

أثر التفاعل السلبي مع التكنولوجيا الحديثة
على أداء المنظمات الحكومية الأردنية

- د. مروان مصطفى شموط - أستاذ مشارك بجامعة الملك سعود - الرياض
د. أحمد محمود زامل - أستاذ مشارك بجامعة الملك سعود - الرياض
د. أحمد يوسف عريقات - أستاذ مساعد بجامعة عمان الأهلية
د. توفيق صالح عبد الهادي - أستاذ مساعد بجامعة عمان الأهلية

أثر التفاعل السلبي مع التكنولوجيا الحديثة على أداء المنظمات الحكومية الأردنية

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى بيان مدى استعداد منظمات القطاع العام في الأردن ممثلة بدائرة ضريبة الدخل والمبيعات لتبادل خدماتها ومعلوماتها مع عملاء الحكومة وهم المواطنون ومنظمات الأعمال بطريقة آلية مستخدمة في ذلك الوسائل التكنولوجية من أجهزة حاسوب وشبكات اتصال. وقد تناولت الدراسة هذا الموضوع من ثلاثة جوانب:

- العلاقة بين اقتناع المسؤولين في المنظمات الحكومية الأردنية باستخدام التكنولوجيا في منظماتهم وتحسين الأداء في هذه المنظمات.
- العلاقة بين توافر البنية التحتية القادرة على استيعاب التكنولوجيا واستخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء في المنظمات الحكومية.
- العلاقة بين عدم إلمام العاملين في منظمات القطاع العام في الأردن باستخدام التكنولوجيا وضعف مستوى الأداء في هذه المنظمات.

وقد جاءت نتائج الدراسة كما يلي:

- 1- يوجد علاقة بين اقتناع المسؤولين في المنظمات الحكومية في الأردن باستخدام التكنولوجيا وتحسين الأداء.
- 2- توجد علاقة كبيرة ومتميزة بين توافر البنية التحتية القادرة على استيعاب التكنولوجيا واستخدامها لتحسين مستوى الأداء.
- 3- توجد علاقة بين عدم إلمام العاملين في منظمات القطاع العام في الأردن وضعف أداء هذه المنظمات.

Abstract

This Study aimed to discern the ability extant of the public sector organizations in Jordan in using technology in exchanging information and services with their Customers. The sample of the study comprised 22 respondents from the tax payers in Jordan to evaluate the online services provided by the taxation department, Persuade of the executives, the infrastructure, and the employees ability to use technology were the variables of the study, and how they affect the performance of the taxation department.

The results were:

- There is no relationship between executives persuades to use technology and improving the performance.
- There is a significant relationship between the availability of the infrastructure that able to involve the new technology and the performance improvement.
- There is a relationship between the employees misunderstanding of the online system and the poor performance.

أثر التفاعل السلبي مع التكنولوجيا الحديثة على أداء المنظمات الحكومية الأردنية

أولاً: المقدمة

إن ما يشهده العالم في هذا العصر من تحولات وتغيرات، طالت كثيراً من مظاهر الحياة سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات أو حتى الدول، هذه التحولات والتغيرات أخذت أشكالاً متعددة؛ فمنها تحولات فكرية، وإدارية تنظيمية، وسلوكية، ناتجة عن واقع لا بد من الاعتراف به ومسايرته أحياناً ومواكبته في أحيان أخرى، ويتمثل هذا الواقع بثورة متصاعدة في عالم المعلومات، والاتصالات، والتكنولوجيا.

إن الانفتاح والتعامل واللاحاق والاستجابة لهذه التطورات يعني الاستمرار والبقاء، أما التنگر لها وعدم مسايرتها يعني العزلة والانطواء في عالم لا يرحم من كان متوقفاً في برج عاجي أو قلعة محصنة. ومن الممكن النظر إلى هذا الثالث المترابط على أنه سلسلة لا تنتهي، فالمعلومات وعند توافرها من خلال البحث والتنقيب لا بد من عملية اتصال ليتم نقلها و/ أو جمعها ويتم ذلك من خلال أجهزة ومعدات وبرمجيات. وعليه، يمكن القول بأنها تكنولوجيا متكاملة، فما فائدة أن تقتني أحدث الأجهزة دون أن يكون لديك قاعدة بيانات، أو كفاءات قادرة على التعامل مع هذه الأجهزة، أو ألا أن يكون هناك البنية التحتية القادرة على توفير متطلبات استخدام هذه الأجهزة التكنولوجية. تبحث هذه الدراسة موضوع التعامل السلبي مع التكنولوجيا الحديثة من خلال المحاور

التالية:

1- عدم الرغبة والافتتاح بالتغيير من نظام تقليدي إلى نظام آلي في تنفيذ أعمال ضريبة الدخل.

2- عدم توافر البنية التحتية اللازمة لتوظيف التكنولوجيا.

وسيتم تطبيق هذه المحاور على أداء منظمات القطاع العام في الأردن وخصوصاً أن الأردن الآن بصدد التحول من نظام الحكومة التقليدي إلى نظام الحكومة الالكتروني.

ثانياً: أهمية الدراسة

إن لمصطلح تكنولوجيا (Technology) معان متعددة ومختلفة، بحسب استخدام التكنولوجيا في أي قطاع من قطاعات الأعمال، فنجد على سبيل المثال عبارات تدخل بها كلمة تكنولوجيا تعبيراً عن مستواها الرفيع، أو استخدام طرق فنية لتحقيق غرض عملي (بعلبكي، ص. 954).

