

# أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على ديوان الضرائب – السودان

محمد علي حسن علي

جامعة النيلين

مجلة كلية الدراسات العليا

الرقم الدولي الموحد: 1858-6228

المجلد: 16 ، 2021م

العدد: 04



كلية الدراسات العليا  
جامعة النيلين

## أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على ديوان الضرائب – السودان

محمد علي حسن علي

كلية التجارة – جامعة النيلين

Email: [mohailhassanail@gmail.com](mailto:mohailhassanail@gmail.com)

المستخلص :

تناول الباحث موضوع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على ديوان الضرائب – السودان ، مستعرض مشكلته في : ما أثر تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات الإدارية ؟ ، بهدف التعرف على أنواع التكنولوجيا المستخدمة في ديوان الضرائب، مساهمة التكنولوجيا في اتخاذ القرارات الإدارية، مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي وقد توصل الي عدة من النتائج والتوصيات أهمها : أستطاع ديوان الضرائب من خلال إمكانياته المادية والإدارية أن يوفر تكنولوجيا معلومات حديثة استطاع من خلالها أن يطور التكنولوجيا المستخدمة في الشبكات والانترنت وتأهيل المهندسين في قسم الشبكات ومن خلالها أصبح هناك ربط شبكي داخل الإدارات وخارج ديوان الضرائب. تنوير المديرين ومتخذي القرارات بأهمية تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرارات وذلك من خلال الإمكانيات المادية والإدارية المتاحة لديوان الضرائب والخبرات المتوفرة لديوان الضرائب والتأكيد على مدى أهميتها لهم وأن الأموال التي يتم صرفها في الحصول على المعلومات السريعة والدقيقة يستطيع ديوان الضرائب من خلالها أن يحقق مكاسب أكبر.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات – القرارات الإدارية – قاعدة بيانات – شبكات

### مقدمة

باستخدام تكنولوجيا المعلومات، عليه تكمن المشكلة في التساؤل الآتي : ما أثر تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات الإدارية ؟.

### فروض الورقة :

- توجد دورات تدريب لاستخدام الحاسوب لجميع العاملين في ديوان الضرائب .
- يستخدم ديوان الضرائب قاعدة بيانات موحدة تساهم في اتخاذ القرارات الإدارية .
- توجد علاقة ارتباط طردية بين شبكات الاتصال المستخدمة في ديوان الضرائب واتخاذ القرارات الإدارية.
- توجد علاقة ارتباطية بين تدريب الموارد البشرية واتخاذ القرارات الإدارية .

### هيكل الورقة:

تتكون هذه الورقة من عدة مباحث هي:

المبحث الأول: الإطار النظري

المبحث الثاني : الدراسة الميدانية

المبحث الثالث : النتائج والتوصيات

### المبحث الأول : الإطار النظري

أساسيات حول المعلومات:

لفهم مصطلح المعلومات لا بد من التفريق في البداية بينها وبين عدة مفاهيم ومصطلحات أخرى، تخلط بها كالحقائق والبيانات (المعطيات) والمعرفة ، والتي يمكن ترتيب العلاقة المنطقية بينهما على النحو التالي:

بالرغم من توفير كل آليات تكنولوجيا المعلومات لإنتاج معلومات يستفاد منها داخل وخارج ديوان الضرائب، إلا أننا ما زلنا ننتج معلومات ضعيفة ومتأخرة عند الحاجة إليها مما جعل ديوان الضرائب يعمل على التحقق من دقة المعلومات التي يتم إنتاجها بواسطة تكنولوجيا المعلومات لكي تساعد في اتخاذ القرارات، فكان لا بد من في معرفة ما تلعبه تكنولوجيا المعلومات من دور في إنتاج معلومات تساعد الإداريين على اتخاذ القرارات السليمة والصحيحة لتساهم بشكل فعال في اتخاذ القرارات الإدارية .

### أهمية الورقة:

تتمثل أهمية الورقة في معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في عملية الإدارة واتخاذ القرارات الإدارية.

### الأهداف الورقة :

التعرف على الآتي:

- أنواع التكنولوجيا المستخدمة في ديوان الضرائب.
- مساهمة التكنولوجيا في اتخاذ القرارات الإدارية.

### مشكلة الورقة:

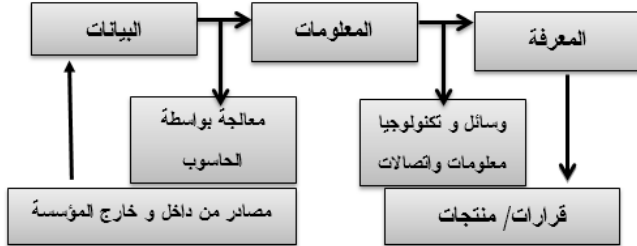
بالرغم من التطور الكبير والواسع في مجال تكنولوجيا المعلومات والذي يشهده العالم اليوم والذي أتاح العديد من الوسائل والأساليب الحديثة للنقل واسترجاع وتحليل وتفسير المعلومات الأمر الذي مكن المنظمات من المضي قدماً في تحقيق أهدافها . والاستفادة من ذلك التطور الذي يشهده هذا المجال إلى أقصى حد ممكن إلا أنه يلاحظ ان هناك ترنحاً في استخدام هذه التكنولوجيا المقدمة داخل القطاع العام في المؤسسات الحكومية، فديوان الضرائب احد هذه المؤسسات التي تعاني من مشاكل تتعلق

المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين الذين يحولون المعلومات إلى معرفة.

ثانياً: علاقة المعلومات بالبيانات والمعرفة:

وعلاقة المعلومات بالمعرفة والبيانات موضحة في الشكل التالي:

شكل (1) تصور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر : علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، عامر إبراهيم قنديلجي، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2007، ص 31

إذن فالمعلومات هي البيانات ( المعطيات ) التي تمت عملية ترجمتها وتحليلها عن طريق وصفها أو تزويدها إما بمجال أو ظرف أو موقف معين للحصول على بيانات منقحة ومصنفة تعبر عن غرض معين بحيث يمكن ترجمة ذلك بالمعادلة التالية:

$$\text{المعلومات} = \text{المعطيات} + \text{الظرف}$$

فعند معالجة البيانات وتنقيحها وترتيبها وتصنيفها تتحول إلى معلومات ذات دلالة ومعنى وهدف وغرض وذلك بمرورها على عدة مراحل، وهي العمليات اللازمة لإنتاج المعلومات من البيانات، وتتمثل في (5).

- تسجيل البيانات المرتقبة على العمليات أو الأحداث.
- التأكد من صحة البيانات وصحة تسجيلها.
- تبويب البيانات حيث تصبح ذات معنى للمستخدم مثل تبويب المبيعات بحسب السلعة أو البائع أو مناطق التوزيع.
- ترتيب البيانات وفقاً لأساس محدد مقدماً كترتيب المخزون السلعي حسب رقم السلعة المنتجة أو مستوى النشاط أو قيمة المخزون.
- تلخيص البيانات مثل ميزان المراجعة بالمجاميع والأرصدة، الأصول الثابتة أو المتداولة

5 ، الأردن، عمان، والتوزيع، للنشر أسامة دار المعلومات، الجاسم، تكنولوجيا جعفر 2005 ، الأردن، عمان، والتوزيع، للنشر أسامة دار المعلومات، الجاسم، تكنولوجيا جعفر 11 ص:

5 working Knowledge;How Organisation manage .Thomas Danenport,Laurence Prusak : Harvard Business School Press ، 2000. p: 03.

