أثر أتمتة الإجراءات على جودة الخدمات الجمركية (دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك)

Impact of automation of procedures on the quality of customs services (an applied study on Zakat, Tax and Customs Authority)

إعداد الباحثة/ جمانة بنت مسفر القحطاني

ماجستير إدارة مشاريع، كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن، المملكة العربية السعودية

Email: jmalqahtani13@gmail.com

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر أتمتة الإجراءات على جودة الخدمات الجمركية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت عينة الدراسة من (51) موظف من العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية. وتمثلت أداة الدراسة في استبانة لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة، أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول لعام 2024/ 2025. وأسفرت نتائج الدراسة عن أن واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك من وجهة نظر العاملين بها جاء بدرجة كبيرة جدا، حيث جاء المتوسِّط العام للمحور مساويا (4.43)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري بلغ (0.75). مستوى جودة الخدمات الجمركية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك جاء بدرجة كبيرة جدا، حيث جاء المتوسِّط العام للمحور مساويا (4.35)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري بلغ (0.73). عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك وفقا للمتغيرات الديمغرافية. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة الوظيفية وكان هذا الفارق لصالح الفئة (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة). وفي ضوء نتائج الدراسة قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات المهمة.

الكلمات المفتاحية: الأتمتة، هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، جودة الخدمات.

Impact of automation of procedures on the quality of customs services (an applied study on Zakat, Tax and Customs Authority)

By: Jumana Mushafir al-Qahtani

Master of Project Management, College of Management, Mid-Ocean University, Saudi Arabia

Abstract

The study aimed to detect the impact of automation of procedures on the quality of customs services from the point of view of Zakat, Tax and Customs employees. The study was based on the analytical descriptive curriculum. The sample of the study consisted of 51 employees of the Zakat, Tax and Customs Authority in Saudi Arabia. The study tool was a questionnaire to gather information and data from the study's sample, this study was conducted during the first semester of the academic year 2024/2025. The results of the study resulted in the fact that the automation of procedures by the Zakat, Tax and Customs Authority from the employees' point of view was very high, with the overall average of the axis being equal (4.43), the degree of approval (strongly agreed) and a standard deviation of 0.75). The level of quality of customs services from the point of view of the Zakat, Tax and Customs Authority personnel came very high, with the overall average of the axis being equal to (4.35), the degree of approval (strongly approved), and a standard deviation of (0.73). There are no statistically significant differences between the sample response averages of the study on the reality of automation of procedures by the Zakat, Tax and Customs Authority according to demographic variables. Statistically significant differences between sample response averages on the quality of customs services at Zakat, Tax and Customs Authority attributable to the variable number of years of career experience and this difference was in favour of the category (10 years to less than 15 years), In light of the study results, the researcher presented a set of important recommendations.

Keywords: Automation, Zakat, Tax and Customs Authority, Quality of services.

1. مقدمة:

تقوم الجمارك بدور مهم في تحقيق أهداف السياسة الاقتصادية للدولة، فبجانب كونها أحد أدوات السياسة المالية للدولة، لما تمثله كأحد مصادر إيرادات الدولة يمكن الاعتماد عليها كأداة من أدوات السياسة التجارية للدولة لما تمثله التعريفات الجمركية كأحد عناصر تكاليف الاستيراد والتصدير، ومن ثم قدرتها على التأثير على حجم صادرات وواردات الدولة في حالة تغير التعريفات المقررة، وبالتالي يمكن النظر للإدارات الجمركية على أنها تقوم بدورين أساسيين أولهما جباية وتحصيل الإيرادات الجمركية لصالح خزينة الدولة، والثاني خاص بحماية حدود الدولة من تهريب المنتجات سواء المسموح بتداولها أو غير المسموح بتداولها(محمد، 2024).

ويعد تيسير وتنمية التجارة الدولية أحد أهداف قطاع الجمارك، وذلك بتقليل مدة بقاء البضائع بالدوائر الجمركية لتخفيض تكاليف التخليص الجمركي على البضائع في ظل الرقابة الجمركية المناسبة؛ لذا كان من أولى اهتماماتها تطوير الإجراءات الجمركية. فمع التطور التكنولوجي وانتشار العولمة أصبحت هناك تغيرات جذرية في سير العمل الجمركي انعكست بالتبعية على الإجراءات الجمركية لنظامي الاستيراد والتصدير وألقت العبء على الإدارة الجمركية بهدف التسريع والارتقاء بمنظومة العمل الجمركي (خطاب و بديوي، 2017).

كما أدت تلك التطورات إلى حدوث تغيير في أساليب وممارسات إدارة المنظمات التي تعمل حاليا على تحقيق الاستفادة القصوى من هذه التقنيات التكنولوجية، لما لها من عوائد في المجالين الإداري والتنموي. ونظرًا لأن الإنترنت وسيلة ذات قيمة عالية في الإدارة الحديثة، فإن «إنترنت الأشياء» إضافة إلى «الذكاء الاصطناعي» و«أتمتة الأعمال»، يدعم الإدارة بمعطيات توجه أعمالها نحو مخرجات ذات كفاءة وفاعلية عالية (العنقري والدخيل، 2023).

وفي ضوء سعي المملكة العربية السعودية لتيسير مجتمع مبني على المعرفة وسرعة الاستجابة والتفاعل، وبالتالي تعزيز جودة وكفاءة الخدمات جاء ظهور خدمات أنظمة الأتمتة ، التي تقوم بتقديم خدمات من خلال مجموعة من الأساليب والاستراتيجيات والأدوات المستخدمة من قبل الهيئات والجهات والمؤسسات الراغبة في خفض التكاليف وزيادة الجودة، من خلال تحويل بيئة العمل من الاعتماد على العنصر البشري فقط، إلى خليط من العنصر البشري وخدمات الأتمتة الذكية؛ وذلك للسماح بزيادة في التفاعل من خلال اتباع وسائل ذكية لأخذ قرارات ادارية لتلبية الاحتياجات وتحقيق الآمال والتطلعات، وايضا إمكانية الاستماع لآراء من شأنها أن تعزز جودة الخدمات المقدمة (رزق، 2021). ومن هنا جاءت هذه الدراسة للكشف عن أثر أتمتة الإجراءات على جودة الخدمات الجمركية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

1.1. مشكلة الدراسة:

تعتبر الجمارك أحد أهم المنظومات التجارية في جميع دول العالم لما لها من أدوار على عدة مستويات، فمن جانب تعتبر الجمارك خط من خطوط دفاع الدولة أمام التهريب وإدخال المنتجات غير المسموح بتداولها، ومن جانب آخر تمثل الجمارك عنصر حماية للمنتجات محلية الصنع من خطر المنتجات الأجنبية، ومن جانب ثالث تمثل الجمارك مصدرا من مصادر الإيرادات الحكومية. ومع تلك الأدوار المهمة على المستوى التطبيقي والعملي، فلا تخلو الجمارك من أدوار خاصة بالسياسة الاقتصادية سواء المالية أو التجارية (محمد، 2024).

وتبعا لذلك يعد موضوع جودة الخدمات الجمركية من الموضوعات التي نالت اهتمام الباحثين، نظرا لأهمية قطاع الجمارك، فجودة الخدمات الجمركية تعد أحد العوامل المهمة التي تساعد على نجاح تسهيل التجارة، من خلال الاستغلال الأمثل للوقت

المتاح، وتقليل إجراءات العمل الغير ضرورية، بما يحقق جودة الأداء، ونجاح العمل وتطوير نماذج الأداء لمنظمات الأعمال لمواكبة التغيرات العالمية (بيضون،2021).

وفي ظل التحديات التي تواجه المنظمات في تقديم خدمات جيدة، استدعى الأمر البحث عن سبل جديدة تدعمها وتتضافر معها في تحقيق جودة الخدمات، فظهرت أتمتة في كافة المنظمات، والتي كانت لها تأثيرا إيجابيًا كبيرًا مستوى الخدمة المقدمة وساعدت على زيادة المهارات والخبرات، وساعدت المنظمات على تقدم خدماتها سواء للعملاء أو للموظفين أكثر دقة وجودة.

وهذا ما أكدت عليه دراسة العزب. (2021) حيث أسفرت نتائجها عن وجود تأثير إيجابي للأتمتة على جودة الخدمات الجمركية بالأردن، لذا أوصت بتفعيل الأنظمة المحوسبة في دائرة الجمارك بما يتناسب وجودة الخدمة المقدمة. وعلى جانب آخر فهناك دراسة أخرى أكدت على أن المملكة العربية السعودية مازالت تعاني من ضعف في توظيف الأتمتة في كافة الهيئات، وذلك وفقا لما توصلت إليه دراسة العنقري والدخيل (2023) التي توصلت إلى أن التقنيات المستخدمة في المنظمات ليست حديثة ولا تتناسب مع متطلبات العمل.

ومن خلال مراجعة الباحثة الدراسات السابقة التي تناولت أتمتة الإجراءات وجودة الخدمات – على حد علم الباحثة- لاحظت ندرة الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة مع المجتمع المستهدف وهو هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. هذا بالإضافة إلى أنه من خلال عمل الباحث بالهيئة لاحظت وجود العديد من المعوقات والصعوبات التي تواجه المستفيدين من خدمات الهيئة، وخاصة الإجراءات التي تتعلق بعملية الفسح الجمركي. وترى الباحثة أن الأتمتة قد تساعد على تحسين جودة الخدمة الجمركية المقدمة. ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر أتمتة الإجراءات على جودة الخدمات الجمركية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

2.1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في التالي:

1.2.1. الأهمية النظرية:

1. ترجع أهمية الدراسة إلى ندرة الدراسات التي تناولت أثر أتمتة الإجراءات على جودة الخدمات الجمركية.
2. كما ترجع أهمية الدراسة إلى أهمية قطاع الجمارك، حيث يعد من القطاعات التي لها تأثير على السياسات الاقتصادية، وتعزيز اقتصاد المملكة.
3. فتح المجال أمام الباحثين لتناول متغيرات الدراسة ودراستها من جوانب أخرى.

2.2.1. الأهمية التطبيقية:

1. الإسهام في تحديد واقع الأتمتة في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
2. قد تساهم نتائج الدراسة في تطوير آلية العمل بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك، من خلال تشخيص الواقع، وتحديد نقاط الضعف والقصور في تقنيات الأتمتة.
3. لفت أنظار المسؤولين أهمية أتمتة الإجراءات في قطاع الجمارك لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
4. توجيه أنظار متخذي القرار نحو جوانب الضعف والقوي في تقنيات أتمتة الإجراءات الجمركية، لمعالجة أوجه القصور وتحقيق جودة الخدمات.

3.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى: التعرف على أثر أتمتة الإجراءات على جودة الخدمات الجمركية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

ويتفرع من هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك من وجهة نظر العاملين بها.
2. الكشف عن مستوى جودة الخدمات الجمركية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

4.1. تساؤلات الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر أتمتة الإجراءات على جودة الخدمات الجمركية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

ويتفرع منه الأسئلة التالية:

1. ما واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك من وجهة نظر العاملين بها؟
2. ما مستوى جودة الخدمات الجمركية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

5.1. فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول أثر أتمتة الإجراءات على جودة الخدمات الجمركية تعزى لمتغير (النوع – الخبرة – المؤهل- الوظيفة).

وتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير (النوع – الخبرة – المؤهل- الوظيفة).
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير (النوع – الخبرة – المؤهل- الوظيفة).

