.					
١٠		تمتلك مصلحة الجمارك سياسة لحماية بياناتها بعمل نسخ احتياطي لها بشكل دوري.					
١١		يتم معالجة البيانات آلياً بما يخدم عمل مصلحة الجمارك واحتياجاتها من تلك البيانات.					
١٢		تلبي البيانات المتاحة احتياجات المستفيدين ومتخذي القرار في مصلحة الجمارك.					
١٣	البعد الرابع: البرمجيات	تمتلك مصلحة الجمارك أنظمة معلومات تغطي الأنشطة الجمركية كافة.					
١٤		يوجد تعليمات/ أدلة تشغيل لنظم المعلومات المستخدمة في مصلحة الجمارك.					
١٥		تستخدم مصلحة الجمارك برامج حاسوبية متطورة لحماية أمن المعلومات.					
١٦		توفر البرمجيات كافة البيانات والمعلومات لمصلحة الجمارك وبدقة عالية.					

الرقم	الأبعاد	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١٧	البعد الخامس: الشبكات	تتناسب الشبكة المستخدمة مع احتياجات العمل في مصلحة الجمارك.					
١٨		تمتلك مصلحة الجمارك شبكة إنترانت داخلية تربط كل الوحدات الإدارية.					
١٩		يتم صيانة الشبكة المستخدمة في مصلحة الجمارك بشكل مستمر.					
٢٠		تحرص مصلحة الجمارك على اقتناء ومواكبة التقنيات الحديثة في مجال الشبكات.					
٢١	البعد السادس: النظم والتطبيقات	تمتلك مصلحة الجمارك موقع إلكتروني تفاعلي مع عملائها يتكامل مع الأنظمة والتطبيقات الحالية.					
٢٢		تساعد الأنظمة والتطبيقات على تحسين أداء العمل في مصلحة الجمارك.					
٢٣		تساعد الأنظمة والتطبيقات على تبسيط الإجراءات وإدارة أعمال مصلحة الجمارك.					
٢٤		تساعد الأنظمة والتطبيقات على مشاركة البيانات والمعلومات بين موظفين مصلحة الجمارك بسهولة ويسر.					
٢٥	البعد السابع: المتطلبات التنظيمية	تعمل مصلحة الجمارك على إعادة هندسة هيكلها التنظيمي بما يلائم متطلبات المنظمات الذكية.					
٢٦		تعمل مصلحة الجمارك على إعادة هندسة عملياتها الإدارية ودمج المهام المتشابهة في مهمة واحدة.					
٢٧		تسمح النظم الإدارية في مصلحة الجمارك على انسياب البيانات والمعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة.					
٢٨		يوجد تنسيق وتكامل بين القطاعات المختلفة في مصلحة الجمارك يمنع وجود أي تعارض بين المهام.					
٢٩	البعد الثامن: تكامل النظم	تعمل مصلحة الجمارك على ربط نظم المعلومات وتطبيقاتها لتشكيل نظام واحد يقوم بوظائفه بفاعلية.					
٣٠		يؤدي تكامل النظم إلى تنفيذ مشروع مصلحة الجمارك الإلكترونية بصورة شاملة.					
٣١		يساعد تكامل نظم المعلومات في مصلحة الجمارك على توحيد المعلومات وتبادل مصادرها المختلفة.					
٣٢		يساعد تكامل نظم المعلومات المستفيدين من مصلحة الجمارك في الحصول على الخدمات بجودة عالية.					

ملاحظة: يرجى إضافة المقترحات التي تراها مناسبة لتحسين نوعية نظم المعلومات المستخدمة في مصلحة الجمارك اليمنية.

١. .....
٢. .....
٣. .....
٤. .....
٥. .....

٢- المتغير التابع :المنظمة الذكية

هي المنظمة عالية الأداء، تمارس أعمالها بذكاء، وتحظى بالولاء التنظيمي من موظفيها؛ لاعتمادها ترسيخ مبدأ الذكاء الجماعي، بلوغ الغايات، التعامل مع البيئة، العمليات الذكية، الإدارة الإلكترونية، والرغبة في التغير، عن طريق التمكين، المشاركة، عمليات الاتصال والتحفيز والعمل على غرس القيم والثقافة التنظيمية بين موظفيها، وبنفس الوقت تهتم باقتناء الأنظمة المعلوماتية والتكنلوجيا الحديثة لمواكبة التطورات ومن ثَمَّ سرعة إنجاز المعاملات وعمليات دعم القرار سعياً منها في إرضاء عملائها وتحقيق أهدافها.