الحقائق

البيانات ( المعطيات )

المعرفة

- فالحقائق : هي مجموعة من الأشياء تبين صدفة عن طريق الملاحظة بقدر ما تسمح به القدرة الإنسانية(1).
- أما البيانات ( المعطيات ) : البيانات هي أجزاء غير منظمة من المعلومات التي تم استقائها من مصادر أولية مثل أجهزة القياس، الأشخاص... الخ ومن مصادر ثانوية كالتقارير والسجلات والكتيبات ... الخ، تم الحصول عليها من داخل أو خارج المؤسسة. (2) أي أن البيانات قد تعبر عن الأرقام والكلمات والرموز أو الحقائق والإحصاءات الخام التي لا علاقة بين بعضها البعض، ولم تقرأ وتستخدم بعد أي ليس لها أي معنى حقيقي ولا تؤثر في رد فعل أو سلوك من يستعملها. ولكن رغم ذلك فهي مهمة بالنسبة للمنظمات لأنها أساس توليد المعلومات.

- المعرفة : تعرف على أنها مجموعة من الخبرات والمعلومات والقيم والبيانات المترابطة والمسلّمات البديهية والتي تجمع مع بعضها البعض، كي توفر البيئة المناسبة التي تساعد على التقييم، الحكم، التعلم والاستفادة من التجارب والجمع بين الخبرات والمعلومات(3)

أولاً: تعريف المعلومات:

المعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها بطريقة هادفة لتكون أساساً لاتخاذ القرارات فهي وليدة البيانات التي تم جمعها عن موضوع معين وإذا ما تم إعادة تنظيمها وترتيبها ومعالجتها بشكل صحيح ومنظم ستعمل على تغيير أو تعديل الحالة المعرفية للإنسان وبالتالي سوف تؤثر في عملية اتخاذ القرار سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو المجتمعات(4) وعليه فالمعلومات قد لا تكون شيئاً يمكن لمسه أو يمكن رؤيته أو سماعه أو الإحساس به عادة يصبح الإنسان على علم بشيء ما أو بموضوع ما إذا طرأ تغيير على الحالة المعرفية في ذلك الموضوع.

فمصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، وبمصطلح المعرفة من جهة أخرى. وإن المعرفة هي الحصيلة الهامة والنهائية لاستخدام واستثمار

ص. 2009 الإسكندرية، الجامعي، الفكر دار المعلومات، تكنولوجيا الصبرفي، إدارة محمد 267

2 Les Meilleures Pratiques du Management ، Jean Brilmon ، dunod.paris. 2003. p : 444.

3 المعلومات إدارة والترجمة، التعريف لخدمات توب تيب : بلاكويل ، ترجمة جون جامبل ، بول 9-10 ص ، 2003 عمان، والتوزيع، للنشر الفاروق دار ، للجميع.

يتضح من الشكل أعلاه أن البيانات تمر على عدة مراحل لتتحول إلى معلومات ذات معنى تساعد متخذ القرار في اختيار التصرف المناسب الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة.

### ثالثاً: تصنيف المعلومات ومصادرها

- 1- تصنيف المعلومات: يمكن الاستدلال على مختلف تقسيمات المعلومات بالاعتماد على مجموعة من المعايير أهمها<sup>(6)</sup> :
  - أ- تصنيف المعلومات إلى رسمية أو غير رسمية
  - المعلومات الرسمية : وتشمل الاحتياجات الرقابية، التشريعات الحكومية، الإجراءات المحاسبية، ميزانيات المنظمة، عمليات اتخاذ القرارات، المتطلبات التخطيطية....الخ.
  - المعلومات غير الرسمية : وتتمثل في الآراء والأفكار والخبرات الشخصية والشائعات وهي قد تكون مكملية للمعلومات الرسمية أو بديلة لها في حالة توفر الأولى.

- ب- تصنيف المعلومات من حيث علاقتها بالمؤسسة وتنقسم إلى :
  - معلومات خارجية -معلومات داخلية.
  - ت- تصنيف المعلومات من حيث علاقتها بمصدر البيانات:
    - معلومات منظمة -معلومات عشوائية.
    - ث- تصنيف المعلومات من حيث وظيفتها لمستخدمها:
      - معلومات حيوية -معلومات فنية.
      - ج- تصنيف المعلومات من حيث قيمتها للتنظيم:
        - معلومات صالحة -معلومات غير صالحة -معلومات دورية.
        - ح- تصنيف المعلومات من حيث طريقة تدفقها:
          - معلومات تنازلية - معلومات تصاعدية -معلومات أفقية.
          - خ- تصنيف المعلومات من حيث طبيعة المعلومات نفسها:
            - وتنقسم إلى :معلومات تاريخية، معلومات حالية، معلومات مستقبلية، معلومات دورية.

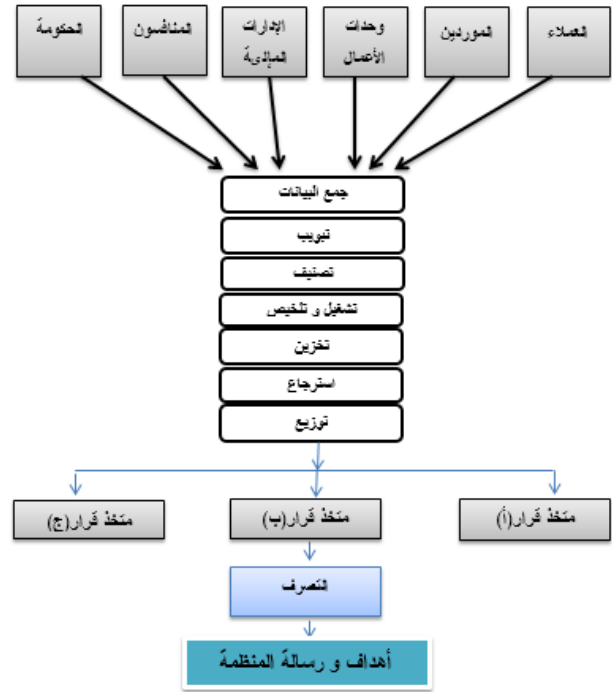
والمعلومات التي تحتاجها المنظمة قد تتحصل عليها من:

**مصادر داخلية :** تتمثل في الأشخاص مثل المشرفين ورؤساء الأقسام و المديرين بمختلف مستوياتهم داخل المنظمة، ويتم تجميع المعلومات هنا إما على أساس رسمي طبقاً للأحداث التي وقعت بالفعل، وأيضاً قد يتم التجميع على أساس غير رسمي من خلال الاتصالات والمناقشات غير الرسمية.

**مصادر خارجية :** مثل العملاء والموردين والمنافسين والنشرات المهنية والاتحادات الصناعية والهيئات الحكومية. وهذه المصادر تمد المنظمة بالمعلومات البيئية والتنافسية التي تعطي المديرين قاعدة هامة من المعلومات تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة.

- الحساب أي إجراء بعض المعالجات الحسابية على بعض البيانات لإعطائها معنى.
- تخزين البيانات بحيث يمكن استدعاؤها عند الحاجة إليها.
- تنشيط البيانات المخزنة لاسترجاعها أي إمكانية استدعاء البيانات المخزنة القديمة أو التي لا يكثر تداولها.
- إعادة الإنتاج (النسخ) أي عملية نسخ عدة ملفات باستعمال وسائل بسيطة.
- التوزيع أو التوصيل فالهدف النهائي لنظم المعلومات هو توصيل المعلومات للمستخدم النهائي في صور مختلفة. والشكل التالي، يوضح لنا مختلف الخطوات التي تمر عليها البيانات في طريق تحويلها إلى معلومات، من أول مرحلة الجمع إلى آخر مرحلة وهي الاستخدام النهائي لها من طرف مستعملها في عملية اتخاذ القرارات.

شكل (2) جمع البيانات وتحويلها إلى معلومات تستخدم في عملية اتخاذ القرارات



المصدر : عبد الرحمان إدريس، الدار الجامعية نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الإسكندرية، مصر، 2005، ص78

<sup>6</sup> يحي مصطفي حلي وآخرون، مبادئ الكمبيوتر للمنظمات المالية والمحاسبية، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1992، ص250

#### رابعاً : سمات مجتمع المعلومات:

إن فيض المعلومات الذي يواجه الأمم والشعوب أصبح العصب الأساسي لجهود التنمية والتحديث، حيث يغطي كل مجالات الحياة المعاصرة من علمية واقتصادية وثقافية ودينية .....الخ.