2. الدراسات السابقة:

1.2. الدراسات السابقة التي تناولت أتمتة الإجراءات:

دراسة العنقري والدخيلي (2023). بعنوان" دور الأتمتة في الوظائف إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تؤديه الأتمتة في إدارة الموارد البشرية ووظائفها، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي، وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة والذي بلغ عددهم (65). وتوصلت الدراسة إلى أن مدى تطبيق الأتمتة في إدارات الموارد البشرية في الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية يُطبق بدرجة مرتفعة، كما أن التقنيات المستخدمة في المنظمات ليست حديثة ولا تتناسب مع متطلبات العمل، وأن الأتمتة تؤدي دورًا كبيرًا في وظائف إدارات الموارد البشرية، حيث جاء مجال «التخطيط» ومجال التوظيف / الاستقطاب بأعلى متوسط حسابي بدرجة مرتفعة. وكانت أبرز المعوقات والتحديات التي تواجه أتمتة أنشطة إدارات الموارد البشرية هو أن تطبيق الأنظمة الإلكترونية يتطلب دعم مالي عال.

أوصت الدراسة بالاهتمام بتوظيف المورد البشري الذي يملك المهارة والمعرفة المرتبطة بمدى اتقانهم للأنظمة التقنية، وجعلها ضمن معايير الاجتياز للقبول بالوظيفة بالإضافة إلى تشجيع ثقافة استخدام نظم المعلومات والعاملين على الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وذلك بتقديم الحوافز المادية وغير المادية للموظفين الأقل استخدام للتعاملات الورقية من خلال مراقبة وتسجيل عدد السجلات والأعمال التي تمت بطريقة آلية بشكل دوري.

دراسة العنزي. (2023). بعنوان "أتمتة العمليات والإنتاج في شركات تصنيع السيارات: دراسة حالة شركة ميتسوبيشي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور أتمتة العمليات والإنتاج في الحفاظ على القدرة التنافسية في شركة ميتسوبيشي، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الاستقرائي من خلال مراجعة التقارير والمقالات المنشورة حول أتمتة العمليات في شركة ميتسوبيشي وتوصلت الدراسة إلى أن أبرز أنظمة أتمتة العمليات المستخدمة في شركة ميتسوبيشي تتمثل في الآلات العددية المحوسبة، وأنظمة مراقبة العدة وأنظمة التصنيع المتقدمة والمرنة والفحص المعاينة الأتوماتيكية والتحكم الرقمي، وأن شركة لتحقيق القدرة التنافسية بتقديم أفضل المنتجات من حيث الدقة والمتانة والجودة والرفاهية، وسهولة الاستخدام، وراحة المستهلك، وبتكلفة مخفضة استطاعت تحقيق القدرة التنافسية من خلال توظيف أتمتة العمليات والإنتاج حيث عملت على تقديم أفضل المنتجات من حيث الدقة والمتانة والجودة والرفاهية، وسهولة الاستخدام، وراحة المستهلك، وبتكلفة مخفضة مقارنة بالشركات المنافسة.

دراسة نور وعبد الجواد. (2023). بعنوان "أثر أتمتة الدردشة التفاعلية على تحسين الخدمات الصحية في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أتمتة الدردشة التفاعلية على تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية والتي تتبع لوزارة الصحة في مدينة الرياض، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأيضا تم عمل استبانة كأداة للدراسة بهدف جمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (101) عامل من العاملين في المستشفيات. وكشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أتمتة الدردشة التفاعلية وتحسين تقديم الخدمات الصحية للمستفيدين من وجهة نظر موظفي مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض وتوصلت الدراسة إلى نتائج عديدة ومن أهمها: (أن الوزارة وضعت خطة شاملة لأتمتة الخدمات الصحية، وضوح بالمعلومات الطبية المقدمة في الدردشة التفاعلية، سرعة المعاملات الصحية والإدارية باستخدام الدردشة التفاعلية، اتخاذ القرارات العاجلة وسرعة الوصول إلى المعلومات الصحية دون استخدام أجهزة الكمبيوتر وخارج أوقات العمل على مدار 24 ساعة) لكي يسهل تقديم الخدمة للمستفيدين وتوصي الباحثة بضرورة أتمتة الدردشة التفاعلية لكافة الخدمات الصحية والإدارية لتوفير المعلومات والإرشادات الطبية وتوفير الحجوزات الاستشارات الطبية والإجراءات العلاجية بشكل ذاتي وأيضا تقديم الدعم المطلوب لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة بلغة الإشارة والأوامر الصوتية لتشمل الخدمات الصحية كافة أفراد المجتمع في المملكة العربية السعودية.

دراسة النقيب. (2023). بعنوان "محددات استخدام تقنيات الأتمتة الذكية في نظم المعلومات المحاسبية بهدف تحسين جودة الإفصاح عن المعلومات المستقبلية: دراسة اختبارية على الشركات المقيدة في البورصة المصرية".

هدفت الدراسة تحليل العوامل المحددة لاستخدام تقنيات الأتمتة الذكية في المراحل المختلفة لنظم المعلومات المحاسبية، واستكشاف أثر هذا الاستخدام على جودة الإفصاح عن المعلومات المستقبلية. واستخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي. وتكونت عينة الدراسة من الشركات المقيدة بالبورصة المصرية من أجل التحقق من فروض الدراسة.

وتتكون العينة من (193) شركة خلال ثلاث سنوات الدراسة بواقع (579) مشاهدة تم اختبارها. توصلت الدراسة إلى تعدد العوامل المحددة لاستخدام تقنيات الأتمتة الذكية في نظم المعلومات المحاسبية، ومنها حجم مكتب المراجعة، وحجم الشركة، ومعدل العائد على الاستثمار، وتفعيل آليات الحوكمة. والدور الفعال لتلك التقنيات في تحقيق جودة الإفصاح عن المعلومات المستقبلية نتيجة لتوفيرها الدقة والسرعة في معالجة البيانات المحاسبية. كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لاستخدام تقنيات الأتمتة الذكية في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الإفصاح عن المعلومات المستقبلية في معظم قطاعات الشركات المقيدة بالبورصة المصرية.

دراسة الخالدي. (2021). بعنوان "أثر العمليات الذكية في التميز المنظمي لدى المصارف التجارية في دولة الكويت".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العمليات الذكية والمتمثلة بـ(أتمتة العمليات) في التميز المنظمي في البنوك التجارية في دولة الكويت. وقد تكون مجتمع الدراسة من القطاع المصرفي الكويتي وبالتطبيق على البنوك التجارية العاملة في دولة الكويت والبالغ عددها (6) بنوك هي: بنك الكويت الوطني، بنك الخليج، البنك التجاري الكويتي، البنك الأهلي الكويتي، بنك البحرين والكويت، بنك برقان، وشملت عينة الدراسة (385) مفردة تم اختيارها من خلال العينة العشوائية البسيطة، أما وحدة المعاينة والتحليل فهم المديرين العاملين في الإدارات العليا والوسطى ورؤساء الأقسام الإدارية في البنوك التجارية العاملة في دولة الكويت، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي حيث اتبعت الأسلوب الوصفي الاستدلالي، واعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعمليات الذكية المتمثلة بـ (أتمتة العمليات، الامتثال، إدارة التغيير) في التميز المنظمي لدى البنوك التجارية في دولة الكويت. وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد البنوك على الاستثمار في مجال الذكاء الاصطناعي كشرط للتنمية الاقتصادية والاجتماعية على المدى البعيد.

دراسة (Fernandez and Aman, 2021) الموسومة بـ " تحديات تنفيذ أتمتة العمليات الروبوتية في خدمات الأعمال العالمية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تقوم به أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) والتحديات التي تواجهها في عالم صناعة الأعمال العالمية، واعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة، وإعداد المقابلات لمنظمات النفط والغاز الطبيعي في صناعة الأعمال العالمية، وتوصلت الدراسة إلى أن منظمات النفط والغاز الطبيعي في صناعة الأعمال العالمية الكثير من التحديات والقضايا المختلفة أثناء وبعد تنفيذ تقنية أتمتة العمليات الروبوتية في مؤسستها، منها محدودية المهمة التي يتم أتمتها وكذلك فشل النظام، أو القضايا المتعلقة بالسلامة وخصوصية البيانات، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام التخطيط الجيد أثناء تنفيذ أتمتة العمليات وكذلك فريق الأمان القوي من أجل التخلص من التحديات التي تواجه المنظمة.

دراسة (Siderska, 2020) الموسومة بـ " أتمتة العمليات الروبوتية ـ محرك للتحول الرقمي؟"

وهدفت الدراسة في التعرف على أتمتة العمليات التجارية بالاعتماد على إلى مفهوم الروبوتات البرمجية أو عمال الذكاء الاصطناعي، ومحاولة سد الفجوات العلمية في هذا المجال، وتم الاعتماد على نهج دراسة الحالة، مع تحديد المزايا والمخاطر المحتملة الناجمة عن تنفيذ أتمتة العمليات في الأعمال التجارية، كما تؤكد الدراسة على أن أتمتة العمليات التجارية تساهم بشكل كبير في تحسين العمليات وزيادة الإنتاجية، وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على أتمتة العمليات وتطبيقها بشكل أوسع من خلال أخذ المبادرات الاستراتيجية لنشر أتمتة العمليات والروبوتات والذكاء الاصطناعي، وفي الاعتبار مشاركة الموظفين، من أجل تطوير المهارات والكفاءات، يجب على الباحثين أيضًا التعامل مع التأثيرات المستقبلية المحتملة لدراسة تأثير الأتمتة على الموظفين وتصوراتهم.

2.2. الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات الجمركية:

دراسة علي. (2023). بعنوان "أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك أمدرمان الوطني – السودان".

هدفت الدراسة الكشف عن أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية لبنك أمدرمان الوطني.. ولتحقيق هذا الهدف تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب مع هذه الدراسة، بالإضافة إلى استخدام أداة الاستبانة في جمع البيانات، وقد تم اختيار عينة عشوائية بلغت (50) استبانة. توصل الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وجودة الخدمات المصرفية لبنك أمدرمان الوطني، وكذلك يتبنى البنك عملية توزيع المعرفة للعاملين من خلال إصدار نشرات وتقارير دورية عن سير وأداء العمل. أوصت الدراسة بضرورة الالتزام بتطبيق المعرفة بشكل منتظم للمساهمة في تطوير الخدمات المصرفية، وكذلك الاستفادة من تجارب وخبرات المصارف العالمية في مجال تطبيق المعرفة لمواكبة التطورات والمستجدات في عالم صناعة الخدمات المصرفية.

دراسة الخديدي. (2022). بعنوان "دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة: دراسة ميدانية على مؤسسات الطوافة".

هدفت الدراسة إلى معرفة دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات الطوافة في مكة المكرمة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل عينة الدراسة من(138) موظف من العاملين في مؤسسات الطوافة. وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة سلسلة التوريد وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، وتبين أن المتغيرات المستقلة المؤثرة في جودة الخدمات المقدمة هي: "التوريد، التخزين"، بينما تبين عدم وجود تأثير لمتغير النقل. وقد أوصت الدراسة مؤسسات الطوافة بالاهتمام بمجال النقل وكذلك الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة.

دراسة غاي. (2022). بعنوان "دور الاستخدامات التكنولوجية الحديثة في تحسين جودة الخدمات الإدارية: دراسة ميدانية".