ومن هذه العبارات، تكنولوجيا الري، تكنولوجيا النقل، وتكنولوجيا صناعة السيارات، وتكنولوجيا الاتصالات، وتكنولوجيا المعلومات. وعلى الرغم من أن التكنولوجيا واستخدامها يدل على مستوى متقدم ومتطور في مجال تنفيذ الأعمال على اختلافها، إلا أننا نجد الكثير من المنظمات، وخصوصاً في القطاع العام، تحجم عن استخدام التكنولوجيا في أعمالها وقد يكون لهذه المنظمات أسبابها المنطقية لهذا الأحجام.

ولا يعني إدخال التكنولوجيا في بيئة العمل مجرد شراء الأجهزة والمعدات والبرمجيات المتطورة فحسب بل يعني استخدامها من قبل أشخاص يتقنون هذا الاستخدام لتحقيق أغراض منظماتهم بكفاءة وفاعلية. وعليه، فإن أهمية هذه الدراسة تبرز من كونها تركز على أحد العناصر المهمة لتحويل المنظمات في القطاع العام الأردني من منظمات تقليدية بيروقراطية إلى منظمات تتسم بالابتكار والمرونة وحسن الاستجابة.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- 1- بيان مدى استعداد القطاع العام الأردني لاستخدام التكنولوجيا على أساس الثقافة الجماهيرية وكفاءة العاملين.
- 2- قياس درجة اقتناع أصحاب القرار في منظمات القطاع العام في الأردن بضرورة التحول من نظام تقليدي إلى نظام آلي.

3- بيان دور الحكومة المركزية في الأردن في توفير البنية التحتية اللازمة لتفعيل استخدام التكنولوجيا في منظمات القطاع العام.

رابعًا: مشكلة الدراسة وعناصرها

يمكن صياغة مشكلة الدراسة وفق العبارة التالية:

لا يزال العديد من منظمات القطاع العام في الأردن تنفذ أعمالها بطرق يدوية ترسخت في عقول مزاوليها.

وأما عناصر مشكلة الدراسة فهي:

- 1- ما درجة قبول فكرة التحوّل إلى التكنولوجيا لدى هذه المنظمات؟
- 2- هل يتمتع الأردن ببنية تحتية مؤهلة لاستيعاب التكنولوجيا المتطورة؟
- 3- ما درجة إتقان تعامل موظفي القطاع العام في الأردن للوسائل والبرامج التكنولوجية؟
- 4- ما حاجة هؤلاء الموظفين إلى زيادة درجة إتقانهم للتعامل مع التكنولوجيا؟

خامسًا: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اقتناع المسؤولين في المنظمات الحكومية الأردنية باستخدام التكنولوجيا في عمليات منظماتهم وتحسين مستوى الأداء في هذه المنظمات.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر البنية التحتية القادرة على استيعاب التكنولوجيا واستخدام هذه التكنولوجيا لتحسين الأداء في المنظمات الحكومية الأردنية.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم إلمام العاملين في منظمات القطاع العام في الأردن باستخدام التكنولوجيا وضعف مستوى الأداء في هذه المنظمات.

سادسًا: نموذج الدراسة

المتغيرات التابعة		المتغيرات المستقلة
مستوى الأداء في منظمات القطاع العام في الأردن	←	1. اقتناع المسؤولين في المنظمات الحكومية الأردنية باستخدام التكنولوجيا في عمليات منظماتهم. 2. توافر البنية التحتية القادرة على استيعاب التكنولوجيا 3. عدم إلمام العاملين في منظمات القطاع العام في الأردن باستخدام التكنولوجيا؛ نتيجة: أ- عدم شمولهم بالتدريب ب- مشاكل لغوية ت- مشاكل فنية ث- الاعتياد على العمل اليدوي

سابعًا: مصطلحات الدراسة

أ- المتغيرات المستقلة:

1. يشكل اقتناع المسؤولين في المنظمات الحكومية بضرورة استخدام التكنولوجيا في منظماتهم المتغير المستقل الأول نظرًا لأن نجاح إدارة التغيير مقرون بمباركة وموافقة وتشجيع الإدارة العليا (Robbins and Coulter, 2005, p 313).

2. إن إدخال التكنولوجيا واستخدامها يتطلب استكمال البنية التحتية اللازمة لهذا الاستخدام وفي هذا المجال هناك البنية التحتية العامة أي على مستوى الدولة نفسها مثل توافر شبكة الاتصالات، ومزودي الخدمات، الطرق وخدمات المواصلات، وهي أمور تعتبر من مسؤولية الحكومة المركزية، أما البنية التحتية اللازمة لتحول منظمة حكومية بعينها إلى استخدام التكنولوجيا فتعني على سبيل المثال: ربط أجهزة المنظمة بالأجهزة العامة، توافر الحيز والمكان المناسب لاستيعاب الأجهزة والمعدات، وجود نظم حماية مركزية سواء أكان للأجهزة أم للمعلومات (Taylor and Van Every, 1993, P. 146).

3. عدم إلمام العاملين في منظمات القطاع العام في الأردن باستخدام التكنولوجيا. ويتشكل هذا المتغير المستقل عن عدم إلمام العاملين باستخدام التكنولوجيا، ضرورة قيام إدارة الموارد البشرية بتزويد العاملين بالتدريب الكافي لاستخدام التكنولوجيا من أجل التغلب على صعوبات محتملة مثل الصعوبات اللغوية، والفنية لأن لغة التكنولوجيا أصبحت اللغة الانجليزية.