ودور المعلومات أصبح مهماً وحيوياً في نتاج البشر وأصبح يقاس بمدى التقدم لأي مهمة أو دولة أو منظمة أو فرد بما يتوفر لدى كل منهم من مستودع لا يتناقض من معلومات تشكل ذاكرة حية للمعارف والخبرات وتسهم في التنمية بما ينعكس على التقدم الإيجابي للفرد والجماعة والمنظمة والدولة.

هناك اتفاق وإجماع على أن مجتمعات اليوم تعيش تحت خيمة تطرزاها المعلومات من كل زواياها و أطرها ولقد اتسم العصر المعاصر بعدد من السمات منها<sup>(7)</sup>:

- انفجار المعلومات.
  - زيادة أهمية المعلومات كمورد أساسي.
  - بزوغ المبتكرات التكنولوجية في معالجة المعلومات.
  - نمو المجتمعات والمنظمات المعتمدة كلياً على المعلومات.
  - تعدد فئات العاملين مع المعلومات.
  - تزايد كمية المعلومات المعروضة في أوعية لا ورقية و غير مطبوعة.
- إن كل فرد في المجتمع يحتاج إلى المعلومات حتى في أبسط أمور الحياة الروتينية اليومية، وتلعب المعلومات دوراً هاماً في أية مؤسسة تريد أن يكتب لها النجاح والبقاء، في عالم متنافس ومتسارع في ظل الحضارة والتكنولوجيا الهائلة والمتطورة. وتعتبر المعلومات من المصادر والموارد القومية المؤثرة في تطور ونمو المجتمعات، حتى إن الدول المتقدمة تعتبرها كالمصادر الطبيعية الأخرى من حيث الأهمية، وإمكانية مساهمتها في زيادة الدخل القومي لأي بلد، فبدون المعلومات لا تستطيع الدول أن تتقدم أو حتى تستطيع المحافظة على تقدمها.

#### المبحث الثاني : الدراسة الميدانية

##### تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

##### عينة الدراسة :

تم تحديد عينة الدراسة من مدرء ، ونواب مدرء، إداريين، موظفين، تقنيين من ديوان الضرائب.

##### جمع البيانات :

تم توزيع عدد (200) استمارة على العينة المحددة مسبقاً والمستهدفة للتحقق من فرضيات الدراسة وتم جمع عدد (159) استمارة لتحليلها، أي بنسبة (79.5%).

##### أداة الدراسة:

الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة .

#### الثبات والصدق الإحصائي:

من أكثر الطرق استخداماً في تقدير ثبات المقياس هي:

1. طريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان – براون.
  2. طريقة ألفا - كرونباخ .
  3. طريقة إعادة تطبيق الاختبار.
- أما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجات الصدق لدى المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين.

#### أولاً: البيانات الشخصية:

##### 1.النوع:

##### الجدول رقم (1)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفق النوع:

| النسبة المئوية | العدد | المؤهل المهني |
|----------------|-------|---------------|
| 50%            | 80    | ذكر           |
| 50%            | 79    | انثى          |
| 100%           | 159   | المجموع       |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

يبين الجدول أعلاه نجد أن (85) مبحوث وبنسبة (53.5%) من النوع ذكور، بينما (74) مبحوث من الاناث وبنسبة (46.5%)، أي أن أعلى نسبة من المبحوثين من الذكور.

##### 2.العمر:

##### الجدول رقم (2)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر:

| النسبة المئوية | العدد | العمر       |
|----------------|-------|-------------|
| 0.6%           | 1     | 30 سنة فأقل |
| 11.3%          | 18    | 30-40 سنة   |
| 51.6%          | 82    | 40 - 50 سنة |
| 36.5%          | 58    | 50 فأكثر    |
| 100%           | 159   | المجموع     |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

يوضح الجدول أعلاه أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر: الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بلغ عددهم (1) مبحوث فقط وبنسبة بلغت (0.6%) والفئة العمرية (من 30 سنة وأقل من 40 سنة) بلغ عددهم (18) مبحوث وبنسبة بلغت (11.3%) والفئة العمرية (من 40 سنة وأقل من

12 : ص ، 2005، الأردن عمان، والتوزيع، للنشر أسامة ، دار المعلومات ، تكنولوجيا الجاسم جعفر<sup>7</sup>

بكالوريوس (76) مبحوث وبنسبة بلغت (47.8%) ماجستير (55) مبحوث وبنسبة (34.6%)، بينما نجد أن (20) مبحوث وبنسبة (12.6%) دبلوم عالي، ودكتوراة (4) مبحوث وبنسبة بلغت (2.5%)، و عدد (4) مبحوثين وبنسبة (2.5%) من حملة مؤهل (ثانوي) من العينة المبحوثة، نجد أن أعلى نسبة من المبحوثين قد حصلوا على درجات جامعية فما فوق من مفردات العينة التي بلغت حوالي (97.5%) والنسبة الباقية تحصلت على الشهادة السودانية، فانسبة الأكبر لمتخذي القرار قد نالو شهادات علمية في البكالوريوس والماجستير وهذا مؤشر جيد لمتخذي القرار بديوان الضرائب.

5.الخبرة:

#### الجدول رقم (5)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفق سنوات الخبرة:

| النسبة المئوية | العدد | سنوات الخبرة     |
|----------------|-------|------------------|
| 0.6%           | 1     | أقل من 5 سنوات   |
| 5.0%           | 8     | 5 وأقل من 10 سنة |
| 94.3%          | 150   | 10 سنة فأكثر     |
| 100%           | 159   | المجموع          |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

من الجدول أعلاه يتبين أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات خبرة كالاتي:

(150) مبحوث خبرتهم 10 سنة فأكثر وبنسبة (94.3%)، و أن عدد (8) مبحوث وبنسبة (5%) خبرتهم (من 5 إلى 10 سنة)، في حين بلغ (1) مبحوث فقط وبنسبة (0.6%) خبرته (أقل من 5 سنوات) من عينة الدراسة المبحوثة، نجد أن أعلى نسبة من المبحوثين خبرتهم 10 سنوات فأكثر فهذا يعني أن آرائهم تكون سليمة وخبرتهم المتراكمة تساعدهم على اتخاذ القرارات السليمة.

#### 6. المستوى الوظيفي:

#### الجدول رقم (6)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفق المستوى الوظيفي:

| النسبة المئوية | العدد | الوظيفة    |
|----------------|-------|------------|
| 11.3%          | 18    | مدير       |
| 10.7%          | 17    | نائب مدير  |
| 20.1%          | 32    | مدير ادارة |
| 19.5%          | 31    | رئيس قسم   |
| 38.4%          | 61    | موظف       |
| 100%           | 159   | المجموع    |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

50 سنة) بلغ عددهم (58) مبحوث وبنسبة (36.5%)، بينما يوجد في الفئة العمرية (من 50 سنة فأكثر) مبحوثين بلغ عددهم (82) مبحوث وبنسبة (51.6%)، ونجد أن أعلى نسبة من متخذي القرار اعمارهم أكبر من 50 سنة، فعامل الخبرة قد يعطي مؤشر جيد لعملية اتخاذ القرار

#### 3. الحالة الاجتماعية

#### الجدول رقم (3)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفق الحالة الاجتماعية:

| النسبة المئوية | العدد | المؤهل المبني |
|----------------|-------|---------------|
| 62.8%          | 100   | متزوج         |
| 27.0%          | 43    | اعزب          |
| 6.3%           | 10    | مطلق          |
| 3.8%           | 6     | ارمل          |
| 100%           | 159   | المجموع       |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

يبين الجدول أعلاه أن (118) مبحوث وبنسبة (74.2%) حالتهم الاجتماعية (متزوج)، و (25) مبحوث حالتهم الاجتماعية (اعزب) وبنسبة (15.7%)، وأن (10) أفراد من مبحوثي عينة الدراسة حالتهم الاجتماعية (مطلق) وبنسبة بلغت (6.3%)، و (6) مبحوث حالتهم الاجتماعية (ارمل) وبنسبة (3.8%)، و مما سبق نجد أن أعلى نسبة من المبحوثين من المتزوجين المستوى العلمي

#### الجدول رقم (4)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي:

| النسبة المئوية | العدد | المؤهل العلمي |
|----------------|-------|---------------|
| 2.5%           | 4     | ثانوي         |
| 34.6%          | 55    | بكالوريوس     |
| 12.6%          | 20    | دبلوم عالي    |
| 47.8%          | 76    | ماجستير       |
| 2.5%           | 4     | دكتوراة       |
| 100%           | 159   | المجموع       |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

يوضح الجدول أعلاه أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

كل ذلك يشير إلى إمكانية الاعتماد على اجابات هؤلاء الموظفين ذوي التعليم العالي والخبرة العائلية بمسمياتهم الوظيفية المختلفة في التعرف على تكنولوجيا المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات التي يقومون باتخاذها.

