

البيئة التكنو اجتماعيه ونجاح الأعمال الإلكترونية
(دراسة تطبيقية على الملكية الأردنية)

Social technical, and E-Business Success
(A Empirical Study in the Royal Jordanian)

إعداد الطالب

وفاء عبد الله الدروبي

إشراف

الدكتور فراس الخالدي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في نظم المعلومات الإدارية

قسم الإدارة

كلية الأعمال

جامعة عمان العربية

2014

التفويض

أنا وفاء عبد الله الدروبي أفوض جامعة عمان العربية بتزويد نسخ من رسالتي
للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها

الاسم: وفاء عبد الله الدروبي

التوقيع: 

التاريخ: 2014 / 6 / 15

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " البيئة التكنولوجية الاجتماعية ونجاح الأعمال الإلكترونية (دراسة تطبيقية على الملكية الأردنية)"

وأجيزت بتاريخ 15 / 6 / 2014

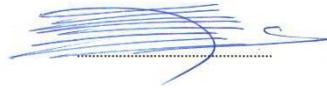
التوقيع

لجنة المناقشة

التوقيع

أعضاء لجنة
المناقشة

الاسم



رئيساً

الأستاذ الدكتور غازي إبراهيم رحو



عضواً ومشرفاً

الأستاذ الدكتور فراس الخالدي



عضواً خارجياً

الأستاذ الدكتور رفعت عودة الله الشناق

شكر وتقدير

أحمد الله واشكره تعالى على ما أنعم به عليّ من فضل وتوفيق فمُنحني العلم والمعرفة والقدرة على إتمام هذا الجهد المتواضع، ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للدكتور فراس الخالدي الذي تكّرم مشكور بقبول الإشراف على هذه الرسالة حيث قدم لي النصح والإرشاد طيلة فترة إعدادها.

ويسرني أن أتقدم بخالص شكري وتقديري لكافة الأساتذة الكرام أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة عمان العربية والإداريين فيها، وكذلك للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الموقرة ممثلة بالأستاذ الدكتور غازي إبراهيم رحو والأستاذ الدكتور رفعت عودة الله الشناق على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة.

كما واشكر كل من ساهم في إنجاز هذا الجهد سواء بالتشجيع أو المساندة، وخاصة الزملاء عينة الدراسة لما أبدوه

من تعاون وتسهيلات تعجز الكلمات عن تقديرها، فلا يسعني إلا أن أسأل الله عز وجل التوفيق لهم في خدمة وطننا

العزیز الأردن.

الباحثة

الإهداء

أقدم حصيلة هذا الجهد العلمي المتواضع:

إلى من أعطتني الكثير ولم تنتظر الشكر فكان رضاها غايتي وطموحي....!

والدتي الحبيبة

إلى السند والقودة... الإنسان الذي علمني كيف يكون الصبر طريقا للنجاح....!

والدي الحبيب

إلى رفقاء البيت الطاهر الأنيق كبرت فيهم وأسير على الدرب معهم....!

أشقائي وشقيقاتي

إلى الأصدقاء وكل من قدم لي العون والمساعدة في إنجاز هذه الرسالة.

الباحثة

المحتويات

Contents

أ.....	البيئة التكنو اجتماعيه ونجاح الأعمال الإلكترونية (دراسة تطبيقية على الملكية الأردنية)
ب.....	التفويض
ج.....	قرار لجنة المناقشة
د.....	شكر وتقدير
ه.....	الإهداء
و.....	المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
ط.....	قائمة الأشكال
ي.....	الملخص باللغة العربية
ك.....	Abstract
1.....	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
2.....	1-1 المقدمة
3.....	2-1 مشكلة الدراسة وعناصرها
4.....	3-1 أهمية الدراسة
5.....	4-1 فرضيات الدراسة
5.....	5-1 أنموذج الدراسة
6.....	6-1 التعريفات الإجرائية
7.....	7-1 حدود الدراسة
8.....	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
9.....	المبحث الأول: الإطار النظري
28.....	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
41.....	الفصل الثالث الطريقة والإجراءات
42.....	1-3 طبيعة ونوع الدراسة
42.....	2-3 مجتمع الدراسة والعينة
43.....	3-3 أدوات جمع البيانات
44.....	4-3 أداة جمع البيانات
44.....	5-3 قياس المتغيرات وصدق أداة القياس وثباتها
46.....	6-3 أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