هدفت الدراسة إلى إبراز دور الاستخدامات التكنولوجية الحديثة في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر، بولاية الطارف، ذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى أداة الاستمارة بالمقابلة، التي وزعت على عينة قصدية متكونة من 50 عاملا داخل المؤسسة مجال الدراسة، حيث تم التوصل لنتائج أساسية نوجزها فيما يلي: للاستخدامات التكنولوجية الحديثة بالمؤسسة مجال الدراسة دور إيجابي وفعال في تحسين جودة الخدمات الإدارية. كما تساهم في تحقيق تمكين تكنولوجي للعمال. إضافة لذلك توصلت الدراسة إلى أن الاستخدام التكنولوجي الحديث يساهم في تحقيق المرونة والفعالية أثناء تأدية المهام بالمؤسسة مجال الدراسة.

دراسة (Meidina, 2022) الموسومة بـ "تأثير جودة الخدمة والمرافق على رضا السائحين في السياحة البحرية (شاطئ جاتيمالانج، بوروريجو)"

وهدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الخدمة والمرافق على رضا السائحين في شاطئ جاتيمالانج، واتبعت الدراسة المنهج على أسلوب المسح الكمي الوصفي، وتكون مجتمع البحث من السياح الزائرين لشاطئ جاتيمالانج، وتكونت عينة الدراسة من (100) من الزائرين المستجيبين، وأظهرت الدراسة أن جودة الخدمات والمرافق كان لها دور إيجابي على تحقيق رضا السائحين، وتعتبر جودة خدمة المعالم السياحية جيدة ومرضية إذا كان بإمكانها تقديم خدمات تتجاوز توقعات السائحين.

دراسة النوباني. (2022). بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في جودة الخدمة لدائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر شركات التخليص".

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في جودة الخدمة الدائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر شركات التخليص الجمركي. واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي. تكونت عينة الدراسة من (369) عامل من العاملين في شركات التخليص الجمركي، وقد استخدمت الاستبانة وسيلة للحصول على البيانات. وأظهرت النتائج بأن متغير التدريب كان الأكثر تأثيرا على مؤشرات جودة الخدمة تلاه، متغير البرمجيات وأخيرا متغير الشبكات ومواقع الإنترنت حيث بلغت قيم المعامل المعياري، (0.258)، و (0.212)، و (0.156) وعلى التوالي، ولا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير قواعد البيانات وأمن المعلومات، ولا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير الأجهزة.

دراسة العزب. (2021). بعنوان "أثر حوسبة الأنظمة الجمركية على جودة الخدمة في دائرة الجمارك".

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر حوسبة الأنظمة الجمركية على جودة الخدمة في دائرة الجمارك، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية القصدية الميسرة من متلقي الخدمة في الشركات الخاصة ومراجعي المراكز الجمركية في الأردن، إذ بلغ عددها (155) وتمثلت أداة الدراسة في استمارة استبيان. وأظهرت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر حوسبة الأنظمة الجمركية على جودة الخدمة المقدمة في المراكز الجمركية، حيث جاءت جودة الخدمة في المرتبة الأولى من حيث الخدمات المقدمة. وقد أوصت الدراسة تفعيل الأنظمة المحوسبة في دائرة الجمارك بما يتناسب وجودة الخدمة المقدمة.

دراسة (Dam and Dam et al., 2021) الموسومة بـ "العلاقات بين جودة الخدمة وصورة العلامة التجارية ورضا العملاء وولائهم"

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء وولائهم وصورة العلامة التجارية، وكانت أداة الدراسة تعتمد على الاستبيان، وكانت عينة الدراسة مكونة من (299) مستهلكًا اشتروا سلعًا من محلات السوبر ماركت في مدينة بفيتنام، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة لها تأثير إيجابي صورة العلامة التجارية وكذلك رضا العملاء وولائهم للعلامة التجارية، كشفت النتائج أيضًا أن رضا العملاء كان له علاقة إيجابية بولائهم.

دراسة (Pratama et al., 2021) الموسومة بـ "تأثير الوساطة لرضا العملاء من العلاقة بين جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة تجاه مصالح السياح الزائرين لمنتزه شرق جاوة 3.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير جودة الخدمة وجودة النظام وجودة المعلومات على رضا السائح من خلال رضا المستخدم كمتغير معتدل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع البحث من عدد (95) من الأشخاص التي زارت أو لم تزر الوجهة السياحية Jawa Timur Park، وتوصلت الدراسة إلى أن متغيرات جودة المعلومات ومتغيرات جودة الخدمة ومتغيرات رضا العملاء تؤثر بشكل كبير على اهتمام العملاء بالعودة، حيث لجودة الخدمة دور كبير رضا العملاء الزائرين بالعودة مرة أخرى إلى الوجهة السياحية، ولكن متغير جودة النظام لا يؤثر بشكل كبير على اهتمام العملاء بالعودة من خلال رضا العملاء كمتغير وسيط.

دراسة السعايدة والساعد. (2020). بعنوان "أثر إدارة اللوجستية على جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية".

هدفت الدراسة إلى بيان أثر إدارة اللوجستية على جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية،

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت عينة الدراسة من 188 شخصا شملت كل من مدراء أقسام التغذية ونوابهم ورؤساء أقسام المشتريات والأطباء المعالجين، حيث تم توزيع عليهم استبانة. توصلت النتائج إلى أن لإدارة اللوجستية بأبعادها (التوريد والتخزين والنقل) تؤثر على جودة الخدمات بأبعادها (جودة الرعاية الغذائية وجودة خدمات الطعام وجودة التثقيف الغذائي)، وجود أثر لإدارة اللوجستية على أبعاد المتغير المستقل كل على حدا. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة إلى العديد من التوصيات كان من أهمها بزيادة وعي مديري أقسام التغذية فيها بأهمية مراحل واتجاهات إدارة اللوجستية باعتبارها من أهم المفاهيم التي تؤدي إلى نمو ونضج المستشفيات في تحسين مستويات جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية، وضرورة التنسيق فيما بين هذه الأقسام إضافة إلى التنسيق مع أقسام المشتريات والتخزين.

دراسة (Matsalia, Waithaka,2018) بعنوان "واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الملموسة وتأثيرها على جودة الخدمة المقدمة في مركز إمبو هدوما ، مقاطعة إمبو".

هدفت الدراسة التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الملموسة على جودة الخدمة المقدمة في مركز إمبو هدوما. استخدمت الدراسة التصميم الوصفي المقطعي. تم إجراء تعداد لـ 56 موظفا في الخطوط الأمامية. تم إجراء الاستبيانات على المبحوثين الذين ملأوا الباحث وعادوا إليه. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن قابلية نظام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الملموسة قد أثرت بشكل واضح على جودة تقديم الخدمات في مركز إمبو هدوما.

3.2. التعليق على الدراسات السابقة:

أوجه الاتفاق مع الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة، مثل: دراسة نور وعبد الجواد. (2023)، ودراسة علي. (2023)، دراسة الخديدي. (2022)، دراسة غاي. (2022)، دراسة العزب. (2021)، دراسة السعايدة والساعد. (2020).

أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة:

اختلفت وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة فهي الأولى – على حد علم الباحثة- في استهداف هيئة الزكاة والضريبة والجمارك لدراسة واقع الأتمتة بها وتأثرها على جودة خدماتها.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

ولقد استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في إعداد الإطار العام وصياغة مشكلة الدراسة واسئلتها، وفروضها، وإعداد الإطار النظري للدراسة، وتحديد المنهج المناسب للدراسة.

3. الإطار النظري:

1.3. أتمتة الإجراءات:

1.1.3. مفهوم أتمتة الإجراءات:

عرفت دراسة رزق (2021) الأتمتة بـ "استخدام مجموعة من أنظمة الحاسب والشبكات المتصلة في الأعمال الإدارية المقدمة بشكل يومي ودائم في الهيئات والمؤسسات ذات الطابع الإداري". (ص. 652).

وعرفتها دراسة الغامدي (2022) بـ "جعل العمل تلقائياً أو أتوماتيكياً بهدف التقليل من العمل اليدوي والسرعة في الأداء والحصول على النتائج المطلوبة في غاية الدقة". (ص. 9).

كما عرفتها دراسة العنقري والدخيل(2023) بـ " إلغاء تدخل الإنسان إلغاء كليا أو جزئيا في تنفيذ مهمات صناعية أو منزلية أو إدارية أو علمية" (ص. 78).

بينما عرفتها دراسة دحبج (2023) بـ "الأتمتة الاعتماد على أجهزة الحاسب وتطبيقاته بفرض تنظيم الأعمال الإدارية، والتقليل من العمل اليدوي؛ لتحقيق السرعة والدقة في الأداء" (ص. 5).

ويمكن تعريف أتمتة الإجراءات إجرائيا بأنها" عملية تحويل الأنشطة والإجراءات التقليدية المتكررة بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك إلى عمليات تلقائية باستخدام التكنولوجيا والأنظمة البرمجية بهدف تحسين جودة الخدمات الجمركية".

2.1.3. أهمية أتمتة الإجراءات:

يلعب الأتمتة دوراً مهماً في تعزيز الصورة الذهنية للمنظمة، سواء لدى عملائها الخارجيين أو بين موظفيها. فالمنظمة التي لا تعتمد على الأتمتة في تنفيذ أنشطتها تُعتبر غير متطورة، مما يؤثر سلباً على أدائها من منظور العملاء. لذا، تلجأ المنظمات إلى تطبيق نظام الأتمتة كأحد وسائل التطوير، ليس فقط لتحسين الخدمات وتعزيز التواصل مع العملاء، بل أيضاً لتعزيز صورتها في أذهان عملائها. حيث يُنظر إلى المنظمات التي تستخدم التكنولوجيا المتطورة على أنها قادرة على المنافسة، لأنها تواكب التطورات التقنية والمعلوماتية التي تساعدها في الوفاء بالتزاماتها تجاه عملائها(دحبج، 2023). وترجع أهمية أتمتة الإجراءات إلى عدة جوانب واعتبارات، نوجزها في الآتي:

1. تيسير الإجراءات والعمليات داخل المنظمات يسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة ودقة الخدمات المقدمة للعاملين.
2. يساهم في تقليص الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الإدارية المتنوعة.
3. يساعد على جعل العمليات أكثر دقة وموضوعية.
4. يسهل التواصل بين الأفراد داخل المنظمة وخارجها.
5. تقليل استخدام الورق سيساعد في معالجة قضايا الحفظ والتخزين والتوثيق في المنظمات (العنقري والدخيل، 2023).

ومن وجهة نظر الباحثة فإن استخدام الأتمتة في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك يساعد على:

زيادة الكفاءة والسرعة: الأتمتة تساعد في تسريع معالجة الطلبات والمعاملات وخاصة عمليات الفسح، مما يقلل من الوقت اللازم لإنجاز الإجراءات ويضمن سرعة الاستجابة للمكلفين والعملاء.

تقليل الأخطاء البشرية: الاعتماد على الأنظمة الآلية يقلل من احتمالية حدوث الأخطاء التي يمكن أن تحدث عند إدخال البيانات أو معالجة الطلبات يدويًا.

تحسين الشفافية: الأتمتة تجعل العمليات أكثر شفافية وسهولة في التتبع، مما يساعد في محاربة الفساد وضمان تطبيق القوانين والسياسات بشكل عادل.

توفير التكاليف: مع تحسين الكفاءة وتقليل الحاجة إلى العمل اليدوي، يمكن للهيئة تخفيض تكاليف التشغيل والاستثمار في تحسين الخدمات والتكنولوجيا.