#### 1. تحليل ومناقشة عبارات محور الأجهزة:

يهدف هذا المحور لمعرفة الأجهزة، واختبار هذا المحور لابد من بيان اتجاه اراء أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عباراته .

#### جدول رقم (7)

#### التوزيع التكراري لإجابات عبارات محور الأجهزة

| العبارة                                                                 | لا اوافق بشدة | لا اوافق | محايد | اوافق | اوافق بشدة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-------|-------|------------|---------------|-------------------|---------------|
|                                                                         |               |          |       |       |            |               |                   |               |
|                                                                         |               |          |       |       |            |               |                   |               |
| يوفر ديوان الضرائب العدد الكافي من أجهزة الحاسوب.                       | 24            | 81       | 13    | 33    | 8          | 2.50          | 1.130             | محايد         |
|                                                                         | 15.1%         | 50.9%    | 8.2%  | 20.8% | 5.0%       |               |                   |               |
| تتوافر أجهزة الحاسوب في جميع وحدات ديوان الضرائب.                       | 19            | 65       | 22    | 46    | 7          | 2.73          | 1.135             | محايد         |
|                                                                         | 11.9%         | 40.9%    | 13.8% | 28.9% | 4.4%       |               |                   |               |
| تتصف أجهزة الحاسوب المستخدمة في ديوان الضرائب بسهولة استخدامها.         | 5             | 34       | 20    | 87    | 13         | 3.43          | 1.016             | اوافق         |
|                                                                         | 3.1%          | 21.4%    | 12.6% | 54.7% | 8.2%       |               |                   |               |
| تتصف أجهزة الحاسوب المستخدمة في ديوان الضرائب بسرعة عملياتها.           | 9             | 54       | 35    | 52    | 9          | 2.99          | 1.061             | محايد         |
|                                                                         | 5.7%          | 34.0%    | 22.0% | 32.7% | 5.7%       |               |                   |               |
| تتصف أجهزة الحاسوب المستخدمة في ديوان الضرائب بملائمتها لانجاز الأعمال. | 7             | 38       | 36    | 64    | 14         | 3.25          | 1.055             | محايد         |
|                                                                         | 4.4%          | 23.9%    | 22.6% | 40.3% | 8.8%       |               |                   |               |
| تهتم إدارة التقنية على تحديث أجهزتها.                                   | 9             | 40       | 38    | 59    | 13         | 3.17          | 1.074             | محايد         |
|                                                                         | 5.7%          | 25.2%    | 23.9% | 37.1% | 8.2%       |               |                   |               |
| الأجهزة                                                                 | 73            | 312      | 164   | 341   | 64         | 3.01          | .818              | محايد         |
|                                                                         | 7.7%          | 32.7%    | 17.2% | 35.7% | 6.7%       |               |                   |               |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

## 2. تحليل ومناقشة عبارات محور البرمجيات

يهدف هذا المحور معرفة البرمجيات، واختبار هذا المحور لابد من بيان اتجاه اراء أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات هذا المحور

### جدول رقم (8)

#### التوزيع التكراري لإجابات عبارات محور البرمجيات

| العبارة                                                           | لا اوافق بشدة | لا اوافق | محايد | اوافق | اوافق بشدة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-------|-------|------------|---------------|-------------------|---------------|
|                                                                   |               |          |       |       |            |               |                   |               |
|                                                                   |               |          |       |       |            |               |                   |               |
| يستخدم ديوان الضرائب أنظمة محوسبة في جميع الإدارات.               | 18            | 58       | 36    | 38    | 9          | 2.76          | 1.111             | محايد         |
|                                                                   | 11.3%         | 36.5%    | 22.6% | 23.9% | 5.7%       |               |                   |               |
| يعمل ديوان الضرائب في تطوير الأنظمة المحوسبة الموجودة حالياً.     | 5             | 27       | 27    | 83    | 17         | 3.50          | .999              | اوافق         |
|                                                                   | 3.1%          | 17.0%    | 17.0% | 52.2% | 10.7%      |               |                   |               |
| ساعدت الأنظمة الحاسوبية في ديوان الضرائب على سرعة توفر المعلومات. | 6             | 31       | 27    | 68    | 27         | 3.50          | 1.102             | اوافق         |
|                                                                   | 3.8%          | 19.5%    | 17.0% | 42.8% | 17.0%      |               |                   |               |
| تسهم البرمجيات في سرعة تنفيذ العمليات الضريبية.                   | 6             | 18       | 26    | 78    | 31         | 3.69          | 1.031             | اوافق         |
|                                                                   | 3.8%          | 11.3%    | 16.4% | 49.1% | 19.5%      |               |                   |               |
| البرامج المحوسبة توفر الأموال.                                    | 3             | 13       | 18    | 82    | 43         | 3.94          | .939              | اوافق         |
|                                                                   | 1.9%          | 8.2%     | 11.3% | 51.6% | 27.0%      |               |                   |               |
| تسهم البرمجيات المستخدمة في تقليل وقت الانجاز.                    | 4             | 18       | 9     | 87    | 41         | 3.90          | .995              | اوافق         |
|                                                                   | 2.5%          | 11.3%    | 5.7%  | 54.7% | 25.8%      |               |                   |               |
| استخدام الأجهزة أثبت فعاليته.                                     | 3             | 28       | 28    | 74    | 26         | 3.58          | 1.021             | اوافق         |
|                                                                   | 1.9%          | 17.6%    | 17.6% | 46.5% | 16.4%      |               |                   |               |
| تغطي البرمجيات المستخدمة كافة أنواع العمل.                        | 8             | 76       | 41    | 24    | 10         | 2.70          | .998              | محايد         |
|                                                                   | 5.0%          | 47.8%    | 25.8% | 15.1% | 6.3%       |               |                   |               |
| البرمجيات المستخدمة حديثة.                                        | 3             | 32       | 38    | 71    | 15         | 3.40          | .974              | اوافق         |
|                                                                   | 1.9%          | 20.1%    | 23.9% | 44.7% | 9.4%       |               |                   |               |
| البرمجيات                                                         | 56            | 301      | 250   | 605   | 219        | 3.44          | .682              | اوافق         |
|                                                                   | 3.9%          | 21.0%    | 17.5% | 42.3% | 15.3%      |               |                   |               |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

### 3. تحليل ومناقشة نتائج عبارات محور الموارد البشرية

يهدف هذا المحور لمعرفة الموارد البشرية واختبار هذا المحور لابد من بيان اتجاه اراء أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات هذا المحور