47	الفصل الرابع تحليل البيانات واختبار الفرضيات
48	1-4 خصائص عينة الدراسة
51	2-4 نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة
58	3-3 نتائج اختبار فرضيات الدراسة
64	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
65	1-5 النتائج
66	2-5 التوصيات
68	قائمة المراجع

قائمة الجداول

رقم	وصف	الصفحة
(1-	استبانة الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل	
(2-	الثبات (كرونباخ ألفا Cronpach's Alpha) للاتساق الداخلي للمتغيرات التابعة	
(1	الدراسة حسب الجنس	
(2	الدراسة حسب العمر	
(3	الدراسة حسب الخبرة بالسنوات	
(4	الدراسة حسب المؤهل العلمي	
(5	الحساسية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البيئة التكنو اجتماعية	
(6	الحساسية والانحرافات المعيارية لمتغير البيئة التكنولوجية	
(7	الحساسية والانحرافات المعيارية لمتغير البيئة التشريعية	
(8	الحساسية والانحرافات المعيارية لمتغير البيئة التنظيمية	
(9-	الحساسية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع: نجاح الأعمال الإلكترونية	
	والانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لتأثير البيئة التكنو في نجاح الأعمال الإلكترونية	
	التباين (Anova) لأثر البيئة التكنو اجتماعية في نجاح الأعمال الإلكترونية	
	والانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الأولى	
	والانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثانية	
	والانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثالثة	

قائمة الأشكال

	كل	
	سة	(1)

الملخص باللغة العربية

البيئة التكنولوجية الاجتماعية ونجاح الأعمال الإلكترونية

(دراسة تطبيقية على الملكية الأردنية)

إعداد الطالبة: وفاء عبد الله الدروبي

إشراف: الدكتور فراس الخالدي

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر البيئة التكنولوجية الاجتماعية ونجاح الأعمال الإلكترونية من خلال إجراء دراسة

تطبيقية على الملكية الأردنية. وتكونت عينة الدراسة من (66) موظف وموظفة من مجموع الموظفين العاملين في الإدارات الرئيسية والأقسام التابعة للخطوط الجوية الملكية الأردنية. وقامت الباحثة بإعداد أداة للدراسة (الاستبانة) تكونت من (20) فقرة.

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للبيئة التكنولوجية الاجتماعية بمتغيراتها (البيئة التكنولوجية،

البيئة التشريعية، البيئة التنظيمية) في نجاح الأعمال الإلكترونية، وذلك من وجهة نظر الموظفين العاملين في الإدارات

الرئيسية والأقسام التابعة للملكية الأردنية. وتبين أن ممارسة الأعمال الإلكترونية تعمل على التقليل من التكاليف الكلية

وتؤدي إلى زيادة الأرباح، وتوفر فرصة لتقديم صورة أفضل عن الشركة، كما أنها تقدم فرص إضافية لتسويق خدمات

الشركة. وأوصت الدراسة بقيام الملكية الأردنية بامتلاك أنظمة تكنولوجية إدارية متطورة وقادرة على تشغيلها بكفاءة

وفاعلية أثناء أداء الأعمال الإلكترونية في أقسامها ودوائرها الداخلية، وكذلك توفير شبكة اتصالات لتبادل المعلومات.

Abstract

Social environment techno and E-Business Success:

(A Empirical Study as the Royal Jordanian)

Prepared by: Wafaa Drouby

Supervised By: Dr. firas Al-kaledi

The study aimed to identify the impact of the technological, legislative , regulatory environment success of e-business through an empirical study on Royal Jordanian . The study sample consisted of 66 male and female employees of the airlines (RJA) staff in key departments and sections of the Royal Jordanian Airlines. The data collection instrument for the study was a questionnaire that consisted of (20) items .

