



أثر التجارة الإلكترونية على نجاح المنظمات

The impact of electronic commerce on the success of Organizations

د/مهند احمد عثمان

كليات بريدة - المملكة العربية السعودية

Mohannedosman60@hotmail.com

تاريخ القبول: 29/4/2018

تاريخ الاستلام: 18/4/2018

المجلد 6/ العدد: 1 جوان (2018)، ص 15 - 40

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على بيئة التجارة الإلكترونية ومقارنتها ببيئة التجارة التقليدية ومعرفة مدى كفاءة للتعامل مع تلك البيئة وحصر المشكلات في ظل هذه البيئة إن وجدت واقتراح بعض التوصيات التي تساهم في حلها. اتبعت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب دراسة الحالة وكذلك تحليل نتائج الدراسة (الاستبانة) باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية الـ spss للتعامل مع العمليات التي تتم في ظل التجارة الإلكترونية حيث تم توزيع (50) استمارة وكانت عدد الاستمارات المسترد والصالحة للتحليل الإحصائي (34) استمارة توصل الباحث لعدة نتائج إن التجارة الإلكترونية في واقع الأمر تختلف عن الإدارة التقليدية في قدرتها على تسريع وتبسيط أسلوب تقديم الخدمات. الكلمات الافتتاحية: تجارة إلكترونية، أهداف، منظمات، تسويق.

تصنيف JEL: m10, m16, m29.

Abstract :

The purpose of this study is to identify the e-commerce environment, e-commerce operations compared to traditional trade, and identify the problems facing with electronic commerce. A descriptive analytical study followed, and the case study method and analysis of study results (resolution) using the spss statistical package program to handle operations under electronic commerce. We distribution (50) form and a number were recovered and forms suitable for statistical analysis (34) researcher found form for several results that, Electronic administration in fact differ from traditional management in its ability to accelerate and streamline service delivery.

Key words: electronic commerce, objectives, organizations.

Classification JEL: m10, m16, m29

مقدمة.

لقد أصبحت تكنولوجيا الإيصالات والمعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد القائم على المعرفة، وأدى تأخر استخدام تطبيقاتها في بعض المجتمعات إلى خسارة حقيقية في كفاءة وفعالية قطاعات الإنتاج المختلفة.

الإجراءات المنهجية للدراسة.**مشكلة البحث**

لا بد وان تعلم المنظمات التي تتبنى مشروعات التجارة الالكترونية بان هناك مجموعة من العوامل الحرجة لا بد أن تقوم بعملية تحليلها حيث أن تحليل تلك العوامل يعكس بشكل أو بآخر نجاح أو فشل تلك المشروعات ، وهذا ما يقودنا بان لكل مشروع في التجارة الالكترونية ظروفه وإمكانيات نجاحه وفشله كما إن لكل مشروع حالة مستقلة وبصورة منفردة وتفصيلية عن المشروع الآخر، ومن اجل تجسيد مشكلة البحث في الواقع الميداني قام الباحث باستطلاع أولي لعدد من المنظمات المهتمة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ولاية الخرطوم بالسودان وتبين من خلال الاستطلاع بان تلك المنظمات لا زالت تجهل ولديها ضعف خبرة في تحليل عوامل النجاح الحرجة لتبني مشروعات التجارة الالكترونية. وهذا يقودنا إلى تجسيد مشكلة البحث بالسؤال الرئيسي التالي: هل تطبق المنظمات التجارة الإلكترونية للوصول لتحقيق اهدافها بصورة أفضل وأسرع. ويقودنا هذا السؤال للأسئلة التالية:

1. إلى أي مدى تدرك المنظمات عينة البحث عوامل النجاح الحرجة في تبني مشروعات التجارة الالكترونية.
2. هل فعلا تطبق تلك المنظمات بعض تلك العوامل من دون أن تعرف مسبباتها؟
3. هل تدرك تلك المنظمات أهمية التجارة الالكترونية في العصر الحديث؟

فرضيات البحث

1. يعتمد نجاح التجارة الالكترونية على توفر بعض العوامل الجوهرية في المنظمات التي تتبنى تلك المشروعات.

2. تتباين الأهمية النسبية للإدارة الالكترونية في مستوى تأثيرها على تبني وتطبيق المشروعات الالكترونية وذلك بتباين الاعتماد تلك الأبعاد من قبل المؤسسات محل الدراسة).

أهداف الدراسة.

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على البيئة التجارية الجديدة المتمثلة بالتجارة الإلكترونية.
- مقارنة البيئة التجارية التقليدية ببيئة التجارة الإلكترونية.
- معرفة مدى كفاية لنظام التجارة الإلكترونية لنجاح المنظمات.
- حصر المشاكل التي تواجه التجارة الإلكترونية؛ نتيجة عدم الفهم لأهميتها.
- اقتراح بعض التوصيات التي تساهم في حل تلك المشاكل.

أهمية الدراسة.

تتبع أهمية الدراسة من تحقيق الاهداف، وأهمية التجارة الإلكترونية في تحقيق هذا الدور الذي تلعبه في بيئة الأعمال التي تُعدُّ ركيزة أي اقتصاد في أية دولة. وحيث أن الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة تعتبر العمود الفقري لأية منشأة ويتم اعتماد نتائجها كأساس في اتخاذ القرارات، وبالتالي فإن معرفة دورها الجديد ومدى كفايته في التعامل مع البيئة التجارية الجديدة ومحاولة إيجاد حلول للمشاكل المرافقة لهذا الدور الجديد -إن وجدت- سيساهم بشكل جوهري في نموّ عمليات التجارة الإلكترونية وبالتالي تقوية الاقتصاد، وذلك من خلال إضفاء الثقة للمعلومات المحاسبية المتعلقة بتعاملات بيئة التجارة الإلكترونية.

منهجية الدراسة. قوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب دراسة الحالة وكذلك تحليل نتائج الدراسة (الاستبانة) باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية ال spass للتعامل مع العمليات التي تتم في ظل التجارة الإلكترونية.

: دراسات سابقة عن التجارة الإلكترونية.

هناك العديد من الدراسات السابقة ذات علاقة بعمليات التجارة الإلكترونية وبموضوع البحث، نعرض لأهمها فيما يلي:

1.هنا (2017م) أثر التجارة الالكترونية على المنافسة في الأسواق المحلية. هدفت الدراسة الي لقاء الضوء على مدي اهميه التجارة الالكترونية في الوقت الحاضر والدور الذي يمكن ان تلعبه في النمو الاقتصادي للدول والتأكد من انه بالرغم من التحولات التي تمثلها الان انه أيضا تظهر فرص يمكن استثمارها، وتوصلت لعدة نتائج أهمها: تهمل التجارة الالكترونية علي توسيع دائرة السوق المحلي، وتعمل علي تقليص المسافات بين المنتجين والمستهلكين، وتسهم في خفض المخزون عن طريق استعمال عملية السحب في نظام إدارة سلسه التوريد.

