

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

أمين محمد أحمد أبو علي¹، عبده نعمان صالح الشريف²

الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن

¹aameenabuali78@gmail.com & a.abuali.cba@su.edu

²mille973@hotmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56807/buj.v5i3.386>

المخلص

هدفت الدراسة إلى بيان الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية من وجهة نظر العاملين بديوان عام الجمارك، ولتحقيق أهداف الدراسة استُخدم المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون مجتمع الدراسة من موظفي ديوان عام المصلحة البالغ عددهم (950) موظفاً، واستُخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث وصل حجم العينة إلى (274) مفردة تم إجراء المعالجات الإحصائية عليها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج 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 المصلحة من عدم توفر بعض متطلبات نظم المعلومات اللازمة لتعزيز بناء المصلحة الذكية، وكان بُعد المتطلبات التنظيمية أقل أبعاد نظم المعلومات توفراً وبدرجة منخفضة، كما تعاني من محدودية توفر أبعاد المنظمات الذكية كالإدارة الإلكترونية وبلوغ الغايات وبدرجة منخفضة. وفي ضوء النتائج قدمت الدراسة عدداً من التوصيات أهمها: ضرورة تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في تقديم خدماتها؛ لما لها من أهمية كبيرة في توفير الوقت والمال والجهد، والاهتمام بدعم الأفكار الإبداعية وتعزيز استراتيجيات التعلم المستمر؛ لبلوغ الغايات التي بدورها ستؤثر على تحولها من المصلحة التقليدية إلى المصلحة الذكية.

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

Abstract

The aim of this study is to demonstrate the role that information systems play with their requirements in building smart organizations from the viewpoint of employees of the Customs Authority's General Bureau.

In order to achieve the objectives of the study, test its hypotheses and arrive at the results, the descriptive analytical approach was used. The study community consisted of (950) employees of the General Bureau. A questionnaire was used as a tool to collect data where the size of the study sample reached (274) individuals. Statistical treatments was performed on them by a number of appropriate statistical methods using the SPSS program.

The study reached a number of results, the most prominent is: The existence of a direct, statistically significant relationship between information systems and the building of smart organizations, as the information systems contribute to the creation of organized intelligence in the Customs Authority with a moderate rate, while the Customs Authority suffers from the lack of some of the information systems requirements necessary to enhance the building of smart interest. The dimension of the regulatory requirements was the least available and low-grade information systems. The Customs suffers from the limited availability of the dimensions of smart organizations such as electronic management and the achievement of goals are at a low level.

Key words: information systems, smart organizations, Yemen Customs Authority.

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً: منهجية الدراسة

1- المقدمة:

إن ما يشهده العالم اليوم من ثورة تكنولوجية وما يصاحبها من اهتمام بالمعلومات، أدى إلى تغيير جوهري في شكل ومضمون العملية الإدارية، حيث تمثل 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 للمستخدمين.

وكون المنظمات تتأثر وتؤثر في بيئتها؛ لذا أصبح من الضروري عليها 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، من هنا لا بد على المنظمات أن ترعى الذكاء التنظيمي الخاص بها، لتضمن استمرارها في بيئة الأعمال المتجددة.

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 ثم 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.

2- 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 تساهم في تعزيز قدراتها وتخلق منها منظمة ذكية قادرة على تحسين مستوى تقديم خدماتها وزيادة كفاءتها، وتعد مصلحة الجمارك من القطاعات الاقتصادية التي تعاني من قصور كبير في سرعة تقديم خدماتها للمستخدمين؛ 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 من وجهة نظر الموظفين؟

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

1. إلى أي مدى تتوفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك؟

2. ما مستوى توفر أبعاد المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك؟

3. إلى أي مدى تساهم نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك؟

3- 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 الرئيسية الأولى: تتوفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك.

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

الفرضية الرئيسية الثالثة: تساهم نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، وتتفرع منها الفرضيات الآتية:

- تساهم نظم المعلومات في تشييد الإدارة الإلكترونية في مصلحة الجمارك.

- تساهم نظم المعلومات في التمكن من بلوغ الغايات في مصلحة الجمارك.

- تساهم نظم المعلومات في دعم العمليات الذكية في مصلحة الجمارك.

- تساهم نظم المعلومات في فهم التعامل مع البيئة في مصلحة الجمارك.

- تساهم نظم المعلومات في تعزيز الذكاء الجماعي في مصلحة الجمارك.

- تساهم نظم المعلومات في خلق الرغبة في التغيير في مصلحة الجمارك.

الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، حسب استجابات أفراد العينة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.

4- أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها، كون المنظمات تبحث عن طريق ومسلك للحصول على التميز في تقديم خدماتها، ومواكبة تغيرات الأحداث، والظروف البيئية

7- **منهج الدراسة:** في ضوء طبيعة الدراسة الحالية والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وكذا الأسئلة التي تسعى للإجابة عنها، فقد اعتمد 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 كمياً وكيفياً، 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 نتائج يمكن أن تسهم في تحسين الواقع وتطويره (عبيدات وآخرون، 1984: 189).

8- **مصادر جمع البيانات:** اعتمدت الدراسة أثناء جمع البيانات المتعلقة بنظم المعلومات والمنظمات الذكية، على مصدرين، هما:

أ- **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.

ب- **مصادر ثانوية:** لمعالجة الإطار النظري للدراسة، جرى الاعتماد على عدة مصادر ثانوية، منها: الكتب، والمراجع العربية والأجنبية، والنشرات، والدوريات المتخصصة، والمقالات والتقارير، مواقع الإنترنت والأبحاث والدراسات العلمية السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

9- **مفاهيم ومصطلحات الدراسة:**

أ- **نظم المعلومات:** تُعرف إجرائياً أنها: 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.

ب- **المنظمة الذكية:** تُعرف إجرائياً أنها: منظمة عالية الأداء، تمارس أعمالها بذكاء، وتحظى بالولاء التنظيمي من موظفيها؛ لاعتمادها مبدأ الذكاء الجماعي والعمليات الذكية رغبة في التغيير وبنفس الوقت تعمل على اقتناء الأنظمة وتكنولوجيا المعلومات الحديثة لمواكبة التطورات البيئية المحيطة بها.

ج- **مصلحة الجمارك اليمنية:** تُعرف إجرائياً أنها: 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 تعريف معينة.

المختلفة؛ وذلك سعياً منها في تعزيز بناء المنظمات الذكية، حيث تبرز أهمية الدراسة انطلاقاً من الدور الحيوي الذي تؤديه نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، وذلك من جانبين، هما:

أ- **الأهمية العلمية:**

1. تسليط الضوء على مواضيع ذات أهمية في الفكر الإداري، وهي نظم المعلومات والمنظمات الذكية.

2. يعد مفهوم المنظمات الذكية مجالاً حياً للدراسة؛ ما يعول عليه أن تكون هذه الدراسة نواة لدراسات أخرى في منظمات الأعمال الحكومية والخاصة.

3. تعد الدراسة مكملة للدراسات السابقة في مجال دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية ومرجعاً للدراسات اللاحقة في ذات المجال، الأمر الذي يؤدي إلى إثراء المكتبات المحلية والعربية لتزويد الباحثين.

ب- **الأهمية العملية:**

1. تطبق على مصلحة الجمارك، التي تُعد رافداً أساسياً من روافد الاقتصاد الوطني، ذا التأثير المباشر على التنمية الشاملة، وأهمية ذلك على أفراد المجتمع كافة.

2. قد تلفت نتائج هذه الدراسة أنظار المسؤولين وصنّاع 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.

3. 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.

5- **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:

1. معرفة نظم المعلومات السائدة، ومستوى توفر متطلباتها في مصلحة الجمارك.

2. تحديد مستوى توفر أبعاد المنظمة الذكية في مصلحة الجمارك.

3. توضيح مدى مساهمة نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك.

6- **حدود الدراسة:**

أ- **الحد الموضوعي:** نظم المعلومات (كمتغير مستقل) ودورها في بناء المنظمات الذكية (كمتغير تابع) في مصلحة الجمارك.

ب- **الحد المكاني:** طبقت على ديوان عام مصلحة الجمارك.

ج- **الحد الزمني:** اقتصر على الفترة الزمنية 2004-2020.

ثانياً: الدراسات السابقة

اطلع الباحث على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث بلغت (11) دراسة منها (4) محلية، و(5)، عربية، و(2) أجنبية، مرتبة حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم، وذلك على النحو الآتي:

الدراسات المحلية:

الجدول (1): ملخص الدراسات المحلية

عنوان الدراسة	هدف الدراسة	منهجية الدراسة	أبرز النتائج
(البحم، 2019): "تكاملاً نظم المعلومات كمدخل لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجمهورية اليمنية"، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.	البحث في إمكانية اتخاذ تكامل نظم المعلومات كمدخل لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجمهورية اليمنية.	استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.	وجود إدراك عالٍ لأهمية تكامل نظم المعلومات من العاملين في قطاع المعلومات في المنظمات الحكومية، كما تعاني المنظمات الحكومية اليمنية من عدم توفر المتطلبات اللازمة لتكامل نظم المعلومات.
(الصليت، 2017): "دور نظم المعلومات في تحسين جودة الرعاية الصحية": دراسة ميدانية، مستشفى 48 النموذجي، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.	التعرف إلى دور نظم المعلومات في تحسين مستوى جودة الرعاية الصحية في مستشفى 48 النموذجي، والتعرف إلى مستوى ممارسة نظم المعلومات ومدى تحقق جودة الرعاية الصحية بالمستشفى.	استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.	يمارس المستشفى نظم المعلومات بنسبة جيدة، وأن هناك دوراً لنظم المعلومات في تحسين جودة الرعاية الصحية بالمستشفى بنسبة ضعيفة.
(المعمري، 2017): "العلاقة بين نظم المعلومات والأداء الوظيفي": دراسة تطبيقية على وزارة الخدمة المدنية والتأمينات، جامعة صنعاء، صنعاء، اليمن.	هدفت الدراسة التعرف إلى الوضع الحالي لاستخدام نظم المعلومات في وزارة الخدمة المدنية والتأمينات، وأهميتها في حل مشكلات إنجاز معاملات المستفيدين من الوزارة.	استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.	وجود دور كبير لاستخدام نظم المعلومات في رفع الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات في الوزارة والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين.
(يحيى، 2017): "دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات": دراسة حالة مجلس القضاء الأعلى في الجمهورية اليمنية، جامعة صنعاء، صنعاء، اليمن.	هدفت الدراسة التعرف إلى واقع نظم المعلومات، وعملية اتخاذ القرارات في مجلس القضاء الأعلى.	استخدم المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.	وجود كادر مؤهل في مجال نظم المعلومات، وجود علاقة طردية موجبة بين نظم المعلومات بكل أبعادها وبين عملية اتخاذ القرارات في مجلس القضاء الأعلى.