The results showed the existence of a statistically significant for the social environment (technological environment, legality environment , regulatory environment) on the success of e-business, from the standpoint of employees in key departments and sections of the (RJA). The practices of e-business at (RJA) is working to reduce the overall costs and lead to increased profits, as well as provides an opportunity to enhance the companies image, as it provides additional opportunities for marketing the company's services.

The study recommended the use of sophisticated technological management systems that are capable to operating efficiently and effectively during the performance of e-business activities in its divisions and departments. Its also recommended that the lateral communications network for the exchange of information. The emphasis is model on the need for enacting legislation for regulating and supporting e-business work.

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

2-1 مشكلة الدراسة وعناصرها

3-1 أهمية الدراسة

4-1 فرضيات الدراسة

5-1 أمودج الدراسة

6-1 التعريفات الإجرائية

7-1 حدود الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

في ظل المتغيرات العالمية الجديدة، التي سببتها المعطيات الاقتصادية والثورة التكنولوجية، أصبحت الأعمال الإلكترونية سمة أساسية من سمات الاقتصاديات المعاصرة، ونتيجةً لهذا التطور فقد حدث تغيير هيكلي في وظائف الإدارة وأساليبها في بيئة العمل، إذ أن التطور التكنولوجي وتقدم الاتصالات وازدياد المعرفة وانتقال الاقتصاد إلى اقتصاد رقمي شجع منظمات الأعمال على تبني التكنولوجيا واستخدامها نظراً لفاعليتها في تحسين أدائها وإنتاجيتها. وإن التكنولوجيا في أبسط معانيها هي تلك الأساليب التي تمكّن المنظمات من إيجاد قيمة لأصحاب المصالح المختلفة، فهي تضم المعارف الإنسانية، وطرق العمل، والمعدات المادية، وشبكات الاتصالات، ومختلف برامج المعالجة التي تستخدم في تنفيذ أعمال للمنظمة. ومن أهم إفرازات التوجهات الجديدة للاقتصاد في العالم الذي أصبح يولي للبنية التحتية المعلوماتية في تشجيع الاستثمار وخاصة في ظل التحرير الكامل للسلع والخدمات، وبالفعل فلقد أصبحت المنظمات تولي اهتماماً كبيراً لتطورات الاقتصاد الجديد وخاصة في قطاع تكنولوجيا المعلومات.

ولقد ساهمت التكنولوجيا في إيجاد الحلول للعديد من مشاكل الإدارة، أتاحت فرصاً جديدة أمام مدراء منظمات الأعمال لاستخدامها في استراتيجيات الأعمال، إذ يمكن لتحسين الوضع التنافسي للمنظمة. كما يمكن استخدام التكنولوجيا على مستوى التسويق؛ وذلك لأن شبكات الاتصالات الحديثة التي توفرها التكنولوجيا تساعد في الوصول إلى بيئات تسويقية عديدة وبجهدٍ وكلفةٍ أقل. كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي أساسها تكنولوجيا الحواسيب وشبكات الاتصالات عن بعد والبرمجيات المرتبطة بهما التي ساعدت على حصول هذه التغيرات وتساعد في تنفيذها وخاصة في ظل إدارة التكنولوجيا الحديثة التي أصبحت احد رواد تطور الأعمال الإلكترونية، فهذا الاقتصاد الجديد قوامه المعلومات العلمية والتكنولوجية التي خلقت سلماً وخدمات جديدة فحواها معرفي وليس مادي.

وبما أن المعلومات بمعظم أشكالها أصبحت رقمية حيث يتم جزء كبير من الأعمال من خلال شبكة الانترنت والتي ساهمت فيما يسمى بـ Internet Economy، لذلك برزت آلية حديثة في الاقتصاد الجديد والتي تعتبر التكنولوجيا هي العمود الفقري لهذه الاقتصاديات، ففي قطاع الأعمال وضمن الأعمال الإلكترونية E-Business هناك عمليات ولدت ما يطلق عليه الأعمال الإلكترونية في القطاع الاستهلاكي مثال ذلك عمليات التسوق الإلكتروني E-Shopping والتجارة الإلكترونية E-Commerce وكذلك التعامل مع المصارف من خلال عمليات مالية / مصرفية Banking Online مما أدى إلى انتشار ما يسمى بالأعمال المصرفية على الشبكة أو الأعمال المصرفية الإلكترونية E-Banking أو اختصاراً Internet-Banking. كما أدى تنامي الأعمال الإلكترونية في قطاعات مختلفة إلى إيجاد بنية تحتية إلكترونية في المنظمات حيث ظهرت الإدارة الإلكترونية كأسلوب متكامل لأتمتة الأعمال الإدارية لغايات تدفق العمليات الإدارية الكترونياً وتوثيقها وفق تطبيقات إلكترونية ممنهجة.