2-شفيق (2013م)، التسويق الالكتروني وأثره علي جودة الخدمات المصرفية هدفت الدراسة لتوضيح الدور الكبير الذي تتبناه إدارات التسويق في المصارف لإنجاح عملها من خلال شبكه الانترنت وقد توصلت الدراسة لنتائج أهمها: تأثير التسويق الالكتروني علي جوده الخدمات المصرفية ووجود علاقة بين البحث والتطوير وجودة الخدمات المصرفية.

3- . دراسة مطاحن والقشي (2009) " مدى قدرة مدققي الحسابات الخارجيين على تدقيق الشركات الأردنية المتعاملة في التجارة الإلكترونية " وهدفت هذه الدراسة إلى الآتي:

- التعريف بأهمية مهنة تدقيق الحسابات بشكل عام.

- توضيح أهمية وتطور التجارة الإلكترونية.
 - التعرف إلى أي معوقات أو عقبات تواجه مدققي الحسابات الخارجيين للقدرة على تدقيق حسابات الشركات الأردنية المتعاملة في التجارة الإلكترونية.
- وقد خلصت الدراسة إلى تطوير نظام ربط بين نظام الشركة المحاسبي وموقعها الإلكتروني على شبكة الإنترنت والمكوّن من عدة سياسات وإجراءات توفر الأمان والموثوقية والتوكيدية لتعاملات العملاء والزبائن مع الشركة وعبر موقعها الإلكتروني على شبكة الإنترنت. كما توصّلت الدراسة إلى اقتراح مجموعة من التوصيات التي قد تساهم في تأهيل مهنة المحاسبة والتدقيق للتعامل مع تقنية التجارة الإلكترونية الحديثة.
- 4- . دراسة يحيى (2009) "تأثير التجارة الإلكترونية على نظم المعلومات المحاسبية" وهدفت هذه الدراسة إلى الآتي:
- توضيح طبيعة التجارة الإلكترونية وعلاقتها بعمل نظم المعلومات المحاسبية في الشركات التي تعمل في ظلها.
 - تحديد أهم تأثيرات التجارة الإلكترونية على مكونات نظم المعلومات المحاسبية.
- وقد خلصت الدراسة إلى الآتي:
- لكي تحقق نظم المعلومات المحاسبية وتساهم في تحقيق أهداف الشركات التي تعمل فيها لابد أن تأخذ بعين الاعتبار كل التغيرات
 - والتطورات التي تحدث في المجالات المتعددة المحيطة ببيئتها وخاصة ما يتعلق بالتطورات المستجدة في مجال استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة والتي تمثل التجارة الإلكترونية إحداها.
- 5- دراسة زيود وآخرين (2007) "التحديات الضريبية للتجارة الإلكترونية العربية وإمكانية تطويرها". وتهدف هذه الدراسة إلى الآتي:

- دراسة إمكانية تطوير النظام الضريبي الحالي بما يجعله ذا كفاءة مناسبة بحيث يصبح قادرا على مواكبة ومواكبة سرعة انتشار نظام التجارة الإلكترونية، وأن نظام التجارة الإلكترونية يعتبر تحديًا تواجهه الدول العربية بصورة متباينة.
- ضرورة دراسة الهيكلية الضريبية اللازمة لانتشار التجارة الإلكترونية من جهة وضمان حقوق الدولة في الإيرادات الضريبية من جهة أخرى.

6- دراسة البحتيطي (2007م) المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية"

وهدف الدراسة إلى بحث تطور نظم الدفع والتسوية في مجال التجارة الإلكترونية في النظم المصرفية المختلفة ، وإمكانية تجنب أو الإقلال من الأخطار المالية الناجمة عنها بما يسمح بالتوسع في حجم ومجالات التجارة الإلكترونية والاستفادة من مزاياها على مستوى الجهاز المصرفي والاقتصاد المحلي والعالمي . وقد خلصت الدراسة إلى الآتي:

أدى التوسع في حجم التجارة الإلكترونية ومن ثم التوسع في نظم المدفوعات الإلكترونية كبيرة القيمة التي تستخدمها البنوك في تحويل المدفوعات والأوامر فيما بينها إلى الكثير من المخاطر المالية التي تواجه النظم المصرفية والتي تتمثل في الآتي:

- مخاطر فشل إتمام التسويات بين البنوك المختلفة وتعرض بعضها للانحيار.
- الآثار النظامية الناجمة عن هذا الانحيار التي قد تساعد على انتشار الأزمات المالية وتدويلها.

● ما تسببه نظم الدفع الإلكتروني من آثار سلبية على أسواق الصرف

الأجنبي وقيمة العملة الوطنية في بعض الدول التي تعاني من ندرة

شديدة في رصيد الصرف الأجنبي لديها.

7-دراسة العميري والمعتاز (2006م) "أثر التجارة الإلكترونية على تخطيط أعمال

المراجعة". دراسة ميدانية على مكاتب المراجعة في المملكة العربية السعودية. وتهدف هذه

الدراسة الميدانية إلى التعرف إلى ما يلي:

● مدى تأثير تخطيط عملية المراجعة بتحول المنشآت من النظام التقليدي إلى نظام

التجارة الإلكترونية من خلال الاستبانة.

● مدى وجود فروق جوهرية بين الآراء حسب الخصائص الشخصية لأفراد العينة.

وقد خلصت الدراسة إلى الآتي:

● أوضحت الدراسة أن التجارة الإلكترونية ظاهرة معاصرة حولت جزءاً من أداء

الأعمال من الطرق التقليدية إلى الطرق الآلية ، وهذا بدوره أوجد نوعاً من

الإجراءات الجديدة التي تحتاج إلى الكثير من البحوث ؛ لكي تتأصل وتصبح

مألوفة ويتم التعامل معها بالطرق التي تجعلها أكثر قابلية وأكثر شيوعاً.

● هناك مجموعة من الأطراف تشمل تعاملات بين المنشآت الاقتصادية

والمستهلكين، وتعاملات بين المنشآت الاقتصادية مع بعضها البعض،

وتعاملات بين المنشآت الاقتصادية والأجهزة الحكومية، وتعاملات بين الأفراد

والأجهزة الحكومية.