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجداول عينه.

الجدول (2): ملخص الدراسات العربية

عنوان الدراسة	هدف الدراسة	منهجية الدراسة	أبرز النتائج
(العلوان، 2020): "أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية".	التعرف إلى أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.	استخدم المنهج التحليلي المسحي، كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.	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.
(أبو علي، 2018): "دور إدارة المواهب في بناء المنظمة الذكية لدى المنشآت الصناعية الفلسطينية"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.	التعرف إلى دور إدارة المواهب في بناء المنظمة الذكية لدى المنشآت الصناعية الفلسطينية.	استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.	مستوى متطلبات بناء إدارة المواهب من وجهة نظر العاملين يقع عند مستوى كبير، وأبعاد إدارة المواهب (جذب واستقطاب المواهب، المشاركة والاتصال) الأكثر تأثيراً على (متطلبات بناء المنظمات الذكية)، وأبعاد إدارة المواهب (تدريب وتطوير المواهب، إدارة أداء المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) تأثيرها ضعيف على متطلبات بناء المنظمات الذكية.
(غنيم، 2017): "أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمات الذكية": دراسة ميدانية على الكليات التقنية بقطاع غزة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.	التعرف إلى مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على تعزيز بناء المنظمات الذكية من وجهة نظر العاملين في	استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss.	وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين موارد نظم المعلومات الإدارية، وتعزيز بناء المنظمة الذكية وأبعادها، في الكليات التقنية بقطاع غزة، وإلى وجود أثر واضح لاستخدام نظم المعلومات الإدارية

وتعزيز بناء المنظمات الذكية تعزى للمتغيرات الديموغرافية.		الوظائف الإشرافية لدى الكليات التقنية في قطاع غزة.	
يوجد دور ذو دلالة إحصائية بين التمكين بأبعاده (تفويض السلطة، التدريب، فرق العمل، الاتصال، التحفيز) والمنظمة المتعلمة في جامعة بسكرة.	استخدم المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS.	التعرف إلى تصورات الأساتذة الإداريين بكليات جامعة محمد خيضر بسكرة، نحو مستوى التمكين الإداري، ودور ذلك في بناء منظمة متعلمة.	(سهلة، 2015): "دور التمكين الإداري في بناء المنظمة المتعلمة": دراسة حالة كليات جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
تعد نظم المعلومات نظم داعمة لاتخاذ القرارات الإدارية بدقة وسرعة عالية ويمكن تصنيفها وفقاً للمهام الإدارية التي تتعلق بها، وتختلف نظم المعلومات الإدارية باختلاف طبيعة عمل المنظمة أو المنشأة، وأن وظيفة الأنظمة تنطوي على تصميم النظام المطلوب والإشراف على المبرمجين.	استخدم المنهج الوصفي التحليلي التطبيقي، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS.	معرفة المحددات المتعلقة بالمستوى التنظيمي لإدارة القبول والتسجيل واستخدام نظام المعلومات المحوسب (برنامج القبول والتسجيل)، وإلى معرفة مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية.	(السباخي، 2014): "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.

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجداول عينه

الدراسات الأجنبية:

الجدول (3): ملخص الدراسات الأجنبية

عنوان الدراسة	هدف الدراسة	أبرز النتائج
"On Introducing Information Systems in Organizations": (Anna, 2009)	تسليط الضوء على دور نظم المعلومات الجديدة التي أصبحت تدخل بشكل كبير في عمل المنظمات.	أن مشاريع نظم المعلومات صعبة للغاية، تدرك إدارة الشركات مدى أهمية التفاهم المتبادل بين تكنولوجيا المعلومات والإدارات وأقسامها ولكن لا تعرف كيفية معالجة هذه المشكلة في الممارسة العملية.
(Nasabi; Safarpour, 2009): "Key Factors in Achieving to Intelligent Organization an in the View of Employee in Shiraz University of Medical Science".	تحديد العوامل الرئيسية في تحقيق المنظمة الذكية من وجهة نظر العاملين في جامعة شيراز للعلوم الطبية.	الرؤية الاستراتيجية والتغيير والمحاذاة ونشر المعرفة، الرغبة في التغيير، وضغط الأداء.

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجداول عينه.

مجتمعة، وتعدُّ الدراسة الأولى على حد علم الباحث التي تربط بين نظم المعلومات والمنظمات الذكية في القطاع الإيرادي ممثلاً بمصلحة الجمارك.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة أولاً: نظم المعلومات

يعد 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، 2014: 11).

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

فهي عبارة عن "مجموعة الإجراءات النمطية التي تتضمن تجميع المعلومات وتشغيلها وتخزينها وتوزيعها ونشرها

التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية بينها وبين الدراسة الحالية:

بعد استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية وبمبغياتها، وعرض أهم أهدافها، نتائجها وتوصياتها، حيث تم الاستفادة منها في الاطلاع على تجارب الباحثين في دراساتهم محلياً وعربياً وأجانبياً، والتعرف إلى منهجيات هذه الدراسات وتسلسل فقراتها بالشكل الذي سهّل الطريق في بناء منهجية الدراسة الحالية وصياغة تقسيماتها، والإلمام بالوسائل الإحصائية الملاءمة والأكثر جدوى لاختبار فرضيات الدراسة الحالية ونموذجها الفرضي، وعرض نتائجها وتصميم استمارة الاستبانة بالاستفادة من المقاييس المعدة والاستدلال ببعض الفقرات والتساؤلات من تلك الدراسات، وكذلك التعرف إلى بعض المصادر والدوريات والبحوث النظرية والتطبيقية ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية وتتبع نتائجها؛ ما سهّل الطريق في بناء الأدب النظري للدراسة.

وتمثلت الفجوة البحثية أنه لا توجد أية دراسة سابقة ربطت بالتحديد بين دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية، حيث لم تدرس المتغيرات (نظم المعلومات، المنظمات الذكية)

وظائف نظم المعلومات:

مهما اختلفت أنظمة المعلومات فإن جميعها تتمتع بأربعة وظائف أساسية، وذلك على النحو الآتي: (درحمن، 2005: 66)

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

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.

الحفظ: إن تخزين البيانات والمعلومات من الوظائف الأساسية لنظام المعلومات، بعدة الذاكرة الجماعية للمنظمة؛ لقدرة على تخزين البيانات والمعلومات بصفة مستمرة.

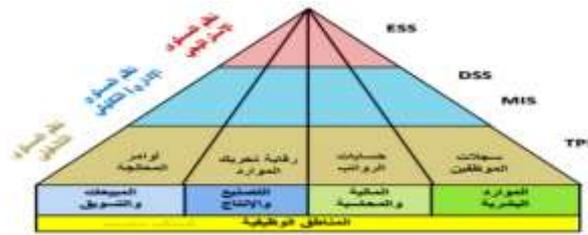
الاتصال: هناك علاقة بين الاتصال والمعلومة بحيث تكمن مهمة الاتصال في تبادل ونقل المعلومات سواء من داخل نظام المعلومات، أو بين مختلف الوظائف التي يحتويها.

عطفاً على ما سبق، يمكن القول: إنه لا بد 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.

أنواع نظم المعلومات:

أشار الشريف (2005: 58)، 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.

ويمكن توضيح أهم نظم المعلومات التي تتعامل مع المستويات التنظيمية كافة بواسطة الشكل (1).



الشكل (1): أنواع نظم المعلومات

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على (النجار، 2013: 80).

واسترجاعها، التي تحتاجها المنظمة؛ بهدف تدعيم اتخاذ القرارات والرقابة داخل المنظمة" (النجار، 2010: 55).

وأشار الشريف (2014: 56)، أنها "مجموعة من العناصر البشرية والآلية والبرامج والتي تتفاعل فيما بينها وفقاً لقواعد وإجراءات محددة قصد توفير المعلومات للمنظمة لتحقيق أهدافها".

ويمكن تعريف نظم المعلومات في هذه الدراسة أنها:

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.

أهداف نظم المعلومات:

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، 2014: 55).

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

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

تحقيق الفعالية: بواسطة مساعدة المديرين في اتخاذ القرارات ذات جودة أفضل، ومن ثم تحقيق أهداف المنظمة.

تحقيق المزايا التنافسية: عن طريق تمكين المنظمة من المنافسة في تقديم خدماتها بين منظمات الأعمال ودعم استراتيجيتها.

تحقيق جودة الخدمة: تحسين جودة الخدمة لعملاء المنظمة، بواسطة كسب رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المنظمة.

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

التكنولوجيا: تمثل تكنولوجيا المعلومات الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل والطرق ونظم البرمجة التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها وتساعدتها في تدوين المعلومات وتسجيلها وتخزينها ومعالجتها واستخدامها واسترجاعها التي تستخدم من قبل نظم المعلومات، أما تكنولوجيا الاتصالات فتتكون من وسائط مادية وبرمجيات تربط المكونات المادية وتنقل المعلومات من محطة إلى أخرى، فتساعد بذلك على مشاركة البيانات والموارد. وتختلف أبعاد نظم المعلومات باختلاف الباحثين وأرائهم باختلاف الأهداف التي يسعون إلى تحقيقها من دراستهم وأبحاثهم. وبناءً على ذلك، وضمن إطار البحث عن الأبعاد المختلفة التي تتفاعل فيما بينها لتشكل الإطار النظري لنظم المعلومات في الدراسة الحالية، فقد جرى تلخيص هذه الأبعاد، وذلك بواسطة الجدول (4) على النحو الآتي

عطفاً على ما سبق يمكن القول: إنّ 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.

