



أثر نظم المعلومات الإدارية على تطبيقات التجارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية

منور محمود يوسف العدوان : أستاذ مساعد
كلية الأعمال برباغ - جامعة الملك عبد العزيز

المقدمة

الحوسبة هي النظم الآلية لتجميع البيانات وفق الغرض من جمعها وتخزينها وإتاحتها واسترجاعها، كما يمكن تعريفها بأنها النظام الذي يقوم على استخدام الحواسيب وبرامجها. وهي تعني استخدام الحواسيب وملحقاتها المادية والبرمجية في تنفيذ الخدمات والإجراءات، التي كانت تنفذ بالاعتماد على الوسائل والأدوات التقليدية. والهدف الأول للمؤسسات كافة، بغض النظر عن تخصصاتها الإدارية والمهنية والموضوعية، هو في تهيئة الوسائل، والأساليب والمعدات، التي تسمح للقاعدة العريضة من المستفيدين، في الوصول السريع والدقيق إلى المعلومات والخدمات أو مصادرها. وكفاءة أي مؤسسة، تعتمد بالدرجة الأساس على قدرتها في اختزال عدد الحلقات أو الخطوات التي يتوجب على المستفيد المرور بها، في سبيل الحصول على الخدمات، وكلما كان وصوله مباشراً، بمعنى الحصول على الخدمة، كان ذلك مؤشراً، على كفاءة الخدمة في هذه المؤسسة¹. هذا ويوفر اقتناء المعدات والبرمجيات الحديثة للمنظمة ميزة تنافسية، إذ إن تبني ذلك يعد أكبر محفز للإبداع، إذ أن الخدمات الإلكترونية الحديثة أسهمت في تحقيق المزيد من الأرباح والتطور السريع للعديد من الشركات. ولأجل الحصول على مكاسب عظيمة منها يجب تحديد نوعية التكنولوجيا ومدى ملائمتها للبيئة التي ستطبق بها، بالإضافة إلى الوعي بكيفية استخدام التكنولوجيا، والعصر الحاضر وتقاس مقدرة المنظمة وقوتها بمقدرتها التكنولوجية ومدى مساهمتها في تحسين كفاءة وفعالية المنظمات². وتكنولوجيا المعلومات تعمل على حل المشكلات من خلال التفكير المنطقي، كما أن تكنولوجيا المعلومات تقوم بتطوير الفهم والوعي للكثير من الجوانب الاجتماعية والاقتصادية، فتكنولوجيا المعلومات تسهم في إدارة الموارد البشرية والثقافية وتنميتها، كما تقوم بالتأثير على العلاقات الاجتماعية والأخلاقية والاقتصادية

والسياسية، كما أن العمل باستخدام تقنيات المعلومات تسهم في الاتصال الفعال وحل المشاكل في حال حدوثها وتتمي فرق العمل والدقة؛ كما تطلق روح الإبداع والابتكار. كما وتعد الأولوية الأساسية لقطاع تكنولوجيا المعلومات تسهيل الخدمات وتحسين الانتاجية، ولأجل ذلك تتكامل وتتكافل مجموعة من الجهود من أصحاب منظمات ومشغلي أنظمة ومؤسسات تقوم بتوفير الأجهزة والأنظمة التقنية، كما وأن الانترنت ساهم بشكل كبير في توفير البنية التحتية اللازمة لتوفير قواعد البيانات. ونظم المعلومات الإدارية مرتبطة بشكل أساسي بتكنولوجيا المعلومات، إذ تعرف بأنها هي التكوين الهيكلي المتكامل والمتفاعل من الآلات والمعدات والبرامج والقوى العاملة والذي يكفل تحصيل ومعالجة البيانات لأجل توفير المعلومات الضرورية (توصيلها إلى المستفيدين وتخزينها وتحديثها واسترجاعها) بالوقت المناسب والتكلفة والكمية المناسبين عن البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها وفيما يخص أدائها في الماضي والحاضر والتنبؤات المحتملة في المستقبل وعلى النحو الذي يسهل مهمة الإدارات في جميع المستويات في صنع القرارات من خلال انجاز الوظائف الإدارية وبما يحقق أفضل استخدام ممكن لهذه المعلومات³.

كما أن هناك عدة مستلزمات لتطبيق نظم المعلومات الإدارية تتمحور في أربعة أساسية ألا وهي (المطلبات المادية، والبشرية والفنية والإدارية)، ويبينها الدكتور⁴ على النحو الآتي:

أولاً: المتطلبات المادية: وهي تمثل المتطلبات المادية للأجهزة، والشبكات، ونظام المعلومات بما في ذلك من وحدات الإخراج، والإدخال، ووحدات المعالجة المركزية. كما أن المتطلبات المادية مع العناصر الأخرى تساعد المنشآت في تنفيذ المعاملات التجارية والمحاسبية بالإضافة إلى المساعدة في التخطيط ومراقبة الإنتاج، كما انها تسهل حصول المنشأة على التقارير العادية والاستثنائية، وتساعد المديرين في اتخاذ القرارات الإدارية وتزود المنشأة بمؤشرات الوضع الحالي والتغيرات المستقبلية في العمل. كما ان هناك دور لتكنولوجيا المعلومات في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات في المنظمات الصناعية والخدمية، فقد أوضحت نتائجها ان استخدام نظام المعلومات المبني على استخدام الحاسب الآلي يساعد على التقليل من عدد المستويات الإدارية، وزيادة قدرات التحكم في مركزية صنع القرار، وانه يمكن تدعيم صنع القرارات التنظيمية من خلال تيسير الاتصال بين المشاركين في القرار.

ثانياً: المتطلبات الفنية: إذ ان استخدام تكنولوجيا المعلومات من البرمجيات والتقنيات يؤدي إلى وضوح الرؤية للمشاكل بدرجة عالية، كما ان استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع التأمين الأردني زاد من كفاءة وفعالية العاملين في اتخاذ القرارات بدرجة مرتفعة، وان

استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى توفير الوقت، وان لتكنولوجيا المعلومات دور ايجابي في فعالية القرارات المتخذة. كما أن هناك دور أنظمة المعلومات عندما يتم ربطها بشبكات الأعمال بمستوى استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات، وبينت ان هذه النظم تتطلب مستوى متقدما من استخدام تطبيقات الحاسوب، والبنية التحتية لرفع سوية التعاملات داخل المنظمات بواسطة دمج الأنظمة، وتوفر أنظمة المعلومات حلول كثيرة يمكن استخدامها في المنظمات ويوجد هنالك عدد من نماذج عملية صنع القرار تم تطويرها لكي تستخدم في القطاعات الصناعية.

ثالثاً: المتطلبات البشرية: هناك دور نظم المعلومات الإدارية في تقييم أداء الموظفين متوسطاً، كان دور نظم المعلومات الإدارية في تدريب الموظفين مرتفع تطوير استراتيجيات أنظمة المعلومات يتطلب التعرف على المشاريع والمجالات المناسبة لأنظمة المعلومات، ومعرفة الطريقة المثلى لتنظيم طاقم عمل أنظمة المعلومات، وأن أنظمة المعلومات وعملية صنع القرار الاستراتيجي تحدث وفقاً لنظرية سلة المهملات، وأنه يجب إيجاد آليات تمنع الأفراد من اتخاذ قرارات متعلقة بأنظمة المعلومات غير مرتبطة بالمنظمة وأن نظرية سلة المهملات توفر عملية صنع قرار استراتيجي يتوافق مع المنظمة.