ب- المتغير التابع: مستوى الأداء في منظمات القطاع العام في الأردن

بما أن منظمات القطاع العام غالبًا ما تكون منظمات غير ربحية Nonprofit فيمكن قياس أدائها بمقاييس متعددة، فعلى مستوى العاملين يمكن قياس مستوى الأداء بمعدل دوران الموظفين، وعدد ومدة الأجازة المرضية، أما على المستوى المالي فيمكن استخدام تكلفة العملية أو المعاملة الواحدة كمقياس لمستوى الأداء (Macpherson, 2008)

ثامنًا: محددات الدراسة

حدود هذه الدراسة هي منظمات القطاع العام في الأردن والموجودة في العاصمة عمان حيث من الصعب الوصول إلى معلومات عن الدوائر الحكومية العاملة خارج العاصمة، كما أن هذه الدراسة تتحدد زمانًا في وقت تسعى فيه الحكومة الأردنية للتحويل إلى نظام الحكومة الإلكتروني ما يعني أن الكثير من منظمات القطاع العام في الأردن قد تغلبت أو أوشكت على التغلب على المصاعب التي كانت تعترضها في موضوع استخدام التكنولوجيا.

تاسعًا: الدراسات السابقة

أصبحت الثورة التكنولوجية في القرن الحالي أمرًا مسلمًا به، كما أصبحت معظم المنظمات سواء أكانت في القطاع العام أم القطاع الخاص تتسابق في اقتناء أفضل الوسائل والمعدات التكنولوجية وتقديم خدماتها ومنتجاتها إلى عملائها عبر وسائل تكنولوجيا متقدمة، وبالمقابل منظمات أخرى ترفض استخدام التكنولوجيا، أو تعمل في بيئة خارجية لا تتيح ولا تتقبل جديد عالم التكنولوجيا.

ويوجد في أدبيات الإدارة، وخصوصًا إدارة المعلومات، الكثير من الدراسات والأبحاث التي تشير إلى أنواع متعددة من العراقيل والعوائق التي حالت دون الانتقال من الإدارة التقليدية للمنظمات إلى أسلوب الإدارة المتميزة والتي تضع في اعتبارها أن التكنولوجيا تشكل عنصرًا من عناصر النجاح. ففي دراسة مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية (2001) بعنوان "القيادة والإدارة

في عصر المعلومات" أكد الباحثون على أنه من صفات الأنظمة الدكتاتورية المتسلطة والتي تتدرج تحت عنوان البيروقراطيات العامة هي الرغبة في السيطرة على الاتصالات والمعلومات من جانب قمة الهرم البيروقراطي، ويضرب الباحثون مثلاً على ذلك بأن نظام الهاتف في موسكو كان سيئاً للغاية في فترة تربع جوزيف ستالين الديكتاتور المعروف على قمة الهرم، وذلك لأنه لم يكن يرغب في تسهيل التواصل بين أفراد الشعب. كما أكد الباحثون بأن من عوامل انهيار الاتحاد السوفيتي السابق انتشار أجهزة الكمبيوتر الشخصية، وآلات النسخ، والفاكس، حيث لم تعد عملية حجب المعلومات أمراً هيناً.

وفي دراسة (رسالة ماجستير) أعدت في كلية التجارة جامعة صنعاء (2007) بعنوان "التجارة الالكترونية" مزاياها الاقتصادية ومتطلبات تنميتها مع التطبيق على الجمهورية اليمنية" حيث أكدت الباحثة أميرة المريطي على أن التجارة الالكترونية في اليمن ما زالت ضعيفة جداً نتيجة لعدة أسباب منها ضعف الوعي حول هذا النوع من التجارة، وارتفاع نسبة الأمية بنوعها الأبجدية والرقمية.

ثم أشارت الدراسة إلى أنه في حالة انتشار التجارة الالكترونية في اليمن سيتحرر الاقتصاد اليمني من خلال تحسين القدرة الديناميكية في عصر العولمة وذلك باندماج الاقتصاد اليمني في الاقتصاد العالمي.

وفي دراسة لشبكة النبا المعلوماتية (2007) بعنوان "رغم الثراء الفاحش.. دول الخليج تتراجع تكنولوجياً".

أشارت الدراسة إلى أن معظم العوائد النفطية لدول الخليج تستغل في النواحي التجارية وأسواق الأسهم والبناء والإعمار، أما في مجال استغلال التكنولوجيا، لمزيد من التنافسية، فقد شهدت هذه الدول تأخرًا ملحوظًا؛ عن بعض دول آسيا النامية أو متوسطة الثراء. وتؤيد الدراسة هذا

التراجع من خلال الإشارة إلى آخر تقرير للمنتدى الاقتصادي العالمي (آل مكتوم، 2008) والذي أشار إلى أن دولة الإمارات العربية التي تتبنى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلت في المركز (29) من بين (122) دولة في العالم، وحلت قطر في المركز (36)، والبحرين في المركز (50) والكويت في المركز (54) وبمقارنة هذا التقرير مع التقرير الذي سبقه نجد أن دولة الإمارات قد تراجعت ستة مراكز خلال عامين، وتراجعت الكويت ثمانية مراكز في عام واحد، أما البحرين التي تعاني من ضعف التعليم والإبداع فقد تراجعت 17 مركزاً خلال السنتين الأخيرتين.

ثم تشير الدراسة إلى أسباب هذا التراجع وتعتبر إن من أسبابه اهتمام المستثمرين الخليجيين بتحقيق الربح السريع؛ حيث لا يعمدون إلى إقامة مؤسسات تسمح بانتعاش وازدهار التكنولوجيا، كما جاء على لسان عيسى محمد بستكي، مدير إدارة التعليم والتدريب والبحث والتطوير في واحة دبي للسيلكون. وقد أدى ذلك إلى تفوق العديد من الدول على دول الخليج رغم أن هذه الدول المتفوقة تكنولوجيا أقل ثراءً من دول الخليج .