أبعاد نظم المعلومات:

تساعد نظم المعلومات على تأمين القيمة للمنظمة كتتنظيم، كما تُؤمن الحل الإداري لتحديات البيئة المحيطة بالمنظمة، حيث يتطلب استخدام نظم المعلومات بفعالية 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، فإنها أي الحواسيب والبرمجيات سيصبحان من دون فائدة نوعاً ما، ويمكن توضيحها كما يلي: (النجار، 2010: 31)

المنظمة: تتمثل العناصر الأساسية للمنظمات في الهياكل، والأفراد، ومعالجة الأعمال، والسياسات، والثقافة؛ لذا فإنّ نظم المعلومات تُمثل جزءاً متكامل مع المنظمات.

الجدول (4): يوضح نسب الاتفاق لأبعاد نظم المعلومات وفقاً لآراء عدد من الباحثين والكتّاب

الأبعاد										
المصدر	الموارد البشرية	الموارد المادية	البرمجيات	قواعد البيانات	الشبكات	ثقافة نظم المعلومات الإدارية	المتطلبات التنظيمية	المتطلبات التكنولوجية	جودة المعلومات	الإجراءات
أبو سبت، 2005	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
غنيم، 2004	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
الزعيبي؛ الزبيدي، 2012	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
الصباغ، 2000	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
السباخي، 2014	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
عيسى، 2015	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
غنيم، 2017	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
مناصرية، 2004	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
الحلبي، 2010	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
الوادية، 2015	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
عبد الله وآخرون، 2019	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
بن طاطة، 2017	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
عدد النقاط	10	10	10	8	5	1	5	2	1	4

المصدر: جرد بواسطة الباحث، 2020، بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجدول عينه.

استخداماً من قبل الباحثين السابقين في دراساتهم وأبحاثهم، كما جرى إضافة بُعدي (النظم والتطبيقات، تكامل النظم) لأهميتها في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك، وسيعتمد على هذه الأبعاد مجتمعة كونها أكثر الأبعاد ملاءمة للمجتمع المستهدف في هذه الدراسة (موظفي ديوان عام مصلحة الجمارك). وبناءً على ذلك، فإن أبعاد نظم المعلومات الأنسب للدراسة الحالية تُلخص على النحو الآتي:

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

برمجيات التشغيل: هي برامج تعميمية مرتبطة بنظام التشغيل، تجعل النظام قادر على تشغيل البيانات.

برمجيات التطبيقات: هي برامج مكتوبة لتطبيقات خاصة تُشغل وتعالج مباشرة بيانات المنظمة.

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

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

الشبكات: تمثل الشبكات مختلف شبكات وقنوات انسياب المعلومات داخل المنظمة وخارجها، وتمثل وسائط الاتصالات مختلف التقنيات الحديثة مثل الكابلات بأنواعها، الأقمار الصناعية، والميكروويف (الشريف، 2014: 59).

النظم والتطبيقات: 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. **المتطلبات التنظيمية:** تشير إلى موارد المنظمة: حجم المنظمة، درجة الرسمية، درجة المركزية، الرابط فيما بينهم، الهيكل التنظيمي، دعم الإدارة العليا، الثقافة التنظيمية (البحم، 2019: 11).

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.

تكامل النظم: يعد مفهوم تكامل النظم من المفاهيم الحديثة 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، 2013: 134). ويعرف تكامل النظم بالمدى الذي تكون فيه البيانات والتطبيقات خلال شبكات الاتصال المختلفة يمكن مشاركتها والوصول إليها من أجل الاستخدام التنظيمي (البحم، 2019: 88).

ثانياً: المنظمات الذكية

تعد المنظمة الذكية منظمة القرن الحادي والعشرين المتمسم بسرعة التغيرات وكثرة التحديات، وتقدم التكنولوجيا وتوليد المعرفة والبدائل والاهتمام بالعنصر البشري (أبو علبه، 2018: 27)؛ حيث سيتم التعرف إلى مفهوم المنظمة الذكية

الموارد المادية: تشمل الموارد المادية الآتي: (الشريف، 2014: 59)

– 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.

الموارد البشرية: تحتاج كل منظمة تستخدم نظم المعلومات إلى الأفراد العاملين لتشغيل وإدارة هذه النظم ومكوناتها، ويُعد المورد البشري كمورد أساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها ويُعد 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، 2013: 57)

المستخدمون النهائيون: وهم الأفراد الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة أو يستخدمون مخرجاته بواسطة الآخرين، مثل المديرين، المحاسبين، المهندسين، البائعين، العملاء... الخ.

متخصصو نظم المعلومات: هم الأشخاص الذين يقضون وقتاً كاملاً في تطوير وتشغيل نظم المعلومات، حيث يشمل الأخصائيون في نظام المعلومات كلا من:

محللو النظم: يقومون بتصميم النظام وتطويره بالاستناد إلى الاحتياجات المعلوماتية للمستخدم النهائي.

المبرمجون: يتمثل دورهم في إعداد برامج الحاسوب بناء على المواصفات التي يقدمها محلل النظم.

المشغلين: الأفراد الذين يقومون بإدخال البيانات والمعلومات إلى الحاسب ويعملون على تشغيل النظام.

قواعد البيانات: البيانات هي أكثر من أن تكون المواد الأولية لنظم المعلومات، وتُعد 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، 2014: 59). **ويمكن القول:** إن 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.

البرمجيات: هي الأنظمة والبرامج التي تشتغل بواسطتها الحواسيب وتشمل كل من البرامج والإجراءات، ومن أمثلة

هذه الموارد: (النجار، 2013: 58)

والوصول إلى الأهداف المطلوبة، بالإضافة إلى الإبداع والابتكار بواسطة التغيير والتجديد الإيجابي والفعال، ومراعاة أخلاقيات المجتمع وقيمه (أبو النصر، 2009: 98)

عظفاً 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، هيكلها التنظيمية تدعم التجديد والابتكار، لامركزية تركز 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.

أبعاد المنظمة الذكية: تختلف أبعاد المنظمة الذكية باختلاف الباحثين وأرائهم والأهداف التي يسعون إلى تحقيقها من دراساتهم وأبحاثهم، وعلى الرغم من حداثة هذا المفهوم وتطبيقاته والنتائج التي توصل إليها الباحثون، فقد شكّل ذلك حافزاً للباحث لدراسته ومحاولة تطبيق ذلك على المنظمات اليمنية. حيث 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، ويمكن توضيح هذه المبادئ التسعة بواسطة الشكل (2) كالآتي:

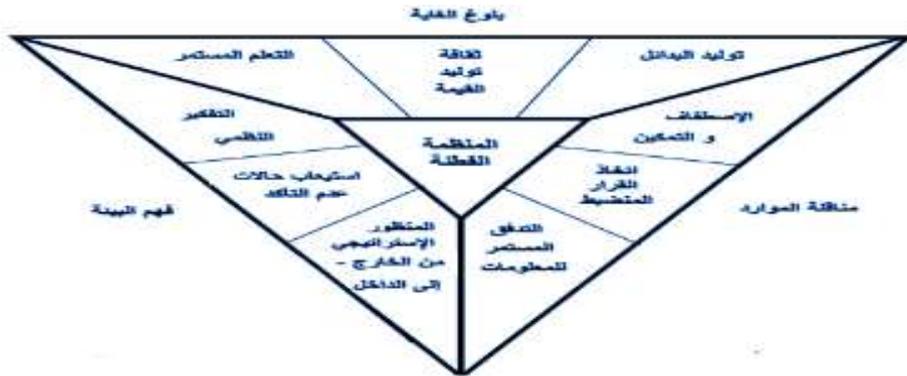
وخصائصها، وكذا تناول الأبعاد التي تسهم في بنائها لتحقيق النجاح والاستدامة في بيئة الأعمال الخدمية.

مفهوم المنظمة 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: 5).

وهي "تلك المنظمات المستثمرة بمواهبها البشرية وتكنولوجيا المعلومات بواسطة منظومة قيم تنظيمية تعتمد على الشفافية والإبداع والاحترام" (العنزي؛ صالح، 2009: 172). 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: 16).

إضافة إلى التعريف 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 التغيير وبفلس الوقت تعمل على اقتناء الأنظمة وتكنولوجيا المعلومات الحديثة لمواكبة التطورات البيئية المحيطة بها.

خصائص المنظمة الذكية: 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



الشكل (2): المبادئ التسعة للمنظمة الذكية

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على (Matheson; Matheson, 2001).