#### جدول رقم (9)

#### التوزيع التكراري لإجابات عبارات محور الموارد البشرية

| العبارة                                                                            | لا اوافق بشدة | لا اوافق | محايد | اوافق | اوافق بشدة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-------|-------|------------|---------------|-------------------|---------------|
|                                                                                    |               |          |       |       |            |               |                   |               |
|                                                                                    |               |          |       |       |            |               |                   |               |
| توجد دورات تدريب لاستخدام الحاسوب لجميع العاملين في ديوان الضرائب.                 | 7             | 18       | 20    | 90    | 24         | 3.67          | 1.010             | اوافق         |
|                                                                                    | 4.4%          | 11.3%    | 12.6% | 56.6% | 15.1%      |               |                   |               |
| يهتم ديوان الضرائب بمدخلات الموارد البشرية.                                        | 6             | 26       | 42    | 72    | 13         | 3.38          | .979              | اوافق         |
|                                                                                    | 3.8%          | 16.4%    | 26.4% | 45.3% | 8.2%       |               |                   |               |
| يمتاز العاملون بالولاء.                                                            | 3             | 15       | 32    | 68    | 40         | 4.04          | 3.185             | اوافق         |
|                                                                                    | 1.9%          | 9.4%     | 20.1% | 42.8% | 25.2%      |               |                   |               |
| تسهم الدورات التدريبية في تطوير العاملين على استخدام التقنية.                      | 3             | 14       | 17    | 87    | 38         | 3.90          | .929              | اوافق         |
|                                                                                    | 1.9%          | 8.8%     | 10.7% | 54.7% | 23.9%      |               |                   |               |
| النظام المستخدم يساعد في تطبيق لوائح ونظم العمل.                                   | 6             | 26       | 47    | 64    | 16         | 3.36          | .996              | اوافق         |
|                                                                                    | 3.8%          | 16.4%    | 29.6% | 40.3% | 10.1%      |               |                   |               |
| العاملين بقسم تقنية المعلومات لديهم الخبرة الكافية في التعامل مع الأجهزة المتوفرة. | 4             | 14       | 32    | 82    | 27         | 3.72          | .935              | اوافق         |
|                                                                                    | 2.5%          | 8.8%     | 20.1% | 51.6% | 17.0%      |               |                   |               |
| جميع العاملين بقسم تقنية المعلومات من المختصين.                                    | 7             | 14       | 50    | 63    | 25         | 3.53          | 1.005             | اوافق         |
|                                                                                    | 4.4%          | 8.8%     | 31.4% | 39.6% | 15.7%      |               |                   |               |
| الموارد البشرية                                                                    | 36            | 127      | 240   | 526   | 183        | 3.66          | .760              | اوافق         |
|                                                                                    | 3.2%          | 11.4%    | 21.6% | 47.3% | 16.5%      |               |                   |               |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

4. تحليل ومناقشة نتائج عبارات قواعد البيانات

يهدف هذا المحور لمعرفة الموارد البشرية واختبار هذا المحور لابد من بيان اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات هذا المحور .

جدول رقم (10)

التوزيع التكراري لإجابات عبارات قواعد البيانات

| العبارة                                                  | لا وافق بشدة | لا وافق | محايد | وافق  | وافق بشدة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|----------------------------------------------------------|--------------|---------|-------|-------|-----------|---------------|-------------------|---------------|
|                                                          |              |         |       |       |           |               |                   |               |
|                                                          |              |         |       |       |           |               |                   |               |
| يستخدم ديوان الضرائب قاعدة بيانات موحدة                  | 5            | 20      | 48    | 67    | 19        | 3.47          | .967              | وافق          |
|                                                          | 3.1%         | 12.6%   | 30.2% | 42.1% | 11.9%     |               |                   |               |
| يتم بديوان الضرائب بتوفير كل البيانات المطلوبة.          | 2            | 32      | 41    | 69    | 15        | 3.40          | .955              | وافق          |
|                                                          | 1.3%         | 20.1%   | 25.8% | 43.4% | 9.4%      |               |                   |               |
| تعمل الإدارات بقواعد بيانات جيدة.                        | 6            | 30      | 55    | 53    | 15        | 3.26          | .995              | محايد         |
|                                                          | 3.8%         | 18.9%   | 34.6% | 33.3% | 9.4%      |               |                   |               |
| يرتبط ديوان الضرائب بقواعد بيانات خارجية تفي باحتياجاته. | 12           | 43      | 59    | 32    | 13        | 2.94          | 1.051             | محايد         |
|                                                          | 7.5%         | 27.0%   | 37.1% | 20.1% | 8.2%      |               |                   |               |
| يتم تحديث قاعدة البيانات باستمرار.                       | 2            | 31      | 61    | 51    | 14        | 3.28          | .920              | محايد         |
|                                                          | 1.3%         | 19.5%   | 38.4% | 32.1% | 8.8%      |               |                   |               |
| تسهل البرامج استرجاع البيانات في أي وقت.                 | 2            | 29      | 39    | 65    | 24        | 3.50          | .999              | وافق          |
|                                                          | 1.3%         | 18.2%   | 24.5% | 40.9% | 15.1%     |               |                   |               |
| يتوفر نظام حماية أمن لقواعد البيانات.                    | 4            | 24      | 58    | 57    | 16        | 3.36          | .943              | محايد         |
|                                                          | 2.5%         | 15.1%   | 36.5% | 35.8% | 10.1%     |               |                   |               |
| قواعد البيانات                                           | 33           | 209     | 361   | 394   | 116       | 3.32          | .786              | محايد         |
|                                                          | 3.0%         | 18.8%   | 32.4% | 35.4% | 10.4%     |               |                   |               |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

##### 5. تحليل ومناقشة القرارات الإدارية:

يهدف هذا المحور لمعرفة القرارات الإدارية ولاختبار هذا المحور لابد من بيان اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات هذا المتغير.

جدول رقم (11) التوزيع التكراري لإجابات لعبارات القرارات الإدارية

| العبارة                                                         | لا اوافق بشدة | لا اوافق | محايد | اوافق | اوافق بشدة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|----------|-------|-------|------------|---------------|-------------------|---------------|
|                                                                 |               |          |       |       |            |               |                   |               |
|                                                                 |               |          |       |       |            |               |                   |               |
| القرارات الإدارية بديوان الضرائب جيدة.                          | 10            | 40       | 41    | 58    | 10         | 3.11          | 1.055             | محايد         |
|                                                                 | 6.3%          | 25.2%    | 25.8% | 36.5% | 6.3%       |               |                   |               |
| القرارات الإدارية بديوان الضرائب مبنية على معلومات سليمة.       | 10            | 43       | 48    | 48    | 10         | 3.03          | 1.040             | محايد         |
|                                                                 | 6.3%          | 27.0%    | 30.2% | 30.2% | 6.3%       |               |                   |               |
| هناك تطور في القرارات الإدارية.                                 | 8             | 41       | 43    | 57    | 10         | 3.13          | 1.030             | محايد         |
|                                                                 | 5.0%          | 25.8%    | 27.0% | 35.8% | 6.3%       |               |                   |               |
| القرارات الإدارية بديوان الضرائب في تحسن مستمر.                 | 11            | 34       | 41    | 61    | 12         | 3.18          | 1.072             | محايد         |
|                                                                 | 6.9%          | 21.4%    | 25.8% | 38.4% | 7.5%       |               |                   |               |
| القرارات الإدارية بديوان الضرائب تجد القبول من المتعاملين.      | 11            | 47       | 42    | 46    | 13         | 3.02          | 1.094             | محايد         |
|                                                                 | 6.9%          | 29.6%    | 26.4% | 28.9% | 8.2%       |               |                   |               |
| يتم تنفيذ القرارات الإدارية بسهولة.                             | 9             | 39       | 37    | 58    | 16         | 3.21          | 1.097             | محايد         |
|                                                                 | 5.7%          | 24.5%    | 23.3% | 36.5% | 10.1%      |               |                   |               |
| تتسم القرارات الإدارية بالدقة.                                  | 12            | 48       | 46    | 43    | 10         | 2.94          | 1.063             | محايد         |
|                                                                 | 7.5%          | 30.2%    | 28.9% | 27.0% | 6.3%       |               |                   |               |
| تعتمد القرارات الإدارية على توفر المعلومات.                     | 9             | 38       | 42    | 54    | 16         | 3.19          | 1.086             | محايد         |
|                                                                 | 5.7%          | 23.9%    | 26.4% | 34.0% | 10.1%      |               |                   |               |
| يوفر ديوان الضرائب أنظمة حديثة تسهم في اتخاذ القرارات الإدارية. | 8             | 47       | 46    | 45    | 13         | 3.05          | 1.054             | محايد         |
|                                                                 | 5.0%          | 29.6%    | 28.9% | 28.3% | 8.2%       |               |                   |               |
| القرارات الإدارية بديوان الضرائب مبنية على معلومات حديثة.       | 12            | 50       | 47    | 39    | 11         | 2.92          | 1.067             | محايد         |
|                                                                 | 7.5%          | 31.4%    | 29.6% | 24.5% | 6.9%       |               |                   |               |
| القرارات الإدارية بديوان الضرائب تحفز العاملين.                 | 21            | 41       | 40    | 47    | 10         | 2.90          | 1.154             | محايد         |
|                                                                 | 13.2%         | 25.8%    | 25.2% | 29.6% | 6.3%       |               |                   |               |
| القرارات الإدارية                                               | 121           | 468      | 473   | 556   | 131        | 3.06          | .924              | محايد         |
|                                                                 | 6.9%          | 26.8%    | 27.0% | 31.8% | 7.5%       |               |                   |               |