وفي دراسة (رسالة ماجستير) (2007) بعنوان " E .Government, Case Study:

"USA and Singapore

أشارت الباحثة سائدة أبو حليلة إلى أن السبب في احتلال سنغافورة المركز الأول في العالم في مجال الحكومة الالكترونية هو تفوقها على غيرها من دول العالم في امتلاك المواطنين لأجهزة الحاسوب الشخصية (P.C) وكذلك انتشار المعرفة لاستخدام هذه الأجهزة من خلال ربطها بالجهات الحكومية ذات العلاقة مثل قطاع الصحة، والتعليم، والأحوال المدنية وغيرها. والسبب الثالث والأهم هو رغبة كل من المواطنين والحكومة ممثلة بالموظفين الحكوميين وعلى رأسهم وزير المعلومات والاتصالات (Minister of Information Comm.) وتواصله المستمر مع كافة عناصر التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية ومتابعته لهذا التحول أولاً بأول.

عاشراً: الإطار النظري

إن فكرة تقديم المعلومات والخدمات إلكترونياً ليست بفكرة جديدة، بل كانت متاحة في عدة دول، والتي استخدمت نظام الكوابل التلفزيونية، ومن أكثر الأمثلة التي استخدمت هذه النظم هي فرنسا (Grönlund and others, 2001, P. XCY).

وكما هو معلوم بأن المنظمات الحكومية، بمعنى دوائر الدولة والدوائر الحكومية، وُجِدَت من أجل تقديم الخدمات لعملاء الدولة من مواطنين ومنظمات أعمال، وفي الجهة المقابلة فإن هؤلاء العملاء يتوقون للحصول على هذه الخدمات والمعلومات بأسهل وأسرع الطرق. كما يجب على مقدم الخدمة والمعلومة أن يضع نصب عينيه أن هذه الخدمات لا تقتصر فقط على الخدمات المالية، بل يجب أن تحتوي على كافة الخدمات التي يحتاجها المواطن، منظمات الأعمال وغيرهم من عملاء الحكومة (Barquin, 2001, P.207).

وعليه فإن الحكومة يجب أن تضع في أولويات سلم استراتيجياتها الهادفة للتحويل من أداء الخدمات بالطرق التقليدية إلى تقديمها بالطرق الالكترونية في نوع وتعدد وتكرار الخدمات التي يحتاجها المواطنون ومنظمات الأعمال.

(Government .The Hashemite Kingdom of Jordan- e- htm, 2008)

ومنذ أن باشرت الحكومة الأردنية بتنفيذ الرؤيا الملكية السامية بالتحويل من حكومة تقليدية إلى حكومة إلكترونية أصبح الإعلان عن الوظائف الشاغرة في مجالات متعددة يستدعي من المتقدمين لشغلها أن يكون طالب التوظيف قد حصل على رخصة قيادة الحاسوب الدولية (ICDL). كما باشرت الحكومة بإطلاق حملة كمبيوتر لكل مواطن بأسعار وأقساط مريحة. بالإضافة إلى زيادة إقبال المواطنين الأردنيين على استخدام شبكة الانترنت في أمور متعددة، ما أدى إلى وجود مزودي خدمات على مستوى عالٍ من الكفاءة والاقتدار.

لذلك فإن بيئة التحول إلى الخدمات الالكترونية وتحول دوائر ومؤسسات القطاع العام في الأردن نحو استخدام التكنولوجيا أصبحت بيئة مشجعة ومناسبة (عواد، 2003، ص45).

ولكن السؤال الذي يطرح نفسه في هذا المجال هو. هل يكفي إطلاق موقع الكتروني لإحدى الدوائر الحكومية بأن هذه الدائرة قد استخدمت التكنولوجيا بشكل فعال. فلو اطلعنا على الخبر التالي وتفاصيله "إطلاق موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الالكتروني" وتقول التفاصيل بأن مدير عام ضريبة الدخل والمبيعات قد أعلن عن إطلاق الموقع الالكتروني للدائرة www.istd.gov.jo بهدف مواكبة تطورات العصر والتسهيل على المواطنين في الوقت والجهد والاستفادة من الخدمات التي تقدمها الدائرة إلكترونياً وأن هناك إمكانية لتصفح الموقع من قبل مكلفي ضريبة الدخل والمبيعات والاطلاع على محتويات الموقع الذي يسجل كافة الخدمات التي تقدمها الدائرة (جريدة الرأي، 2007، العدد 13568).

فهل هذا يعني أن المكلف يستطيع من خلال هذا الموقع معرفة قيمة الضريبة المترتبة عليه، وطلب تصحيح أو إعادة احتسابها إن لزم الأمر، وهل يستطيع تسديد ما يترتب عليه من ضريبة من خلال الموقع وهل يقوم الموقع بتزويده بما يفيد بأنه قد قام بدفع التزاماته الضريبية؟ وبالرجوع إلى الموقع، من قبلي كباحث على شبكة الانترنت، تحتوي الصفحة الأولى على

العناوين التالية:

1- التعريف بالدائرة: ويضم هذا العنوان عناوين فرعية مثل رسالة المدير العام، ورؤية ورسالة الدائرة وتطورها، ومدراء الدائرة السابقين، ومشاريع وخطط الدائرة، والهيكل التنظيمي، وكيفية الاتصال مع الدائرة.

2- الاتصال والإعلان ويضم: أخبار، ونشرة الوعي الضريبي، والعطاءات، والاستبيانات.

3- التشريعات وتتكون من: القوانين، ومشاريع القوانين والأنظمة، والجديد في أحكام القانون، والأنظمة، والتعليمات التنفيذية، والبلاغات والقرارات، واتفاقيات تجنب الازدواج الضريبي.

4- الإجراءات: ويحتوي هذا العنوان على أدلة الخدمات، والإشارات، وإجراءات التطوير.