وبناءً على ذلك، وضمن إطار البحث عن الأبعاد المختلفة التي تتفاعل فيما بينها لتشكل الإطار النظري للمنظمات الذكية في الدراسة الحالية، فقد جرى تلخيص هذه الأبعاد وذلك بواسطة الجدول (5) على النحو الآتي:

الجدول (5): يوضح نسب الاتفاق لأبعاد المنظمات الذكية وفقاً لآراء عدد من الباحثين والكتاب

الأبعاد													
المصدر	الرغبة في التغيير	فهم البيئة (التفكير) التنظيمي، استيعاب حالات عدم التأكد، المنظور الاستراتيجي)	الرؤية الاستراتيجية	الالتزام الجماعي	حشد الموارد (العمليات) الذكية، اتخاذ القرار، المتنظيم، التمكين)	تطوير المعرفة	إدارة المعرفة والتنظيمي	التواصل والترابط	ضغط الأداء	المصير المشترك	الانتظام والتوافق	الذكاء الجماعي (بناء الفريق) الاستراتيجي، اختيار المتميزين، الخفة	بلوغ الغايات (توليد البدائل، التعلم المستمر، ثقافة

توليد القيمة	والرشاقة في الاستجابة												
*							*				*		Matheson; Matheson, 2001
*							*				*		الحجاج، 2017
*							*				*		سليم؛ صادق، 2018
*											*		ردايدة، 2016
*											*		أحمد؛ إسماعيل، 2018
*	*						*				*		Finkelstein; Jackson, 2005
*	*						*				*		Schwaninger, 2009
*	*						*				*		القاسم 2010
*	*						*				*		عجيلات، 2013
*	*						*				*		أبو علبة، 2018
		*	*	*			*	*	*		*		Albrecht, 2002
		*	*	*			*	*	*		*		الطائي وآخرون 2013
		*	*	*			*	*	*		*		الكرعاوي، 2016
		*	*	*			*	*	*		*		كنعان، 2019
	*												Filos, 2005
	*				*	*							Liang, 2004
10	7	4	4	4	1	1	4	8	4	4	10	4	عدد النقاط

المصدر: جرد بواسطة الباحث، 2020، بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجدول عينه.

ويمكن القول: إنَّ الإدارة الإلكترونية هي منظومة متكاملة

تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسوب، بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف. **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: 8).

ويتضمن مبدأ بلوغ الغايات ثلاثة مبادئ فرعية، وذلك على النحو الآتي:

التعلم المستمر: عرّفته (ردايدة، 2016)، أنّه عملية اكتساب المعرفة بشكل مستمر بواسطة التجربة التي تفود إلى تغير مستمر في السلوك واستعمال تلك المعرفة بما يحسن المواءمة بين المنظمة وبيئتها.

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: 112).

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 سيُفاس 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).

وبناءً على ذلك، فإن الأبعاد التي تسهم في بناء المنظمة الذكية لأجل تحقيق النجاح والاستدامة في بيئة الأعمال الخدمية والأنسب للدراسة الحالية تلخص على النحو الآتي:

الإدارة الإلكترونية: هي العلم الذي يجمع علم الإدارة مع تكنولوجيا المعلومات مع الهندسة الإلكترونية للوصول لأهداف المؤسسات بكفاءة وفعالية (الفليت، 2018: 55).

ديوان عام مصلحة الجمارك		950 موظف
		311 متعاون
		639 أساسي

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد

على قاعدة بيانات الموارد البشرية في ديوان عام المصلحة.

2- عينة الدراسة: تم أخذ عينة عشوائية بسيطة للقياس الكمي لآراء عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية، حيث جرى تقسيمها إلى:

أ. عينة استطلاعية: جرى اختيار عينة قوامها (15) مفردة

من مجتمع الدراسة في ديوان عام المصلحة

ب. عينة الدراسة الميدانية: تم أخذ عينة بطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، استناداً إلى الأسس العلمية التي طوّرها كل من كريجيسى ومرجان (Krejcie and Morgan)، وذلك "لتحديد حجم العينة لمجتمع محدد" (فهيمى، 2005: 125).

حيث اعتمدت هذه الجداول على معادلة كريجيسى ومرجان (Krejcie & Morgan) لتحديد حجم العينة من المجتمع التي تنص على**:

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

حيث إن: (n) حجم العينة المطلوب، (N) حجم مجتمع الدراسة، (P) مؤشر العدد ويساوي (0.5)، (e) نسبة الخطأ الذى يمكن التجاوز عنه وأكبر قيمة له (0.05)، (X²) قيمة كا² لدرجة حرية واحدة (3.841)، عند مستوى ثقة (0.95).

ولأجل القياس الكمي لآراء عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمنية، فقد أخذت عينة عشوائية بسيطة من المجتمع في ديوان عام المصلحة محل الدراسة، حيث وصل حجم عينة الدراسة إلى (274) مفردة عند مستوى ثقة (0.95) بحسب جداول كريجيسى ومرجان، لمجتمع بلغ (950) موظفاً وبنسبة تقريبية (29%)، ولمزيداً من الحرص في الحصول على العينة المطلوبة والتمثيل الحقيقي لمجتمع الدراسة، فقد تم زيادة عدد الاستبانات الموزعة (16) استبانة بنسبة (1.7%)، ليصبح حجم عينة الدراسة (290) مفردة جرى توزيعها أثناء الدوام الرسمي بطريقة عشوائية بسيطة وبنسبة (100%)، وقد جرى التحدث مع الأغلبية لتعريفهم بالهدف من الدراسة والإجابة عن أي استفسارات لهم، وفي وقت لاحق عمد الباحث بالمرور عليهم لتجميعها، كما هو موضح بالجدول (7) الآتي:

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 عداها أداة لتقليص الفارق بين الأداء المنظمي الحالي والمرغوب به (Daft, 2001: 279).

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).

التعامل مع البيئة: إن التعامل مع البيئة من قبل منظمات الأعمال يُعد شرط أساسى لنجاحها، وأن هذا الفهم مرتبط بقدرة تلك المنظمات على تجميع المعلومات والبيانات ذات العلاقة وتحليلها وفحصها لغرض تطوير الخيارات المناسبة (إدريس، 2007).

وتتضمن فهم البيئة بُعد التفكير النظمي، استيعاب حالات عدم التأكد، المنظور الاستراتيجي (الحجاج، 2017: 38).

الذكاء الجماعي: يساعد الذكاء الجماعي في الوصول إلى تحقيق الأهداف، بواسطة تكاتف الأفراد جميعاً وتركيز طاقاتهم وذكائهم في اتجاه واحد (Liang, 2004: 203). ويشمل على بُعد بناء الفريق الاستراتيجي، اختيار المتميزون، الخفة والرشاقة في الاستجابة (أبو علبة، 2018: 63).

الرغبة في التغيير: يُعد التغيير شكلاً من أشكال الانزعاج النفسي أو حتى الشدة لبعض الثقافات التنظيمية داخل المنظمات، بينما يمثل التغيير تحدياً 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: 11).

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية

أولاً: الطريقة والإجراءات

1- مجتمع الدراسة: يتألف مجتمع الدراسة، من جميع الموظفين العاملين في ديوان عام مصلحة الجمارك، البالغ عددهم (950) موظفاً منهم (639) موظف أساسى، وعدد (311) موظف متعاون من العاملين في ديوان عام المصلحة محل الدراسة*، وكما هو موضح في الجدول (6)، وذلك على النحو الآتي:

الجهة	عدد الموظفين
-------	--------------

$$n = \frac{3.841 * 950 * 0.5 * (1 - 0.5)}{[(0.05)^2 * (950 - 1) + (3.841 * 0.5 * (1 - 0.5))]} = 912.24 / 3.33 = 273.72 \approx 274$$

* بالاعتماد على قاعدة بيانات الإدارة العامة للموارد البشرية بديوان عام المصلحة بتاريخ 20/ 11/ 2019.

** حيث أن $n = ?$ ، $N = 950$ ، $P = 0.5$ ، $X^2 = 3.841$ ، $e = 0.05$ ، ولإيجاد حجم العينة n يتم تعويض المعطيات السابقة بواسطة المعادلة التالية:

الجدول (7): يوضح نسبة وعدد الاستبانات المستخدمة

الاستبانة	الموزعة	غير المُستردة	المُستردة	المُستبعدة	القابلة للتحليل
العدد	290	17	273	3	270
النسبة المئوية	%100	%6	%94	%1	%93

المصدر: إعداد الباحث، 2020.

الاستفادة من الدراسات السابقة ذات العلاقة، بما يضمن تحقيق أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، حيث جرى تقسيم الاستبانة إلى قسمين رئيسيين هما: القسم الأول من الاستبانة: يشمل معلومات عامة وتعريفية خاصة بالمبجوثين أي: الخصائص الديموغرافية لمفردات العينة بأبعادها الستة والمتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية).

القسم الثاني من الاستبانة: حيث تضمن هذا القسم محورين تتكون من (14) بُعد وعدد (56) عبارة، موزعة على المحورين كما هو موضح في الجدول (8)، وذلك على النحو الآتي:

الجدول (8): يوضح أبعاد وعدد عبارات محوري الدراسة

المحور	البعد	عدد العبارات	المحور	البعد	عدد العبارات
نظم المعلومات	الموارد البشرية	4	المنظمة الذكية	الإدارة الإلكترونية	4
	الموارد المادية	4		بلوغ الغايات	4
	قواعد البيانات	4		العمليات الذكية	4
	البرمجيات	4		التعامل مع البيئة	4
	الشبكات	4		الذكاء الجماعي	4
	النظم والتطبيقات	4		الرغبة في التغيير	4
	المتطلبات التنظيمية	4		الإجمالي	24
	تكامل النظم	4			
الإجمالي		32			

المصدر: إعداد الباحث، 2020.