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2018م

##### 6. تحليل ومناقشة نتائج محور البرمجيات:

يهدف هذا المحور لمعرفة البرمجيات ولاختبار هذا المحور لابد من بيان اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة لكل عبارة ، واستخدم اختبار العينة الواحدة ( One-Sample Test ) لإجابات أفراد عينة الدراسة البرمجيات.

جدول رقم (12)

اختبار العينة الواحدة (One-Sample Test) لإجابات البرمجيات

| م | العبارة                                                           | ت. المحسوبة | درجات الحرية | المعنوية | القرار        |
|---|-------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|----------|---------------|
| 1 | يستخدم ديوان الضرائب أنظمة محوسبة في جميع الإدارات.               | -2.713      | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 2 | يعمل ديوان الضرائب في تطوير الأنظمة المحوسبة الموجودة حالياً.     | 6.349       | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 3 | ساعدت الأنظمة الحاسوبية في ديوان الضرائب على سرعة توفر المعلومات. | 5.687       | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 4 | تسهم البرمجيات في سرعة تنفيذ العمليات الضريبية.                   | 8.462       | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 5 | البرامج المحوسبة توفر الأموال.                                    | 12.581      | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 6 | تسهم البرمجيات المستخدمة في تقليل وقت الانجاز.                    | 11.399      | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 7 | استخدام الأجهزة أثبتت فعاليتها.                                   | 7.145       | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 8 | تغطي البرمجيات المستخدمة كافة أنواع العمل.                        | -3.813      | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 9 | البرمجيات المستخدمة حديثة.                                        | 5.127       | 158          | .000     | دالة إحصائياً |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

يتضح للباحث من الجدول أعلاه أن جميع القيم الاحتمالية (الدالة الإحصائية) المقابلة لقيمة ت المحسوبة لدلالة الفروق أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين أي توجد دلالة إحصائية في توزيع إستجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة)، وبصورة عامة نستنتج أن معظم أفراد العينة موافقين على عبارات المحور الثاني .

فان ذلك يشير إلى : وجود فروق دالة إحصائية في اجابات المبحوثين حول محور البرمجيات.

7.تحليل ومناقشة نتائج محور الموارد البشرية

يهدف هذا المحور لمعرفة كيف الموارد البشرية ولاختبار هذا المحور لابد من بيان اتجاه اراء أفراد عينة الدراسة لكل عبارة، واستخدم اختبار العينة الواحدة (One-Sample Test) لاجابات أفراد عينة الدراسة الموارد البشرية.

جدول رقم (13)

اختبار العينة الواحدة (One-Sample Test) لاجابات الموارد البشرية

| م | العبارة                                                            | ت. المحسوبة | درجات الحرية | المعنوية | القرار        |
|---|--------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|----------|---------------|
| 1 | توجد دورات تدريب لاستخدام الحاسوب لجميع العاملين في ديوان الضرائب. | 8.319       | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 2 | يهتم ديوان الضرائب بمدخلات الموارد البشرية.                        | 4.862       | 158          | .000     | دالة إحصائياً |

|   |                                                                                    |        |     |      |               |
|---|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----|------|---------------|
| 3 | يمتاز العاملون بالولاء.                                                            | 4.133  | 158 | .000 | دالة إحصائياً |
| 4 | تسهم الدورات التدريبية في تطوير العاملين على استخدام التقنية.                      | 12.206 | 158 | .000 | دالة إحصائياً |
| 5 | النظام المستخدم يساعد في تطبيق لوائح ونظم العمل.                                   | 4.617  | 158 | .000 | دالة إحصائياً |
| 6 | العاملين بقسم تقنية المعلومات لديهم الخبرة الكافية في التعامل مع الأجهزة المتوفرة. | 9.665  | 158 | .000 | دالة إحصائياً |
| 7 | جميع العاملين بقسم تقنية المعلومات من المختصين.                                    | 6.708  | 158 | .000 | دالة إحصائياً |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م

(

فان ذلك يشير إلى : وجود فروق دالة إحصائياً في اجابات

المبحوثين حول محور الموارد البشرية.

8.تحليل ومناقشة نتائج محور قواعد البيانات:

يهدف هذا المحور لمعرفة كيف قواعد البيانات ولاختبار هذا المحور لابد

من بيان اتجاه اراء أفراد عينة الدراسة لكل عبارة ، واستخدم اختبار

العينة الواحدة ( One- Sample Test ) لاجابات أفراد عينة الدراسة الموارد

البشرية.

يتضح للباحث من الجدول أعلاه أن جميع القيم الإحتمالية (الدلالة الإحصائية) المقابلة لقيمة ت المحسوبة لدلالة الفروق أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين أي توجد دلالة إحصائية في توزيع إستجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة) ، وبصورة عامة نستنتج أن معظم أفراد العينة موافقين على عبارات المحور الرابع .

جدول رقم (14)

اختبار العينة الواحدة ( One- Sample Test ) لاجابات قواعد البيانات

| م | العبارة                                                  | ت . المحسوبة | درجات الحرية | المعنوية | القرار        |
|---|----------------------------------------------------------|--------------|--------------|----------|---------------|
| 1 | يستخدم ديوان الضرائب قاعدة بيانات موحدة                  | 6.153        | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 2 | يهتم بديوان الضرائب بتوفير كل البيانات المطلوبة.         | 5.233        | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 3 | تعمل الإدارات بقواعد بيانات جيدة.                        | 3.268        | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 4 | يرتبط ديوان الضرائب بقواعد بيانات خارجية تفي باحتياجاته. | -6.79        | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 5 | يتم تحديث قاعدة البيانات باستمرار.                       | 3.792        | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 6 | تسهل البرامج استرجاع البيانات في اي وقت.                 | 6.349        | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 7 | يتوفر نظام حماية أمن لقواعد البيانات.                    | 4.793        | 158          | .000     | دالة إحصائياً |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م

فان ذلك يشير إلى : وجود فروق دالة إحصائية في اجابات

المبحوثين حول محور قواعد البيانات.

9.تحليل ومناقشة نتائج محور القرارات الإدارية:

يهدف هذا المحور لمعرفة القرارات الإدارية واختبار هذا المحور لابد من

بيان اتجاه اراء أفراد عينة الدراسة لكل عبارة ، واستخدم اختبار العينة

الواحدة ( One- Sample Test ) لاجابات أفراد العينة لمحور القرارات

الإدارية.