8-دراسة العبدلي (2005م) التجارة الإلكترونية في الدول الإسلامية (الواقع .

التحديات . الآمال)"

وهدفَت 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 يُؤمل من البلدان الإسلامية أن تستفيد من تطبيقات التجارة الإلكترونية فيها. وقد توصلت الدراسة إلى الآتي:

- ظهور ثورة تقنية المعلومات والاتصالات وظاهرة التجارة الإلكترونية كأحد أبرز المنجزات في تاريخ البشرية مع دخوله الألفية الثالثة، واعتبارها أداة مهمة في تغيير أنماط الحياة اليومية لاسيما الاقتصادية سواء على مستوى الأفراد أو المجتمعات أو الأمم، والدخول فيها في عصر الاقتصاد الجديد أو ما يطلق عليه الاقتصاد الرقمي.
- تنامي الاهتمام بتطبيقات التجارة الإلكترونية واتساع مجالات استخدامها لتشمل كافة مستويات التعاملات الاقتصادية بين مختلف الوحدات والقطاعات الاقتصادية.
- الارتباط الوثيق بين انتشار ونمو التجارة الإلكترونية وتوفير القاعدة التكنولوجية لتقنية المعلومات والاتصالات بصفتها البنية التحتية اللازمة لها.
- تأثير التجارة الإلكترونية على الاقتصاد بكافة قطاعاته سواء على مستوى قطاعات الأعمال أو القطاع الاستهلاكي أو على مستوى الاقتصاد القومي ككل.

9-دراسة دهمش والقشي (2004) مدى ملائمة مهنة المحاسبة لبيئة التجارة الإلكترونية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى بيئة التجارة الإلكترونية ومقارنة بيئة التجارة التقليدية ببيئة التجارة الإلكترونية ، ومن ثم تحديد فيما إذا كانت السياسات المحاسبية

المعمول بها تلائم البيئة التجارية الجديدة المتمثلة بالتجارة الإلكترونية ، وتحديد المشاكل التي يمكن أن تهدد مهنة المحاسبة عند التعامل مع البيئة التجارية الجديدة . وقد خلصت الدراسة إلى أن ما للتجارة الإلكترونية من أهمية بالغة في عصرنا الحاضر وما يرافقها من بيئة غير ملموسة ، وغياب التوثيق المستندي لأغلب عملياتها بأن مهنة المحاسبة لم ترقَ بعد إلى المستوى المطلوب ؛ كي تتفاعل مع البيئة المحيطة بأعمال التجارة الإلكترونية 10-دراسة "أبا زيد " (2004) "واقع التجارة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها عربياً ومحلياً"

وتهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع التجارة الإلكترونية بشكل عام وواقعها في الوطن العربي بشكل خاص وذلك من أجل كشف أسباب تأخر استخدام هذه التجارة وأهم الاقتراحات التي قد تساعد على سرعة تطور هذا الأسلوب الجديد في إتمام العمليات التجارية المختلفة. وقد خلصت الدراسة إلى الآتي:

- هناك انخفاض واضح في استخدام التجارة الإلكترونية عربياً ؛ وذلك لعدة أسباب منها : عدم وجود مواقع كافية باللغة العربية حيث يجب تشجيع إقامة هذه المواقع واستخدامها من خلال البحث عن مصادر تمويل مناسبة للمشروعات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية.
- إن الضعف الواضح في مؤشرات التجارة الإلكترونية العربية بالمقارنة مع مؤشرات هذه التجارة في الدول المتقدمة يمكن رده إلى عدة أسباب من أهمها: ضعف أو عدم وجود التشريعات والقوانين المنظمة لعمل التجارة الإلكترونية.

11. دراسة توفيق (2003) " أثر التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية" دراسة اختبارية بالتطبيق على استخدام القطاع المصرفي لوسائل دفع لنقود إلكترونية وخدماتها المرتبطة بأنظمة البنك الفوري (الإلكتروني). وتهدف هذه الدراسة إلى الآتي:

- التعرف إلى الإطار النظري لأهم التأثيرات التي يمكن أن يحدثها تبني أنظمة التجارة الإلكترونية على نظام المعلومات المحاسبية بالمنشأة.
- إجراء دراسة اختبارية على المنشآت المصرية التي تمارس التجارة الإلكترونية في القطاع المصرفي؛ للتعرف إلى أهم خصائصها، وتقييم أهم آثارها على مدى تطوير أنظمة معلوماتها المحاسبية خصوصا من خلال تشغيل أنظمة البنك الفوري باستخدام وسائل النقود الإلكترونية.

وقد خلصت الدراسة إلى أنه يمكن القول: إنه لا تتوافر أية معايير محاسبية دولية ولا محلية لتنظيم مختلف العمليات المحاسبية التي تتم بوسائل دفع بنقود إلكترونية ، وذلك باستثناء المعيار المحاسبي الأمريكي رقم 91 الصادر عام 1986 والذي اقتصر فقط على معايير المحاسبة .

سيتناول الإطار النظري للبحث لمحات أولية عن التجارة الإلكترونية من حيث المفهوم والأهمية والفوائد فضلا عن مجموعة العوامل الحرجة لنجاح مشروعات الإدارة الإلكترونية. ومن ثم التجارة الإلكترونية كالاتي:

أولا/ الإدارة الإلكترونية ومفهومها وعناصرها:

ولقد أصبحت أجهزة الحواسيب والشبكات الداخلية وشبكة الانترنت لا غنى عنها جميعا في إدارة أعمال المؤسسات والشركات التي تبحث عن جودة الإنتاج والأداء الجيد في الإدارة وتوفير النفقات . وهذه هي العناصر الإيجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في أي بيئة عمل خاصة مع ازدياد حدة المنافسة وزيادة وعي المستهلك والمواطن بأهمية الجودة في الإنتاج والسرعة في الانجاز وكذلك وعي المؤسسات بقلّة الموارد المالية المتاحة وهذا ما أستدعي تغيير المفاهيم السائدة في إدارة أعمال المؤسسات. (فتحي محمد عبد الغني، 2006، ص8)

وهناك العديد من التعريفات التي يحاول كلٌ منها أن يصف ويحدد طبيعة هذه التجارة وما يتعلق بها من ممارسات، ويرجع ذلك إلى تنوع واختلاف تطبيقات التجارة الإلكترونية. ونستعرض فيما يلي نماذج من هذه التعريفات:

- عرّفت منظمة التجارة العالمية التجارة الإلكترونية بأنها: "مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق المنتجات والخدمات بوسائل إلكترونية. (عبد الوهاب، أكرم، (2004م) ص10)
- التجارة الإلكترونية: "هي استخدام شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في عقد صفقات تجارية سواء داخل الدولة أو بين عدة دول مختلفة¹.
- التجارة الإلكترونية هي: "استخدام التقنيات الحديثة في المعلومات والاتصالات؛ من أجل إبرام الصفقات وعقد المبادلات التجارية؛ من أجل تطوير التجارة العالمية وتنمية المبادلات (الزبيدي، وليد (2004م)، ص11)
- التجارة الإلكترونية: "هي تنفيذ عمليات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات من خلال شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى الشبكات التجارية العالمية الأخرى (كتانه، خيربي مصطفى (2009م)، ص14)

ثانيا / أهداف وفوائد اتجارة الإلكترونية

- إذا كان تحقيق عوامل النجاح لأي منظمة يتم في بداية المشروع. فإن الأهداف هي الثمرة التي يجنيها المسؤولون في المنظمة في نهاية المشروع. ويمكن تلخيصها فيما يلي :
1. تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم، وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية .
 2. صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية .
 3. تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة .

4. إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني .

5. تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية .

6. الحفاظ على سرية المعلومات، وتقليل مخاطر فقدها.

ثالثا /عوامل النجاح الحرجة في التجارة الإلكترونية

على المسؤولين في المنشأة الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون التحول إلى الإدارة

الإلكترونية ومن ثم الدخول في التجارة الالكترونية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل

لتحقيق النجاح في المنظمة. ومن أهمها (AlShihi،2006)، p114

1.وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المنظمة. والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ ونتاج وتشغيل وتطوير. كما نلاحظ في بعض الدوائر الحكومية والشركات التجارية وجود إعلانات كبيرة بالمنظمة لتوضيح الرؤية والرسالة .

2.الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنظمة. والبعد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور .

3.التطوير المستمر لإجراءات العمل. ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم أهدافها، مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها .

4.التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلاً حسب تخصصه .

5.التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال .

6. تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية .

7.تأمين سرية المعلومات للمستفيدين .

8. الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء .

9. التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارات داخل المنظمة وترك الاعتبارات الشخصية .

ولكن الذي يؤخذ بالاعتبار من عوامل حرجة لنجاح مشروعات الإدارة الالكترونية هي كالآتي: (سعد غالب ياسين، 2005، ص ص303-305)

1. وجود رؤية استراتيجية لمشروعات التجارة الالكترونية

وجود الرؤية الاستراتيجية الواضحة والتعبير الدقيق عنها. وكذلك الأمر بالنسبة إلى المملكة المتحدة. أما الولايات المتحدة الأمريكية فان رؤيتها واستراتيجياتها الوطنية تتحد بالعمل على بناء الطريق السريع للمعلومات وكذلك كندا، في حين تتلخص الرؤية الاستراتيجية لسنغافورة ببناء جزيرة ذكية واليابان بالمعلوماتية والاتصالات للمجتمع في حين تسعى ماليزيا لبناء مجتمع غني بالمعلوم.

أي بمعنى آخر إن مشروع كبير مثل التجارة الالكترونية يتطلب رؤية استراتيجية واضحة شاملة وأهداف استراتيجية قابلة للتحقيق على المدى الزمني المستهدف.

2. المدخل المؤسسي لإدارة وأنشطة التحول الالكترونية اعتمدت جميع الدول الرائدة في حقل المعلومات المدخل التنظيمي المؤسسي لتخطيط وإدارة وتطبيق استراتيجيات التحول الالكترونية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية. ومن التجارة الاعتيادية إلى التجارة الالكترونية. ومن الأعمال التقليدية إلى الأعمال الالكترونية. ومن الحكومة الورقية إلى الحكومة الرقمية. ففي أيرلندا مثلاً توجد وكالة حكومية تتولى عمليات تطوير وتطبيق نظم الإدارة الالكترونية. وفي سنغافورة يوجد مجلس الحاسوب الوطني. وفي الأردن يوجد مركز المعلومات الوطني والجمعية العلمية الملكية. وبالمقابل، فان عدم وجود منظمة متخصصة ذات قدرات وموارد كبيرة لتخطيط وتنفيذ أنشطة الإدارة الالكترونية شكل عنصر ضعف مهم يؤثر بالتأكيد على نجاح مشروعات التحول الالكتروني.

3. تحفيز الاستثمار في مشروعات اقتصاد المعرفة

تطوير رأس المال الفكري (صناع المعرفة)

إن العامل الجوهري في نجاح استراتيجيات الإدارة الإلكترونية هو وجود الموارد البشرية من صانعي المعرفة وعلى وجه الخصوص التقنيين والخبراء في حقل تكنولوجيا المعلومات وفي حقول إدارة الأعمال، إن دول عديدة مثل إيرلندا وسنغافورا ودول أخرى معروفة في مجال المعلوماتية وبالأخص النمرور الآسيوية هي في واقع الأمر دول فقيرة بمواردها الطبيعية ولكنها غنية بمواردها البشرية ويتراكم معارف وخبرات أبنائها. ولذلك تهتم جميع الدول الرائدة في حقل المعلوماتية بالتعليم والتدريب وإعادة هندسة مهارات العاملين في القطاع العام والخاص من خلال هيئات ووكالات حكومية يعمل فيها أفضل العقول في مختلف تخصصات الإدارة وتكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثالث الإطار الميداني للبحث

تتاول الإطار الميداني للبحث مجموعة من المنظمات الصناعية في مدينة الخرطوم شملت تم اختيارها كعينة للبحث وهي (الشركة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة /الخرطوم ، شركه المؤمن للأثاث /الخرطوم ،مصنع كأبو للألبان ،شركة المشروبات الغازية كوكاكولا/ الخرطوم) ضمن الحدود الجغرافية لمدينة الخرطوم وقد تم توزيع استمارات الاستبيان على مجموعة من المدراء ورؤساء الأقسام ومن لديهم خبرة بالعمل الإداري والفني في هذه المعامل الصناعية ، حيث تم توزيع (50) استمارة وكانت عدد الاستمارات المسترد والصالحة للتحليل الإحصائي(34) استمارة ويمكن ملاحظة العبارات الوارد في الاستبيان كما هي في (الملحق 1) ، وقد تم تفرغ البيانات ومعالجتها باستخدام البرمجية الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS-11.5 وكانت النتائج الإحصائية التي تم الحصول عليها والتي تمثل إجابات لعينة البحث هي كالآتي:

1. يتضح من الجدول (1) بان المنظمات المبحوثة لديها رؤية استراتيجية لمشروعات الإدارة الالكترونية ولكن بمعدل استجابة مقبول بلغ (53.4 %) وجاء ذلك بمعدل اتفاق

إيجابي(35.88%) أما معدل الاتفاق السلبي حول هذا البعد فقد بلغ(48.24%) والحيادية في هذا البعد قد بلغت(15.88%) وقد عزز من هذه المعدلات قيم الأوساط الحسابية وجاء ذلك بمعدل عام(2.67) وقيمة الانحراف المعياري العام والبالغة(1.189) وكانت قيمة (T) المحسوبة لهذا البعد قد بلغت (2.32) وهي قيمة معنوية مقارنة بقيمة (T) الجدولية والبالغة(1.66) عند درجة حرية (33) ومستوى معنوية (0.05).ومن ابرز المتغيرات التي ساهمت في اغناء هذا البعد هو المتغير(X1) وهو بان المنظمات المبحوثة تمتلك رؤية استراتيجية واضحة لتبني مشروع الإدارة الالكترونية وجاء ذلك بمعدل اتفاق (61.8%) وبوسط حسابي (3.26) وانحراف معياري(1.46) وبلغ معدل الاستجابة إلى مساحة المقياس الكلية والبالغة(5) درجات(65.2%).كما جاء المتغير(X5) تمتلك المنظمات المبحوثة قيادات إدارية قادرة على إدارة وقياس قدرات الناس على المشاركة في مشروعات الإدارة الالكترونية من أجل تنمية الاقتصاد واكتشاف وتحديد الفرص المتاحة وجاء ذلك بمعدل اتفاق (61.8%). وبوسط حسابي (3.05) وانحراف معياري(1.25) وبلغ معدل الاستجابة إلى مساحة المقياس الكلية لهذا المتغير (61%) وتدل هذه النتائج الإحصائية بان المنظمات المبحوثة قد تمتلك رؤية استراتيجية حول هذه المشروعات الالكترونية ولكنها قد لا تمتلك الإمكانيات الكافية لتبنيها وتطبيقها وإنما لديها التطلعات في هذا المجال الالكتروني .

جدول(1) إجابات لأفراد العينة تجاه البعد الأول حول وجود رؤية استراتيجية للتجارة

الالكترونية

رمز المتغير	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	نسبة الاستجابة
X1	20.6	41.2	-	20.6	17.6	3.26	1.46	1.05	65.2
X2	-	17.6	20.6	20.6	41.2	2.14	1.15	4.29	42.8
X3	-	20.6	38.2	20.6	20.6	2.58	1.04	2.29	51.6
X4	-	17.6	20.6	41.2	20.6	2.35	1.01	3.73	47
X5	-	61.8	-	20.6	17.6	3.05	1.25	0.27	61
المعدل العام	4.12	31.76	15.88	24.72	23.52	2.67	1.18	2.32	53.4

2. يتضح من الجدول (2) بأن المنظمات المبحوثة لديها بعض الأنشطة المتعلقة بإدارة أنشطة التحول الإلكتروني ولكن بمعدل استجابة مقبول بلغ (56.35%) وجاء ذلك بمعدل اتفاق ايجابي (38.95%) أما معدل الاتفاق السلبي حول هذا البعد فقد بلغ (45.6%) والحيادية في هذا البعد قد بلغت (15.45%) وقد عزز من هذه المعدلات قيم الأوساط الحسابية وجاء ذلك بمعدل عام (2.81) وقيمة الانحراف المعياري العام والبالغة (1.24) وكانت قيمة (T) المحسوبة لهذا البعد قد بلغت (3.14) وهي قيمة معنوية مقارنة بقيمة (T) الجدولية والبالغة (1.66) عند درجة حرية (33) ومستوى معنوية (0.05). ومن أبرز المتغيرات التي ساهمت في أغناء هذا البعد هو المتغير (x6) وهو بأن المنظمات المبحوثة تعتمد على المدخل التنظيمي المؤسسي لتخطيط وإدارة وتطبيق استراتيجيات التحول الإلكتروني عند تبني مشروع التجارة الإلكترونية، وجاء ذلك بمعدل اتفاق (58.8%) وبوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (1.18) وبلغ معدل الاستجابة إلى مساحة المقياس الكلية والبالغة (5) درجات (75.2%). كما جاء المتغير (x8) تتولى المنظمات المبحوثة تطوير وتطبيق نظام تقنيات الإدارة الإلكترونية، وجاء ذلك بمعدل اتفاق (58.8%). وبوسط حسابي (3.14) وانحراف معياري (1.47) وبلغ معدل الاستجابة إلى مساحة المقياس الكلية لهذا المتغير (62.8%) وتتل هذه النتائج الإحصائية بأن المنظمات المبحوثة قد تمتلك بعض الأنشطة المتعلقة بإدارة أنشطة التحول الإلكتروني ولكنها قد لا تمتلك الإمكانيات الكافية لتبنيها وتطبيقها وإنما لديها التطلعات في هذا المجال الإلكتروني.

رمز المتغير	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	نسبة الاستجابة
X6	38.2	20.6	20.6	20.6	-	3.76	1.18	3.77	75.2
X7	-	20.6	20.6	20.6	38.2	2.23	1.18	3.77	44.6
X8	17.6	41.2	-	20.6	20.6	3.14	1.47	0.579	62.8

42.8	4.29	1.15	2.14	41.2	20.6	20.6	17.6	-	X9
56.35	3.14	1.24	2.81	25	20.6	15.45	25	13.95	المعدل العام

جدول (2) إجابات لأفراد العينة تجاه البعد الثاني حول إدارة أنشطة التحول الإلكتروني.