3.1.3. أهداف أتمتة الإجراءات:

تسعى الجهة أو المنظمة الإدارية التي تقوم بتطبيق نظام الأتمتة إلى عدة أهداف، حددتها دراسة رزق (2021) في التالي:

1. تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمتعاملين معها.

2. رفع جودة العمل الإداري وسرعته، ودعم اتخاذ القرار بما يؤدي إلى الإتقان في التخطيط الإداري المستقبلي، وهو ما يصب في مصلحة الإدارة والمواطن على حد سواء.

كما يرى دحبج (2023) أن لأتمتة الإجراءات أهداف عديدة، هي كالتالي:

1. تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمتعاملين مع المؤسسات الخدمية في الدولة من خلال تعزيز مستوى الأداء واستثمار الطاقات البشرية بشكل أمثل.
2. زيادة دقة وموثوقية البيانات وتقليل الأخطاء البشرية.
3. تحقيق تكامل وتوحيد مكونات التنظيم كنظام مترابط باستخدام تكنولوجيا المعلومات.
4. التخلص من الإهمال واللامبالاة والتراخي الإداري.
5. تقليص الإجراءات الإدارية، فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تتقلص الأعمال الورقية والتعبئة اليدوية للبيانات، ومن ثم تسريع الإجراءات الإدارية وزيادة إنتاجية الموظفين.
6. تخفيض التكاليف وترشيد الوقت المهدر في الإدارة التقليدية.
7. إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل.
8. تحسين العمليات الإدارية وزيادة فعاليتها لتحقيق الأهداف المؤسسية.
9. ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاءة وفي الوقت المناسب، مع الاستعداد المستمر.
10. تعزيز قدرة المديرين على اتخاذ قرارات مدروسة من خلال توفير آليات فعالة تدعم عملية اتخاذ القرار.

4.1.3. متطلبات أتمتة الإجراءات:

يمكن تلخيص أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق أتمتة الإجراءات في الآتي:

متطلبات تنظيمية: تظل الأنظمة واللوائح الرقمية ذات أهمية كبيرة لأنها خطوة أساسية وجدت لوضع هيكل قانوني للمعاملات والأنشطة الإلكترونية، لذا تحتاج المنظمة لتحقيق أهدافها إلى إدارة جيدة تساند التطور والتغيير وتدعمه.

متطلبات تقنية: يتطلب توفر البنية التحتية اللازمة لإقامة مشروع الأتمتة، مثل الأجهزة الذكية، والشبكات الداخلية، وذلك لأن البنية التحتية هي المكون الطبيعي الملموس لمشروع الحكومة الإلكترونية، والتي لا يمكن قيام المشروع بدونها، فكلما كانت البنية التحتية للاتصالات صلبة كلما كان لديها قدرة على الوفاء بالمتطلبات العملاقة التي تستخدم تقنية المعلومات.

متطلبات بشرية: العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمة لتحقيق أهدافها، لذا لابد من تأهيل وتدريب الكوادر البشرية تأهيلاً جيداً، وعقد الدورات التدريبية وورش العمل لتعليمهم أنظمة التعاملات الإلكترونية وآليات عملها والتعامل معها، للحصول على كوادر متخصصة وعلى درجة عالية من مهارات التقنية.

متطلبات مالية: لتحسين البنية التحتية وتوفير الأجهزة الذكية والبرامج الإلكترونية، لابد من توفير التمويل الكافي لتوفير بيئة عمل غير ورقية؛ مما يحافظ على البيئة نظيفة من المهملات، ويقلل من استخدام أشجار الغابات في إنتاج الورق(الغامدي،2022).

ولخصت دراسة رزق (2021) المتطلبات التي يجب توافرها في الجهة أو المؤسسة، تطبيق الأتمتة، في التالي:

1. ضرورة وجود شبكة اتصالات رقمية متطورة.
2. تحديد أولويات المهام التي يجب إنجازها.
3. تحليل المعلومات المؤرشفة في الجهة أو المؤسسة.

4. تكييف بيئة العمل لتتناسب مع المتطلبات.
5. تدريب الموظفين على استخدام تقنيات المعلومات.
6. توفير الموارد المالية الضرورية لتطبيق الأتمتة.
7. إعداد وتأهيل الكادر الفني المتخصص في المعلومات لتنفيذ الأتمتة.

5.1.3. العوامل المؤثرة في أتمتة الإجراءات:

تفاعلت مجموعة من العوامل والأسباب التي أدت إلى الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية (الأتمتة). ومن أبرز هذه العوامل:

تسارع التطور التكنولوجي. حيث أدى هذا التطور إلى ظهور مزايا متعددة للتطبيقات العلمية في مجالات متنوعة تخدم الأفراد والمجتمع بشكل عام.

ترابط المجتمعات الإنسانية في ظل توجهات العولمة: فقد ساهمت الاتجاهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح في تعزيز الروابط والتفاعل بين المجتمعات المختلفة.

الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والتكيف معها: مما يستدعي ضرورة توظيف التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.

التحولات العالمية وما رافقها من متغيرات وتوقعات اجتماعية: حيث ساهمت حركات التحرر العالمية، التي نادت بمزيد من الانفتاح والمشاركة، في إحداث تغييرات في البنية الاجتماعية بشكل عام، وقد صاحب ذلك زيادة في مستوى الوعي والتوقعات لتحسين الأداء الكلي للمنظمات(العنقري والدخيل، 2023).

وترى الباحثة من خلال عملها بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك أن أكثر العوامل التي تؤثر في أتمتة الإجراءات بالهيئة، هي كالتالي:

الأجهزة التكنولوجية والبنية التحتية: حتى تتمكن من تفعيل أتمتة الإجراءات والاستفادة منها ينبغي أن تتوافر أجهزة حديثة تدعم البرمجيات اللازمة لذلك، وكذلك توفير بنية تحتية قوية تسهل وتسرع من عملية الأتمتة.

دعم الأتمتة بالقوانين واللوائح: لابد من وضع التشريعات والقوانين التي تدعم من الأتمتة ليسهل تطبيقها بشكل فعال.

التعاون مع المؤسسات الحكومية الأخرى: لابد من وجود تعاون وقاعدة بيانات مشتركة بين الهيئة والمؤسسات الأخرى لتعزيز فاعلية الأتمتة.

6.1.3. تحديات تطبيق نظام الأتمتة:

تحديات مرتبطة بالتكنولوجيا والموارد المادية:

1. عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الإدارة.
2. تُعاني البنية التحتية للاتصالات من ضعف يؤثر سلباً على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين. كما أن بعض الأجهزة تعاني من عجز في بنيتها التحتية، مما يمنعها من الوفاء بالتزامات تطبيق التعاملات الإلكترونية.
3. كثرة القيود التي تفرضها بعض الجهات الحكومية على التعامل عبر الإنترنت، مما يزيد من تعقيد الإجراءات الإدارية.
4. قلة المخصصات المالية اللازمة للاستثمار في الشبكات وتقنيات الإتصالات الحديثة.
5. ضعف التعاون والتنسيق بين الأجهزة الحكومية في مجال استخدام الإنترنت واستثمار المعلومات وتبادلها عبر الشبكة.

6. ضعف برامج الحماية مقابل التطور السريع في أساليب الهجمات الإلكترونية.
7. غياب المستندات الورقية في بعض الخدمات المقدمة عبر الإنترنت يثير تحديات تتعلق بإثبات العقود وتوثيق الحقوق والالتزامات، بالإضافة إلى التحقق من صحة التوقيعات وحماية الملكية الفكرية.
8. ارتفاع تكاليف تطوير نظام الأتمتة في البداية، إلى جانب التكاليف المرتبطة بتدريب وتأهيل الكوادر البشرية، فضلاً عن النفقات المتعلقة بالصيانة والإصلاح، مما يجعل من الصعب تأمين الموارد المالية اللازمة لتلبية هذه المتطلبات(الغامدي، 2022).

تحديات مرتبطة بالقيادة الإدارية:

سيطرة المفاهيم التقليدية والقيادة البيروقراطية في بيئة العمل الإداري داخل المؤسسة، مما يعيق القدرة على تجاوزها أو تقليل تأثيرها. فهناك تصور خاطئ يفيد بأن التغيير يقتصر فقط على العمليات والإجراءات الإدارية، بينما يجب أن يمتد ليشمل علاقات القيادة مع الموظفين والقيادات الأخرى، بالإضافة إلى العديد من المفاهيم المرتبطة ببيئة العمل الآلية، مثل الشفافية، والمرونة واللامركزية وغيرها.

تشابك وتعقد الإجراءات الإدارية وعدم مرونتها إلى تحول نظام الأتمتة إلى مجرد ممارسات تقنية غير مترابطة، مما يفتقر إلى التكامل مع الكيان الإداري. كما أن تطبيق نظام الأتمتة قد يؤدي إلى زيادة الرقابة غير الضرورية على العمل وأداء المهام، نظرًا لما يوفره من سهولة في الاتصال والتواصل وإمكانية المراقبة من خارج مواقع العمل.

قلة الوعي لدى القيادات الإدارية العليا بأهمية تطبيق نظام الأتمتة ودوره في تطوير المهام والأعمال الإدارية(دحبج، 2023).

تحديات مرتبطة بالعاملين:

خوف الموظفون من استبدالهم بالتكنولوجيا، مما قد يدفعهم إلى محاولة إفشال مشروع الأتمتة. لذا، من الضروري تنظيم لقاءات مع العاملين لشرح أهداف المشروع وطمأنتهم بشأن مستقبلهم الوظيفي، بالإضافة إلى إشراكهم في وضع خطط الأتمتة. هذا سيساهم في تقليل مقاومتهم للتغيير ويحفزهم على دعم نجاح نظم الأتمتة.

وجود نقص في برامج التدريب وورش العمل المتعلقة بالتقنيات الحديثة والأنظمة الإلكترونية المرتبطة بتطبيق الأتمتة.

وجود فجوة معرفية بين الأفراد المتخصصين في التكنولوجيا الحديثة وأولئك الذين لا يمتلكون المهارات اللازمة، مما يؤدي إلى انخفاض كفاءة تشغيل نظام الأتمتة (دحبج، 2023).

2.3. جودة الخدمات الجمركية

1.2.3. مفهوم جودة الخدمات الجمركية:

عرفتها دراسة محمد (2020) بـ " النتيجة التي تعبر عن مدى ملائمة الخدمة التي تقدمها المنظمة مع ما يرتضيه العملاء أو المستفيدين" (ص. 77)

وعرفتها دراسة إسماعيل (2021) بـ "التطابق والتوافق مع متطلبات العميل، فهي تتمثل في ما يريده العميل وليس ما تريده المنظمة، وقياس مدى المنظمة على تقديم مستوى الخدمة متميز ضمن متطلبات العملاء وتوقعاتهم" (ص. 4).

وعرفتها دراسة العزب (2021) جودة الخدمات الجمركية بـ "أداء يقوم به موظفو دائرة الجمارك الأردنية ضمن معايير الجودة العالمية المعتمدة، لتحقيق أعلى درجات الرضا من قبل متلقي الخدمة" (ص.7).

وعرفتها دراسة العوضي وحامد (2022) بـ " القدرة على تحقيق رغبات العملاء بالشكل الذي يتطابق مع توقعاتهم ويحقق رضاهم التام عن السلعة أو الخدمة" (ص. 657).