رابعاً: المتطلبات الادارية: ان نسبة استخدام نظم المعلومات الإدارية في العمل كانت مرتفعة من قبل الإداريين. كما بينت الكثير من الدراسات أن هناك علاقة بين نظام المعلومات الإدارية وتوزيع القوة بين الوحدات التنظيمية، وكذلك بين تخطيط وتنظيم أنشطة نظام المعلومات الإدارية وتوزيع القوة بين الوحدات الإدارية، وبذلك الشكل الذي يخفف المركزية ويساعد في تسريع عملية اتخاذ القرار، وان هناك علاقة بين نظام المعلومات الإدارية وجودة القرار، وكذلك بين تخطيط وتنظيم والرقابة على أنشطة نظام المعلومات الإدارية وجودة القرار، وهذه العلاقة تتمثل بوجود قنوات اتصال جيدة بين الوحدات التنظيمية المختلفة، وبالتالي سرعة الحصول على المعلومات اللازمة، ومن ثم سرعة وجودة القرار، ووجود علاقة بين توزيع القوة بين الوحدات التنظيمية وجودة القرار، وكذلك بين التمرکز والتكيف مع حالة عدم التأكد وجودة القرار، ولا توجد علاقة بين توزيع القوة بين الوحدات التنظيمية وكل من الاعتمادية، والموارد المالية، والإحلال، ولا توجد علاقة بين الرقابة على أنشطة نظام المعلومات الإدارية وتوزيع القوة بين الوحدات التنظيمية.

هذا وأن نظم المعلومات الإدارية مرتبطة بشكل كبير فيما يخص بتطبيقات التجارة الإلكترونية، كما أنه على الرغم من ظهور مفهوم التجارة الإلكترونية Electronic Commerce في منتصف التسعينات من القرن الماضي إلا أن استخدام تكنولوجيا الاتصالات

والمعلومات الإلكترونية في مجال الأعمال ظهر قبل ذلك بكثير. ومنذ الستينيات من القرن الماضي كانت البنوك التجارية تقوم بتبادل البيانات المالية والمعلومات المتعلقة بالحسابات إلكترونياً من خلال ما يسمى بتحويل الأرصدة إلكترونياً (Electronic Fund Transfer). إضافة إلى تبادل البيانات إلكترونياً (Electronic Data Interchange (EDI). حيث كان يتم نقل البيانات والوثائق المقروءة بواسطة الحاسوب في نماذج تحكمها معايير محددة من منظمة إلى أخرى كالفواتير وطلبات الشراء عبر شبكات خاصة. وكانت هذه المعاملات ذات تكلفة عالية جداً⁵.

وقد رافق ظهور مفهوم التجارة الإلكترونية التوسع في استخدام شبكة الإنترنت واستخدام شبكة المواقع الدولية (World Wide Web (www للقيام بالأعمال في كافة مجالات عمل المنظمات. كما أن التجارة الإلكترونية ظهرت عندما تم استخدام المنظمات لشبكة الإنترنت للقيام بأعمالها ونشاطاتها الداخلية والخارجية، مما ساعد الأعمال في استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات كالهاتف والفاكس والتلفاز والأقمار الصناعية وغيرها من خلال تكنولوجيا واحدة هي شبكة الإنترنت. وهناك من يرى أن التجارة الإلكترونية ظهرت عندما تم تطوير المواقع التجارية Web Sites بغرض القيام بالأعمال عبر شبكة المواقع الدولية على مدار الساعة (UN, 2001).

وتمثل التجارة الإلكترونية نظام معلومات عالمياً يعمل عبر شبكة الإنترنت وشبكة المواقع الدولية (www) وتتفاعل بواسطة المنظمات والأفراد من خلال جمع المعلومات ونشرها وتبادلها مباشرة عبر الشبكات الإلكترونية، حيث تعرف نظم المعلومات على أنها "مجموعة من المكونات المترابطة التي تجمع وتعالج وتخزن وتوزع المعلومات لمساعدة المنظمة في القيام بنشاطاتها الداخلية والخارجية، من خلال دعم اتخاذ القرارات والتنسيق والضبط لتحقيق أهداف المنظمة" ويتكون أي نظام للمعلومات من الموارد التالية⁶:

أولاً: الموارد البشرية. وتمثل المستخدمين النهائيين للنظام كالمدرء والمحاسبين ومندوبي المبيعات والزبائن. إضافة لاختصاصي نظم المعلومات كالمبرمجين والمحللين.

ثانياً: الموارد المادية. وتمثل بجميع المعدات المادية المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتبادلها وتوزيعها كجهاز الحاسوب الإلكتروني والأقراص المرنة والطابعات والمودم وغيره من المعدات.

ثالثاً: موارد البرمجيات. وهي برامج تحتوي على تعليمات تشغيل النظام ومعالجة البيانات والسيطرة على العمليات الداخلية للنظام.

رابعاً: موارد البيانات. وتشمل قواعد البيانات التي تم معالجتها ، وقواعد النماذج وتنظيمها ، وقواعد المعرفة التي توجد بأشكال متنوعة على صورة حقائق أو قواعد أو أمثلة على نماذج للممارسات الناجحة للأعمال.

خامساً: موارد الشبكات. وتتضمن شبكات الاتصال عن بعد Telecommunication كالإنترنت Internet والإنترانت Intranet والاكسترانت Extranet التي أصبحت ضرورية لضمان التشغيل الناجح لنظم المعلومات المحوسبة في كل المنظمات.

ويعتبر الموقع التجاري الأداة الرئيسية لممارسة التجارة الإلكترونية التي يتم من خلالها عرض المعلومات بطرق تجذب الزائرين إلى الموقع وصفحاته. مما يتطلب من مصممي هذه المواقع مهارات التنسيق بين النصوص والصور والرسومات ، وتوفير سهولة الانتقال إلى المعلومات التي تثير اهتمام الزائرين عبر صفحات الموقع ، واختيار محتوى المعلومات وصياغتها بشكل فعال وغير معقد وذلك يتطلب التعامل مع معلومات ذات قيمة تتوفر فيها الخصائص التالية ⁷:

- **الدقة (Accuracy):** والمعلومات الدقيقة هي المعلومات الخالية من الأخطاء وذلك يتطلب معالجة بيانات صحيحة وكاملة وغير منقوصة.
- **المعلومات المتكاملة (Completeness):** وهي تلك المعلومات التي تحتوي على كل الحقائق التي يحتاجها المستخدمون.
- **الاقتصادية (Economic):** حيث يتم إنتاج هذه المعلومات بشكل اقتصادي من خلال تحقيق الموازنة بين تكلفتها وقيمتها.
- **المرونة (Flexibility):** والمعلومات المرنة هي تلك المعلومات التي يمكن استخدامها لأغراض متعددة. فالمعلومات عن المخزون على سبيل المثال قد يستخدمها قسم المبيعات والإنتاج والمالية في عملية اتخاذ القرارات التي تتعلق بعمل أقسامهم.
- **الاعتمادية (Reliability):** وهي المعلومات ذات المصدقية العالية التي يمكن الاعتماد عليها والتي تأتي من مصادر موثوقة. ويعتمد ذلك على مثارها وطرق الحصول عليها.
- **الارتباطية (Relevance):** حيث تكون المعلومات ذات علاقة بالموضوع الذي وجدت من أجله.
- **البساطة (Simplicity):** حيث تكون المعلومات سهلة وغير معقدة ويمكن فهمها دون أن تكون تفصيلية بالضرورة.
- **مناسبة التوقيت (Timeliness):** توفر المعلومات في الوقت المناسب: حيث تتوفر هذه المعلومات عند طلبها.

- إمكانية التحقق من المعلومات (Verifiability): وهي التي يمكن فحصها والتأكد من صحتها حيث تتوفر عدة مصادر يمكن الحصول منها على نفس المعلومات.
- إمكانية الوصول إلى المعلومات (Accessibility): حيث يشير ذلك إلى إمكانية الوصول بسهولة إلى هذه المعلومات عبر الطرق المشروعة بالشكل والوقت المناسبين لسد حاجات المستخدمين.
- الأمن (Security): حيث يجب أن تكون هذه المعلومات آمنة من الوصول غير الشرعي للمتطفلين.