الرقم	الأبعاد	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
٣٣	البعد الأول: الإدارة الإلكترونية	تسهم الإدارة الإلكترونية في تبسيط إجراءات العمل وسرعة إنجاز المعاملات في مصلحة الجمارك.					
٣٤		تقدم مصلحة الجمارك خدماتها إلكترونيا عبر صفحتها الإلكترونية الرسمية.					
٣٥		يستخدم البريد الإلكتروني للاتصال الإداري في مصلحة الجمارك.					
٣٦		تقوم مصلحة الجمارك بأرشفة الوثائق إلكترونياً وتقليل استخدام الورق.					
٣٧	البعد الثاني: بلوغ الغايات	تتخذ مصلحة الجمارك إجراءات عملية تهدف للتعلم المستمر والتكيف مع التطورات في بيئة الأعمال.					
٣٨		تعزز مصلحة الجمارك من استراتيجية التعلم المستمر التي تسهم في إيجاد أعلى قيمة لها ولعملائها.					
٣٩		تعمل مصلحة الجمارك على توليد عدة بدائل استراتيجية كي تصل إلى قرارات رشيدة.					
٤٠		تدعم مصلحة الجمارك الأفكار الإبداعية المتميزة والجديدة لأجل بلوغ الغايات.					
٤١	البعد الثالث: العمليات الذكية	تستخدم مصلحة الجمارك التقنيات الحديثة في إدارة أعمالها.					
٤٢		تدعم أنظمة المعلومات المستخدمة في مصلحة الجمارك التدفق المستمر للمعلومات.					
٤٣		تُمكّن أنظمة المعلومات العاملين في مصلحة الجمارك من أداء أعمالهم بكفاءة.					
٤٤		توفر الأنظمة المستخدمة في مصلحة الجمارك خاصية الإنذار المبكر للأزمات لمواجهتها في الوقت المناسب.					
٤٥	البعد الرابع: التعامل مع البيئة	تمتلك قيادة مصلحة الجمارك القدرة على تشخيص حالات عدم التأكد البيئي.					
٤٦		تمتلك قيادة مصلحة الجمارك القدرة على معالجة حالات عدم التأكد البيئي المرتبط بتنفيذ قراراتها الاستراتيجية.					
٤٧		تعمل قيادة مصلحة الجمارك على تحديد مصادر حالات عدم التأكد البيئي عند اتخاذ القرارات.					
٤٨		تمتلك مصلحة الجمارك أنظمة معلوماتية لتقييم حالات عدم التأكد البيئي.					

الرقم	الأبعاد	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
٤٩	البعد الخامس: الذكاء الجماعي	يسود مصلحة الجمارك العمل الجماعي وروح الفريق الواحد.					
٥٠		تمتلك مصلحة الجمارك فريق عمل استراتيجي قادر على التعامل مع الظروف المتغيرة.					
٥١		يضم فريق العمل الاستراتيجي في مصلحة الجمارك عدد من المتميزين ومن تخصصات مختلفة.					
٥٢		يوجد مناخ تنظيمي يشجع على الإبداع الجماعي ويولّد الابتكار في مصلحة الجمارك.					
٥٣	البعد السادس: الرغبة في التغيير	تتوافر القدرة لدى مصلحة الجمارك على تغيير البيئة الداخلية بما يواكب التطورات في البيئية الخارجية.					
٥٤		تتوافر المرونة اللازمة للتجاوب والتغيرات البيئية لدى مصلحة الجمارك.					
٥٥		تنظر مصلحة الجمارك للتغيير الإيجابي كعملية أساسية مهمة.					
٥٦		يمتلك العاملون الرغبة في التغيير وخوض تجارب جديدة في مصلحة الجمارك.					

ملاحظة: يرجى إضافة المقترحات التي تراها مناسبة بهدف تحويل مصلحة الجمارك إلى منظمات ذكية وتحسين مستوى الإبداع فيها.

١. .....
٢. .....
٣. .....
٤. .....
٥. .....

انتهى،
شكراً لحسن تعاونكم،

الملحق (٥)

جدول كريجسي ومرجان لتحديد عينة مجتمع معلوم العدد

S	N	S	N	S	N	S	N	S	N
338	2800	260	800	162	280	80	100	10	10
341	3000	265	850	165	290	86	110	14	15
246	3500	269	900	169	300	92	120	19	20
351	4000	274	950	175	320	97	130	24	25
351	4500	278	1000	181	340	103	140	28	30
357	5000	285	1100	186	360	108	150	32	35
361	6000	291	1200	181	380	113	160	36	40
364	7000	297	1300	196	400	118	180	40	45
367	8000	302	1400	201	420	123	190	44	50
368	9000	306	1500	205	440	127	200	48	55
373	10000	310	1600	210	460	132	210	52	60
375	15000	313	1700	214	480	136	220	56	65
377	20000	317	1800	217	500	140	230	59	70
379	30000	320	1900	225	550	144	240	63	75
380	40000	322	2000	234	600	148	250	66	80
381	50000	327	2200	242	650	152	260	70	85
382	75000	331	2400	248	700	155	270	73	90
384	100000	335	2600	256	750	159	270	76	95

الملحق (٦)

مذكرة تسهيل المهمة – الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا

الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا

Republic of Yemen
Ministry of Higher Education
and Scientific Research
Yemen Academy for Graduate Studies

الصـــادر
برقم: ٢٥٥ / ٥٦٦
التاريخ: 20\٩ / ١٢/ ٥٣م

الإخوة/ مصلحة الجمارك المحترمون

تحية طيبة وبعد ،،،

الموضوع: التعاون لتوفير البيانات اللازمة لإعداد رسالة الماجستير

تهديكم الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا أطيب التحايا وتتمنى لكم التوفيق والنجاح .