يتضح للباحث من الجدول أعلاه أن جميع القيم الإحصائية (الدلالة الإحصائية) المقابلة لقيمة ت المحسوبة لدلالة الفروق أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين أي توجد دلالة إحصائية في توزيع إستجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة) هـ، وبصورة عامة نستنتج أن معظم أفراد العينة محايدون على عبارات المحور الخامس .

#### جدول رقم (15)

##### اختبار العينة الواحدة ( One- Sample Test ) لاجابات القرارات الإدارية

| م  | العبارة                                                         | ت . المحسوبة | درجات الحرية | المعنوية | القرار        |
|----|-----------------------------------------------------------------|--------------|--------------|----------|---------------|
| 1  | القرارات الإدارية بديوان الضرائب جيدة.                          | 1.353        | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 2  | القرارات الإدارية بديوان الضرائب مبنية على معلومات سليمة.       | .381         | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 3  | هناك تطور في القرارات الإدارية.                                 | 1.541        | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 4  | القرارات الإدارية بديوان الضرائب في تحسن مستمر.                 | 2.145        | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 5  | القرارات الإدارية بديوان الضرائب تجد القبول من المتعاملين.      | .218         | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 6  | يتم تنفيذ القرارات الإدارية بسهولة.                             | 2.386        | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 7  | تنسم القرارات الإدارية بالدقة.                                  | -.672        | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 8  | تعتمد القرارات الإدارية على توفر المعلومات.                     | 2.191        | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 9  | يوفر ديوان الضرائب أنظمة حديثة تسهم في اتخاذ القرارات الإدارية. | .602         | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 10 | القرارات الإدارية بديوان الضرائب مبنية على معلومات حديثة.       | -.966        | 158          | .000     | دالة إحصائياً |
| 11 | القرارات الإدارية بديوان الضرائب تحفز العاملين.                 | -1.100       | 158          | .000     | دالة إحصائياً |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م

يتضح للباحث من الجدول أعلاه أن جميع القيم الإحصائية (الدلالة

الإحصائية) المقابلة لقيمة ت المحسوبة لدلالة الفروق أقل من مستوى

الخطي البسيط من الأساليب الإحصائية التي تستخدم في قياس العلاقة بين متغيرين على هيئة علاقة دالة، يسمى أحد المتغيرات والآخر (متغير) dependent Variable (متغير تابع وهو المتسبب في Independent Variable) مستقل تغير المتغير التابع. وتمثل هذه العلاقة بمعادلة الخط المستقيم .

1/ تحليل الانحدار بين المتغيرين (الأجهزة و القرارات الإدارية):  
تهدف هذه العلاقة لمعرفة ماذا كان الأجهزة لها تأثير القرارات الإدارية ويتم ذلك باجراء انحدار بسيط بين المتغيرين اعلاه.

المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين أي توجد دلالة إحصائية في توزيع إستجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة) هـ، وبصورة عامة نستنتج أن معظم أفراد العينة محايدون على عبارات المحور السادس .

فان ذلك يشير إلى : وجود فروق دالة إحصائية في اجابات المبحوثين حول محور القرارات الإدارية.  
تحليل الانحدار الخطي:

يعتبر مقياس لنوعية العلاقة بين متغيرين ، وفي كثير من الدراسات تكون العلاقة بين أكثر من متغيرين هي علاقة اعتماد (انحدار) ويعتبر الانحدار

#### جدول رقم (16)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين متغير الأجهزة و القرارات الإدارية

| التفسير       | القيمة الاحتمالية (Sig) | أختبار (t) | معاملات الانحدار |                                  |
|---------------|-------------------------|------------|------------------|----------------------------------|
| معنوية        | .000                    | 5.578      | 1.358            | $\hat{B}_0$                      |
| معنوية        | .000                    | 7.253      | .566             | $\hat{B}_1$                      |
|               |                         |            | .501a            | معامل الارتباط ( R )             |
|               |                         |            | .251             | معامل التحديد ( R <sup>2</sup> ) |
|               |                         |            | 52.607           | أختبار ( F )                     |
| النموذج معنوي |                         |            |                  |                                  |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

4. نجد ان ثابت نموذج الانحدار تساوي (1.358) وهي قيمة القرارات الإدارية عندما تكون الأجهزة مساوية للصفر في حين نجد قيمة معلمة الأجهزة تساوي (0.566) وقيمتها المصاحبة تساوي (0.000) وهي اقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة إحصائية بين الأجهزة القرارات الإدارية.  
مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على أن: " هناك علاقة بين محور الأجهزة و القرارات الإدارية تحققت .  
 $\hat{y} = (1.358) + 0.5667x$

2/: تحليل الانحدار بين المتغيرين (البرمجيات ، القرارات الإدارية):  
تهدف هذه العلاقة لمعرفة ماذا كان البرمجيات لها تأثير القرارات الإدارية ويتم ذلك باجراء انحدار بسيط بين المتغيرين اعلاه.

يتضح من الجدول أعلاه

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي ضعيف جداً بين الأجهزة كمتغير مستقل والقرارات الإدارية كمتغير تابع، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.501).
2. بلغت قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (0.251)، هذه القيمة تدل على ان الأجهزة كمتغير مستقل يساهم بـ (25%) في القرارات الإدارية (المتغير التابع).
3. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد ان نموذج الانحدار الخطي البسيط غير معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (52.607) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).

جدول رقم (17)

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس العلاقة بين متغير البرمجيات و القرارات الإدارية

| التفسير       | القيمة<br>الاحتمالية (Sig) | أختبار (t) | معاملات<br>الانحدار |                         |
|---------------|----------------------------|------------|---------------------|-------------------------|
| غير معنوية    | .732                       | .343       | .100                | $\hat{B}_0$             |
| معنوية        | .000                       | 10.309     | .861                | $\hat{B}_1$             |
|               |                            |            | .635a               | معامل الارتباط (R)      |
|               |                            |            | .404                | معامل التحديد ( $R^2$ ) |
| النموذج معنوي |                            |            | 106.275             | أختبار (F)              |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

يتضح من الجدول أعلاه

في حين نجد قيمة معلمة البرمجيات تساوي (0.861) وقيمها المصاحبة تساوي (0.000) وهي اقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة إحصائياً بين البرمجيات و القرارات الإدارية. مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثانية والتي نصت على أن: " هناك علاقة بين محور البرمجيات و القرارات الإدارية قد تحققت .

$$\hat{y} = (.100) + 0.861X$$

3/ تحليل الانحدار بين المتغيرين (شبكات الإتصال ، القرارات الإدارية): تهدف هذه العلاقة لمعرفة ماذا كان شبكات الإتصال لها تأثير القرارات الإدارية ويتم ذلك باجراء انحدار بسيط بين المتغيرين اعلاه.

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي متوسط بين البرمجيات كمتغير مستقل و القرارات الإدارية كمتغير تابع، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.635).
2. بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.404)، هذه القيمة تدل على ان البرمجيات كمتغير مستقل يساهم بـ (40%) في القرارات الإدارية (المتغير التابع).
3. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد ان نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (106.275) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).
4. نجد ان ثابت نموذج الانحدار تساوي (0.100) وهي قيمة القرارات الإدارية عندما تكون البرمجيات مساوية للصفر

جدول رقم (18)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين متغير شبكات الإتصال و القرارات الإدارية

| التفسير       | القيمة<br>الاحتمالية (Sig) | أختبار (t) | معاملات<br>الانحدار |                         |
|---------------|----------------------------|------------|---------------------|-------------------------|
| معنوية        | .000                       | 3.667      | .880                | $\hat{B}_0$             |
| معنوية        | .000                       | 9.375      | .712                | $\hat{B}_1$             |
|               |                            |            | .599a               | معامل الارتباط (R)      |
|               |                            |            | .359                | معامل التحديد ( $R^2$ ) |
| النموذج معنوي |                            |            | 87.897              | أختبار (F)              |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

للصفر في حين نجد قيمة معلمة ا شبكات الإتصال تساوي (0.712) وقيمها المصاحبة تساوي (0.000) وهي اقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة إحصائياً بين شبكات الإتصال و القرارات الإدارية. مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثالثة والتي نصت على أن: " هناك علاقة بين محور شبكات الإتصال و القرارات الإدارية قد تحققت .

$$\hat{y} = (0.880) + .712X$$

4/ تحليل الانحدار بين المتغيرين (الموارد البشرية ، القرارات الإدارية): تهدف هذه العلاقة لمعرفة ماذا كان الموارد البشرية لها تأثير القرارات الإدارية ويتم ذلك باجراء انحدار بسيط بين المتغيرين اعلاه.