ومن خلال هذه الدراسة سيقوم الباحث بالتعرف على موضوع " أثر نظم المعلومات الإدارية على تطبيقات التجارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية " ، ويأمل الباحث أن يوفق في طرح هذا الموضوع.

مشكلة الدراسة:

إنّ التحديات والضعفوات التي تواجه قطاعات الأعمال ، تتعاظم يوماً بعد يوم. ويجب عليها استخدام كل ما هو جديد فيما يخص التكنولوجيا لكي تكون قادرة على مواجهة منافسيها ، إذ أن الأمور بات ملحاً لكي تتعامل مع كثير من التحديات بقدر عالي من الجدية ، وتتهيء نفسها لدخول المرحلة القادمة بقوة على أسس علمية مدروسة ، لذا يجب الاستفادة من تطبيقات نظم المعلومات الإدارية فيما يخص التجارة الإلكترونية ، إذ أنه لازال توليف تطبيقات نظم المعلومات دون المستوى المطلوب ، كما تتجسد مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة الآتية:

السؤال الأول : ما مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها؟

السؤال الثاني: ما مستوى تطبيق التجارة الإلكترونية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها؟

السؤال الثالث: هل توجد فروق لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها تُعزى للجنس (ذكر ، أنثى)؟

السؤال الرابع: هل توجد فروق لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها تُعزى للخبرة العلمية (أقل من خمس سنوات ، من 5-10 سنوات ، أكثر من عشر سنوات)؟

السؤال الخامس: هل يوجد أثر نظم المعلومات الإدارية على تطبيقات التجارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية؟

أهداف الدراسة :

يتمحور الهدف الرئيسي لهذه الدراسة بالتعرف على " أثر نظم المعلومات الإدارية على تطبيقات التجارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية " ، كذلك يمكن التعرف على الآتي :

✓ التعرف على مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عامليها ؟

✓ التعرف على مستوى تطبيق التجارة الإلكترونية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عامليها ؟

✓ التعرف على وجود فروق في تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عامليها تُعزى للجنس (ذكر ، أنثى) ؟

✓ التعرف على وجود فروق في تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عامليها تُعزى للخبرة العلمية (أقل من خمس سنوات ، من 5-10 سنوات ، أكثر من عشر سنوات) ؟

✓ التعرف على وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية على تطبيقات التجارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية ؟

أهمية الدراسة :

أ- **الأهمية النظرية :** تتجسد أهمية الدراسة من خلال تسليط الضوء حول موضوع " أثر نظم المعلومات الإدارية على تطبيقات التجارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية " ، كما سيتم من خلال هذه الدراسة وضع مجموعة من النتائج والتوصيات تسهم في إثراء هذا الموضوع ، إذ انه ومن المتوقع أن تقوم هذه الدراسة بالتحري عن المعوقات التي تعتري أو تحول دون تطبيق نظم المعلومات الإدارية في شركات الاتصالات الأردنية .

ب- الأهمية التطبيقية :

من المتوقع أن يستفيد من هذه الدراسة الفئات الآتية :

- العاملين لدى شركات الاتصال الأردنية : يمكنهم الاستفادة من هذه الدراسة من خلال التعرف على أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على التجارة الإلكترونية .

- المدراء : يمكن وضع سياسات واستراتيجيات تعمل على تحسين وتفعيل استخدام نظم المعلومات الإدارية .

- الباحثون : يمكنهم الاطلاع على هذه الدراسة حال الانتهاء منها ؛ لأجل التعرف على النتائج التي توصلت إليها ، وتساعدهم في تطوير في متغيرات أخرى تخص موضوع الدراسة .

حدود الدراسة :

الزمانية : تقوم هذه الدراسة في العام 2015م .

المكانية : تتمثل في شركات الاتصالات الأردنية.

البشرية : لأجل تحقيق أغراض وأهداف الدراسة من خلال توزيع أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة على عينة من العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية.

التعريفات الإجرائية للدراسة :

نظم المعلومات الإدارية : ويعرف بأنه " أنظمة أساسية محوسبة يتم استقائها من خلال أجهزة الحاسوب وإدارتها واستخدامها في المنظمة ، من خلال تحليل البيانات والوصول الى قرارات رشيدة صممت بهدف اعطاء النشأة اقصى فائدة من استخدام الحاسب الالى والنظم للمساعدة في توفير المعلومات ، ويتم تحليلها واتخاذ القرارات الصائبة اداريا.

التجارة الإلكترونية : هي عبارة عن عملية جمع المعلومات ونشرها وتبادلها من خلال المشاركة في الوقت الحقيقي ، باستخدام شبكة الإنترنت لتمكين المنظمات من القيام بكل نشاطاتها أو معظمها سواء كان ذلك فيما بينها وبين الزبائن. بالإضافة إلى القيام بنشاطاتها الداخلية.

الدراسات السابقة :

من خلال العرض الآتي سيقوم الباحث بترتيب الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة ترتيباً تنازلياً :

أولاً : الدراسات العربية :

دراسة الشنطي بعنوان : "أثر تطبيق نظم المعلومات على تحسين فاعلية وكفاءة التدقيق الداخلي في القطاع الصناعي الأردني"⁸. هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهمية الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في المساعدة في الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والتكنولوجية والمادية وبيان مدى أهمية استخدام نظم المعلومات على تحسين فاعلية وكفاءة التدقيق الداخلي في شركات القطاع الصناعي الأردني، للوصول إلى واقع تطبيق نظم المعلومات في القطاع الصناعي الأردني، ولزيادة الوعي لدى الإدارة والمدققين الداخليين حول أهمية تطبيق نظم المعلومات في القطاع الصناعي الأردني بناءً على نتائج هذه الدراسة، يتكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية العاملة في القطاع الصناعي الأردني حيث بلغ عددهم 74 شركة صناعة مساهمة عامة حيث تكونت عينة الدراسة من إدارات الشركات الأردنية المساهمة العامة والمدققين الداخليين بحيث تم توزيع عدد (60) استبانة، وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق نظم المعلومات في القطاع الصناعي الأردني يؤدي إلى تحسين

فاعلية التدقيق الداخلي من خلال زيادة الالتزام بالقوانين والسياسات المحددة سلفاً وكذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات وان هناك أثر لتطبيق نظم المعلومات على كفاءة التدقيق الداخلي من خلال توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب لغاية اتخاذ القرارات وكذلك تساعد عملية استخدام نظم المعلومات على تحديد مواطن الضعف وتحديد اسبابه مما يساعد على وضع التوصيات اللازمة لمعالجتها ومنع تكرارها مستقبلاً. وأوصت هذه الدراسة بزيادة الاعتماد على تطبيق نظم المعلومات في القطاع الصناعي الأردني كون ذلك يزيد من فاعلية وكفاءة التدقيق الداخلي في هذا القطاع، مما يساعد على تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة من قبل الإدارة.

دراسة علام بعنوان: عوائق تطور التجارة الإلكترونية في الوطن العربي: دراسة حالة الجزائر⁹

يهدف البحث عموماً إلى تحليل ظاهرة التجارة الإلكترونية ودراسة واقع الدول العربية والإسلامية إزاء هذه الظاهرة والوقوف عند العوائق الحقيقية التي تحول دون تطبيقها ومدى الإفادة منها وقد اعتمدت الدراسة دراسة حالة الجزائر واعتمدت الأسلوب النظري الذي يقوم على الحقائق والمعلومات عن مشكلة الدراسة وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج ومن أبرز النتائج التي تم التوصل إليها هي:

1. بروز ثورة تقنية المعلومات والاتصالات وظاهرة التجارة الإلكترونية كأحد أبرز المنجزات في تاريخ البشرية مع دخوله الألفية الثالثة.
2. تنامي الاهتمام بتطبيقات التجارة الإلكترونية واتساع مجالات استخدامها لتشمل كافة مستويات التعاملات الاقتصادية بين مختلف الوحدات والقطاعات الاقتصادية.
3. الارتباط الوثيق بين انتشار ونمو التجارة الإلكترونية وتوفير القاعدة التكنولوجية لتقنية بصفتها البنية التحتية للمعلومات والاتصالات اللازمة لها.
4. بالرغم من صعوبة قياس كافة أنشطة التجارة الإلكترونية إلا أنه من الأهمية بمكان استحداث طرق وأساليب لقياس حجمها لما له من أهمية بالغة لصناع السياسات الاقتصادية ومتخذي قرارات الاستثمار.