ويمكن تعريف جودة الخدمات الجمركية إجرائيا بأنها " مدى تطابق الخدمات التي تقديم هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بتوقعات المستفيدين من الخدمات والسعي لتقديم خدمة تتصف بالكفاءة والشفافية، والاستجابة السريعة، والسعي المستمر لتحسين خدماتها، في ظل تطبيق نظام الأتمتة".

2.2.3. أهمية جودة الخدمة الجمركية:

تهتم المنظمات والمؤسسات في الوقت الحالي بمسألة الجودة، وتسعى لتحسين من جودة خدمتها وذلك نظرا لما للجودة من أهمية كبرى، أبرزها:

نمو مجال الخدمة: حيث تزايدت في الآونة الأخيرة أعداد المنظمات التجارية التي تعمل على تقديم الخدمات أكثر مما كانت عليه في أي وقت سابق وبشكل ملحوظ.

زيادة حدة المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء المنظمات وديمومتها يعتمد بشكل اساسي على امكانية حصولها على القدر الكافي من المنافسة، وعليه فإن توافر جودة الخدمة في المنتجات التي تقدمها المنظمة سوف يوفر لها مزايا تنافسية عديدة.

المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: حيث أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة استمرار التعامل مع عملائها وتوسيع قاعدة العملاء الخاصة بها بشكل مستمر، ما يعني أنها لم تعد تهدف فقط إلى جذب العملاء الجدد، ولكن يجب عليها أن تحافظ على هؤلاء العملاء لاستمرار وجودها في التنافس السوقي ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء في ضمان الوصول لذلك الهدف.

السعي لفهم العملاء: دائما ما تسعى منظمات الأعمال إلى فهم طبيعة عملائها ومعاملتهم بصورة جيده، حيث أن البعض من العملاء غالبا ما يكرهون التعامل مع تلك المنظمات التي تركز فقط على الخدمة إذ لا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء (النوباني، 2023).

3.2.3. متطلبات تحسين جودة أداء الخدمة:

التركيز على العميل: وذلك بتحديد وتنفيذ توقعات ومتطلبات العميل.

الثقة في مقدم الخدمة: وذلك بإعطاء الصلاحيات المطلوبة للموظفين مقدمي الخدمة لاتخاذ القرارات المناسبة والتي تؤدي إلى حل مشكلات العملاء.

تدريب وتحفيز الموظفين: حيث من الصعب ممارسة الموظفين لأدوارهم بكفاءة لخدمة العملاء ما لم يكونوا متدربين أو متحفزين بشكل مناسب.

وضوح الاستراتيجية: حيث أن انعدام استراتيجية الجودة وعدم وضوحها سيؤدي إلى ظهور تفسيرات عديدة لهذا المفهوم من قبل الموظفين، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى زيادة الاختلافات التي ستواجه العملاء خلال مراحل تقديم الخدمة (الشهري، 2022).

4.2.3. العوامل التي تؤثر في مستوى جودة الخدمات الجمركية:

وتوجد عدة عوامل تلعب دورا بارزا في تحديد مستوى جودة الخدمات، هي كما حددتها دراسة بيضون وآخرون (2021).

التركيز على العملاء: تسعى المنظمة إلى تحقيق رضا عملائها من خلال تقديم خدمات تتناسب مع توقعاتهم من أجل كسب ولائهم من جهة، والقدرة على المنافسة من جهة أخرى.

تحفيز وتدريب العاملين: تقوم الإدارة بتحفيز العاملين وتشجيعهم للمساهمة في تحسين جودة الخدمة من خلال تدريبهم لاكتساب المهارات والسلوكيات اللازمة لأداء الخدمات بشكل مميز بما ينعكس على تحسين جودة الخدمة.

تفويض موظفي الخطوط الأمامية: من خلال اعطاء موظفي الخطوط الأمامية صلاحيات اتخاذ قرارات معينة تمكنهم من إجراء التغيرات المناسبة لتقديم الخدمة للعملاء حسب حاجاتهم ورغباتهم.

المشاركة: اعتماد المنظمة لمفهوم المشاركة بين جميع العاملين يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال اعتماد فرق العمل التي تؤدي الأعمال المتشابهة لتحديد المعوقات التي تواجههم والعمل على إيجاد الحلول المناسبة بما يزيد من مستوى جودة الخدمة المقدمة.

5.2.3. أبعاد جودة الخدمات:

الملموسية: وتشير إلى التسهيلات المادية التي تزيد من إقبال المستفيدين وعودتهم لنفس مقدم الخدمة، وتتضمن جاذبية المباني والتسهيلات المادية والتصميم والتنظيم الداخلي، وحداثة المعدات والأجهزة (الشهري، 2022).

التعاطف: ويقصد به درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطريقة إنسانية راقية، ومعالجة المرضى كأفراد بشكل شخصي (الشهري، 2022)..

سرعة الاستجابة: ويقصد به مدى استعداد العاملين بالمؤسسة لمساعدة العملاء أو المستفيدين، ويركز هذا العامل على الاعتناء والانتباه والسرعة في التعامل مع مطالب واستفسارات وشكاوى ومشاكل العملاء (الشهري، 2022).

الاعتمادية: وتعني قدرة مزود الخدمة، أي قدرة المنظمة على إنجاز أو أداء الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه، إذ أن الطرف المستفيد أو العميل يتطلع إلى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقه من حيث الوقت والإنجاز وأن يعتمد على المزود في هذا المجال لذا فإن الاعتمادية تعني قدرة المنظمة على الوفاء بالتزامها من خلال تقديم خدمة جيدة في الوقت المحدد وبالدقة المطلوبة (النوباني، 2023).

المصداقية: أي أن الخدمة المقدمة لابد أن تتصف بالثقة والمصداقية وبما يتوافق مع سمعة المنظمة ومع مراعاة مصالح العميل الفضلي والخصائص الشخصية لمقدم الخدمة (النوباني، 2023).

6.2.3. مراحل تطور مؤشرات قياس جودة الخدمات:

لقد مرت عملية قياس مستوى جودة الخدمات بأربع مراحل جاءت كما يلي:

المرحلة الأولى: تمثل هذه المرحلة مرحلة إهمال قياس مستوى جودة الخدمة عندما كانت الحكومات هي التي تقع عليها المسئولية الكاملة في تقديم جميع الخدمات التي يحتاجها المواطنين.

المرحلة الثانية: قياس مستوى جودة الخدمة اعتمادا على العدد والكم: ركزت معايير القياس في هذه المرحلة على إظهار مدى توسع دور الدولة في تقديم الخدمة من خلال التطور في عدد الأجهزة الحكومية التي أنشئت أو الجمهور الذي يتردد على تلك الأجهزة.

المرحلة الثالثة: مرحلة القياس اعتمادا على مستوى الجودة: في هذه المرحلة بدأت في الاهتمام بقياس مستوى جودة الخدمات التي تقدم للجمهور من خلال معايير تهدف إلى إظهار مدى التطور الذي حدث في مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية المعنية بتقديم الخدمات للمستفيدين.

المرحلة الرابعة: مرحلة القياس المزدوج لمستوى جودة الخدمة: في هذه المرحلة اتجهت الدولة عند قياس مستوى جودة الخدمات إلى ربطها بمعيار أخر يأخذ بأحد البديلين، إما الاهتمام بعنصري الجودة والتكلفة عند قياس مستوى الخدمة الاقتصادية، أو الاهتمام بدرجة رضا الجمهور الذي يتلقى الخدمة (بيضون وآخرون، 2021).

4. المنهجية وطرق البحث:

1.4. منهج الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة. يتيح المنهج الوصفي التحليلي للباحث وصف الظواهر والمشاكل العلمية المختلفة وفهمها بشكل دقيق. ثم يعمل على حل المشكلات والتساؤلات التي تندرج تحت مجال البحث العلمي.

حيث تقوم الباحثة في هذا المنهج بجمع البيانات المتعلقة بالظاهرة من مصادر مختلفة ويقوم بتحليلها وتفسيرها بطريقة دقيقة ومنهجية. ثم تقوم بتطبيق أدوات التحليل المناسبة للبيانات المجمعة بهدف إعطاء تفسير ونتائج مناسبة حول تلك الظاهرة..

2.4. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك وقد تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، مكونة من (51) فرد من العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية.

3.4. خصائص عينة الدِّراسَة:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث وفقاً للمتغيرات:

1- الجنس:

جدول رقم (4-1) توزيع أفراد الدِّراسَة وفق الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	25	49.0
أنثى	26	51.0
المجموع	**51**	**100%**

يتَّضح من الجدول أنّ نسبة (51%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الاناث ونسبة (49%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الذكور.

2- العمر:

جدول رقم (4-2) توزيع أفراد الدِّراسَة وفق متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	11	21.6
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	36	70.6
50سنة فأكثر	4	7.8
المجموع	**51**	**100%**

يتَّضح من الجدول أنّ نسبة (70.6 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة، ونسبة (21.6%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة، ونسبة (7.8%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم 50 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي:

جدول رقم (4-3) توزيع أفراد الدِّراسَة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
متوسط	7	13.7
بكالوريوس	36	70.6
ماجستير	8	15.7
المجموع	**51**	**100%**

يتَّضح من الجدول أنّ نسبة (70.6%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من حملة البكالوريوس، ونسبة (15.7%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من حملة الماجستير، ونسبة (13.7%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من حملة المؤهل المتوسط.

4- المسمى الوظيفي:

جدول رقم (4-4) توزيع أفراد الدِّراسَة وفق متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة
مدير	5	9.8
نائب مدير	1	2.0
رئيس قسم	9	17.6
موظف	36	70.6
المجموع	**51**	**100%**

يتَّضح من الجدول أنّ نسبة (70.6%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة موظفين، ونسبة (17.6%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة رؤساء أقسام، ونسبة (9.8%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة مديرين، ونسبة (2%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة نائبي مديرين.

5- عدد سنوات الخبرة الوظيفية

جدول رقم (4-5) توزيع أفراد الدِّراسَة وفق متغير عدد سنوات الخبرة الوظيفية

عدد سنوات الخبرة الوظيفية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	16	31.4
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	15	29.4

من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	12	23.5
15سنة فأكثر	8	15.7
المجموع	**51**	**100%**

يتَّضح من الجدول أنّ نسبة (31.4%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية أقل من 5 سنوات، ونسبة (29.4%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، ونسبة (23.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة، ونسبة (15.7%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية 15 سنة فأكثر.

4.4. أدوات الدراسة:

بعد أن تم الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث والاستعانة بالإطار النظري للبحث، قامت الباحثة ببناء وتطوير الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدِّراسَة؛ لمناسبتها لتحقيق أهداف الدِّراسَة، والإجابة عن تساؤلاتها

بناء أداة الدِّراسَة:

تمَّ تصميم أداة الدِّراسَة بهدف دراسة أثر أتمتة الإجراءات على جودة الخدمات الجمركية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وقد قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة بصورتها المبدئيَّة، من خلال مراجعة الأدبيات المتعلِّقة بهدف البحث، وكذلك بعد الاطلاع على الدِّراسَات السَّابقة ومراجعة أدواتها المتعلقة بموضوع الدِّراسَة الحاليَّة، حيث تكونت أداة الدراسة من جزأين رئيسين، على النحو التالي:

الجزء الأول: ويحتوي على البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

الجزء الثاني: محاور الدراسة ويشتمل على محورين رئيسيين، وهما كما يلي:

- **المحور الأول**: محور أتمتة الإجراءات ويتكون من 10 فقرات.
- **المحور الثاني**: جودة الخدمات الجمركية ويتكون من 12 فقرة مقسمة على أربعة أبعاد.