محورين و(14) بعد تضمنت (56) عبارة، وأصبحت جاهزة للتطبيق الميداني. ثبات أداة الدراسة: جرى تطبيق خطوات الثبات على عينة استطلاعية قوامها (15) موظفاً من مجتمع الدراسة وخارج عينتها بطريقتين هما، طريقة ثبات المقياس باستخدام معادلة ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية، وذلك كما يلي: طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha: أُسْتُخدم طريقة ألفا كرونباخ كطريقة لقياس ثبات عبارات الاستبانة ومصداقيتها، ويمكن توضيح ذلك في الجدول (9) وذلك على النحو الآتي:

الجدول (9): يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أبعاد الاستبانة وللإستبانة ككل

المحور	البُعد	محتوى البُعد	عدد العبارات	ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي
نظم المعلومات	الأول	الموارد المادية	4	0.650	0.81
	الثاني	الموارد البشرية	4	0.769	0.880
	الثالث	قواعد البيانات	4	0.791	0.890
	الرابع	البرمجيات	4	0.626	0.790
	الخامس	الشبكات	4	0.754	0.870

0.800	0.637	4	النظم والتطبيقات	السادس	المنظمات الذكية
0.940	0.881	4	المتطلبات التنظيمية	السابع	
0.880	0.776	4	تكامل النظم	الثامن	
0.930	0.866	32	نظم المعلومات		
0.830	0.691	4	الإدارة الإلكترونية	الأول	
0.940	0.882	4	بلوغ الغايات	الثاني	
0.780	0.613	4	العمليات الذكية	الثالث	
0.881	0.771	4	التعامل مع البيئة	الرابع	
0.840	0.711	4	النكاه الجماعي	الخامس	
0.810	0.655	4	الرغبة في التغيير	السادس	
0.890	0.795	24	المنظمات الذكية		
0.950	0.896	56	الاستبانة ككل		

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (9)، أنّ درجة الثبات (ألفا كرونباخ) لأبعاد أداة الدراسة مرتفعة، حيث كان إجمالي قيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات (0.896)، بينما درجة المصادقية لأداة جمع البيانات (0.950)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصادقية، ودالة إحصائية؛ ما يُشير إلى أن النتائج الأولية قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة في ديوان عام مصلحة الجمارك، وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية، قابلة للتوزيع على العينة بطريقة التجزئة النصفية:

تم إيجاد معامل ارتباط بين معدل الأسئلة الفردية المرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية المرتبة لكل محور، واستناداً على أداة هذه الدراسة، فإن عدد الأسئلة الفردية متساوي مع عدد الأسئلة الزوجية لكلا المحورين (نظم المعلومات، المنظمات الذكية)، حيث يتبين ذلك من خلال الجدول (10)، على النحو التالي:

الجدول (10): يوضح معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

المحور	عدد العبارات	التجزئة النصفية	معامل الارتباط المصحح
نظم المعلومات	32	0.764	0.636
المنظمات الذكية	24	0.588	0.419

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (10)، أنّ معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية جميعها كانت مرتفعة، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات. التقدير اللفظي (المحك المعتمد):

الجدول (11): يوضح التقدير اللفظي إزاء عبارات الدراسة

المتوسط	مدى النسبة	التقدير اللفظي	مستوى الإيجابية
من 1 إلى أقل من 1.8	من 20% إلى أقل من 36%	غير موافق بشدة	مُنخفض جداً
من 1.8 إلى أقل من 2.6	من 36% إلى أقل من 52%	غير موافق	منخفض
من 2.6 إلى أقل من 3.4	من 52% إلى أقل من 68%	محايد	متوسط
من 3.4 إلى أقل من 4.2	من 68% إلى أقل من 84%	موافق	مُرتفع
من 4.2 إلى 5	من 84% حتى 100%	موافق بشدة	مُرتفع جداً

إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على (البحم، 2019: 168).

3- قيم المتوسطات الحسابية (Mean): لمعرفة متوسط آراء

العينة المشاركة في الدراسة.

4- قيم الانحرافات المعيارية (Standard Deviation):

لتحديد مدى انحراف الإجابات عن متوسطها الحسابي.

5- اختبار T في حالة عينة واحدة (-One Sample T-Test):

لمعرفة دلالة انحراف متوسط العينة عن الوسط

الافتراضي (3)

6- اختبار T في حالة عينتين مستقلتين (Independent

Samples T-Test): لمعرفة الفروق لمتغير (الجنس).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم الاعتماد في الدراسة الحالية، على مجموعة الأساليب الإحصائية ضمن برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS)، كما يلي:

1- حساب التكرارات (Frequency): لوصف خصائص مجتمع الدراسة وبيان عدد مفرداتها.

2- حساب الأهمية النسبية أو النسب المئوية (Percent): لتحديد نسبة التكرارات لإجابات مفردات المجتمع عن عبارات الاستبانة.

ثانياً: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

1- تحليل النتائج:

أ. تحليل نتائج آراء العينة عن نظم المعلومات:

استُخرجت التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك للإجابة عن السؤال الأول الذي نص على "إلى أي مدى تتوفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك من وجهة نظر الموظفين؟"، ويمكن توضيح نتائج آراء العينة حول مدى توفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك، وذلك بواسطة الجدول (12).

الجدول (12): يوضح نتائج آراء العينة حول مدى توفر متطلبات نظم المعلومات

الرقم	البُعد	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوافر
1	الموارد المادية	الثالث	4.23	0.48	85%	عالية جداً
2	الموارد البشرية	الثاني	4.26	0.59	85%	عالية جداً
3	قواعد البيانات	الخامس	3.96	0.35	79%	عالية
4	البرمجيات	السادس	3.64	0.50	73%	عالية
5	الشبكات	السابع	3.49	0.46	70%	عالية
6	النظم والتطبيقات	الرابع	4.19	0.48	84%	عالية
7	المتطلبات التنظيمية	الثامن	1.84	0.78	37%	منخفضة
8	تكامل النظم	الأول	4.33	0.54	87%	عالية جداً
متطلبات نظم المعلومات						
المتوسط الحسابي: 3.74						

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

المادية، الموارد البشرية، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات، النظم والتطبيقات، تكامل النظم، اللازم لبناء المصلحة الذكية.

ب. تحليل نتائج آراء العينة عن المنظمات الذكية:

جرى استخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، للإجابة عن السؤال الثاني "ما مستوى توفر أبعاد المنظمة الذكية في مصلحة الجمارك من وجهة نظر الموظفين؟"

ويمكن توضيح نتائج إجابات عينة الدراسة حول مدى توفر أبعاد المنظمة الذكية في مصلحة الجمارك كما في الجدول (13)، وذلك على النحو الآتي:

الجدول (13): يوضح نتائج آراء العينة حول مدى توفر أبعاد المنظمات الذكية

الرقم	البُعد	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوافر
1	الإدارة الإلكترونية	الخامس	2.44	0.50	49%	منخفضة
2	بلوغ الغايات	السادس	1.93	0.77	39%	منخفضة
3	العمليات الذكية	الثالث	3.61	0.49	72%	عالية
4	التعامل مع البيئة	الثاني	3.63	0.54	73%	عالية
5	الذكاء الجماعي	الرابع	2.66	0.51	53%	متوسطة

7- اختبار F تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance-ANOVA): لمعرفة الفروق لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي).

8- 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.

9- معامل الارتباط سيبرمان للتجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach): لقياس صدق وثبات الاستبانة.

10- الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression):

لمعرفة أثر المتغير المستقل في المتغير التابع.

يتضح من الجدول رقم (12)، إنَّ متغير متطلبات نظم المعلومات ككل حصل على متوسط حسابي (3.74) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (3.4) ووزن نسبي (75%) أي: بدرجة عالية، وانحراف معياري (0.33).

حيث حصل بُعد تكامل النظم، على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (4.33) وهو أكبر من المتوسط الافتراضي (3.4) ووزن نسبي (87%) أي: بدرجة عالية جداً، وانحراف معياري (0.54)، فيما حصل بُعد المتطلبات التنظيمية، على الترتيب (الثامن) بمتوسط حسابي (1.84) وهو أقل من المتوسط الافتراضي (3.4) ووزن نسبي (37%) أي بدرجة منخفضة وانحراف معياري (0.78).

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

6	الرغبة في التغيير	الأول	3.68	0.47	74%	عالية
	أبعاد المنظمات الذكية		2.99	0.33	60%	متوسطة

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

ومن النتائج أعلاه يمكن القول: إنَّ مصلحة الجمارك لا تتوفر فيها أبعاد المنظمة الذكية كافة وبالشكل الذي يصنفها كمصلحة ذكية، حيث أنَّها 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.

2- اختبار الفرضيات:

أستُخدم الاختبار الإحصائي **T** للعينة الواحدة (One Sample T Test)، عند المتوسط الافتراضي بقيمة (3.4)، كمتوسط للقبول، وذلك وفقاً لمفاتيح المتوسطات الحسابية والأوزان المرجحة للإجابات المشار إليها، وكما موضحة في الجدول (14) كالاتي:

الجدول (14): يوضح مفاتيح المتوسطات الحسابية والأوزان المرجحة للإجابات

الدرجة	التصنيف	قيمة المتوسط الحسابي	درجة الاتجاه	الحكم
1	غير موافق بشدة	1.80-1.00	منخفض جداً	رفض
2	غير موافق	2.60-1.81	منخفض	
3	محايد	3.40-2.61	متوسط	
4	موافق	4.20-3.41	مرتفع	قبول
5	موافق بشدة	5.00-4.21	مرتفع جداً	

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على (العززي، 2017: 126).

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

لقد نصت الفرضية الرئيسية الأولى على أنه "تتوفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك اليمنية من وجهة نظر الموظفين"، ولاختبارها، فقد جرى استخدام اختبار (T) لعينة واحدة (One Sample T-Test)، لمعرفة دلالة انحراف متوسط العينة عن الوسط الافتراضي بقيمة (3.4). ويمكن توضيح نتائج اختبار (T) لعينة واحدة، للفرضية الرئيسية الأولى المتعلقة بتوفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك بواسطة الجدول (15)، وذلك على النحو الآتي:

الجدول (15): يوضح نتائج اختبار T حول توفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة sig.	الدلالة اللفظية
متطلبات نظم المعلومات ككل	3.74	0.33	36.70	0.00	دال

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (15)، وبحسب آراء العينة أن (T) جاءت دالة إحصائياً بقيمة (36.70)، وأنَّ المتوسط (3.74) أعلى من قيمة المتوسط الفرضي (3.4) كمتوسط للقبول، وكان مستوى الدلالة الإحصائية الناتج (0.00) أقل من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (0.05)، ومن ثَمَّ فإنه يُقبل الفرضية البديلة، والتي تنص على: "تتوفر متطلبات نظم المعلومات في مصلحة الجمارك".

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

تنص الفرضية الرئيسية 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 (3.4).