وعلى ضوء نتائج الدراسة تم صياغة التوصيات الآتية :

1. إعطاء الأولوية لقطاع العلوم وتقنية المعلومات في إعداد وصياغة برامج وخطط التعليم القومية.

2. إنشاء مراكز وهيئات وطنية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، ودعمها بالإمكانات المادية والمعنوية بغرض تطوير القاعدة التكنولوجية والعلمية وتعزيز دور البحوث والتطوير في البلاد.

3. تبني سياسة التثقيف التكنولوجي واستخدام تقنية المعلومات بين أفراد المجتمع، وذلك من خلال برامج التدريب والتعليم في المؤسسات المهنية والإدارية، مع الاهتمام بنشر الوعي التقني في المؤسسات التعليمية والأكاديمية وتحديث مناهج التعليم بما يتناسب والبيئة التكنولوجية.

4. توجيه وتخصيص الاستثمارات المحلية وجذب رؤوس الأموال الأجنبية في مجال قطاع تقنية المعلومات والاتصالات.

5. تحرير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات من الإدارة الحكومية وتبني سياسة تخصيص هذه القطاعات في أسواق تنافسية حرة، وهذا في سبيل تطوير نوعية وجودة خدماتها بأسعار تنافسية.

دراسة العبدلي بعنوان: التجارة الإلكترونية في الدول الإسلامية (الواقع- التحديات - الآمال)¹⁰

وقد سعت هذه الدراسة إلى معرفة مدى أهمية ظاهرة التجارة الإلكترونية وتقنية المعلومات والاتصالات على نواحي الحياة المعاصرة لاسيما الجوانب الاقتصادية منها، مع التركيز على تحليل واقع الدول الإسلامية، أعضاء منظمة المؤتمر الإسلامي، وكذلك مناقشة أبرز التحديات والمعوقات التي تواجهها في تطبيق هذه التقنيات، واستعراض أهم المجالات التي يؤمل من البلدان الإسلامية أن تستفيد من تطبيقات التجارة الإلكترونية فيها. وقد أظهرت نتائج الدراسة الأهمية البالغة لهذه الثورة المعلوماتية وتطورها السريع، وآثارها المستقبلية المحتملة على إعادة تشكيل الهياكل الاقتصادية التقليدية. كما أشارت البيانات والإحصاءات إلى مدى تأخر الدول الإسلامية في هذا المجال، وذلك من خلال استعراض المؤشرات ذات العلاقة بتقنية المعلومات والتجارة الإلكترونية مقارنة مع نظيراتها من الدول النامية أو مقارنة بالمعايير الدولية. وقد أوضحت الدراسة العديد من المعوقات والتحديات أمام هذه الدول والتي ينبغي العمل على تذليلها في سبيل الاستفادة من تطبيقات التجارة الإلكترونية لما لها من الآثار الإيجابية على مختلف قطاعاتها الاقتصادية. كما أشارت الدراسة إلى العديد من المجالات والقطاعات المختلفة التي يمكن للدول الإسلامية أن توظف تقنية المعلومات والتجارة الإلكترونية فيها لتفعيلها وتطويرها.

دراسة العموش بعنوان: أثر التجارة الإلكترونية على إدارة سلسلة التوريد، دراسة حالة على بعض الشركات الأردنية¹¹.

تناولت هذه الدراسة أثر التجارة الإلكترونية على إدارة سلسلة التوريد في إطار عينة من الشركات الصناعية الأردنية التي تمارس التجارة الإلكترونية عبر مواقعها التجارية على الإنترنت.

وانطلقت الدراسة من مشكلة بحثية تمثلت في ضعف معرفة أثر التجارة الإلكترونية المتمثلة في جمع وتبادل ونشر المعلومات في الوقت الحقيقي مع شركاء الأعمال داخل المنظمة وخارجها على إدارة سلسلة التوريد المتمثلة في إدارة عملية التدبير ونشاطات التسويق وإدارة علاقات الزبائن.

وقد تم تصميم استبانة لجمع البيانات المتعلقة بالجانب الميداني للدراسة وتم توزيعها على مديري اللوازم والمشتريات والتسويق والعلاقات العامة وموظفيها في الشركات الصناعية محل الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة استنتاجات من أهمها وجود تأثير إيجابي لتطبيقات التجارة الإلكترونية على إدارة سلسلة التوريد فيما يتعلق بإدارة عملية التدبير والتسويق وإدارة علاقات الزبائن.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة (U.N, 2001)¹² حول تطبيقات التجارة الإلكترونية في منطقة ألا سكوا، تطرقت هذه الدراسة إلى شؤون التجارة الإلكترونية في أربع دول -مصر، الأردن، الإمارات، لبنان - من خلال مسح (15) مشروعاً تم ربط أعماله بالإنترنت. وذلك لمعرفة أثر التجارة الإلكترونية على زيادة حجم سوق مستخدمي الإنترنت والاستفادة من الخدمات التي تقدمها الشبكة ومعالجة القضايا الأمنية. كما تناولت هذه الدراسة الشؤون القانونية للتجارة الإلكترونية وقوانين حماية الزبائن والخصوصية وحقوق الملكية الفكرية. وتناولت أيضاً دراسة الخدمات المالية الإلكترونية للتجارة وعملية دفع قيمة المشتريات إلكترونياً. وناقشت أيضاً مدى توفر الموارد البشرية المؤهلة ومدى رعاية الحكومات ودعمها من خلال إعداد البنية التحتية المادية والقانونية للتجارة الإلكترونية، وخرجت الدراسة بعدة نتائج تشير إلى ضعف نمو التجارة الإلكترونية في هذه الدول على الرغم من آثارها الإيجابية على كفاءة نشاطات المنظمة وفعاليتها. وعدم تنسيق الجهود وتوحيدها لنشر أساسيات التجارة الإلكترونية على الرغم من إحراز بعض التقدم في الفترة الأخيرة بهذا الاتجاه، والافتقار إلى المتطلبات الضرورية لتهيئة الظروف القانونية والمالية الملائمة أمام التجارة الإلكترونية من أجل نموها وتفعيلها. وقد تناولت هذه الدراسة الجوانب المتعلقة بإدارة سلسلة التوريد بشكائها

المتكامل من منطلق التركيز على البيئة التشريعية والثقافية والتكنولوجية اللازمة لممارسة التجارة الإلكترونية. ومن ناحية أخرى أشارت هذه الدراسة إلى فجوة التفاوت في التكنولوجيا وتوفير البنية التحتية اللازمة للتجارة الإلكترونية بين الدول المتقدمة والنامية مما يعد من محددات انتشارها على المستوى الدولي في إطار عوامة سلسلة التوريد. ومن الملاحظ أن هذه الدراسة لم تدخل في تفاصيل أثر التجارة الإلكترونية على إدارة سلسلة التوريد حيث اكتفت بتناول البنية التحتية اللازمة للتجارة الإلكترونية وإعدادها من أجل إدارة علاقات المنظمات الداخلية والخارجية مع شركائها إلكترونياً. ومن أهم التوصيات التي خرجت بها هذه الدراسة ضرورة وضع استراتيجيات واضحة للتجارة الإلكترونية تتّرجم إلى برنامج يشرف على إدارة وتنفيذ كافة الفعاليات ذات العلاقة بالتنسيق بين مسؤولي الاتصالات والشركات المستفيدة من التجارة الإلكترونية والبنوك والجهات التشريعية.