وتهدف الأعمال الإلكترونية إلى زيادة كفاءة وفاعلية وإنتاجية عمليات الإنتاج والتسويق والبيع في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ والتقويم والرقابة، وهذا من شأنه أن يساعد هذه المنظمات على تخفيض التكاليف من خلال شبكة الأعمال الإلكترونية، وكذلك يمكن أن تحقق هذه المنظمات الأنجاز السريع في عملياتها في أقل وقت ممكن وتهدف الأعمال الإلكترونية أيضاً إلى تحقيق اتصال أفضل وأوسع وأسرع بالمشترين (المستهلكين، الزبائن، المستخدمين) أي أن شبكة الانترنت توفر للمنظمة وسائل ومنافذ جديدة للاتصال بالمشترى.

والمعروف أن الملكية الأردنية هي الناقل الوطني في الأردن وتسيّر رحلاتها إلى ما يزيد عن 60 وجهة في الأردن، والشرق الأوسط، وأوروبا، وأمريكا الشمالية، وإفريقيا، وشبه القارة الهندية، والشرق الأدنى. كما أن الملكية الأردنية عضو في مجموعة "ون وورلد" التي تضم شركات طيران رائدة على مستوى العالم (النشرة الشهرية الصادرة عن الملكية الأردنية، تشرين أول، 2012).

ولأن تطبيق الأعمال الإلكترونية يؤدي إلى الحصول على جودة عالية للعمليات في بيئة العمل تأتي هذه الدراسة لتوضيح البيئة التكنو اجتماعية وتأثيرها في نجاح الأعمال.

2-1 مشكلة الدراسة وعناصرها

تعد الأعمال الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل منظمات الأعمال في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال، وتقديم الخدمات بطريقة إلكترونية، كما أنها تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها توفير الوقت والجهد والتكلفة، لذلك جاءت الأعمال الإلكترونية (E-business) كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في بيئة العمل لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة. وقد أسهمت شبكة الانترنت في دعم توجهات المنظمات الإدارية، مما مهد لظهور مصطلح الأعمال الإلكترونية كنمط إداري متطور يستخدم منجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية وإكسابها مميزات نوعية نقلها إلى المستقبل. ونظرا لما يتسم به العمل المنظمات من ميزات نوعية وحيوية وخصوصية تتطلب استخدام ما يحقق لهذا العمل الفعالية، توجهت الأنظار إلى ضرورة معرفة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، والولوج في عصر المعرفة يركز على استغلال التقنيات الحديثة في شتى مناحي الحياة المعاصرة.

وقد غدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة حياة، وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في ظل عالم مفتوح يعتمد على القدرة التنافسية كمعيار للتقدم والازدهار.

إن الغرض من هذه الدراسة هو معرفة تأثير البيئة التكنو اجتماعية على نجاح الأعمال في الملكية الأردنية. ويمكن تحقيق هذه الغرض من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي: ما أثر البيئة التكنو اجتماعية على نجاح الأعمال الإلكترونية في الخطوط الجوية الملكية الأردنية ؟ ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما أثر العوامل التكنولوجية على نجاح الأعمال الإلكترونية في الخطوط الجوية الملكية الأردنية ؟
- 2- ما أثر العوامل التشريعية على نجاح الأعمال الإلكترونية في الخطوط الجوية الملكية الأردنية ؟
- 3- ما أثر العوامل التنظيمية على نجاح الأعمال الإلكترونية في الخطوط الجوية الملكية الأردنية ؟

3-1 أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال ما يلي:

- 1- عملياً تكمن أهمية هذه الدراسة في لفت انتباه المسؤولين في الخطوط الجوية الملكية الأردنية حول أهمية البيئة التكنو اجتماعية في نجاح الأعمال فيها من خلال تقديم معلومات مفيدة حول أهمية العوامل التكنولوجية والتنظيمية والتشريعية في نجاح الأعمال الإلكترونية.
- 2- تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية توطين التكنولوجيا وممارستها العملية في الملكية الأردنية من أجل تحقيق تنافسية عالية لها وتساعدتها في الانتقال تدريجياً إلى مصاف شركات الطيران العالمية.
- 3- ونظرياً تتضح أهمية هذه الدراسة في تطوير إطار نظري لسد الفجوة المعرفية المتعلقة بالأعمال الإلكترونية وتطبيقاتها المختلفة في المنظمات الأردنية والذي يمكن أن يشكل الأساس لأية جهود مستقبلية لدراسة العوامل المؤثرة على نجاح الأعمال الإلكترونية والمعوقات التي يمكن أن تواجهها.

4-1 فرضيات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحثة بصياغة الفرضية العدمية التالية:

(HO): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للبيئة التكنو اجتماعية في نجاح الأعمال

الإلكترونية. وتتفرع عنها الفرضيات الآتية:

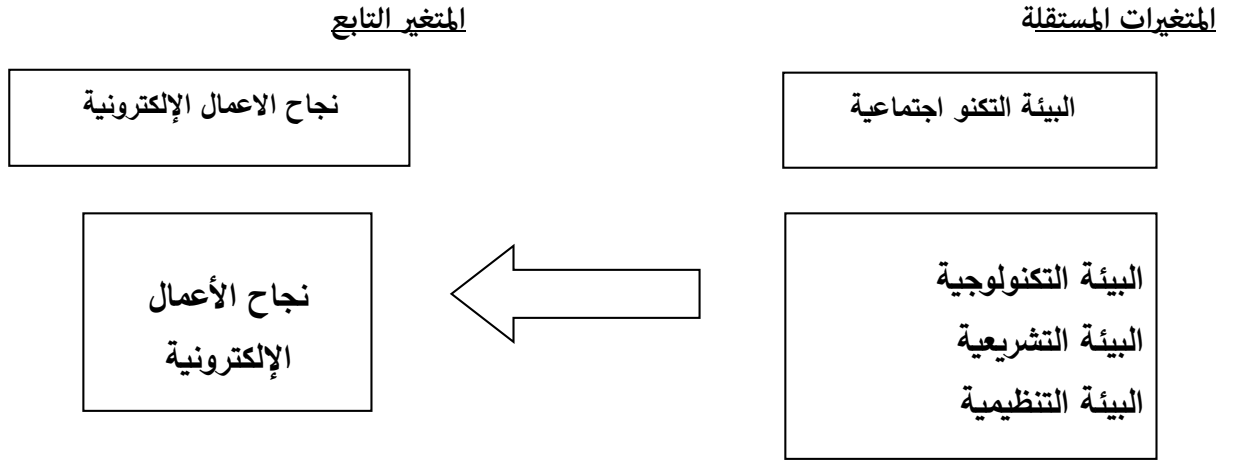
HO1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للعوامل التكنولوجية في نجاح الأعمال الإلكترونية.

HO2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للعوامل التشريعية في نجاح الأعمال الإلكترونية.

HO3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للعوامل التنظيمية في نجاح الأعمال الإلكترونية.

5-1 أمودج الدراسة

في ضوء أسئلة الدراسة وفرضياتها قامت الباحثة بالاعتماد على نموذج لهذه الدراسة. والشكل التالي رقم (1- 1) يوضح علاقات هذه المتغيرات.



الشكل (1 - 1)

أهمودج الدراسة

المصدر: الشكل من إعداد الباحثة في ضوء المراجع المدرجة في الدراسات السابقة الآتية:

المتغير المستقل: (اللوزي، 2010) و (Shih، 2005).

المتغير التابع: (أبو جارور، 2009)

6-1 التعريفات الإجرائية

قام الباحثة بتحديد المعاني الإجرائية للمصطلحات المستخدمة في الدراسة وكما يلي:

الأعمال الإلكترونية: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم كافة أنشطة أعمال الملكية الأردنية. وقد تم

قياسها بعدد من الفقرات في استبانة الدراسة (16-20).