5- الخدمات: ويتكون من عناوين فرعية هي: نماذج الضريبة، والمكلفين المقبولة كشوفهم، شهادات المستثنين من الاستيراد، وشهادات تسجيل الضريبة، ورسائل قصيرة.

6- الحكومة الالكترونية: ويضم خدمات ونماذج خدمات الحكومة الالكترونية.

7- سؤال وجواب: ويحتوي على أسئلة عامة عن ضريبة الدخل، وأسئلة عامة عن ضريبة المبيعات.

إن الموقع يحتوي على إمكانية دخول المكلف إلى خدمات الحكومة الالكترونية ويدخل رقمه الضريبي مباشرة فستظهر له قيمة الضريبة المستحقة عليه وأية معلومات أخرى تتعلق بها وإذا لم يكن يعرف رقمه الضريبي فيستطيع إرسال رقمه الوطني عبر رسالة قصيرة بواسطة جهاز هاتفية الخليوي إلى أحد أرقام الموجودة في الموقع وبالتالي فإن هذا وحسب رأي الباحث يعتبر ثغرة في النظام، فلماذا لا يقوم بإدخال رقمه الوطني على الموقع نفسه دون استخدام جهاز الهاتف النقال؟ وكما تمت الإشارة إليه سابقاً فإن توافر النظام الحكومي الديموقراطي يعتبر من العوامل المهمة التي تساعد مواطني أية دولة من الحصول على المعلومة التي يحتاجونها وفي الوقت المناسب من خلال نشر معلومات وخدمات الوحدات الحكومية المختلفة على أجهزة الحاسوب.

ويجب أن تمتاز طريقة عرض هذه المعلومات والخدمات بطريقة سهلة وواضحة، ومن خلال

لغة غير معقدة ليستطيع المواطن فهمها والتعامل معها.

وقد تكون تكلفة تقديم المعلومات وتداولها مع المواطن وكذلك الخدمات عملية مكلفة ولكن

فوائدها المستقبلية تفوق كثيراً هذه التكلفة مهما بلغت ومن أبرز هذه الفوائد:

- 1- توفير التكلفة المادية التي قد تصل إلى ملايين الدنانير سواء على المواطن أو الحكومة.
- 2- التخفيض من حجم العمل الورقي والكتابي سواء للمواطنين أو لمنظمات الأعمال أو للدوائر الحكومية نفسها.
- 3- تخفيض الوقت اللازم لإنجاز معاملات المواطنين من أسابيع إلى دقائق.

(Executive Office of the President of the United States, April, 2003)

- 4- تخفيف حدة الضغط الذي يحدث في المؤسسات الحكومية نتيجة اصطافاف المواطنين في طوابير لانتظار دورهم في إنجاز معاملاتهم.
 - 5- تصبح تكلفة انتقال المواطن من مكان عمله أو منزله إلى الدائرة الحكومية المعنية صفرًا كون معاملته سيتم انجازها آليًا ومباشرة.
- إن التعامل بين دوائر الدولة وبين المواطنين ومنظمات الأعمال من خلال التكنولوجيا المتقدمة لا يقف عند حد امتلاك التكنولوجيا كأجهزة، أو اكتمال البنية التحتية فقط ورغم أهمية توافرها إلا أن التطبيق والممارسة العملية تحتاج لتوافر نظم متعددة؛ منها على سبيل المثال لا الحصر نظم تشغيل ومعالجة البيانات، ونظم دعم القرار، ونظم المعلومات الإستراتيجية، ونظم التقارير الإدارية، والنظم المحددة بالمعرفة، ونظم دعم فرق العمل، ونظم رقابة العمليات (تيشوري، 2006). ومن أمثلة التفاعل السلبي مع التكنولوجيا الحديثة على أداء المنظمات الحكومية في الأردن بينته دراسة حديثة (العبيدي، 2007) عن بعض دوائر الإدارة المحلية في مدينة جرش كونه لا يوجد تطبيق واضح لنظم دعم القرار، بل أن التطبيقات تتسجم فقط مع مواصفات أنظمة معالجة المعاملات والتي لا تخدم سوى المستوى الإداري التنفيذي حيث يوجد نظام آلي لسداد فواتير المياه والكهرباء، ونظام آلي لمكتبة البلدية لتنظيم عملية إعارة الكتب.

كما أن هناك بعض المؤسسات الحكومية الأردنية لا زالت تقتصر في استخدامها للتكنولوجيا على أمور داخلية فلا يوجد وسائل اتصال فعالة مع البيئة الخارجية عبر قاعدة بيانات الكترونية "الانترنت" بنظام الشبكات الداخلية والخارجية وتمثل هذه الحالة في مؤسسة الوقف الإسلامي في الأردن (عريقات، 2008).

حادي عشر: نوع وطبيعة الدراسة

تعتبر هذه الدراسة من النوع الوصفي التحليلي حيث تم في الجانب النظري من الدراسة مناقشة كيفية قيام المؤسسات الحكومية بتقديم خدماتها لعملائها باستخدام التكنولوجيا.

ثاني عشر: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الدوائر الحكومية في الأردن وعددها ثلاثون دائرة حكومية التي تستخدم التكنولوجيا في تبادل خدماتها ومعلوماتها مع المواطنين الأفراد ومنظمات الأعمال. أما مجتمع الدراسة الآخر فهو المتعاملين مع هذه الدائرة الحكومية من أجل الوقوف على رأيهم في فاعلية وكفاءة النظام المستخدم في تلك الدائرة لتحقيق كافة احتياجاتهم.