مفتاح التصحيح:

كانت الإجابة عن فقرات الاستبانة في ضوء مقياس خماسي على النحو التالي:

جدول رقم (4-6) مفتاح التصحيح

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

صدق أداة الدِّراسَة:

إن صدق الأداة يعني التأكُّد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يُقصد بالصدق" شمول الأداة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل مَن يستخدمها (العساف، 1433ه، ص310) وقد قام الباحث بالتأكُّد من صدق أداة الدِّراسَة من خلال القيام بما يلي:

الصدق الظاهري للأداة (التحكيمي):

بعد الانتهاء من بناء أداة الدِّراسَة، تمَّ عرضُها على عدد من أعضاء هيئة التدريس المتخصِّصين؛ وذلك للاسترشاد بآرائهم، وقد طُلب من المحكَّمين إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات، ومدى ملاءمتها لما وُضعت لأجله، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتمي إليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير الاستبانة.

صدق الاتساق الداخلي:

بعد التأكُّد من الصدق الظاهري لأداة الدِّراسَة قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط بين إجابات العينة على كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه، وذلك باستخدام برنامج (SPSS)، حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

المحور الأول: محور أتمتة الإجراءات.

جدول (4-7) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكليَّة للمحور الأول

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون
1	.734**	6	.770**
2	.794**	7	.826**
3	.738**	8	.782**
4	.852**	9	.841**
5	.836**	10	.849**

** دال عند مستوى دلالة 0.01

يتَّضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكليَّة لمحور محور أتمتة الإجراءات جاءت جميعها معاملات جيدة ومقبولة؛ حيث كانت كلُّها دالة عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05).

المحور الثاني: جودة الخدمات الجمركية

جدول (4-8) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكليَّة للمحور الثاني

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون
1	.680**	7	.818**
2	.774**	8	.827**
3	.731**	9	.798**
4	.564**	10	.788**
5	.557**	11	.842**
6	.803**	12	.811**

** دال عند مستوى دلالة 0.01

يتَّضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكليَّة لمحور جودة الخدمات الجمركية جاءت جميعها معاملات جيدة ومقبولة؛ حيث كانت كلُّها دالة عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05).

ثبات أداة الدِّراسَة:

ثبات أداة الدراسة يعنى أن الأداة ستعطي نفس النتائج تقريباً عند تطبيقها مرات عديدة على العينة نفسها ويقصد به إلى أي درجة تعطي أداة الدراسة قراءات متقاربة عند كل مرة تستخدم فيها، أو يعني التأكد من أن الاستجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على أشخاص مختلفين في أوقات مختلفة، ولقياس مدى ثبات الأداة تم استخدام معاملات ثبات ألفا كرونباخ (Alpha Chronbach) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، ويوضح الجدول التالي قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة:

جدول (4-9) معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
أتمتة الإجراءات	10	.864
جودة الخدمات الجمركية	12	.854
الدرجة الكلية للاستبيان	**22**	**.879**

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ كانت مناسبة لأغراض البحث العلمي لكافة محاور الاستبانة؛ إذ كانت جميعها مقبولة علميا وتفي بمتطلبات التطبيق، كما تشير نتائج الجدول السابق إلى ارتفاع معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ على الدرجة الكليَّة، حيث بلغت (0.879) ومما سبق يتبين ان الاستبانة تتسم بدرجة عالية من الثبات لذا يمكن الاعتماد عليها كأداة للدراسة والوثوق بنتائجها

5.4. أساليب تحليل البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS). وذلك بُعد ترميز وادخال البيانات إلى الحاسب الالي، كما يلي :

أعطيت الإجابة لمقياس ليكرت الخماسي كما يلي :(موافق بشدة = 5 درجات)، (موافق = 4 درجات)، (محايد = 3 درجات)، (غير موافق= 2 درجتين)، (غير موافق بشدة = 1 درجة واحدة) ومن ثم قام الباحث بحساب الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة.

ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4= 0.80) بُعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول رقم (4-10) درجة الموافقة ومدى الموافقة على مقياس ليكرت الخماسي.

درجة الترميز (الوزن النسبي)	فئة المتوسط		معيار الحكم على النتائج
	من	إلى	
1	1	1.80	ضعيفة جداً

درجة الترميز (الوزن النسبي)	فئة المتوسط		معيار الحكم على النتائج
	من	إلى	
2	1.81	2.60	ضعيفة
3	2.61	3.40	متوسطة
4	3.41	4.20	كبيرة
5	4.21	5.00	كبيرة جداً

ولخدمة أغراض الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها من خلال أداة الدراسة في الجانب الميداني، استُخدمت عدد من الأساليب الإحصائية لمعرفة اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول التساؤلات المطروحة، وذلك باستخدام أساليب المعالجة الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك بعد أن تم ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي، ثم تم استخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية الآتية:

1- **التكرارات والنسب المئوية (Percentage & Frequencies)**: للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

2- **المتوسط الحسابي (Mean):** لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات.)

3- **الانحراف المعياري (Standard Deviation):** للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، وقد استخدمت الدراسة هذا الأسلوب نظراً لأن الانحراف المعياري يوضح التشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الإجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

4- **معامل ارتباط بيرسون(Pearson):** لقياس الاتساق الداخلي بين عبارات الأداة (الاستبانة) وكل محور تنتمي إليه.

5- **معامل الثبات ألفا كرونباخ (cronbach's Alpha- α):** لحساب معامل ثبات أداة الدراسة.

6.4. حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الحدود الموضوعية على أتمتة الإجراءات وجودة الخدمات الجمركية.

الحدود البشرية: العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية: خلال الفصل الدراسي الأول لعام 2024/ 2025.

5. نتائج الدراسة:

1.5. الإجابة على تساؤلات الدراسة:

السؤال الأول: ما واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك من وجهة نظر العاملين السؤال بها؟

لدراسة واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك من وجهة نظر العاملين بها؛ تمَّ حساب المتوسِّطات الحسابيَّة والانحرافات المعياريَّة لفقرات المحور الأول كما يلي

جدول (5-1) المتوسِّطات الحسابيَّة والانحرافات المعياريَّة والترتيب لعبارات المحور الأول

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	يتم التعامل مع العملاء من خلال نوافذ الخدمات الإلكترونية	4.51	.505	5	موافق بشدة
2	يوفر الموقع الإلكتروني أداة رسمية إلكترونية للحصول على الموافقات لإنجاز الأعمال	4.24	.815	10	موافق بشدة
3	تساهم الأرشفة الإلكترونية في إنجاز المعاملات التي تحتاج إلى أرشفة بكل سهولة	4.41	.898	7	موافق بشدة
4	تعمل الأرشفة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات التي يتم تقديمها للعملاء	4.55	.808	1	موافق بشدة
5	يساهم استخدام البريد الالكتروني في سرعة وصول المعلومات إلى العملاء	4.53	.758	3	موافق بشدة
6	تستخدم شبكات الاتصال الإلكترونية لمتابعة وتقييم العمل اليومي	4.55	.610	2	موافق بشدة
7	يتوفر متخصصين في مجال صيانة الأجهزة والمعدات الإلكترونية.	4.25	.935	9	موافق بشدة
8	تمتلك الموارد البشرية في الهيئة قدرة كبيرة على استخدام التطبيقات الإلكترونية.	4.33	.766	8	موافق بشدة
9	توفر إدارة الهيئة الدعم المالي الكافي لتطوير البنية التحتية التكنولوجية.	4.43	.831	6	موافق بشدة
10	توفر إدارة الهيئة أنظمة حماية عالية الكفاءة للحفاظ على المعلومات.	4.53	.612	4	موافق بشدة
المتوسط العام		4.43	0.75	موافق بشدة	

يتبين من الجدول السابق أن واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك من وجهة نظر العاملين بها جاء بدرجة كبيرة جدا، حيث جاء المتوسِّط العام للمحور مساويا (4.43)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري بلغ (0.75)، وهي قيمة منخفضة تدلُّ على تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسَة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك من وجهة نظر العاملين بها.

وتراوحت قيم الانحرافات المعياريَّة لفقرات هذا المحور بين (0.935 - 0.505)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضِّح تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسَة حول جميع الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (4): (تعمل الأرشفة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات التي يتم تقديمها للعملاء)، بمتوسِّط حسابي بلغ (4.55)، وانحراف معياري بلغ (0.808)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)،و في الترتيب الثاني العبارة رقم (6): (تستخدم شبكات الاتصال الإلكترونية لمتابعة وتقييم العمل اليومي)، بمتوسِّط حسابي بلغ (4.55)، وانحراف معياري بلغ (0.61)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، و في الترتيب الثالث العبارة رقم (5): (يساهم استخدام البريد الالكتروني في سرعة وصول المعلومات إلى العملاء)، بمتوسِّط حسابي بلغ (4.53)، وانحراف معياري بلغ (0.758)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وفي الترتيب الرابع العبارة رقم (10): (توفر إدارة الهيئة أنظمة حماية عالية الكفاءة للحفاظ على المعلومات.)، بمتوسِّط حسابي

بلغ (4.53)، وانحراف معياري بلغ (0.612)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)،بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (2): (يوفر الموقع الإلكتروني أداة رسمية إلكترونية للحصول على الموافقات لإنجاز الأعمال) بمتوسِّط حسابي بلغ (4.24)، وانحراف معياري بلغ (0.815) ودرجة موافقة (موافق)

وترى الباحثة أن واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك من وجهة نظر العاملين بها جاء بدرجة كبيرة جدا، وهذا يشير إلى مستوى أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك من وجهة نظر العاملين حيث تعمل الأرشفة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات التي يتم تقديمها للعملاء كما تستخدم شبكات الاتصال الإلكترونية لمتابعة وتقييم العمل اليومي.

السؤال الثاني: ما مستوى جودة الخدمات الجمركية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

لدراسة مستوى جودة الخدمات الجمركية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك؛ تمَّ حساب المتوسِّطات الحسابيَّة والانحرافات المعياريَّة لأبعاد المحور الثاني كما يلي

البعد الأول: الاعتمادية

جدول (5-2) المتوسِّطات الحسابيَّة والانحرافات المعياريَّة والترتيب لعبارات بعد الاعتمادية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	يتوفر لدى الهيئة العديد من الخدمات التي تلبي كافة احتياجات العملاء	4.27	.777	3	موافق بشدة
2	تلتزم الهيئة بإنجاز المعاملات مع العملاء في المواعيد المحددة	4.29	.701	2	موافق بشدة
3	تتمتع الهيئة بالكفاءة اللازمة عند تقديم الخدمة	4.41	.669	1	موافق بشدة
المتوسط العام		4.32	0.72		موافق بشدة

يتبين من الجدول السابق أن مستوى الاعتمادية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك جاء بدرجة كبيرة جدا، حيث جاء المتوسِّط العام للبعد مساويا (4.32)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري بلغ (0.72)، وهي قيمة منخفضة تدلُّ على تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسَة حول مستوى الاعتمادية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

وتراوحت قيم الانحرافات المعياريَّة لفقرات هذا البعد بين (0.669 - 0.777)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضِّح تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسَة حول جميع الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (3): (تتمتع الهيئة بالكفاءة اللازمة عند تقديم الخدمة)، بمتوسِّط حسابي بلغ (4.41)، وانحراف معياري بلغ (0.669)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (1): (يتوفر لدى الهيئة العديد من الخدمات التي تلبي كافة احتياجات العملاء) بمتوسِّط حسابي بلغ (4.27)، وانحراف معياري بلغ (0.777) ودرجة موافقة (موافق بشدة).