دراسة (M.Demers, 2000) حول واقع التجارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية¹³:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التجارة الإلكترونية على الترويج وتعبئة طلبات الشراء وقنوات توزيع المنتج. وأظهرت هذه الدراسة أن استخدام وسائل التجارة الإلكترونية تزداد بشكل مستمر لترويج السلع في سوق التجزئة مقارنة بالكاتالوجات المطبوعة. كما أن الزبون يستفيد من مقارنة الأسعار ومزايا السلع المعروضة على المواقع التجارية للشركات. واختيار المنتج الأنسب له حسب إدراكه، مما يقلل من الحاجة إلى الوسطاء التقليديين. كما يمكن الاستفادة من البيانات الحديثة والإحصائيات التي توفرها شبكة الإنترنت وشبكة المواقع الدولية لتطوير الأسواق المستهدفة والمبتكرة وتطوير المنتجات وتوزيعها حسب أذواق الزبائن. كما أظهرت الدراسة أن تعبئة طلبات الشراء وخدمات توزيع السلع عبر الإنترنت ذات فائدة كبيرة، إلا أنها ليست دائماً فعالة حيث لا تباع كل السلع بنفس الطريقة. كما أن الحذر من استخدام بطاقات الائتمان في عملية الشراء وسلامة ذلك وضماناته يعتبر من معوقات التجارة الإلكترونية. واستنتجت هذه الدراسة أن التجارة الإلكترونية ستغير من نماذج العمل التقليدية، مما سيؤدي إلى تقليص الفجوة بين المنتج والزبون وتقديم خدمة توصيل السلع لمنزل الزبون. وتوصلت هذه الدراسة إلى أن المدراء الذين اعتادوا على العمل بالطرق التقليدية يجدون صعوبة في التكيف مع نموذج العمل الجديد بالسرعة اللازمة. وينبع ذلك من صعوبة إقناع المستثمرين والموظفين والموردين وغيرهم من شركاء العمل الذين اعتادوا أن يأدوا العمل بالطرق التقليدية بالأسلوب الجديد للقيام بالأعمال. كما خلصت هذه الدراسة إلى أن الفوارق الثقافية واللغة تعتبر من المعوقات للتسوق

والتسويق عبر الإنترنت، حيث أوقفت هذه المعوقات بعض الشركات الأمريكية عن استقبال طلبات الشراء من خارج البلاد كأوروبا وآسيا، مما قد يعطي الشركات المحلية ميزة تنافسية لمواجهة المنافسة الأجنبية.

ومن الملاحظ أن هذه الدراسة تدل على أن هناك محددات ثقافية ولغوية تواجه التجارة الإلكترونية. بالإضافة إلى صعوبة الانتقال من النموذج القديم إلى نموذج العمل الجديد بالنسبة لأعضاء سلسلة التوريد حيث يعتبر ذلك من المعوقات الأساسية التي تواجه انتشارها، كما يلاحظ أن هذه الدراسة ركزت على بعض جوانب إدارة سلسلة التوريد -الترويج وتعبئة طلبات الشراء ودفع النقود إلكترونياً والتوزيع- ولم تتطرق إلى الجوانب الأخرى من هذه السلسلة كإدارة الموردين وإدارة عملية التوريد ممثلة بشحن المواد الأولية ونقلها، والمنتجات النهائية وإدارة التخزين وإدارة علاقات الزبائن.

دراسة (Melymuka, 2000) حول مدى اعتماد التجارة الإلكترونية كإستراتيجية شاملة¹⁴ :

شملت هذه الدراسة أكثر من (300) شركة كبرى في نيويورك. ودلت على أن المدراء الرئيسيين في هذه الشركات لازالوا غير قادرين على التعامل مع التجارة الإلكترونية أدواتاً إستراتيجية. كما أن قلة من هذه الشركات استطاعت تطوير إستراتيجيات شاملة بالتعاون والتنسيق مع شركائها من الموردين والوسطاء والزبائن لتنفيذها وإدارتها. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن العاملين في هذه الشركات ما زالوا يفتقرون إلى الأدبيات الإلكترونية والمهارات اللازمة للتعامل معها. وقد وجدت هذه الدراسة أن هناك اعتماداً من قبل هذه الشركات على أحدث التكنولوجيا، ولكن دون فهم واضح لآلية وضعها في خدمة أهداف الشركة واستغلالها في إدارة علاقاتها مع شركائها في إطار سلسلة التوريد. وحتى عندما يمتلك المسؤولون العديد من سنوات الخبرة في هذا المجال فإن القليل منهم يمتلك القدرة على توظيف مهارات الإنترنت لخدمة أهداف الشركة.

وقد دلت الدراسة على أن الهياكل التنظيمية التقليدية من المعوقات الرئيسية لتطبيق التجارة الإلكترونية والتي تبطئ من عملية اتخاذ القرارات وذلك لاستمرارها بالمرور في العديد من المستويات الإدارية. كما تلعب الثقافة التنظيمية أيضاً دوراً مهماً في إعاقه التجارة الإلكترونية، حيث يسعى العاملون إلى حماية أنفسهم ووظائفهم بسبب خوفهم من أن طريقة تغيير العمل والدخول إلى العالم الإلكتروني يشكل تهديداً لهم مما يسبب بطئاً في عملية التغيير.

وعلى الرغم من أن 20% من أفراد الدراسة ذكروا أن تأثير التجارة الإلكترونية لازال طفيفاً على كل من إدارة سلسلة التوريد من حيث أبحاث التسويق والإعلان وإدارة المحاسبة

وجذب الزبائن ودعم ما بعد البيع، إلا أن أكثر من نصف من شملتهم الدراسة توقعوا أن التأثير سيكون أكثر وضوحاً في السنتين القادمتين.

ومن الملاحظ في هذه الدراسة أنه حتى في كبرى الشركات العالمية لازال هناك افتقار للثقافة الإلكترونية وغياب الاستراتيجيات الواضحة للاستفادة من تطبيقات التجارة الإلكترونية في مجال الأعمال. ويعود ذلك لحدثة هذا المجال ووجود جيل استخدم الأساليب التقليدية لسنوات طويلة واعتاد عليها، ويسعى الآن لتغيير جذري لهذه الأساليب من خلال استخدام تقنية الإنترنت والأدوات الإلكترونية الأخرى في مجال المعلومات والاتصالات.

ما يميز هذه الدراسة عن من سبقتها (تعقيب الباحث على الدراسات السابقة):

قام الباحث بالاطلاع على الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة، وكانت هذه الخطوة الأولى في التعرف على ما توصل إليه الباحثون في هذا المجال، كما بنى الباحث على هذه النتائج التي توصل إليها الباحثون وتعرف على أساسيات ومبادئ جديدة، كما سيقوم الباحث بالاستعانة ببعض هذه الدراسات، من أجل تطوير استبانة معدة لهذا الغرض، لتغطية كافة متغيرات الدراسة، كما تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بالآتي:

- أنها ستكشف اتجاهات العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية فيما يخص موضوع الدراسة.

- تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها دراسة وصفية تحليلية، إذ سيقوم الباحث بتطوير أداة قياس متمثلة في (الاستبانة) إذ تم توزيعها على عينة متمثلة من العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية.

- تعد هذه الدراسة من الدراسات الوحيدة التي تبحث موضوع الدراسة، لذا وجب تسليط الضوء على ذلك.

إجراءات الدراسة

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها بالإضافة إلى المعالجة الإحصائية للمتغيرات وارتباطاتها، وكذلك تحليل وتفسير النتائج من خلال ارتباطها بالواقع.