ثالث عشر: عينة الدراسة

لقد تم اختيار دائرة ضريبة الدخل والمبيعات لتمثل مجتمع الدراسة لسببين؛ الأول: أنها من أوائل الدوائر الحكومية في الأردن التي انتقلت إلى استخدام التكنولوجيا. والثاني أن طبيعة عمل هذه الدائرة يمكّنها من التعامل مع معظم فئات المجتمع من المواطنين المكلفين بدفع الضرائب فهي تتعامل مع الموظفين الحكوميين وموظفي القطاع الخاص، ومع التجار ومع أصحاب الحرف بمعنى أنها تقدم خدماتها إلى

G 2 C (Government to Citizen)

G 2 B (Government to Business)

G 2 E (Government to Employees)

وحدة المعاينة والتحليل - المقدرين ومستخدمو الحاسب الآلي في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات, أما عينة المتعاملين مع دائرة طريقة الدخل من المواطنين وموظفي القطاع الخاص، يبلغ عدد أفرادها 30 مستجيباً بواقع 10 أفراد من كل قطاع.

رابع عشر: طرائق جمع البيانات

لقد تم جمع البيانات الثانوية المتعلقة بالدراسة من واقع الكتب، والأبحاث، والإعلانات الصحفية الرسمية الصادرة عن دائرة ضريبة الدخل وكذلك تم الرجوع إلى موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على قاعدة البيانات الالكترونية (انترنت) والاطلاع على الخدمات والمعلومات التي يمكن للمكلف الحصول عليها آلياً. وقد تم تصميم الاستبيان المرفق لأخذ رأي عينة الدراسة من المواطنين، والموظفين الحكوميين، والتجار.

بالإضافة إلى ما تم الاطلاع عليه في موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الالكتروني فقد تم إجراء مقابلة مع أحد كبار موظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وكانت المقابلة هاتفية حيث تم طرح الأسئلة التالية:

السؤال الأول: هل أدى استخدام الموقع الالكتروني إلى تخفيض عدد المراجعين للدائرة، بما

يضمن تقديم كافة الخدمات التي يطلبها المكلفون من خلال الموقع؟

وكانت الإجابة: أن هناك حالات كثيرة لا بد للمكلف من حضوره شخصياً إلى الدائرة وخصوصاً في حالات الشركات حيث أن مقدري الضريبة يقومون بزيارة الشركة للاطلاع على ميزانياتها ودفاتها المحاسبية من أجل تحديد قيمة الربح الخاضع للضريبة ومن ثم تزويد المكلف بهذا الرقم والذي من حقه الاعتراض ومناقشة هذا الرقم، الأمر الذي يتطلب قيامه بمراجعة الدائرة شخصياً من أجل هذه المناقشة.

أما بالنسبة للمكّفين الأفراد فإن مراجعتهم للدائرة ما زالت قائمة وذلك بسبب أن كثيرًا من المواطنين لا يملكون بعد أجهزة الكمبيوتر التي تمكّنهم من الدخول إلى موقع الدائرة والإفادة من الخدمات التي يقدمها.

أما بالنسبة للموظفين سواءً أكانوا في القطاع العام أم القطاع الخاص فقد أطلع 20 متخصصًا في أعمال المالية الحكومية على آلية تطبيق نظام الاقتطاع وتزويد الضريبة بالمعلومات المالية المتوافرة لديهم إلكترونيًا. وقد جاء ذلك خلال ورشة عمل افتتحها مدير عام دائرة ضريبة الدخل والمبيعات لعدد من المدراء الماليين في عدد من الوزارات والمؤسسات العامة والخاصة. وقد بين مدير الدائرة بأنه سيتم الربط الإلكتروني بين الدائرة والمؤسسات العامة والخاصة بهدف إيصال المعلومات المطلوبة للدائرة إلكترونيًا مما يساهم في إصدار قرارات التقدير بدقة وموضوعية في الوقت المناسب (الرأي، 2007، 13568).

خامس عشر: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات
تحليل ومناقشة النتائج

الجدول (1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستبانات

	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
Q1	2.5200	1.09246
Q2	2.3800	1.08590
Q3	2.2800	.94847
Q4	2.2400	.79693
Q5	1.9200	.80407
Q6	2.1400	1.04998
Q7	4.5758	.70844
Q8	2.4600	1.01439
Q9	2.1400	1.14304
Q10	2.6200	1.00793
Q11	2.2400	1.06061
Q12	2.7200	1.29426
Q13	2.4200	.99160
Q14	2.3000	.93131
Q15	2.0400	1.15987

يلاحظ من الجدول رقم (1) أن أعلى المتوسطات الحسابية كانت للسؤال السابع "الأردن

خطا خطوات واسعة وجادة في توفير البنية التحتية اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة". بمتوسط

(4.5758) وانحراف معياري (.70844). وأقل المتوسطات للسؤال الخامس عشر " يعتبر التدريب

أحد الوسائل المقترحة حاليًا للتغلب على المشكلات التي تواجه الموظفين عند قيامهم بالتعامل مع

النظام" بمتوسط (2.0400) وانحراف (1.15987).

وصف خصائص المبحوثين:
أولاً: جنس المبحوثين

جدول رقم (2)

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%77	20	ذكر
%23	6	أنثى
%100	26	

نجد أن غالبية المبحوثين كانوا من الذكور حيث بلغ عددهم 20 أي ما نسبته 77% من عينة الدراسة.

ثانياً: نوع الضريبة

جدول رقم (3)

النسبة المئوية	التكرار	الضريبة
%54	14	ضريبة دخل
%8.	2	ضريبة مبيعات
%38	10	كلاهما
%100	26	المجموع

نجد أن غالبية المبحوثين كانوا من الذين يدفعون ضريبة الدخل حيث بلغ عددهم 14 أي ما نسبته 54% من عينة الدراسة.