ويمكن توضيح نتائج اختبار T لعينة واحدة، للفرضية الرئيسية الثانية المتعلقة بتوفر أبعاد المنظمة الذكية في مصلحة الجمارك بواسطة الجدول (16)، وذلك على النحو الآتي:

الجدول (16): يوضح نتائج اختبار T حول توفر أبعاد المنظمة الذكية في مصلحة الجمارك

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة sig.	الدلالة اللفظية
أبعاد المنظمة الذكية ككل	2.99	0.33	-0.39	0.70	غير دال

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

- 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، استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث تم توضيح نتائج الانحدار الخطي للفرضية الرئيسية الثالثة المتعلقة بمساهمة نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك. بواسطة الجدول (17)، وذلك على النحو الآتي:

الجدول (17): يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي حول مساهمة نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية

نوع العلاقة	قيمة اختبار F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة Sig.	قيمة اختبار T	المعاملات B	المتغيرات
ارتباط منخفض جدا	0.955	0.0036	0.06	0.329	0.977	0.09	الإدارة الإلكترونية
ارتباط منخفض	3.290	0.0121	0.11	0.071	-1.814	-0.25	بلوغ الغايات
ارتباط قوي جدا	409.562	0.6084	0.78	0.000	20.238	1.14	العمليات الذكية
ارتباط قوي جدا	325.105	0.5476	0.74	0.000	18.031	1.21	التعامل مع البيئة
ارتباط متوسط	26.378	0.0900	0.30	0.000	5.136	0.46	الذكاء الجماعي
ارتباط قوي	177.150	0.3969	0.63	0.000	13.310	0.89	الرغبة في التغيير
ارتباط قوي	145.361	0.3481	0.59	0.000	12.057	0.59	أبعاد المنظمات الذكية ككل

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

وأن قيمة (T) في بُعد الإدارة الإلكترونية (0.977)، وقيمة معامل الارتباط (R) للبعد نفسه (0.06) أي علاقة ارتباط منخفضة جداً، ومستوى معنوية (0.329) أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات بحسب آراء العينة.

يتضح من الجدول رقم (16)، أن (T) جاءت غير دالة إحصائياً بقيمة (-0.39) وأن المتوسط (2.99) أقل من قيمة المتوسط الفرضي (3.4) كمتوسط للقبول، وكان مستوى الدلالة الإحصائية (0.70) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية النظرية (0.05)، ومن ثم ترفض الفرضية البديلة التي تنص على: "تتوفر أبعاد المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك"، وتقبل الفرضية العدمية التي تنص على: "لا تتوفر أبعاد المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك".

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:
نصت الفرضية الرئيسية الثالثة على أنه "تسهم نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك اليمينية"، والتي تنفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:
- تسهم نظم المعلومات في تشييد الإدارة الإلكترونية في مصلحة الجمارك.

يتضح من الجدول رقم (17)، أن قيمة (T) لأبعاد المنظمات الذكية ككل (12.057)، وقيمة معامل الارتباط (R) لجميع الأبعاد (0.59) ويدل على وجود علاقة ارتباط قوية، عند مستوى معنوية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05) دليل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المنظمات الذكية ككل ونظم المعلومات بحسب آراء العينة.

- جاءت العلاقة بين بُعد الرغبة في التغيير ونظم المعلومات بمستوى قوي؛ إذ بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (0.63) كما يفسر قيمة المعلمة (B) مقدار التغيير، أي: أنه إذا حدث تحسّن في نظم المعلومات بقيمة وحدة واحدة (1) فإن ذلك سيؤدي إلى تحسّن في الرغبة في التغيير بقيمة (0.89)، ويوضح معامل التحديد (R^2) أن التباين في الرغبة في التغيير يفسره التحسن في نظم المعلومات بقيمة (0.3969)، 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 (0.59) كما يفسر قيمة المعلمة (B) مقدار التغيير، أي: أنه إذا حدث تحسّن في نظم المعلومات بقيمة وحدة واحدة (1) فإن ذلك سيؤدي إلى تحسّن في أبعاد المنظمة الذكية ككل بقيمة (0.59)، ويوضح معامل التحديد (R^2) أن التباين في أبعاد المنظمة الذكية ككل يفسره التحسن في نظم المعلومات بقيمة (0.3481)، 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 الرئيسية الثالثة التي تنص على أنه: "تسهم نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك"، وكذلك قبول جزئي للفرضيات الفرعية 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 تعزيز الذكاء الجماعي في مصلحة الجمارك.

- تسهم نظم المعلومات في خلق الرغبة في التغيير في مصلحة الجمارك.

ورفض جزئي للفرضيات الفرعية 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.

وقبول الفرضيات الفرعية العدمية عنها وبحسب آراء العينة 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.

حيث يمكن القول: إن 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 (-1.814)، وأن قيمة معامل الارتباط (R) للبعد نفسه (0.11) أي علاقة ارتباط منخفضة، ومستوى معنوية (0.071) أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل أيضاً إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد بلوغ الغايات ونظم المعلومات بحسب آراء العينة.

ويمكن القول: إن 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 (5.136)، وقيمة معامل الارتباط (R) للبعد نفسه (0.30) أي علاقة ارتباط متوسطة، ومستوى معنوية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل أيضاً إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الذكاء الجماعي ونظم المعلومات بحسب آراء العينة.

ويمكن القول: إن المصلحة تعمل على تعزيز مبدئ الذكاء الجماعي والعمل بروح الفريق الواحد وهذا بدوره سيؤثر على خلق مناخ تنظيمي يشجع على الإبداع الجماعي ويولد الابتكار في المصلحة.

كما يتضح وجود علاقات ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بقية أبعاد المنظمة الذكية ونظم المعلومات وهذه العلاقات ما بين قوية وقوية جداً، وذلك كما يلي:

- جاءت العلاقة بين بُعد العمليات الذكية ونظم المعلومات بمستوى قوي جداً؛ إذ بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (0.78) كما يفسر قيمة المعلمة (B) مقدار التغيير، أي: أنه إذا حدث تحسّن في نظم المعلومات بقيمة وحدة واحدة (1) فإن ذلك سيؤدي إلى تحسّن في العمليات الذكية بقيمة (1.14)، ويوضح معامل التحديد (R^2) أن التباين في العمليات الذكية يفسره التحسن في نظم المعلومات بقيمة (0.6084)، 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 قوي جداً؛ إذ بلغت قيمة العلاقة الارتباطية بينهما (0.74) كما يفسر قيمة المعلمة (B) مقدار التغيير، أي: أنه إذا حدث تحسّن في نظم المعلومات بقيمة وحدة واحدة (1) فإن ذلك سيؤدي إلى تحسّن في التعامل مع البيئة بقيمة (1.21)، ويوضح معامل التحديد (R^2) أن التباين في التعامل مع البيئة يفسره التحسن في نظم المعلومات بقيمة (0.5476)، كما يشير اختبار (F) إلى وجود الدلالة الإحصائية لاستقرار الأنموذج وقبوله في تفسير تأثير نظم المعلومات على التعامل مع البيئة.

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة:

تنص الفرضية الرئيسية 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، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية)".

ولاختبار هذه الفرضية، فقد جرى استخدام اختبار (Independent Samples T-Test) لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق 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 **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)، وقد كانت نتائج اختبار الفروقات في إجابات العينة على النحو الآتي:

يمكن توضيح نتائج اختبار **T** لعينتين مُستقلتين؛ لمعرفة الفروق بحسب متغير الجنس بواسطة الجدول (18)، وذلك كالآتي:

الجدول (18): يوضح نتائج اختبار **T** لعينتين مستقلتين بحسب متغير الجنس

الدلالة اللفظية	مستوى الدلالة sig.	قيمة T	أنثى			ذكر			المحور
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
دال	0.00	3.89	0.55	3.57	44	0.26	3.78	226	نظم المعلومات
غير دال	0.55	0.59	0.53	2.97	44	0.28	2.99	226	المنظمات الذكية

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

حيث تُقبل الفرضية البديلة 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 جزئياً، مع قبول الفرضية العدمية 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).

كما يمكن توضيح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي؛ لمعرفة الفروق بحسب متغير العمر بواسطة الجدول (19)، وذلك كالآتي:

الجدول (19): يوضح نتائج اختبار **F** تحليل التباين الأحادي بحسب متغير العمر

الدلالة اللفظية	مستوى الدلالة Sig.	اختبار F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	فئات المتغير الديموغرافي	المحور
غير دال	0.39	1.02	0.25	3.72	7	أقل من 25 سنة	نظم المعلومات
			0.30	3.75	120	من 25- إلى أقل من 35 سنة	
			0.35	3.75	130	من 35- إلى أقل من 45 سنة	
			0.45	3.54	10	من 45- إلى أقل من 55 سنة	
			0.40	3.81	3	55 سنة فأكثر	
غير دال	0.42	0.98	0.13	3.01	7	أقل من 25 سنة	المنظمات الذكية
			0.31	2.96	120	من 25- إلى أقل من 35 سنة	
			0.34	3.01	130	من 35- إلى أقل من 45 سنة	
			0.50	2.99	10	من 45- إلى أقل من 55 سنة	
			0.65	3.28	3	55 سنة فأكثر	

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

حيث تُرفض الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابة عينة الدراسة إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك تُعزى لمتغير العمر"، وتقبل الفرضية العدمية 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 تُعزى لمتغير العمر"، فيما يخص المتغيرين المستقل (نظم المعلومات) والتابع (المنظمات الذكية).