مجتمع الدراسة:

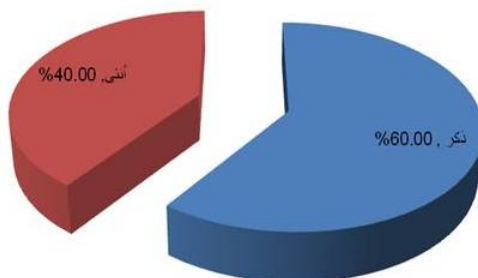
تكون مجتمع الدراسة من مجموعة من العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية. وتكونت عينة الدراسة من (50) من العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية، خلال العام 2015/2016م؛ وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية.

أولاً: الجنس:

الجدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	30	60.0%
أنثى	20	40.0%
المجموع	50	100%

يتبين من الجدول رقم (1) بأن نسبة الذكور 60.0%، وهي النسبة الأكبر في عينة الدراسة، بينما بلغت نسبة الإناث 40.0%، ويعود السبب في تفوق نسبة الذكور على الإناث، أن للذكور فرصاً وحظوظاً أوفر للدراسة ولدخول سوق العمل والتدريس، والشكل رقم (1).



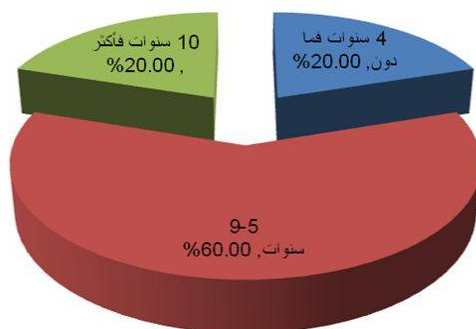
الشكل (1): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير الجنس

ثانياً: الخبرة

الجدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير الدرجة الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
4 سنوات فما دون	10	20.0%
5-9 سنوات	30	60.0%
10 سنوات فأكثر	10	20.0%
المجموع	50	100%

تشير البيانات الواردة في الجدول (2) أن نسبة ذوي الخبرات (4 سنوات فما دون) بلغت (20.0%)، وبالنسبة لذوي الخبرات (5-9) سنوات بلغت 60.0%، ونسبة (20%) لذوي الخبرات (10) سنوات فأكثر، ويلاحظ الباحث بأن أغلبية عينة الدراسة من ذوي الخبرات المتوسطة (5-9 سنوات)، والشكل رقم (2) يبين ذلك.



الشكل (2) : توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير الدرجة الخبرة

أداة الدراسة:

لأجل الحصول على المعلومات والبيانات؛ لتنفيذ مقاصد الدراسة اعتمد الباحث على بناء وتطوير مقياس (استبانة) وهي أداة قياسية تم الاعتماد في بناءها على آراء ودراسات وأدب سابق، وروعي في بناءها جعل المستجيب واعياً لهدفها ومكوناتها ودقتها ووضوحها وتجانسها بالطريقة التي تخدم غايات وأهداف الدراسة. وبالشكل الذي يخدم أهداف وأسئلة الدراسة.

صدق وثبات الدراسة:

بعد إتمام وتطوير الاستبانة، وصل عدد فقرات الاستبانة إلى (19) فقرة. ولتحقيق أغراض وأهداف الدراسة صممت الاستبانة بناءً على نموذج ليكرت (Likert Scale) الخماسي، وتألّفت من جزئين، اشتمل الجزء الأول على بيانات المعلومات الشخصية، والجزء الثاني اشتمل على فقرات المتعلقة بموضوع الدراسة، وقد تمّ تدرّج مستوى الإجابة عن كلّ فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي، وحددت بخمسة مستويات هي: كبيرة جداً (5 درجات)، كبيرة (4 درجات)، متوسطة (3 درجات) قليلة (درجتين) وقليلة جداً (درجة واحدة) ومن أجل التحقق من ثبات الاستبانة تمّ إجراء اختبار (كرونباخ ألفا) لقياس مدى ثبات أداة القياس حيث بلغت نسبة الاتساق الداخلي للاستبانة ($\alpha = 0.844$) وهي نسبة مقبولة لغايات الدراسة.

ومن خلال الإجراءات السابقة للتأكد من صدق أداة الدراسة وتحديد عينة الدراسة، تمّ توزيع الاستبانات على العينة المذكورة، ومن ثمّ تمّ تفريغ إجابات عينة الدراسة على جهاز الحاسوب، وتحليل البيانات باستخدام نظام التحليل الإحصائي (الإصدار العشرون) (Statistical Package for Social Sciences –SPSS. Ver20).

تصميم الدراسة :

لأجل تحقيق أهداف الدراسة وأغراضها قام الباحث بتطوير استبانة مخصصة لهذا الغرض.

متغيرات الدراسة :

تتمثل متغيرات الدراسة في نظم المعلومات الإدارية (المتغير المستقل)، والتجارة الإلكترونية (المتغير التابع)، بالمتغيرات الديمغرافية المتمثلة في (الجنس، والخبرة التدريسية).

تحليل بيانات الدراسة :

من خلال تحليل البيانات الإحصائية التي تم جمعها من الاستبانة التي وجهت لمجموعة من العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية، وقد تم الاعتماد على مقياس "ليكرت" الخماسي؛ إذ تضمنت الاستبانة درجة الموافقة على كل فقرة مقسمة إلى (5) فئات، حيث تم إدخال هذه الاستجابات على الحاسوب حسب ما هو مبين في الجدول رقم (3).

جدول رقم (3) : درجة الاستجابة ورمزها

الرمز	درجة الاستجابة
5	كبيرة جداً
4	كبيرة
3	متوسطة
2	قليلة
1	قليلة جداً

وبناء على الرموز المعطاة للاستجابة تم احتساب المتوسط الحسابي للاستجابات بغرض الحكم على درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبانة، وتم الحكم على قيم المتوسط الحسابي لغرض تحديد "درجة الموافقة" ¹⁵، حسب ما هو موضح بالجدول (4).

جدول رقم (4) : الوسط الحسابي ودرجة الموافقة

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
2.33-1	منخفض
3.67-2.34	متوسط
5-3.68	مرتفع

مناقشة النتائج:

السؤال الأول: ما مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عامليها؟
لأجل الإجابة عن هذا السؤال؛ تمّ استخدام الإحصاء الوصفي؛ لاستخراج الوسط الحسابي والانحراف لأسئلة الدراسة، حيث تمّ تلخيصها في الجدول الآتي:
الجدول رقم (5): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات موضوع الاستبانة مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عامليها

العبارة	الوسط الحسابي	متوسط أداة القياس	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1-تساعد نظم المعلومات الإدارية على تحليل بيانات المنافسين	3.43	3	0.84	متوسطة
2-تسهل نظم المعلومات الإدارية في التقليل من التكاليف اللازمة إلى الحد الأدنى.	3.14	3	1.43	متوسطة
3-تساعد نظم المعلومات الإدارية على القدرة على كشف الأخطاء بأقل كلفة ممكنة.	3.62	3	1.04	مرتفعة
4-تسهل نظم المعلومات الإدارية بمعالجة الانحرافات التشغيلية والأخطاء المحاسبية بأقل التكاليف في ظل مقارنتها مع الأنظمة التقليدية.	2.31	3	0.85	متوسطة
5-الفوائد التي تجنيها الدائرة من نظم المعلومات الإدارية أكثر من تكلفته.	3.50	3	1.41	متوسطة
6-يمكن القول بشكل عام أن نظام المعلومات الحالي يوفر ما احتاجه من معلومات ذات قيمة بتكلفة قليلة نسبياً.	3.72	3	1.44	مرتفعة
7-يؤدي نظام المعلومات الإدارية إلى تخفيض عدد العاملين.	3.62	3	1.04	متوسطة
8-يوفر نظام المعلومات الإدارية كثير من الوقت.	3.21	3	0.85	متوسطة
9-يوفر نظام المعلومات الإدارية الحد من هدر الموارد.	3.14	3	1.46	متوسطة
10- تساعد نظم المعلومات الإدارية بتحسين الخدمات المقدمة إلى عملاء المنظمة.	3.63	3	1.44	متوسطة
11-يساعد نظام المعلومات على تحسين الشفافية والوضوح في العمل.	3.29	3	0.85	متوسطة
المجال ككل	3.33		1.15	

تباينت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها ما بين (2.31-3.72) ويظهر الجدول رقم (5) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول البعد موضوع الدراسة، بلغ (3.33)¹⁶ - هذا المتوسط أعلى من متوسط أداة القياس (3) - "بدرجة متوسطة" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (1.15).