ثالثاً: المهنة

جدول رقم (4)

النسبة المئوية	التكرار	المهنة
%19	5	موظف
%31	8	موظف قطاع خاص
%46	12	تاجر
%4.	1	صاحب مهنة
%100	26	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن أغلب المبحوثين كانوا من الفئة المهنية الثالثة حيث بلغ عددهم 12 أي ما نسبته 46%

رابعاً: المستوى التعليمي

جدول رقم (5)

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
%4	1	دون الثانوية
%27	7	ثانوية
%54	14	بكالوريوس
%15	4	دراسات عليا
%100	26	المجموع

نلاحظ أن الغالبية العظمى كانوا من حملة البكالوريوس حيث بلغ عددهم 14 أي ما نسبته 54%

اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اقتناع المسؤولين في المنظمات الحكومية الأردنية باستخدام التكنولوجيا في عمليات منظماتهم و تحسين الأداء في هذه المنظمة
ولبيان ما إذا كان هناك فروق ذو دلالة إحصائية أستخدم الباحث (f) لاختبار دلالة الفرق بين المتوسطات وبيين الجدول (6) التالي نتائج هذا التحليل

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.731	1	.591	1.512	.183
Within Groups	16.038	25	.391		
Total	20.769	26			

ويتضح من الجدول رقم (6) السابق انه يوجد فرق ذي دلالة إحصائية حيث كانت قيمة (f) المحسوبة (1.512) أكبر من الجدولة (.183) بدرجات حرية (26) بمستوي الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وهذا يقود إلى رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة، بمعنى أنه يوجد علاقة بين اقتناع المسؤولين في المنظمات الحكومية الأردنية باستخدام التكنولوجيا في عمليات منظماتهم وتحسين الأداء في هذه المنظمة.

الفرضية الثانية:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر البنية التحتية القادرة على استيعاب التكنولوجيا واستخدام هذه التكنولوجيا لتحسين الأداء في المنظمات الحكومية الأردنية.

ولبيان ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية أستخدم الباحث (f) لاختبار دلالة الفرق بين المتوسطات ويبين الجدول (7) التالي نتائج هذا التحليل
جدول رقم (7)

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.033	1	.754	1.541	.01073
Within Groups	20.070	25	.490		
Total	26.104	26			

و يتضح من الجدول رقم (7) السابق انه يوجد فرق ذي دلالة إحصائية حيث كانت قيمة (f) المحسوبة (1.541) أكبر من الجدولة (0.01073). بدرجات حرية (26) بمستوي الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وهذا يقود إلى رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة ، بمعنى أنه هناك فرقاً ذا دلالة إحصائية أي يوجد علاقة بين توافر البنية التحتية القادرة على استيعاب التكنولوجيا و استخدام هذه التكنولوجيا لتحسين الأداء في المنظمات الحكومية الأردنية.

الفرضية الثالثة:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم إمام العاملين في منظمات القطاع العام في الأردن باستخدام التكنولوجيا وضعف مستوى الأداء في هذه المنظمات.
ولبيان ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية أستخدم الباحث (one way anova) ويبين الجدول (8) التالي نتائج هذا التحليل:

جدول رقم (8)
ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.240	1	.172	1.048	.021
Within Groups	3.125	25	.164		
Total	5.365	26			

ويتضح من الجدول رقم (8) السابق انه يوجد فرق ذي دلالة إحصائية حيث كانت قيمة (f) المحسوبة (1.048) أكبر من الجدولة (0.021). بدرجات حرية (26) بمستوي الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وهذا يقود إلى رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة، بمعنى أن هناك فرقاً ذا دلالة إحصائية أي يوجد علاقة بين عدم إلمام العاملين في منظمات القطاع العام في الأردن باستخدام التكنولوجيا وضعف مستوى الأداء في هذه المنظمات .

سادس عشر: النتائج والتوصيات

النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين اقتناع المسؤولين في المنظمات الحكومية في الأردن باستخدام التكنولوجيا وتحسين الأداء.
2. يوجد علاقة كبيرة ومتميزة وذات دلالة معنوية بين توافر البنية التحتية القادرة على استيعاب التكنولوجيا واستخدامها لتحسين مستوى الأداء.
3. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين عدم إلمام العاملين في منظمات القطاع العام في الأردن وضعف أداء هذه المنظمات.

التوصيات:

1. ضرورة استكمال برنامج التحول من النظام اليدوي إلى النظام الإلكتروني.
2. ضرورة السير قدماً في توفير أجهزة الحاسوب ضمن حملة كمبيوتر لكل مواطن.

3. تثقيف الجمهور الأردني عن طريق وسائل الإعلام بأسس استخدام الموقع الإلكتروني لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

4. ضرورة تعديل ثقافة موظفي الدائرة وخصوصا ذوي الخدمة الطويلة بأن احتساب المبلغ الضريبي حاسوبيا (آليا) يكون أدق وأسرع من احتسابه يدويا.