وترى الباحثة أن مستوى الاعتمادية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك جاء بدرجة كبيرة جدا، وهذا يشير إلى ارتفاع مستوى الاعتمادية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك حيث تتمتع الهيئة بالكفاءة اللازمة عند تقديم الخدمة كما تلتزم الهيئة بإنجاز المعاملات مع العملاء في المواعيد المحددة.

البعد الثاني: الثقة

جدول (5-3) المتوسِّطات الحسابيَّة والانحرافات المعياريَّة والترتيب لعبارات بعد الثقة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
4	تحافظ الهيئة على سرية معلومات العملاء	4.51	.543	1	موافق بشدة
5	تقدم الهيئة معلومات واضحة تتميز بالشفافية عن خدماته المقدمة	4.37	.662	2	موافق بشدة
6	يمتلك موظفي الهيئة المعارف الكافية للرد على استفسارات العملاء ومساعدتهم	4.24	.790	3	موافق بشدة
المتوسط العام		4.37	0.67	موافق بشدة	

يتبين من الجدول السابق أن مستوى الثقة من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك جاء بدرجة كبيرة جدا، حيث جاء المتوسِّط العام للبعد مساويا (4.37)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري بلغ (0.67)، وهي قيمة منخفضة تدلُّ على تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسَة حول مستوى الثقة من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

وتراوحت قيم الانحرافات المعياريَّة لفقرات هذا البعد بين (0.543 - 0.79)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضِّح تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسَة حول جميع الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (4): (تحافظ الهيئة على سرية معلومات العملاء)، بمتوسِّط حسابي بلغ (4.51)، وانحراف معياري بلغ (0.543)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (6): (يمتلك موظفي الهيئة المعارف الكافية للرد على استفسارات العملاء ومساعدتهم) بمتوسِّط حسابي بلغ (4.24)، وانحراف معياري بلغ (0.79) ودرجة موافقة (موافق بشدة).

وترى الباحثة أن مستوى الثقة من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك جاء بدرجة كبيرة جدا، وهذا يشير إلى ارتفاع مستوى الثقة من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك حيث تحافظ الهيئة على سرية معلومات العملاء كما تقدم الهيئة معلومات واضحة تتميز بالشفافية عن خدماته المقدمة.

البعد الثالث: سرعة الاستجابة

جدول (5-4) المتوسِّطات الحسابيَّة والانحرافات المعياريَّة والترتيب لعبارات بعد سرعة الاستجابة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
7	تستجيب الهيئة لاستفسارات العملاء بسهولة ويسر وفي الوقت المناسب.	4.37	.692	1	موافق بشدة
8	تعمل الهيئة على حل شكاوى العملاء بدقة وسرعة	4.35	.820	2	موافق بشدة
9	تستجيب الهيئة لاحتياجات العملاء في الوقت المناسب	4.31	.787	3	موافق بشدة
المتوسط العام		4.34	0.77	موافق بشدة	

يتبين من الجدول السابق أن مستوى سرعة الاستجابة من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك جاء بدرجة كبيرة جدا، حيث جاء المتوسِّط العام للبعد مساويا (4.34)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري بلغ (0.77)، وهي قيمة منخفضة تدلُّ على تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسَة حول مستوى سرعة الاستجابة من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

وتراوحت قيم الانحرافات المعياريَّة لفقرات هذا البعد بين (0.82 - 0.692)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضِّح تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسَة حول جميع الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (7): (تستجيب الهيئة لاستفسارات العملاء بسهولة ويسر وفي الوقت المناسب.)، بمتوسِّط حسابي بلغ (4.37)، وانحراف معياري بلغ (0.692)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (9): (تستجيب الهيئة لاحتياجات العملاء في الوقت المناسب) بمتوسِّط حسابي بلغ (4.31)، وانحراف معياري بلغ (0.787) ودرجة موافقة (موافق بشدة).

وترى الباحثة أن مستوى سرعة الاستجابة من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك جاء بدرجة كبيرة جدا، وهذا يشير إلى ارتفاع مستوى سرعة الاستجابة من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك حيث تستجيب الهيئة لاستفسارات العملاء بسهولة ويسر وفي الوقت المناسب كما تعمل الهيئة على حل شكاوى العملاء بدقة وسرعة.

البعد الرابع: الملموسية

جدول (5-5) المتوسِّطات الحسابيَّة والانحرافات المعياريَّة والترتيب لعبارات بعد الملموسية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
10	يوجد في الهيئة لوحات إرشادية تعريفية توجه العملاء	4.33	.766	3	موافق بشدة
11	وجود أجهزة ومعدات حديثة وملائمة للعمل	4.37	.631	1	موافق بشدة
12	قاعة الانتظار واسعة ومجهزة لراحة العملاء	4.37	.824	2	موافق بشدة
المتوسط العام		4.36	0.74	موافق بشدة	

يتبين من الجدول السابق أن مستوى الملموسية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك جاء بدرجة كبيرة جدا، حيث جاء المتوسِّط العام للبعد مساويا (4.36)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري بلغ (0.74)، وهي قيمة منخفضة تدلُّ على تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسَة حول مستوى الملموسية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

وتراوحت قيم الانحرافات المعياريَّة لفقرات هذا البعد بين (0.824 - 0.631)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضِّح تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسَة حول جميع الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (11): (وجود أجهزة ومعدات حديثة وملائمة للعمل)، بمتوسِّط حسابي بلغ (4.37)، وانحراف معياري بلغ (0.631)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (10): (يوجد في الهيئة لوحات إرشادية تعريفية توجه العملاء) بمتوسِّط حسابي بلغ (4.33)، وانحراف معياري بلغ (0.766) ودرجة موافقة (موافق بشدة).

وترى الباحثة أن مستوى الملموسية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك جاء بدرجة كبيرة جدا، وهذا يشير إلى ارتفاع مستوى الملموسية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك حيث وجود أجهزة ومعدات حديثة وملائمة للعمل وقاعة الانتظار واسعة ومجهزة لراحة العملاء

ومما سبق يتبين أن مستوى جودة الخدمات الجمركية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك جاءت كما يلي

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	الاعتمادية	4.32	0.72	4	موافق بشدة
2	الثقة	4.37	0.67	1	موافق بشدة
3	سرعة الاستجابة	4.34	0.77	3	موافق بشدة
4	الملموسية	4.36	0.74	2	موافق بشدة
المتوسط العام		4.35	0.73	موافق بشدة	

يتبين من الجدول السابق أن مستوى جودة الخدمات الجمركية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك جاء بدرجة كبيرة جدا، حيث جاء المتوسِّط العام للمحور مساويا (4.35)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري بلغ (0.73).

2.5. التحقق من فروض الدراسة:

للتحقق من فروض الدراسة تم التحقق من اعتدالية بيانات الدراسة وذلك للتحقق من التوزيع الاعتدالي لمحاور الاستبانة حيث تم استخدام اختبار (Kolmogorov-Smirnov - Shapiro-Wilk test) وكانت نتائج الاختبار ما يلي:

جدول (5-6) اختبار الاعتدالية

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
محاور الدراسة	أداة الإحصاء	العدد	مستوى الدلالة	أداة الإحصاء	العدد	مستوى الدلالة
أتمتة الإجراءات	.136	51	.019	.900	51	.000
جودة الخدمات الجمركية	.163	51	.002	.894	51	.000

من الجدول السابق نجد أن نتائج عينة الدراسة على كافة محاور الاستبانة جاءت دالة احصائيا عند مستوى دلالة أقل من (0.05) في الاختبارين (Shapiro-Wilk-Kolmogorov-Smirnova) مما يؤكد أن البيانات لا تتمثل بها الاعتدالية وان البيانات ليست آتية من توزيع طبيعي ومنها لا يتحقق شرط الاعتدالية ومن ثم للتحقق من فروض الدراسة تم الاستعانة بالاختبارات اللامعلمية (Non-paranetrc tests) كما يلي:

الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير (النوع – الخبرة – المؤهل- الوظيفة)

أولاً: النوع

للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير النوع تم الاستعانة بالاختبار مان ويتنى (Mann-Whitney Test) وجاءت النتائج كما يلي

جدول (5-7) الفروق حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير النوع

النوع	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	مستوى الدلالة	أداة الإحصاء
ذكر	25	27.84	696.00	.383	-.873
أنثى	26	24.23	630.00		
المجموع	51				

من الجدول السابق تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير النوع حيث جاء مستوى الدلالة مساويا (0.383) أكبر (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الذكور والإناث حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك

ثانياً: عدد سنوات الخبرة الوظيفية

للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة الوظيفية تم استخدام اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis Test) وجاءت النتائج كما يلي

جدول (5-8) الفروق حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة الوظيفية

عدد سنوات الخبرة الوظيفية	العدد	متوسط الرتب	مستوى الدلالة	عدد درجات الحرية	مربع كاي
أقل من 5 سنوات	16	25.47	.034	3	8.666
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	15	18.27			
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	12	34.88			
15سنة فأكثر	8	28.25			
المجموع	51				

من الجدول السابق تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة الوظيفية حيث جاء مستوى الدلالة مساويا (0.034) أقل (0.05) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن عدد سنوات الخبرة الوظيفية له تأثير على اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك وكان هذا الفارق لصالح الفئة (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة) بمتوسط رتب قدره (34.88).

ثالثاً: المؤهل العلمي

للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المؤهل العلمي تم استخدام اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis Test) وجاءت النتائج كما يلي

جدول (5-9) الفروق حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	مستوى الدلالة	عدد درجات الحرية	مربع كاي
متوسط	7	34.21	.278	2	2.559
بكالوريوس	36	24.92			
ماجستير	8	23.69			
المجموع	51				

من الجدول السابق تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المؤهل العلمي حيث جاء مستوى الدلالة مساويا (0.278) أكبر (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن المؤهل العلمي ليس له تأثير على اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

رابعاً: المسمى الوظيفي

للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المسمى الوظيفي تم استخدام اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis Test) وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (5-10) الفروق حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	متوسط الرتب	مستوى الدلالة	عدد درجات الحرية	مربع كاي
مدير	5	31.30	.721	3	1.334
نائب مدير	1	16.00			
رئيس قسم	9	27.61			
موظف	36	25.14			
المجموع	51				

من الجدول السابق تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المسمى الوظيفي حيث جاء مستوى الدلالة مساويا (0.721) أكبر (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن المسمى الوظيفي ليس له تأثير على اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير (النوع – الخبرة – المؤهل- الوظيفة)

أولاً: النوع

للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير النوع تم الاستعانة بالاختبار مان ويتنى (Mann-Whitney Test) وجاءت النتائج كما يلي

جدول (5-11) الفروق حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير النوع

النوع	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	مستوى الدلالة	أداة الإحصاء
ذكر	25	28.90	722.50	.166	-1.384
أنثى	26	23.21	603.50		
المجموع	51				

من الجدول السابق تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير النوع حيث جاء مستوى الدلالة مساويا (0.166) أكبر (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الذكور والإناث حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