الجدول من بيانات تحليل الباحث

3. يتضح من الجدول (3) بأن المنظمات المبحوثة لديها بعض الأنشطة المتعلقة بتحفيز الاستثمار في مشروعات اقتصاد المعرفة ولكن بمعدل استجابة مقبول أيضا بلغ (56.53%) وجاء ذلك بمعدل اتفاق ايجابي (34.33%) أما معدل الاتفاق السلبي حول هذا البعد فقد بلغ (22.42%) والحيادية في هذا البعد قد بلغت (20.6%) وقد عزز من هذه المعدلات قيم الأوساط الحسابية وجاء ذلك بمعدل عام (2.82) وقيمة الانحراف المعياري العام والبالغة (1.24) وكانت قيمة (T) المحسوبة لهذا البعد قد بلغت (4.36) وهي قيمة معنوية مقارنة بقيمة (T) الجدولية والبالغة (1.66) عند درجة حرية (33) ومستوى معنوية (0.05). ومن ابرز المتغيرات التي ساهمت في أغناء هذا البعد هو المتغير (x11) وهو بأن المنظمات المبحوثة تمتلك دائرة أو وحدة للبرمجيات تحفز على الاستثمار في مشروعات الإدارة الالكترونية وجاء ذلك بمعدل اتفاق (61.6%) وبوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (1.01) وبلغ معدل الاستجابة إلى مساحة المقياس الكلية والبالغة (5) درجات (72.8%). كما جاء المتغير (X10) (تقوم المنظمة بوضع استراتيجيات وسياسات تحفيزية لتطبيق نظم وتقنيات الإدارة الالكترونية) وجاء ذلك بمعدل اتفاق (41.2%). وبوسط حسابي (3.05) وانحراف معياري (1.41) وبلغ معدل الاستجابة إلى مساحة المقياس الكلية لهذا المتغير (61%) وتدلل هذه النتائج الإحصائية بأن المنظمات المبحوثة قد تمتلك بعض الأنشطة المتعلقة بالتحفيز على الاستثمار في مجال اقتصاد المعرفة ولكن يبدو ذلك الاستثمار لم يكن بالمستوى الذي يرقى إلى عملية الدعم لتبني القيام بمشروعات للإدارة الالكترونية بالشكل الذي تدعم فيه عملية اقتصاد المعرفة.

رمز المتغير	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	نسبة الاستجابة
-------------	------------	-------	-------	----------	----------	---------------	-------------------	--------	----------------

				بشدة					
61	.243	1.41	3.05	17.6	20.6	20.6	20.6	20.6	X10
72.8	3.73	1.01	3.64	-	17.6	20.6	41.2	20.6	X11
35.2	9.133	.76	1.79	41.2	38.2	20.6	-	-	X12
56.53	4.36	1.06	2.82	19.6	25.47	20.6	20.6	13.73	المعدل العام

جدول (3) إجابات لأفراد العينة تجاه البعد الثالث حول تحفيز الاستثمار في المشروعات 4. يتضح من الجدول (4) بأن المنظمات المبحوثة لديها بعض الأنشطة المتعلقة بإنشاء حاضنات لدعم مشروعات الإدارة الالكترونية ولكن بمعدل استجابة عام ضعيف إلى حد ما بلغ (46.6%) وجاء ذلك بمعدل اتفاق إيجابي (40.2%) أما معدل الاتفاق السلبي حول هذا البعد فقد بلغ (59.79%) والحيادية في هذا البعد قد بلغت (19.6%) وقد عزز من هذه المعدلات قيم الأوساط الحسابية وجاء ذلك بمعدل عام (2.33) وقيمة الانحراف المعياري العام والبالغة (1.00) وكانت قيمة (T) المحسوبة لهذا البعد قد بلغت (4.46) وهي قيمة معنوية مقارنة بقيمة (T) الجدولية والبالغة (1.66) عند درجة حرية (33) ومستوى معنوية (0.05). ومن أبرز المتغيرات التي ساهمت في أغناء هذا البعد هو المتغير (x15) وهو بأن المنظمات المبحوثة تقوم بتقديم مبالغ مالية من أجل احتضان شركات البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات العلاقة بمشروعات الإدارة الالكترونية وجاء ذلك بمعدل اتفاق (58.8%) وبوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (1.2) وجاء ذلك بمعدل اتفاق (48.2%). وبوسط حسابي (2.41) وانحراف معياري (1.04) وبلغ معدل الاستجابة إلى مساحة المقياس الكلية لهذا المتغير (48.22%) وتدل هذه النتائج الإحصائية بأن المنظمات المبحوثة قد تمتلك بعض الأنشطة المتعلقة بتكوين وإنشاء حاضنات تكنولوجية أو للإعمال تسهم بشكل أو بآخر في دعم مشروعات الإدارة الالكترونية.

رمز المتغير	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	نسبة الاستجابة

48.22	3.27	1.04	2.41	20.6	38.2	20.6	20.6	-	X13
35.8	9.13	.76	1.79	41.2	38.2	20.6	-	-	X14
55.8	1.00	1.2	2.79	20.6	20.6	17.6	41.2	-	X15
46.6	4.46	1.00	2.33	27.46	32.33	19.6	20.6	-	المعدل العام

جدول(4) إجابات لأفراد العينة تجاه البعد الرابع حول إنشاء حاضنات لدعم مشروعات الإدارة الالكترونية

5. يتضح من الجدول (5) بأن المنظمات المبحوثة لديها الأنشطة المتعلقة بتطوير رأس المال الفكري وبمعدل استجابة عام متوسط بلغ (69.2%) وجاء ذلك بمعدل اتفاق ايجابي(61.2%) أما معدل الاتفاق السلبي حول هذا البعد فقد بلغ(19.40%) والحيادية في هذا البعد قد بلغت(194%) وقد عزز من هذه المعدلات قيم الأوساط الحسابية وجاء ذلك بمعدل عام(3.46) وقيمة الانحراف المعياري العام والبالغة(1.04) وكانت قيمة (T) المحسوبة لهذا البعد قد بلغت (5.59) وهي قيمة معنوية مقارنة بقيمة (T) الجدولية والبالغة(1.66) عند درجة حرية (33) ومستوى معنوية (0.05). ومن ابرز المتغيرات التي ساهمت في أغناء هذا البعد هو المتغير (x18) وهو بأن المنظمات تمتلك أفراد لديهم تراكم في الخبرات والمعارف ذات العلاقة بالإدارة الالكترونية وجاء ذلك بمعدل اتفاق(82.4%) وبوسط حسابي (4.44) وانحراف معياري(0.78) وبلغ معدل الاستجابة إلى مساحة المقياس الكلية والبالغة(5) درجات(80.8%).. وبوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري(0.62) وبلغ معدل الاستجابة إلى مساحة المقياس الكلية لهذا المتغير (80.4%) وتدلل هذه النتائج الإحصائية بأن المنظمات المبحوثة قد تمتلك الأنشطة المتعلقة بتطوير رأس المال الفكري بشكل جيد في المنظمات المبحوثة ولكن لم تستغل تلك المنظمات تلك العقول بالشكل الجيد.