ويمكن توضيح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي؛ لمعرفة الفروق بحسب متغير المؤهل العلمي بواسطة الجدول (20)، وذلك على النحو الآتي:

الجدول (20): يوضح نتائج اختبار F تحليل التباين الأحادي بحسب متغير المؤهل العلمي

المحور	فئات المتغير الديموغرافي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة اللفظية
نظم المعلومات	ثانوية عامة فأقل	35	3.81	0.14	7.07	0.00	دال
	دبلوم بعد الثانوية	47	3.85	0.21			
	بكالوريوس	180	3.72	0.35			
	دراسات عليا ماجستير-دكتوراه	8	3.32	0.61			
المنظمات الذكية	ثانوية عامة فأقل	35	3.03	0.23	0.78	0.50	غير دال
	دبلوم بعد الثانوية	47	3.04	0.34			
	بكالوريوس	180	2.98	0.33			
	دراسات عليا ماجستير-دكتوراه	8	2.89	0.57			

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

حيث تُقبل الفرضية البديلة 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 البديلة 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 العدمية 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". ولمعرفة مصدر واتجاه الفروق، أُستخدم اختبار LSD للمقارنات البعدية الموضحة في الجدول (21)، وذلك على النحو الآتي:

الجدول (21): يوضح نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية بحسب المؤهل العلمي

المتغير	الفئة الأولى	الفئة الثانية	الفرق بين متوسطي الفئتين	مستوى الدلالة Sig.
المتغير المستقل ككل	ثانوية عامة فأقل	دراسات عليا ماجستير-دكتوراه	*0.48683	0.000
	دبلوم بعد الثانوية		*0.52809	0.000
	بكالوريوس		*0.39948	0.001
	دبلوم بعد الثانوية	بكالوريوس	*0.12861	0.015
المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	ثانوية عامة فأقل	بكالوريوس	دراسات عليا ماجستير-دكتوراه
ثانوية عامة فأقل	3.81	1		*0.48683
دبلوم بعد الثانوية	3.85	1		*0.52809
بكالوريوس	3.72		1	*0.39948
دراسات عليا (ماجستير-دكتوراه)	3.32			1

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

حيث يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة، 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).

كما يمكن توضيح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي؛ لمعرفة الفروق بحسب متغير سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك بواسطة الجدول (22)، وذلك على النحو الآتي:

الجدول (22): يوضح نتائج اختبار F تحليل التباين الأحادي بحسب سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك

المحور	فئات المتغير الديموغرافي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة اللفظية
نظم المعلومات	أقل من 5 سنوات	24	3.68	0.37	4.35	0.00	دال
	من 5- أقل من 10 سنوات	67	3.76	0.23			
	من 10- أقل من 15 سنة	97	3.73	0.41			
	من 15- أقل من 20 سنة	70	3.82	0.17			
	20 سنة فأكثر	12	3.42	0.53			
المنظمات الذكية	أقل من 5 سنوات	24	3.02	0.37	0.95	0.44	غير دال
	من 5- أقل من 10 سنوات	67	2.93	0.18			
	من 10- أقل من 15 سنة	97	3.02	0.38			
	من 15- أقل من 20 سنة	70	3.02	0.28			
	20 سنة فأكثر	12	2.92	0.63			

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

حيث تُقبل الفرضية البديلة 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 البديلة 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"، فيما يخص المتغير التابع، وقبول الفرضية العدمية 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". ولمعرفة مصدر واتجاه الفروق، أُستخدِم اختبار LSD للمقارنات البعدية الموضحة في الجدول (23)، وذلك على النحو الآتي:

الجدول (23): يوضح نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية بحسب سنوات الخبرة في المصلحة

المتغير	الفئة الأولى	الفئة الثانية	الفرق بين متوسطي الفئتين	مستوى الدلالة Sig.	
المتغير المستقل ككل	أقل من 5 سنوات	20 سنة فأكثر	*0.25911	0.02	
	من 5- أقل من 10 سنوات		*0.34779	0.00	
	من 10- أقل من 15 سنة		*0.31110	0.00	
	من 15- أقل من 20 سنة		*0.40074	0.00	
سنوات الخبرة في مصلحة الجمارك	المتوسط الحسابي	من 5- أقل من 10 سنوات	من 10- أقل من 15 سنة	من 15- أقل من 20 سنة	20 سنة فأكثر
أقل من 5 سنوات	3.68	1			
من 5- أقل من 10 سنوات	3.76	1			
من 10- أقل من 15 سنة	3.73		1		
من 15- أقل من 20 سنة	3.82			1	
20 سنة فأكثر	3.42				1

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

حيث يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة، بين فئة (20 سنة فأكثر) مقارنة بالفئات (أقل من 5 سنوات، 5 - أقل من 10 سنوات، 10 - أقل من 15 سنة، 15 - أقل من 20 سنة)، لصالح الفئات (أقل من 5 سنوات، 5 - أقل من 10 سنوات، 10 - أقل من 15 سنة، 15 - أقل من 20 سنة).

كما يمكن توضيح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي؛ لمعرفة الفروق بحسب متغير المستوى الوظيفي بواسطة الجدول (24)، وذلك على النحو الآتي:

الجدول (24): يوضح نتائج اختبار F تحليل التباين الأحادي بحسب متغير المستوى الوظيفي

المحور	فئات المتغير الديموغرافي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة اللفظية
نظم المعلومات	مدير عام	5	3.79	0.12	6.82	0.00	دال
	نائب مدير عام	17	3.43	0.55			
	مدير إدارة	45	3.63	0.45			
	رئيس قسم	87	3.81	0.24			
	مختص	116	3.77	0.27			
المنظمات الذكية	مدير عام	5	2.98	0.14	0.38	0.83	غير دال
	نائب مدير عام	17	3.07	0.61			
	مدير إدارة	45	2.96	0.37			
	رئيس قسم	87	3.00	0.27			
	مختص	116	2.99	0.31			

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

حيث تُقبل الفرضية البديلة 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 البديلة 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 العدمية 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".

ولمعرفة مصدر واتجاه الفروق، أُستُخدم اختبار LSD للمقارنات البعدية الموضحة في الجدول (25) وذلك على النحو الآتي:

الجدول (25): يوضح نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية بحسب المستوى الوظيفي

المتغير	الفئة الأولى	الفئة الثانية	الفرق بين متوسطي الفئتين	مستوى الدلالة Sig.
المتغير المستقل ككل	مدير عام	نائب مدير عام	*0.35551	0.03
	مدير إدارة		*0.19857	0.03
	رئيس قسم		*0.38123	0.00
	مختص		*0.34253	0.00
	رئيس قسم	مدير إدارة	*0.18266	0.00
	مختص		*0.14396	0.01
المستوى الوظيفي	المتوسط الحسابي	مدير عام	مدير إدارة	رئيس قسم
مدير عام	3.79	1	*0.35551	
نائب مدير عام	3.43	1		
مدير إدارة	3.63	1	*0.19857	
رئيس قسم	3.81		*0.38123	1
مختص	3.77		*0.34253	1

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

حيث يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية، 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 العينة بين فئة (مدير إدارة) مقارنة بالفئات (رئيس قسم - مختص) ولصالح الفئات (رئيس قسم - مختص).

ويمكن توضيح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي؛ لمعرفة الفروق بحسب متغير المستوى الوظيفي بواسطة الجدول (26)، وذلك على النحو الآتي:

الجدول (26): يوضح نتائج اختبار F تحليل التباين بحسب عدد الدورات في نظم المعلومات

المحور	فئات المتغير الديموغرافي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة اللفظية
نظم المعلومات	لا شيء	75	3.77	0.35	4.85	0.00	دال
	دورة واحدة	143	3.79	0.21			
	دورتان	32	3.58	0.51			
	3 دورات	14	3.56	0.52			
	4 دورات فأكثر	6	3.52	0.34			
المنظمات الذكية	لا شيء	75	3.07	0.41	2.17	0.07	غير دال
	دورة واحدة	143	2.96	0.19			
	دورتان	32	2.91	0.48			
	3 دورات	14	2.99	0.48			
	4 دورات فأكثر	6	3.17	0.35			

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

حيث تُقبل الفرضية البديلة 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 البديلة 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 التابع وقبول الفرضية العدمية 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، أُسُخدم اختبار LSD للمقارنات البعدية الموضحة في الجدول (27) وذلك على النحو الآتي:

الجدول (27): نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية بحسب عدد الدورات في نظم المعلومات

المتغير	الفئة الأولى	الفئة الثانية	الفرق بين متوسطي الفئتين	مستوى الدلالة Sig.
المتغير المستقل ككل	لا شيء	دورتان	*0.19188	0.01
		3 دورات	*0.21196	0.02
	دورة واحدة	دورتان	*0.21252	0.00
		3 دورات	*0.23261	0.01
		4 دورات فأكثر	*0.26981	0.04
عدد الدورات في نظم المعلومات	لا شيء	دورتان	3 دورات	4 دورات فأكثر
لا شيء	1	*0.19188	*0.21196	
دورة واحدة	1	*0.21252	*0.23261	*0.26981
دورتان		1		
3 دورات			1	
4 دورات فأكثر				1

المصدر: إعداد الباحث، 2020، بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

للفئة (لا شيء) أكبر في المتوسط الحسابي في الفئات الأخرى، كما أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين فئة (دورة واحدة) مقارنة بالفئات (دورتان، 3 دورات، 4 دورات فأكثر)، وذلك

حيث يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة، بين فئة (لا شيء) مقارنة بالفئات (دورتان، 3 دورات)، وذلك لصالح الفئة (لا شيء)، حيث نجد أن المتوسط الحسابي

ثانياً: توصيات الدراسة

في ضوء الإطار النظري ونتائج الدراسة وكذلك الاستنتاجات التي تم التوصل لها، يمكن بلورة التوصيات على النحو الآتي:

1. إعادة النظر في هياكل المصلحة 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 بهدف القضاء على التداخل في المهام وحل كل مشاكل المصلحة بكفاءة عالية.

2. امتلاك قاعدة بيانات مركزية لتخزين البيانات والمعلومات دون تكرار وتسهيل إنجاز الأعمال في وحدات المصلحة وفروعها.

3. إعطاء جانب أمن المعلومات اهتمام كبير نظراً للإخطار التي تحيط بنظم المعلومات ولضخامة الخسائر التي قد تصيب المصلحة، وذلك باستخدام برامج حاسوبية متطورة لحماية أمن المعلومات.

4. استخدام شبكة إنترنت داخلية للاتصال بين الوحدات الإدارية.

5. العمل على تقديم كافة الخدمات عبر الموقع الإلكتروني الرسمي.