إيمانا من الأكاديمية بأهمية ودور البحث العلمي في تطوير المجتمعات، نتقدم إليكم آملين تعاونكم مع الباحث/ **أمين محمد أحمد أبو علي** والمسجل في تخصص إدارة أعمال ، والذي يعد بحث بعنوان " دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية- دراسة تطبيقية على مصلحة الجمارك اليمنية".

برجاء التوجيه بالتعاون مع الباحث وسوف يتم بمشيئة الله موافاتكم بنسخة من البحث ونتائجه عند استكماله.

شاكرين ومقدرين تعاونكم سلفا،،،

رئيس الأكاديمية
أ.د/أحمد الشامي

الجمهورية اليمنية - صنعاء - جنوب كلية الشرطة
Tel: 01/248001 - Fax: 01/248141 - P.O.Box: 4858 - Website: www.yemenacademy.edu.ye - E-mail: info@yemenacademy.edu.ye

Study Abstract

The role of Information Systems in Building Smart Organizations

An applied study on the Yemeni Customs Authority

Prepared by the researcher: Ameen Mohammed Ahmad AbuAli

Supervised by: Dr. Abdo Numan Saleh Al-Sharif

The study aimed to demonstrate the role that information systems with their requirements (material resources, human resources, databases, software, networks, systems and applications, organizational requirements, systems integration) in building smart organizations with its dimensions (electronic management, achieving goals, smart operations, dealing with the environment, collective intelligence, desire for change) from the viewpoint of the Yemeni Customs Authority employees.

In order to achieve the objectives of the study, test its hypotheses and reach the results: the descriptive and analytical method was used, where the study population consisted of (950) employees of the General Authority's Bureau, and the questionnaire was used as a tool to collect data as the size of the study sample reached (274) individuals according to Craigsi and Morgan tables are at a confidence level of (0.95), and for more care in obtaining the required sample and the real representation of the study population, (290) questionnaires were distributed in a simple random way, where (273) questionnaires were retrieved and (3) were excluded; Due to the lack of fulfillment of the conditions required for the answer, and thus the number of right questionnaires that can be statistically analyzed becomes (270) questionnaires at a rate of (93%), which is an appropriate percentage for performing statistical treatments on them by a number of appropriate statistical methods within the SPSS program.

The study reached a number of results, perhaps the most prominent of which are: The existence of a direct, statistically significant relationship between information systems and the building of smart organizations, as the information systems contributed to creating organizational intelligence in the Yemeni Customs Authority, with a moderate rate, and the Customs Authority suffers from the lack of some of the information systems requirements necessary to enhance the building of the smart interest , As the dimension of the regulatory requirements was the least available and low-grade information systems dimension, and the Customs Authority suffers from the limited availability of the dimensions of smart organizations such as electronic management and the achievement of goals at a low degree.

The study presented a number of recommendations, perhaps the most important of which are: The need to pay attention to providing regulatory requirements; By re-engineering the processes within the authority and in line with the requirements of information systems and its working mechanisms to facilitate the flow of data and information between administrative levels through an integrated information system that contains various partial systems, and is designed according to the field in which you work in order to eliminate interference in tasks and solve all the interest's problems with high efficiency, and the need to activate the role of electronic management in providing all services; Because of its great importance in saving time, money and effort, and the interest in supporting creative ideas and promoting a continuous learning strategy; To achieve the goals that, in turn, will affect its transformation from the traditional interest to the smart interest.

Republic of Yemen
Ministry of Higher Education and
Scientific Research
Yemen Academy for Graduate Studies
Department of Administration and
Financial Science

The role of Information Systems in Building Smart Organizations

An applied study on Yemen Customs Authority

A dissertation submitted to the Department of Administrative and Financial Sciences as part of the requirements for obtaining a master's degree in Business Administration

Prepared by the researcher

Ameen Mohammed Ahmed AbuAli

Supervised by

Dr. Abdo Noman Saleh Al-Sharif

Assistant Professor of Management Information Systems
Head of Administrative and Financial Sciences Department
Yemen Academy for Graduate Studies

Sana'a – Yemen

2020