كما يُلاحظ من الجدول أعلاه أنّ اتجاهات عينة الدراسة كانت إيجابية نحو جميع الفقرات إلا أن الفقرة ذات الرقم (4) والذي نصّها "تسهم نظم المعلومات الإدارية بمعالجة الانحرافات التشغيلية والأخطاء المحاسبية بأقل التكاليف في ظل مقارنتها مع الأنظمة التقليدية"، متوسطها الحسابي الأدنى، إذ بلغ (2.31)، بانحراف معياري مقداره (0.85)، لذا يجب توليف نظم المعلومات الإدارية لأجل معالجة الانحرافات التشغيلية والأخطاء التشغيلية.

وتعد الفقرة رقم (6) والتي نصّها "يمكن القول بشكل عام أن نظام المعلومات الحالي يوفر ما احتاجه من معلومات ذات قيمة بتكلفة قليلة نسبياً"، أعلى فقرة يشعر بها عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (3.72)، وبلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.44)، يليها الفقرة رقم (3) والتي نصّها "تساعد نظم المعلومات الإدارية على القدرة على كشف الأخطاء بأقل كلفة ممكنة"، إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.62)، أما الانحراف المعياري؛ فبلغ (1.04).

السؤال الثاني: ما مستوى تطبيق التجارة الإلكترونية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال؛ تمّ استخدام الإحصاء الوصفي؛ لاستخراج الوسط الحسابي والانحراف لأسئلة الدراسة، حيث تمّ تلخيصها في الجدول الآتي:

الجدول رقم (6): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات موضوع الاستبانة مستوى تطبيق التجارة الإلكترونية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها

العبارة	الوسط الحسابي	متوسط أداة القياس	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
12- تقوم المؤسسة باختيار النمط التكنولوجي الأمثل من أجل تحقيق غاياتها.	3.14	3	1.43	متوسطة
13- تتوفر التكنولوجيا اللازمة في مؤسستكم	3.53	3	1.03	متوسطة
14- انعدام الثقة ومقاومة المستخدمين للمعاملات الالكترونية جراء تبني مبدأ التجارة الإلكترونية	3.87	3	0.58	مرتفعة
15- يتوافر الدعم المالي اللازم للتطوير التكنولوجي	3.92	3	1.45	متوسطة
16- أدى تبني مبدأ التجارة الإلكترونية إلى تخفيض التكاليف المترتبة على جمع المعلومات.	3.63	3	0.93	متوسطة
17- أدى تبني مبدأ التجارة الإلكترونية إلى وتسهيل عملية الترويج للخدمات	3.83	3	0.56	متوسطة
18- تتوافر المهارات الفنية والتقنية اللازمة	3.23	3	1.06	متوسطة
19- أدوات تطوير البرمجيات ما زالت تتغير باستمرار وبسرعة وهذا مكلف للمؤسسة.	2.32	3	1.09	منخفضة
المجال ككل	3.43		1.01	متوسطة

تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق التجارة الإلكترونية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها ما بين (3.72- 2.31) ويظهر الجدول رقم (6) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول البعد موضوع الدراسة، بلغ (3.43)¹⁷ - هذا المتوسط أعلى من متوسط أداة القياس (3) - "بدرجة متوسط" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (1.01).

كما يُلاحظ من الجدول أعلاه أنّ اتجاهات عينة الدراسة كانت إيجابية نحو جميع الفقرات، إلا أن الفقرة ذات الرقم (19) والذي نصّها "أدوات تطوير البرمجيات ما زالت تتغير باستمرار وبسرعة وهذا مكلف للمؤسسة"، متوسطها الحسابي الأدنى، إذ بلغ (3.32)، وبلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.09).

وتعد الفقرة رقم (6) والتي نصها " انعدام الثقة ومقاومة المستخدمين للمعاملات الالكترونية جراء تبني مبدأ التجارة الإلكترونية "، أعلى فقرة يشعر بها عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (3.92)، وبلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.45)، لذا يجب تحسين الثقة ومقاومة المستخدمين للمعاملات الالكترونية. يليها الفقرة رقم (17) والتي نصها " أدى تبني مبدأ التجارة الإلكترونية إلى وتسهيل عملية الترويج للخدمات "، إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.87)، أما الانحراف المعياري؛ فبلغ (1.58).

السؤال الثالث: هل توجد فروق لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها تُعزى للجنس (ذكر، أنثى)؟

ومن أجل التعرف على مدى احتمالية الإيجاب والقبول لهذا التساؤل؛ قام الباحث بإجراء تحليل (ت) (Independent Samples T-Test). والجدول رقم (7) يبين ذلك.

الجدول رقم (7) نتائج اختبار (Independent Samples T-Test) المتعلقة بالتساؤل الثالث

الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
ذكر	3.46	0.43	0.84	0.62
أنثى	3.41	0.36		

تظهر بيانات الجدول رقم (6) أن الوسط الحسابي لدى الذكور بلغ (3.46) بانحراف معياري مقداره (0.43)، فيما بلغ الوسط الحسابي لدى الإناث (3.41) بانحراف معياري مقداره (0.36)، مما يظهر الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطين، وعليه فإن النتيجة لدى الذكور أعلى منها عند الإناث. وقد بلغت قيمة (t) 0.84 وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى 0.62، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أعلى من مستوى 0.05 فتكون النتيجة بأنه لا توجد فروق لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها تُعزى للجنس (ذكر، أنثى).

السؤال الرابع: هل توجد فروق لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها تُعزى للخبرة العلمية (أقل من خمس سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من عشر سنوات)؟

ومن أجل التعرف على مدى احتمالية الإيجاب والقبول لهذا التساؤل؛ قام الباحث بإجراء تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA). والجدول رقم (8) يبين ذلك.

الجدول رقم (8): نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)

المتعلقة بالسؤال الرابع

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع مربعات الفروق	متوسط مربعات الفروق	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3	1.009	0.505	3.421	0.001
داخل المجموعات	46	2.732	0.162		
المجموع	49	3.746			

تم استخدام اختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) حيث بلغت قيمة (F) (3.421) وهي ذات دالة إحصائية عند مستوى (0.001)، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أقل من مستوى (0.05) فتكون النتيجة بأنه (توجد فروق لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها تُعزى للخبرة العلمية (أقل من خمس سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من عشر سنوات)).

ومن أجل تحديد اتجاه هذه الفروق الإحصائية، فقد تم استخدام اختبار شافيه (Schaffe) للمقارنات البعدية والجدول رقم (9) يوضح ذلك.

جدول رقم (9): نتائج المقارنات البعدية بطريقة شافيه (Schaffe) للكشف عن مصدر الفروق في استجابة عينة الدراسة فيما يتعلق بالفروق لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها تُعزى للخبرة العلمية (أقل من خمس سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من عشر سنوات)

البعد	الخبرة التدريسية	العدد	الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة
تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها تُعزى للخبرة العلمية	4 سنوات فما دون	10	0.14	0.04
	5-9 سنوات	30	0.44	0.02
	10 سنوات فأكثر	10	0.55	0.01

يظهر الجدول (9) أنّ هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في استجابة أفراد العينة حول (لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها تُعزى للخبرة العلمية (أقل من خمس سنوات، من (5-10) سنوات، أكثر من عشر سنوات)؟ كانت لصالح ذوي الخبرات (10 سنوات فأكثر) عند مقارنتها مع (4 سنوات فما دون، من (5-9) سنوات)، ويشير ذلك إلى أنّ ذوي الخبرات المرتفعة أمهر في تطبيق نظم المعلومات الإدارية، نتيجة لمعرفة ومخزونهم العلمي والمعرفي، أدى بطبيعة الحال إلى الحرفية في تطبيقها.