6. استخدام البريد الإلكتروني للاتصال الإداري بين الوحدات الإدارية.

7. العمل على أرشفة الوثائق إلكترونياً وتقليل استخدام الورق (إدارة بدون أوراق).

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. أبو النصر، مدحت. (2009). التخطيط للمستقبل في المنظمات الذكية (ط.1). مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

2. أبو سبت، صبري فايق عبد الجود. (2005). تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

3. أبو علي، تامر محمد أحمد. (2018). دور إدارة المواهب في بناء المنظمة الذكية لدى المنشآت الصناعية الفلسطينية. الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

4. أحمد، محمد صالح؛ إسماعيل، مصطفى. (2018). دور أبعاد التمكين في تحقيق خصائص المنظمة الذكية: دراسة ميدانية لعينة من المدراء في منظمات الأعمال الصغيرة في محافظة دهوك. مجلة جامعة دهوك، 21(1).

5. إدريس، عبد الرحمن. (2007). نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. المنوفية، مصر: الدار الجامعية.

لصالح الفئة (دورة واحدة)، حيث نجد أن المتوسط الحسابي للفئة (دورة واحدة) أكبر في المتوسط الحسابي في الفئات الأخرى.

لذا يمكن قبول الفرضية البديلة جزئياً ورفض الفرضية العدمية في المتغير المستقل، تُعزى للمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، عدد الدورات في نظم المعلومات)، ورفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية العدمية جزئياً في المتغير المستقل، تُعزى لمتغير العمر، بالإضافة إلى رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية العدمية في المتغير التابع، تُعزى للمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في المصلحة، المستوى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية).

استنتاجات الدراسة وتوصياتها

أولاً: الاستنتاجات

بعد عملية تحليل النتائج واختبار الفرضيات إزاء دور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية بمصلحة الجمارك اليمينية، وبعد تحليل آراء عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة وأبعادها، توصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات يمكن توضيحها كالآتي:

1. 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 (1) فإن ذلك سيؤدي إلى تحسن في أبعاد المنظمة الذكية ككل بقيمة (0.59).

2. 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.

3. 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.

4. تعاني مصلحة الجمارك من محدودية توفر أبعاد المنظمات الذكية كالإدارة الإلكترونية، وبلوغ الغايات، وهذا يدل على أنها لا تولي أي اهتمام بهذين البعدين وعدم إدراكها أهميتها في تحويلها من المنظمة التقليدية إلى المصلحة الذكية.

5. يُعدُّ بُعد الرغبة في التغيير أكثر أبعاد المنظمات الذكية أهمية وبنسبة عالية لدور نظم المعلومات في بناء المنظمات الذكية في مصلحة الجمارك.

16. العززي، صادق احمد. (2017). نظم تخطيط موارد المنظمة ERP كمدخل لإحداث التغيير التنظيمي. (رسالة ماجستير)، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.
17. العلوان، محمد محمود. (2020). أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 28(2)، 90-113.
18. العززي، سعد علي؛ صالح، أحمد علي. (2009). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال (الطبعة العربية). عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
19. الفليت، خلود عطية. (2018). أثر توظيف الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى العاملين في بعض الجامعات الفلسطينية قطاع غزة-فلسطين. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
20. القادري، بسام محمد رسخان. (2013). تطوير الفعالية التنظيمية لديوان عام مصلحة الجمارك. جامعة صنعاء، اليمن.
21. القاسم، أحمد غسان. (2010). الفطنة المنظمة في المصارف التجارية العاملة في الأردن. دراسات العلوم الإدارية، 37(2).
22. الكراوي، سجي جواد حسين. (2016). 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.
23. المعمرى، أوسان أحمد. (2017). العلاقة بين نظم المعلومات والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على وزارة الخدمة المدنية والتأمينات باليمن. جامعة صنعاء، صنعاء اليمن.
24. النجار، فايز جمعة. (2013). نظم المعلومات الإدارية- منظور إداري (ط.4). عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
25. النجار، فايز جمعة. (2010). نظم المعلومات الإدارية- منظور إداري (ط.3). عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
26. الوادية، محمد سميح. (2015). علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية: دراسة حالة وزارة التربية والتعليم العالي-قطاع غزة. جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
27. بن طاطة، عتيقة. (2017). أثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية: دراسة ميدانية مقارنة بين منظمات القطاع الصناعي والخدمي بالجزائر. جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.
28. بوترعة، محمد يزيد؛ معروف، نبيلة؛ طيبة، صابرينة. (2018). دور الجمارك الجزائرية في تسهيل عمليات التصدير. جامعة الشهيد حمة لخضر، الجزائر.
6. البحم، محمد. (2019). تكامل نظم المعلومات كمدخل لتنفيذ الحكومة الإلكترونية في الجمهورية اليمنية. (رسالة ماجستير)، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.
7. الحجاج، حسنين عماد. (2017). استكشاف طبيعة العلاقة بين عناصر المنظمات الذكية والمعرفة الإلكترونية باستخدام الشبكات العصبونية: دراسة حالة بنك لبنان والمهجر. جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
8. الحلبي، ضياء الحق محمود طه. (2010). نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على اللامركزية: دراسة تطبيقية على وزارة المالية في قطاع غزة. الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
9. الزعبي، خالد يوسف محمد؛ الزبيدي، زينب حسين زويد. (2012). أثر نظم المعلومات الإدارية في عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين في مراكز الوزارات الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 8(4).
10. السباخي، هاني عبد الهادي. (2014). دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض: دراسة حالة شركة أدكس للتدريب والتعليم. جامعة العلوم الإبداعية، الإمارات.
11. الشريف، عبده نعمان. (2014). نظم المعلومات الإدارية- دورها في إدارة المؤسسات. صنعاء، اليمن: دار جامعة صنعاء للطباعة والنشر.
12. الشريف، عبده نعمان. (2005). دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية: حالة وزارة التربية والتعليم في الجمهورية اليمنية. جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.
13. الصبّاغ، عماد عبد الوهاب. (2000). نظم المعلومات- ماهيتها ومكوناتها (ط.1). عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
14. الصلبي، جبران محمد يحيى. (2017). دور نظم المعلومات في تحسين جودة الرعاية الصحية: دراسة ميدانية مستشفى 48 النموذجي. (رسالة ماجستير)، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.
15. الطائي، يوسف حبيب؛ الصانع، محمد جبار؛ هادي، قيصر علي. (2013). صياغة الاستراتيجية المستدامة للشركة في بناء المنظمات الذكية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في شركة زين العراق للاتصالات. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 9(26)، 119-150. <https://www.iasj.net/iasj/download/d1f48ce29baa9776>

41. يحيى، صبرين صالح محمد. (2017). دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات: دراسة حالة مجلس القضاء الأعلى في الجمهورية اليمنية. (رسالة ماجستير)، جامعة صنعاء، صنعاء، اليمن.
- ثانياً: المراجع الأجنبية
1. Albrecht, K. (2002). *Organizational intelligence & knowledge management: Thinking outside the silos*, Executive White Paper.
 2. Anna Jern. (2009). *On Introducing Information Systems in Organizations: case study on Wartsila company*, Finland.
 3. Daft, R. (2001). *Management* (5th ed.). The Dryden Press: Harcourt Collage Publishers.
 4. Filos, E. (2005). Smart organizations in the digital age. *European Commission, Directorate-General Information Society and Media*.
 5. Finkelstein, Sydney; Jackson, Eric M. (2005). Immunity from implosion: Building smart leadership. *Ivey Business Journal*, 70(1), 1-7.
 6. Liang, T.Y. (2004), Intelligence strategy: The integrated 3C-OK framework of intelligent human organizations. *Human Systems Management*, 23(4), 203-211.
 7. Matheson, D.; Matheson, J. E. (2001). Smart organizations perform better. *Research-Technology Management*, 44 (4).
 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. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 3 (4), 3492-3499.
 10. Schwaninger, M. (2009). *Intelligent Organizations: Powerful Models for Systemic Management* (2nd ed.), Germany: Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
 29. درحمن، هلال. (2005). المحاسبة التحليلية: نظام معلومات للتسيير ومساعد على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية: دراسة مقارنة. (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.
 30. ردايدة، ايناس محمد. (2016). أثر خصائص المنظمة الذكية في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان. (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
 31. سليم، بهزاد طاهر؛ صادق، سليمان. (2018). دور نظام الإنذار المبكر في بناء المنظمة الذكية. مجلة البوليتكنيك، (3)8.
 32. سهلة، صباح. (2015). دور التمكين الإداري في بناء المنظمة المتعلمة: حالة كليات جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
 33. عبد الله، عبد الرحيم؛ عبد الرحمن، بدر الدين؛ يحيى، حمزة عبد الله؛ أحمد، أبو ذر يوسف. (2019). فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء المنظمات الحكومية في منطقة الجوف بالسعودية. مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، (112)25.
 34. عبيدات، ذوقان؛ عدس، عبد الرحمن؛ عبد الحق، كايد. (1984). البحث العلمي: مفهومه، أدواته، وأساليبه. الأردن: مديرية المكتبات والوثائق الوطنية.
 35. عجيلات، دانا نادر سليم. (2013). أثر المنظمة الذكية والتوجه بالتعلم على الإبداع التقني: دراسة تطبيقية على شركات البرمجة والتصميم والتطوير في الأردن. جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
 36. عيسى، آدم. (2015). دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري. (أطروحة دكتوراه)، السودان.
 37. غنيم، رمزي محمد إسماعيل. (2017). أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمة الذكية. الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
 38. غنيم، ماهر أحمد. (2004). دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة. الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
 39. كنعان، علي. (2019). 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، (2)41.
 40. مناصرية، إسماعيل. (2004). دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم. جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.

11. Wheelen, L.; Hunger, J. (2002). *Strategic Management and Business Policy* (8th ed.). London: Prentice-Hall, Pearson Education International.