Copy Rights

قائمة المراجع

أ- المراجع العربية:

- 1- أبو حليلة، سائدة (2007). **E-Government Case Study USA and Singapore**.
- 2- البعلبكي، منير (1987) المورد، بيروت: دار العلم للملايين.
- 3- تيشوري، عبد الرحمن (2006). **متى نضع ونستثمر نظم المعلومات الأردنية؟** منتدى الحوار.
- 4- جريدة الرأي (2007). العدد 13568.
- 5- شبكة النبا المعلوماتية (2007). **رغم الثراء الفاحش.. دول الخليج تتراجع تكنولوجياً**.
- 6- العبيدي، حمود (2007). **نظم دعم القرار ودورها في رفع كفاءة الإدارة المحلية**. الأردن: جامعة فيلادلفيا.
- 7- عريقات، أحمد يوسف (2008). **تقييم أداء الوقف الإسلامي في الأردن باستخدام المنحى النظامي وتحديد مستلزمات تحوُّله إلى منظمة ساعية للتعليم**.
- 8- عواد، محمد سليمان (2003). **تطوير إستراتيجية لتبني تطبيقات التجارة الالكترونية في الشركات الأردنية**، عمان: جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- 9- مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم (2008). **تقرير المعرفة العربي**، قاعدة معلومات معهد اليونسكو للإحصاء.
- 10- مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية (2001). **القيادة والإدارة في عصر المعلومات**، أبو ظبي.
- 11- المريطي، أممية (2007). **التجارة الإلكترونية، مزاياها الاقتصادية ومتطلبات تنميتها مع التطبيق على الجمهورية اليمنية**.

ب- المراجع الأجنبية:

- 1- Barquin, Ramon and Others (2001). **Knowledge Management**. Vienna: Less burg pike.
- 2- Executive Office of the President of the United States (2003), **E-Government Strategy**.
- 3- Government. The Hashemite Kingdom of Jordan-e- htm, 2008
- 4- Gronlund, Ake (2000). **Managing Electronic Services**, London, Springer.
- 5- Macpherson, Malcolm, (2008). **Performance Measurement in not-for-Profit and Pubic-Sector organization**. USA.
- 6- Robbins, Stephen and Coulter, Mary (2005). **Management**, New Jersey: Prentice Hall.
- 7- Taylor, James and Van Every, Elizabeth (1993). **The Vulnerable Fortress, Bureaucratic Organization and Management in the Information Age**. Toronto: University Of Toronto Press.
- 8- www.ista.gov.jo.

الاستبانة

الجزء الأول:

يتضمن هذا الجزء المعلومات الشخصية والديمغرافية لذا يرجى وضع إشارة

(√) في الموقع الذي ينطبق على حالتكم:

الجنس	<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أنثى
نوع الضريبة التي أقوم بدفعها	<input type="checkbox"/>	ضريبة دخل	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ضريبة مبيعات
	<input type="checkbox"/>	كلاهما	<input type="checkbox"/>		
المهنة	<input type="checkbox"/>	موظف قطاع عام	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	موظف قطاع خاص
	<input type="checkbox"/>	تاجر	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	صاحب مهنة
المؤهل العلمي	<input type="checkbox"/>	أقل من ثانوية عامة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ثانوية عامة
	<input type="checkbox"/>	بكالوريوس	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ماجستير
	<input type="checkbox"/>	دكتوراه	<input type="checkbox"/>		

الجزء الثاني:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
اقتناع المسؤولين في المنظمات الحكومية الأردنية باستخدام التكنولوجيا						
1	المسؤولين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات يفضلون تقديم خدمات الدائرة من خلال الموقع الالكتروني.					
2	عند قيامي بمراجعة الدائرة لأي أمر من الأمور فتكون إجابة الموظف المختص بأنه يجب علي الرجوع إلى موقع الدائرة الالكتروني للحصول على إجابة لأي استفسار.					
3	بمجرد قيامي بإدخال الرقم الضريبي الخاص بي في الخانة المخصصة لذلك على الحاسوب ضمن موقع الدائرة أحصل على كافة البيانات المتعلقة بي كمكلف.					
4	يمكن الحصول على شهادة براءة ذمة من الدائرة من خلال الموقع الالكتروني.					
5	في حال اختلاف قيمة الضريبة المترتبة علي والمحسوبة من قبل الدائرة والظاهر على الحاسوب وبين القيمة المحسوبة من قبلي فإن البرنامج الآلي المعمول به حالياً لا يتيح فرصة المناقشة والتعديل.					
6	لا بد من زيارة الدائرة لحل المشكلات الناجمة عن الاختلاف الوارد في البند رقم (5).					
توافر البنية التحتية القادرة على استيعاب التكنولوجيا						
7	الأردن قد خطا خطوات واسعة وجادة في توفير البنية التحتية اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة.					

					عدد حالات انقطاع الخدمة عن الموقع الالكتروني لدائرة ضريبة الدخل قليل جداً.	8
					كوني امتلك جهاز كمبيوتر خاص بي يسهل ذلك علي التعامل مع دائرة ضريبة الدخل الكترونياً.	9
					في حالة انقطاع الخدمة الآلية فإن هذا الانقطاع لا يستمر لفترة طويلة.	10
					أن السبب في قلة عدد حالات انقطاع الخدمة ومعالجته بسرعة يعود لوجود مزودي خدمات أكتفاء يعملون على مدار الساعة.	11
إمام العاملين في منظمات القطاع العام في الأردن باستخدام التكنولوجيا						
					من خلال تعاملي مع موظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات شعرت أن هناك العديد من الموظفين لازالوا غير قادرين على التعامل مع النظام بشكل فعال.	12
					على الرغم من قدرة النظام المعمول به في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على احتساب الضريبة المترتبة على المكلفين إلا أن هناك عدد من الموظفين لا يثقون بصحة هذا الاحتساب فيعودون لاحتسابها يدوياً.	13
					يلاحظ أن هناك عدد من الموظفين في الدائرة وخصوصاً ذوي الخدمة الطويلة في الدائرة قد اعتادوا على العمل اليدوي ويفضلونه على العمل الآلي.	14
					يعتبر التدريب أحد الوسائل المقترحة حالياً للتغلب على المشكلات التي تواجه الموظفين عند قيامهم بالتعامل مع النظام.	15