السؤال الخامس: هل يوجد أثر نظم المعلومات الإدارية على تطبيقات التجارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية؟

ولأجل التعرف على مدى احتمالية الإيجاب والقبول لهذا التساؤل، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression). والجدول رقم (10) يبين ذلك.

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression)

للتساؤل الخامس

β (Coefficients)	α (Coefficients)	درجة الحرية	R^2	(r)	مستوى الدلالة SIG	Beta	F المحسوبة
0.736	0.921	299	0.580	0.761	*0.000	0.761	410.874

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$)

تظهر بيانات الجدول رقم (10) أنّ مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبهذا تكون قاعدة القرار تقول بأنه (يوجد أثر نظم المعلومات الإدارية على تطبيقات التجارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية).

النتائج والتوصيات

سيتمّ من خلال العرض الآتي إجمال ما أسفرت إليه من نتائج:

أولاً: النتائج الدراسة:

يمكن تلخيص نتائج الدراسة، من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

السؤال الأول: ما مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها؟

تباينت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها ما بين (2.31-3.72) ويظهر الجدول رقم (5) بأنّ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول البعد موضوع الدراسة،

بلغ (3.33) - هذا المتوسط أعلى من متوسط أداة القياس (3) - "بدرجة متوسطة" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (1.15).

السؤال الثاني: ما مستوى تطبيق التجارة الإلكترونية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها؟

تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق التجارة الإلكترونية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها ما بين (3.72- 2.31) ويظهر الجدول رقم (6) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول البعد موضوع الدراسة، بلغ (3.43) - هذا المتوسط أعلى من متوسط أداة القياس (3) - "بدرجة متوسطة" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (1.01).

السؤال الثالث: هل توجد فروق لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها تُعزى للجنس (ذكر، أنثى)؟

تظهر بيانات الجدول رقم (6) أن الوسط الحسابي لدى الذكور بلغ (3.46) بانحراف معياري مقداره (0.43)، فيما بلغ الوسط الحسابي لدى الإناث (3.41) بانحراف معياري مقداره (0.36)، مما يظهر الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطين، وعليه فإن النتيجة لدى الذكور أعلى منها عند الإناث. وقد بلغت قيمة (t) 0.84 وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى 0.05، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أعلى من مستوى 0.05 فتكون النتيجة بأنه لا توجد فروق لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها تُعزى للجنس (ذكر، أنثى)، وهذه النتيجة تتناقض مع ما توصلت إليه دراسة (الشنطي، 2013)¹⁸ إذ بين بأن هناك فروق فيما يخص تطبيق نظم المعلومات.

السؤال الرابع: هل توجد فروق لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها تُعزى للخبرة العلمية (أقل من خمس سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من عشر سنوات)؟

تم استخدام اختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) حيث بلغت قيمة (F) (3.421) وهي ذات دالة إحصائية عند مستوى (0.001)، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أقل من مستوى (0.05) فتكون النتيجة بأنه توجد فروق لتطبيق نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات من وجهة نظر عاملها تُعزى للخبرة العلمية (أقل من خمس سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من عشر سنوات)، وهذه النتيجة تتشابه مع ما توصلت إليه دراسة (الشنطي، 2013)¹⁹، إذ بين بأن هناك فروق فيما يخص تطبيق نظم المعلومات.

السؤال الخامس : هل يوجد أثر نظم المعلومات الإدارية على تطبيقات التجارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية؟

تظهر بيانات الجدول رقم (10) أن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبهذا تكون قاعدة القرار تقول بأنه (يوجد أثر نظم المعلومات الإدارية على تطبيقات التجارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية)، وهذه النتيجة تشابهت مع ما توصلت إليه دراسة (الشنطي، 2013)²⁰، إذ بينت بأن هناك أثر لتطبيق نظم المعلومات على تحسين فاعلية وكفاءة التدقيق الداخلي، كما تطابقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (العموش، 2003)²¹، إذ بينت بأن هناك تأثير لتطبيقات التجارة الإلكترونية على إدارة سلسلة التوريد .

ثانياً: توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج السابقة، فإن الدراسة توصي بالآتي:

1. وضع وسن قوانين وتشريعات تسهم في تفعيل استخدام نظم المعلومات الإدارية لدى شركات الاتصالات الأردنية.
2. تحضير ووضع برامج ودورات تدريبية تسهم في تحسين مهارات العاملين لدى شركات الاتصالات الأردنية فيما يخص بنظم المعلومات الإدارية.
3. يجب تحسين الثقة ومقاومة المستخدمين للمعاملات الالكترونية
4. توليف نظم المعلومات الإدارية لأجل معالجة الانحرافات التشغيلية والأخطاء التشغيلية
5. ضرورة إجراء أبحاث جديدة في مجال الدراسة.
6. تعميم نتائج الدراسة على القطاعات ذات الصلة.

الهوامش:

- 1- الشيشاني، ع. (2004). أثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في اكتساب ميزة تنافسية" دراسة ميدانية على الشركة الأردنية للاتصالات الخلوية موبايكوم (MobileCom)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- 2 - الخفاف، أ، والطاهر، م (2011)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، ط1، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2011.
- 3 - الطائي، م، (2002) الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
- 4 - طه، ط (2007). نظم المعلومات والحاسبات الآلية (من منظور إداري معاصر)، الإسكندرية: الحرمين للكمبيوتر.
- 5 - أنظر : Perry, J, Schneider, G (2001), **Electronic Commerce**, 2nd Course Technology, Thomson Learning.
- 6 - أنظر : Demers M. (2000), From E-Threat to E-Opportunity, **Electronic News**, 46(45): 12-45.
- 7 - أنظر : Melymuka K. (2000), Mastering E-Commerce By Degrees, **Scientific Journal**, 34(47): 40-70.
- 8 - الشنطي، أ. (2013)، أثر تطبيق نظم المعلومات على تحسين فاعلية وكفاءة التدقيق الداخلي في القطاع الصناعي الأردني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد الحادي والعشرون، العدد الأول، ص99، ص125.
- 9 - علام، رشيد (2010) عوائق تطور التجارة الإلكترونية في الوطن العربي: دراسة حالة الجزائر
- 10 - العبدلي، عابد (2005)، التجارة الإلكترونية في الدول الإسلامية (الواقع - التحديات - الآمال) المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الاسلامي، جامعة ام القرى، مكة المكرمة 2005 م.
- 11 - العموش، خالد صالح (2003)، أثر التجارة الإلكترونية على إدارة سلسلة التوريد: دراسة حالة عن بعض الشركات الصناعية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
- 12 - إرجع في هذا الصدد : United Nation (2001), **Trade Facilitation and E-Commerce in the ESCWA region**, New York.
- 13 - أنظر : Demers M , op-cit

- 14 - أنظر في هذا الصدد : Melymuka K,op-cit
- 15 - درجة الموافقة = $(1-5) \div 3 = 4 \div 3 = 1.33\%$
- 16 - متوسط أداة القياس (لمقياس ليكرت الخماسي) $= 1+2+3+4+5 \div 5 = 3$
- 17 - متوسط أداة القياس (لمقياس ليكرت الخماسي) $= 1+2+3+4+5 \div 5 = 3$
- 18 - الشنطي، أ. (2013)، المرجع السابق الذكر .
- 19 - نفس المرجع السابق الذكر .
- 20 - نفس المرجع السابق الذكر .
- 21 - العموش، خالد صالح (2003)، المرجع السابق الذكر .