ثانياً: عدد سنوات الخبرة الوظيفية

للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة الوظيفية تم استخدام اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis Test) وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (5-12) الفروق حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة الوظيفية

عدد سنوات الخبرة الوظيفية	العدد	متوسط الرتب	مستوى الدلالة	عدد درجات الحرية	مربع كاي
أقل من 5 سنوات	16	25.41	.024	3	9.472
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	15	17.57			
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	12	34.00			
15سنة فأكثر	8	31.00			
المجموع	51				

من الجدول السابق تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة الوظيفية حيث جاء مستوى الدلالة مساويا (0.024) أقل (0.05) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن عدد سنوات الخبرة الوظيفية له تأثير على اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك وكان هذا الفارق لصالح الفئة (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة) بمتوسط رتب قدره (34.00)

ثالثاً: المؤهل العلمي

للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المؤهل العلمي تم استخدام اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis Test) وجاءت النتائج كما يلي

جدول (5-13) الفروق حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	مستوى الدلالة	عدد درجات الحرية	مربع كاي
متوسط	7	33.57	.335	2	2.188
بكالوريوس	36	24.97			
ماجستير	8	24.00			
المجموع	51				

من الجدول السابق تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المؤهل العلمي حيث جاء مستوى الدلالة مساويا (0.335) أكبر (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن المؤهل العلمي ليس له تأثير على اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك

رابعاً: المسمى الوظيفي

للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المسمى الوظيفي تم استخدام اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis Test) وجاءت النتائج كما يلي

جدول (5-14) الفروق حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	متوسط الرتب	مستوى الدلالة	عدد درجات الحرية	مربع كاي
مدير	5	25.80	.752	3	1.202
نائب مدير	1	32.00			
رئيس قسم	9	30.33			
موظف	36	24.78			
المجموع	51				

من الجدول السابق تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المسمى الوظيفي حيث جاء مستوى الدلالة مساويا (0.752) أكبر (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن المسمى الوظيفي ليس له تأثير على اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

للتحقق من فروض الدراسة تم التحقق من اعتدالية بيانات الدراسة وذلك للتحقق من التوزيع الاعتدالي لمحاور الاستبانة حيث تم استخدام اختبار (Kolmogorov-Smirnov - Shapiro-Wilk test) وكانت نتائج الاختبار ما يلي:

جدول (5-15) اختبار الاعتدالية

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
محاور الدراسة	أداة الإحصاء	العدد	مستوى الدلالة	أداة الإحصاء	العدد	مستوى الدلالة
أتمتة الإجراءات	.136	51	.019	.900	51	.000
جودة الخدمات الجمركية	.163	51	.002	.894	51	.000

من الجدول السابق نجد أن نتائج عينة الدراسة على كافة محاور الاستبانة جاءت دالة احصائيا عند مستوى دلالة أقل من (0.05) في الاختبارين (Shapiro-Wilk-Kolmogorov-Smirnova) مما يؤكد أن البيانات لا تتمثل بها الاعتدالية وان البيانات ليست آتية من توزيع طبيعي ومنها لا يتحقق شرط الاعتدالية ومن ثم للتحقق من فروض الدراسة تم الاستعانة بالاختبارات اللامعلمية (Non-paranetrc tests) كما يلي:

6. ملخص نتائج الدِّراسَة:

ويتمثل ذلك في عرض أبرز النتائج التي توصَّل إليها البحث فيما يتعلق بالإجابة عن تساؤلاته وتحقيق أهدافه، على النحو التالي:

- واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك من وجهة نظر العاملين بها جاء بدرجة كبيرة جدا، حيث جاء المتوسِّط العام للمحور مساويا (4.43)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري بلغ (0.75)
- مستوى جودة الخدمات الجمركية من وجهة نظر العاملين بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك جاء بدرجة كبيرة جدا، حيث جاء المتوسِّط العام للمحور مساويا (4.35)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري بلغ (0.73)
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير النوع
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة الوظيفية وكان هذا الفارق لصالح الفئة (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة)
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المؤهل العلمي
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع أتمتة الإجراءات بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المسمى الوظيفي
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير النوع

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة الوظيفية وكان هذا الفارق لصالح الفئة (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة)
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المؤهل العلمي
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة حول واقع مستوى جودة الخدمات الجمركية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

7. توصيات الدراسة:

من خلال ما ورد من نتائج يمكن للباحثة تقديم التوصيات التالية

- توفير الهيئة لأداة رسمية إلكترونية على موقعها الإلكتروني للحصول على الموافقات لإنجاز الأعمال.
- توفير الهيئة متخصصين في مجال صيانة الأجهزة والمعدات الإلكترونية.
- تمتلك الموارد البشرية في الهيئة قدرة كبيرة على استخدام التطبيقات الإلكترونية
- تتوافر لدى الهيئة العديد من الخدمات التي تلبي كافة احتياجات العملاء
- يمتلك موظفي الهيئة المعارف الكافية للرد على استفسارات العملاء ومساعدتهم
- تتوافر في الهيئة لوحات إرشادية تعريفية توجه العملاء.

8. المراجع

1.8. المراجع العربية:

إسماعيل، عمار فتحي موسى، الناصر، مريم عيسى علي. (2021). **دور جودة الخدمة في تحسين مستوى رضاء عملاء الخطوط الجوية الكويتية " دراسة تطبيقية ".** المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ,12(2) 1-26 doi: 2021.224335/masf.10.21608 .

بيضون، روان محمد رضا السيد (2021) **دور نموذج النافذة الواحدة في تحسين جودة أداء الخدمة، مجلة البحوث المالية والتجارية.** 22(3). 1415 – 1438.

الخالدي، ريم أحمد محمد. (2021). **أثر العمليات الذكية في التميز المنظمي لدى المصارف التجارية في دولة الكويت (رسالة ماجستير).** جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1224644

الخديدي، عبدالإله بن عيضة رده. (2022). **دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة: دراسة ميدانية على مؤسسات الطوافة.** المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال:12(2) ، 137 - 154. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1274010

خطاب، محمد جلال محمد السيد، و شيماء أمين بديوي. (2017) **"متطلبات تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية في ضوء التجارب الدولية."** مجلة البحوث المالية والتجارية: جامعة بورسعيد - كلية التجارة (2). 1 - 48. مسترجع من http://demo.mandumah.com/Record/1027251

دحبج، سالم حمد سالم حمد (2023) **دور الأتمتة في تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية.** رسالة ماجستير. جامعة قطر.

النوباني، لؤي جلال عبد المجيد. (2022). **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في جودة الخدمة لدائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر شركات التخليص الجمركي** (رسالة ماجستير). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1306036

رزق، سلوى حسين حسن. (2021). **الأتمتة الذكية والقرارات الإدارية.** مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، (خاص) ، 644 - 701. مسترجع من 1192606http://search.mandumah.com/Record/

السعايدة، لينا عبد الغني، و الساعد، رشاد محمد. (2020). **أثر إدارة اللوجستية على جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية.** مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 28(1) ، 114 - 133. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1023511

الشهري، محمد بن ظافر عثمان (2022) **أثر الحوافز على جودة الخدمات الصحية : دراسة تطبيقية على مستشفى عسير المركزي**، المجلة العلمية لنشر البحوث، 30، 1-30.

العزب، مجدي محمد عقيل. (2021) **أثر حوسبة الأنظمة الجمركية على جودة الخدمة في دائرة الجمارك. رسالة ماجستير.** جامعة آل البيت المفرق.

علي، أيمن ميرغني إبراهيم. (2023). **أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية**: دراسة حالة بنك أمدرمان الوطني - السودان. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 18، 1 - 26. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1372568

العنزي، ثامر عطية صبر. (2023). **أتمتة العمليات والإنتاج في شركات تصنيع السيارات: دراسة حالة شركة ميتسوبيشي**. مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، 5(1) ، 1 - 19. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1386668

العنقري، نورة محمد عبد الرحمن، الدخيل، هيفاء منصور عثمان (2023) **دور الأتمتة في وظائف إدارة الموارد البشرية**: دراسة ميدانية على الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة. 43(3). 77 -105.

العوضي، العوضي منصور أحمد، و حامد، محمد محمد عبد الفتاح. (2023). **تأثير جودة أداء الخدمات على رضاء العملاء:** دراسة ميدانية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، (1) ، 637 - 692. مسترجع من 1394960http://search.mandumah.com/Record/

الغامدي، هند بنت أحمد الغامدي(2022). **أتمتة التعاملات الإلكترونية بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض "تصور مقترح".** المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية. (12)، ج1، 1 – 40.

غاي، فاطمة. (2022). **دور الاستخدامات التكنولوجية الحديثة في تحسين جودة الخدمات الإدارية:** دراسة ميدانية. مجلة البحوث والدراسات، 19(2)، 615 - 640. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1303906

محمد، أيوب محمود (2020) **أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون:** دراسة تطبيقية على عينة من مشتركي ايرث لينك لخدمات الإنترنت في محافظة أربيل. المجلة العربية للنشر العلمي. 2(18). 70 – 93.

محمد، محمود مجدي بريري (2024) **أثر الفساد على كفاءة التخليص الجمركي في الدول العربية.** المجلة العربية، 44(1). 157 -167.

النقيب، سحر عبد الستار. (2023). **محددات استخدام تقنيات الأتمتة الذكية في نظم المعلومات المحاسبية بهدف تحسين جودة الإفصاح عن المعلومات المستقبلية**: دراسة اختبارية على الشركات المقيدة في البورصة المصرية. مجلة التجارة والتمويل، عدد خاص ، 1 - 70. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1391561

نور، نورا محمد، و عبد الجواد، وليد سليمان. (2023). **أثر أتمتة الدردشة التفاعلية على تحسين الخدمات الصحية في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية**. مجلة الحكمة للدراسات الإجتماعية، (2) ، 50 - 84. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1387586

2.8. المراجع الأجنبية:

Meidina, A. P., Brahmantyo, H., & Mariati, S. (2022). The Effect of Quality Service and Facilities on Tourist Satisfaction in Marine Tourism (Jatimalang Beach, Purworejo). TRJ Tourism Research Journal, 6(2), 218-232.

Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 8(3), 585-593.

Fernandez, D., & Aman, A. (2021). The challenges of implementing robotic process automation in global business services. International Journal of Business and Society, 22(3), 1269-1282.

Matsalia, V& Waithaka, P.(2018). Tangibility of ICT System and Impact on the Quality-of-Service Delivery at Embu Huduma Centre, Embu County, Kenya. International Academic Journal of Human Resource and Business Administration, 3(2), 79-92.

Naumov, N. (2019). The impact of robots, artificial intelligence, and service automation on service quality and service experience in hospitality. In Robots, artificial intelligence, and service automation in travel, tourism and hospitality (pp. 123-133). emerald publishing limited.

Pratama, B. P., Hidayatullah, S., Alvianna, S., Astuti, W., & Krisnanda, R. (2021). Mediation effect of customer satisfaction from the relationship between system quality, information quality, and service quality towards interests of tourist visiting in East Java Park 3. International Journal of Innovative Science and Research Technology, 6(1), 95-100.

Siderska, J. (2020). Robotic Process Automation—a driver of digital transformation?. Engineering Management in Production and Services, 12(2), 21-31.

جميع الحقوق محفوظة © 2024، الباحثة/ جمانة بنت مسفر القحطاني، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي

(CC BY NC)

Doi: doi.org/10.52132/Ajrsp/v6.67.8