جدول(5) إجابات لأفراد العينة تجاه البعد الخامس حول تطوير رأس المال الفكري

رمز	أوافق	أوافق	محايد	لا	لا	الوسط	الانحراف	قيمة T	نسبة
-----	-------	-------	-------	----	----	-------	----------	--------	------

المتغير	بشدة		أوافق	أوافق بشدة	الحسابي	المعياري		الاستجابة
X16	20.6	41.2	20.6	-	17.6	3.47	1.33	2.06 69.4
X17	-	61.8	20.6	-	17.6	3.26	1.13	1.35 62.2
X18	61.8	20.6	17.6	-	-	4.44	.78	10.69 80.8
X19	20.6	61.8	17.6	-	-	4.02	.62	9.57 80.4
X20	-	17.6	20.6	20.6	41.2	2.14	1.15	4.29 42.8
المعدل العام	20.6	40.6	19.4	4.12	15.28	3.46	1.04	5.59 69.2

6. يتضح من الجدول (6) بأن المنظمات المبحوثة لديها الأنشطة متعلقة بالبيئة القانونية والتشريعية لمشروعات الإدارة الالكترونية وبمعدل استجابة عام مقبول إلى حد ما و بلغ (56.25%) وجاء ذلك بمعدل اتفاق ايجابي (35.30%) أما معدل الاتفاق السلبي حول هذا البعد فقد بلغ (44.1%) والحيادية في هذا البعد قد بلغت (20.6%) وقد عزز من هذه المعدلات قيم الأوساط الحسابية وجاء ذلك بمعدل عام (2.81) وقيمة الانحراف المعياري العام والبالغة (0.88) وكانت قيمة (T) المحسوبة لهذا البعد قد بلغت (4.94) وهي قيمة معنوية مقارنة بقيمة (T) الجدولية والبالغة (1.66) عند درجة حرية (33) ومستوى معنوية (0.05). ومن ابرز المتغيرات التي ساهمت في أغناء هذا البعد هو المتغير (x21) وهو بأن المنظمات تمتلك هيكل قانونية وتشريعية داعمة لمشروعات التجارة الالكترونية، وجاء ذلك بمعدل اتفاق (61.8%) وبوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (1.01) وبلغ معدل الاستجابة إلى مساحة المقياس الكلية والبالغة (5) درجات (72.8%)..

وهذه المعطيات الإحصائية في الجداول الإحصائية أعلاه تقودنا إلى صحة اختبار فرضية البحث الأولى.

رمز	أوافق	أوافق	محايد	لا	لا	الوسط	الانحراف	قيمة T	نسبة
-----	-------	-------	-------	----	----	-------	----------	--------	------

المتغير	بشدة			أوافق	أوافق بشدة	الحسابي	المعياري		الاستجابة
X21	20.6	41.2	20.6	17.6	-	3.64	1.01	3.72	72.8
X22	-	17.6	20.6	41.2	20.6	2.35	1.01	3.73	47
X23	-	61.8	20.6	17.6	-	3.44	.78	3.27	68.8
X24	-	-	20.6	41.2	38.2	1.82	.75	9.05	36.4
المعدل العام	5.15	30.15	20.6	29.4	14.7	2.81	0.88	4.94	56.25

جدول (6) إجابات لأفراد العينة تجاه البعد السادس حول وجود البيئة القانونية والتشريعية

7- وهذه النتائج والمعطيات الإحصائية تقودنا إلى قبول فرضية البحث القائلة (تتباين الأهمية النسبية لإبعاد التجارة الالكترونية في مستوى تأثيرها على تبني وتطبيق مشروعات التجارة الالكترونية وذلك بتباين الاعتماد تلك الأبعاد من قبل المنظمات المبحوثة).

جدول (7) نتائج تحليل الانحدار المتدرج ومعاملات Beta

المتغيرات الداخلة في نموذج الانحدار	معامل التفسير R2	معاملات Beta	قيم T
وجود رؤية استراتيجية لمشروعات التجارة الالكترونية	74%	49.8	19.1
وجود الرؤية+ تطوير رأس المال الفكري	93.7%	22.6	24.17
وجود الرؤية+ تطوير رأس المال الفكري إنشاء حاضنات	99%	13.7	12.92
وجود الرؤية+ تطوير رأس المال الفكري إنشاء حاضنات البيئة التشريعية والقانونية	100%	12.3	4.99

الاستنتاجات والتوصيات

أولا / الاستنتاجات

تبين ومن خلال سير البحث في الجانب النظري أو الميداني مجموعة من النتائج توصل إليه البحث وفي ضوء تلك النتائج سيتم استعراض مجموعة من الاستنتاجات وهي كالآتي:

1. يسود اعتقاد لدى كثير من الأفراد والعاملين في المنظمات المبحوثة بان التجارة الالكترونية لا تزيّد في الواقع عن استخدام البريد الإلكتروني في التبادلات الداخلية في المنظمة، والاعتماد على الإنترنت في تحقيق التواصل بين مختلف فروع المنظمة. ومع أن الاعتماد على البريد الإلكتروني في تحقيق العمليات الاتصالية داخل المنظمات يندرج بالفعل تحت الإدارة الإلكترونية للمنظمة، إلا أنه في الواقع لا يمثل سوى 10% فقط من التجارة الإلكترونية الفعلية للمنظمة.

2. يكمن أساس التجارة الإلكترونية في المنظمات على اختلاف طبيعة عملها وأحجامها، في الحصول على أنظمة ذكية لإعداد التقارير الدورية حول دورة العمل داخل المنظمة، وتنظيم دورة العمل نفسها أيضا. 3. إن التجارة الالكترونية في واقع الأمر تختلف عن التجارة التقليدية في قدرتها على تسريع وتبسيط أسلوب تقديم الخدمات، والعمل على ضمان مستويات عالية لجودة الخدمات، فضلا عن تخفيض النفقات إلى أدنى حد ممكن. وعلى المستوى المحلي مازالت معظم المنظمات الحكومية تولي الأصول الورقية في التعاملات الإدارية أهمية كبيرة، إذ إن الأنماط التقليدية في العمل الإداري هي السائدة، بالرغم من توفر أعداد كبيرة من الحواسيب الشخصية في هذه المنظمات فضلا عن وجود ملكات إدارية وفنية مؤهلة للتعامل مع هذه التقنيات.