#### يتضح من الجدول أعلاه

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي متوسط بين شبكات الإتصال كمتغير مستقل والقرارات الإدارية كمتغير تابع، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.599).
2. بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.359)، هذه القيمة تدل على ان شبكات الإتصال كمتغير مستقل يساهم ب (36%) في القرارات الإدارية (المتغير التابع).
3. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد ان نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (87.897) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).
4. نجد ان ثابت نموذج الانحدار تساوي (0.880) وهي قيمة القرارات الإدارية عندما تكون شبكات الإتصال مساوية

#### جدول رقم (19)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين متغير الموارد البشرية و القرارات الإدارية

| التفسير       | القيمة الاحتمالية (Sig) | أختبار (t) | معاملات الانحدار  |                         |
|---------------|-------------------------|------------|-------------------|-------------------------|
| معنوية        | .007                    | 2.741      | .864              | $\hat{B}_0$             |
| معنوية        | .000                    | 7.115      | .601              | $\hat{B}_1$             |
|               |                         |            | .494 <sup>a</sup> | معامل الارتباط ( R )    |
|               |                         |            | .244              | معامل التحديد ( $R^2$ ) |
| النموذج معنوي |                         |            | 50.629            | أختبار ( F )            |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

4. نجد ان ثابت نموذج الانحدار تساوي (0.864) وهي قيمة القرارات الإدارية عندما تكون الأجهزة مساوية للصفر في حين نجد قيمة معلمة الموارد البشرية تساوي (0.601) وقيمها المصاحبة تساوي (0.000) وهي اقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة إحصائياً بين محور الموارد البشرية و القرارات الإدارية.

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الرابعة والتي نصت على أن: " هناك علاقة بين محور الموارد البشرية و القرارات الإدارية قد تحققت .

$$\hat{y} = (0.864) + .601X$$

5/: تحليل الانحدار بين المتغيرين (قواعد البيانات ، القرارات الإدارية):

#### يتضح من الجدول أعلاه

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي ضعيف جداً بين الموارد البشرية كمتغير مستقل و القرارات الإدارية كمتغير تابع، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.494).
2. بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.244)، هذه القيمة تدل على ان الموارد البشرية كمتغير مستقل يساهم ب (24%) في القرارات الإدارية (المتغير التابع).
3. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد ان نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (50.629) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).

تهدف هذه العلاقة لمعرفة ماذا كان قواعد البيانات لها تأثير القرارات الإدارية ويتم ذلك بإجراء انحدار بسيط بين المتغيرين اعلاه.

جدول رقم (20)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين متغير قواعد البيانات و القرارات الإدارية

| معاملات الانحدار        | اختبار (t) | القيمة الاحتمالية (Sig) | التفسير       |
|-------------------------|------------|-------------------------|---------------|
| $\hat{B}_0$             | 1.734      | .085                    | معنوية        |
| $\hat{B}_1$             | 11.647     | .000                    | معنوية        |
| معامل الارتباط (R)      | .681a      |                         |               |
| معامل التحديد ( $R^2$ ) | .464       |                         |               |
| اختبار (F)              | 135.664    |                         | النموذج معنوي |

المصدر: (حسن ، فرح 2020م)

1. أستطاع ديوان الضرائب من خلال إمكانياته المادية والإدارية أن

يوفر تكنولوجيا معلومات حديثة استطاع من خلالها أن يطور التكنولوجيا المستخدمة في الشبكات والانترنت وتأهيل المهندسين في قسم الشبكات ومن خلالها أصبح هناك ربط شبكي داخل الإدارات وخارج ديوان الضرائب.

2. أكدت تكنولوجيا المعلومات الحديثة على أن تطور مستوى أداء ديوان الضرائب كان من خلال استخدامه لهذه التكنولوجيا الحديثة، فكان ذلك من خلال تطوير مستوى أداء ديوان الضرائب مما ساعد على الاطمئنان بأن القرارات التي يتم اتخاذها تتم بصورة جيدة.

3. استطاع ديوان الضرائب من خلال تكنولوجيا المعلومات والبرامج الحديثة أن يوفر فرص تدريب للعاملين على استخدام الحاسوب والتطبيقات التي تساعد على توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات. 4. أصبح ديوان الضرائب يمتلك قاعدة بيانات داخلية وخارجية ساعدت في ربط ديوان الضرائب داخلياً وخارجياً مع مؤسسات حكومية والمستفيدين من خدمات ديوان الضرائب وأصبحت تلي كافة الاحتياجات في عملية اتخاذ القرارات.

#### ثانياً: التوصيات:

1. أن يكون ديوان الضرائب على صلة دائمة بالتطور التكنولوجي الحديث في عالم المعلومات حتى يواكب العصر الحالي بإيقاعه السريع.
2. توسيع دائرة التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات لمتخذي القرارات وكيفية التعامل مع هذه التكنولوجيا الحديثة من خلال الدورات التدريبية الداخلية السريعة، وذلك لتحقيق المعرفة بأهمية

يتضح من الجدول أعلاه

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي متوسط بين قواعد البيانات كمتغير مستقل و القرارات الإدارية كمتغير تابع، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.681).

2. بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.464)، هذه القيمة تدل على ان قواعد البيانات كمتغير مستقل يساهم بـ (46%) في القرارات الإدارية (المتغير التابع).

3. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد ان نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (135.664) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).

4. نجد ان ثابت نموذج الانحدار تساوي (0.406) وهي قيمة القرارات الإدارية عندما تكون قواعد البيانات مساوية للصفر في حين نجد قيمة معلمة البرمجيات تساوي (0.801) وقيمتها المصاحبة تساوي (0.000) وهي اقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة إحصائياً بين قواعد البيانات و القرارات الإدارية.

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الخامسة والتي نصت على أن: " هناك علاقة بين محور قواعد البيانات القرارات الإدارية قد تحققت .

$$\hat{y} = (0.406) + 0.801X$$

النتائج

هذه التكنولوجيا والاستغناء عن فكرة العمل اليدوي في استخلاص النتائج عند اتخاذ القرارات.

3. تنوير المديرين ومتخذي القرارات بأهمية تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرارات وذلك من خلال الإمكانيات المادية والإدارية المتاحة لديوان الضرائب والخبرات المتوفرة لديوان الضرائب والتأكيد على مدى أهميتها لهم وأن الأموال التي يتم صرفها في الحصول على المعلومات السريعة والدقيقة يستطسع ديوان الضرائب من خلالها أن يحقق مكاسب أكبر.

### قائمة المراجع

1. بول جاميل، جون بلاكويل ، ترجمة : تيب توب لخدمات التعريف والترجمة، إدارة المعلومات للجميع ، دار الفاروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003
2. جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005
3. الشماع، خليل محمد حسن وآخرون، مبادئ إدارة الأعمال،

4. العتيبي، ضرار وآخرون، العملية الإدارية مبادئ وأصول وعلم وفن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
5. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009
6. يعي مصطفى حلي وآخرون، مبادئ الكمبيوتر للمنظمات المالية والمحاسبية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، 1992

7. Les Meilleures Pratiques du Management ، Jean Brilmon ، dunod, paris. 2003
8. working Knowledge;How Organisation manage ،Thomas Danenport.Laurence Prusak : Harvard Business School Press ، 2000