3. المنظمات قد تمتلك رؤية استراتيجية محدودة حول المشروعات الالكترونية ولكنها قد لا تمتلك الإمكانيات الكافية لتبنيها وتطبيقها وإنما لديها التطلعات في هذا المجال الالكتروني ولكن بعيد عن التنفيذ لوجود عوائق أو مشكلات عديدة أو لعدم توفر البنية التحتية اللازمة

لذلك فضلا عن مجموعة من العوامل الأساسية الأخرى اللازمة لتبني وتطبيق مشروعات الإدارة الالكترونية وهذا ما ينطبق على منظمتنا قد يسري الأمر على باقي المنظمات 4. المنظمات قد تمتلك بعض الأنشطة المتعلقة بإدارة أنشطة التحول الالكتروني ولكنها قد لا تمتلك الإمكانيات الكافية لتبنيها وتطبيقها وإنما لديها التطلعات في هذا المجال الالكتروني وقد يكون السبب في ذلك هو عدم وجود وحدة إدارية متخصصة في المنظمات المبحوثة بحيث يكون لديها القدرات والموارد الكبيرة واللازمة لتخطيط وتنفيذ أنشطة الإدارة الالكترونية والانتقال بالصيغة التدريجية إلى مجالات العمل الالكتروني هذه الأسباب وغيرها قد تكون هي السبب ومن العوامل الجوهرية والحرجة في تبني وتطبيق مشروعات الإدارة الالكترونية سواء في منظمتنا أو باقي المنظمات الأخرى.

* المنظمات المبحوثة قد تمتلك بعض الأنشطة المتعلقة بتكوين وإنشاء حاضنات تكنولوجية أو للإعمال تسهم بشكل أو بآخر في دعم مشروعات الإدارة الالكترونية.

التوصيات

- 1.. ضرورة بناء موقع للمنظمة على الانترنت يستخدم من قبل المواطنين في عموم البلد خاصة المعنيين بخدمات هذه المنظمة، يتضمن كل المعلومات التي من شأنها تيسر إجراءات ومتطلبات إنجاز معاملاتهم بالسرعة والدقة اللازمين.
2. ضرورة اهتمام الإدارة العليا بالمنظمة بتحديد رؤية استراتيجية واضحة لدعم مشروعات الإدارة الالكترونية ودعم مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية والإسراع في تحويل جميع أعمال المنظمة الكترونيا.
- 3.مراجعة الهيكل الوظيفي وإعادة تخطيط القوى العاملة بما يتماشى مع الهيكل التنظيمي ويلبي متطلبات التطبيق للتجارة الالكترونية.

المراجع العربية

الكتب:

1. عبد الوهاب، أكرم، (2004م) التجارة الإلكترونية، مكتبة ابن سينا، القاهرة .
2. عبد العظيم، حمدي، (2001م) " التجارة الإلكترونية" أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة .

3. الزيدي، وليد (2004م) "التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت . الموقف القانوني" دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن.
4. كتانه، خيرى مصطفى(2009م) " التجارة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، طبعة أولى، عمان.

المصادر

- 1) سعد غالب ياسين، 2005، "الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية"، الإدارة العامة للطباعة والنشر-معهد الإدارة العامة الرياض السعودية.
- 2) فتحي محمد عبد الغني(2006)، "إعادة هندسة الأعمال والإدارة الالكترونية" ندوة تأثير الإنترنت على الإدارة في المؤسسات الحكومية " جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة.مصر .

المراجع الأجنبية

- 3) Hafedh AlShihi، 2006،"Critical Factor in the Adoption and Diffusion of E-gouvernement Initiatives in Oman "thesis is submitted in fulfillment of the requièrent for the degree of Doctor of Philosophie School of Information System Faculté of Business and Law Victoria University.
- 4) Ho، Alfred T.-K. 2002. Reinventing Local Gouvernements and the e-Government Initiative. Public Administration Review62(4).
- 5) Holden، Stephen H.، Donald F. Norris، and Patricia D. Fletcher. 2003. Electronic Government at the Local Levels. Public Performance and Management Review 26(4).
- 6) Tony Carrizales، 2008،" Critical Factor in an Electronic Democracy : a Study of Municipal Managers" Electronic Journal of e-Government، Volume(6)، Issue ،1.
- 7) The Reach Initiative، (2001) : Launching Jordan software and IT services Industry.
- 8) The knowledge Economy، (2003)- New Zealand's Competitors in the Knowledge Economy.

الدراسات السابقة

- (1) أبا زيد، ثناء، (2004م) واقع التجارة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها عربيا ومحلياً، جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، ال عدد4.
- (2) البحيطي، عبد الرحيم الشحات، المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، ص 45 . 79 عام 2007 المملكة العربية السعودية.
- (3) العبدلي، عابد، (2005/) التجارة الإلكترونية في الدول الإسلامية، دراسة مُقدّمة للمؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- (4) القشي، ظاهر، مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتو كيدية والموثوقية في ظل التجارة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، عام 2003.
- (5) العميري، محمد فوز، أثر التجارة الإلكترونية على تخطيط أعمال المراجعة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، ص: 151 . 182 عام 2007.
- (6) توفيق، محمد شريف، (2003م) أثر التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية، كلية التجارة جامعة الزقازيق، مصر.
- (7) دهمش، نعيم "مدى ملائمة مهنة المحاسبة لبيئة التجارة الإلكترونية" مجلة إربد للبحوث العلمية، المجلد الثامن، العدد الثاني جامعة إربد الأهلية.
- (8) شفيق حداد، (2013م) التسوق الالكتروني وأثره علي جودة الخدمات المصرفية، جامعة العلوم التطبيقية، رسالة منشورة.
- (9) زيود، لطيف، وآخرون،_التحديات الضريبية للتجارة الإلكترونية العربية وإمكانية تطويرها، جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 29، العدد 1.

- (10) . محمد بن هلال الكسار، 2007، نجاح تطبيق التعاملات الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، السعودية.
- (11) مطاحن ريم، (2006) مدي قدرة مدققي الحسابات الخارجيين على تدقيق الشركات الأردنية المتعاملة في التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- (12) هناء سيد النصر (2017م)، أثر التجارة الإلكترونية علي المنافسة في الأسواق المحلية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية والسياسية .

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول
1	إجابات العينة تجاه البعد الأول حول وجود رؤية استراتيجية للتجارة الإلكترونية.
2	إجابات العينة تجاه البعد الثاني حول انشطته التحول الإلكتروني.
3	إجابات العينة تجاه البعد الثالث حول تحفيز الاستثمار في المشروعات.
4	إجابات العينة تجاه البعد الرابع حول انشاء حاضنات لدعم مشروعات التجارة الإلكترونية
5	إجابات العينة تجاه تطوير رأس المال الفكري
6	إجابات العينة حول وجود العينة التشريعية والقانونية.
7	نتائج تحليل الانحدار ومعاملات Beta.