العوامل التكنو اجتماعية: هي مجموعة من العوامل التي تؤثر في نجاح الأعمال الإلكترونية في الملكية الأردنية ويصنفها

الباحثة لأغراض هذه الدراسة في العوامل التكنولوجية والعوامل التنظيمية والعوامل التشريعية، وقد تم قياسها من خلال

العوامل الآتية:

العوامل التكنولوجية: تشير هذه العوامل إلى مجموعة الوسائل والمهارات الممثلة لمفهوم الأعمال الإلكترونية التي تعتمد

عليها الملكية الأردنية لتصميم وإنتاج وتسويق خدماتها، وقد تم قياسها بعدد من الفقرات في استبانة الدراسة (1-5).

البيئة التشريعية: تشير هذه العوامل إلى القوانين والتشريعات، التي تنظم العمل في الملكية الأردنية، وقد تم قياسها بعدد

من الفقرات في استبانة الدراسة (6-10).

العوامل التنظيمية: هي تلك العوامل التي تنظم جهود العاملين في الملكية الأردنية من أجل تحقيق أهداف وذلك عبر تحديد النشاطات المطلوبة من الأفراد المسؤولين عن القيام بتلك النشاطات وكذلك تحديد الموارد التي سيستخدمونها وتوضيح العلاقة الإدارية بينهم من حيث السلطة والمسؤولية. وقد تم قياسها بعدد من الفقرات في استبانة الدراسة (11-15).

7-1 حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

1- الحدود المكانية: الملكية الأردنية.

2- الحدود البشرية: اختارت الباحثة عينة قصدية (ميسرة) من الموظفين العاملين في الإدارات الرئيسية والأقسام التابعة للخطوط الجوية الملكية الأردنية، ممن تتوفر لديهم المعرفة والدراية في التعامل مع أدوات الأعمال الإلكترونية.

3- الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الواقعة ما بين شهر أيار 2013م وحتى شهر أيار 2014.

4- الحدود العلمية: اعتمدت الباحثة على العوامل التكنو اجتماعية في تحديد المتغيرات المستقلة (التشريعية والتنظيمية والتكنولوجية)، كذلك اعتمدت الباحثة على نجاح الأعمال الإلكترونية في الخطوط الجوية الملكية الأردنية كمتغير تابع.

الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري

1-2 تمهيد

2-2 مفهوم الأعمال الإلكترونية

3-2 أهمية الأعمال الإلكترونية

4-2 التحول لتطبيق الأعمال الإلكترونية

5-2 نجاح الأعمال الإلكترونية

6-2 بيئة الأعمال الإلكترونية (التكنو اجتماعية)

7-2 معوقات تطبيق الأعمال الإلكترونية

8-2 نبذة عن شركة طيران الخطوط الجوية الملكية الأردنية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات باللغة العربية

ثانياً: الدراسات باللغة الانجليزية

ثالثاً: مميزات الدراسة الحالية

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يهدف هذا الفصل إلى التعريف بالمفاهيم المتعلقة بالأعمال الإلكترونية وأهميتها ودوافع تطبيقها والبنية التحتية لها، كما تم الحديث عن عوامل نجاح الأعمال الإلكترونية وبيئة هذه الأعمال ومعوقات تطبيقها، كذلك تم تقديم عن نبذة عن الملكية الأردنية، وذلك للوصول إلى إطار مفاهيمي نظري متكامل يُعد أساساً للدراسة الميدانية.

المبحث الأول: الإطار النظري

1-2 تمهيد

لقد شهدت العقود الأخيرة من القرن العشرين الماضي، ثورة علمية ونهضة تكنولوجية حضارية واسعة تتسم بالسرعة. وقد تسببت هذه الثورة بإحداث العديد من التغيرات نحو الاقتصاد المعرفي القائم على استخدام الأعمال الإلكترونية، إذ إن إنتاج المعرفة كان من أولويات المنظمات العاملة في دول العالم المختلفة. ذلك أن المعرفة من الأساسيات لتحريك النمو الاقتصادي في تلك الدول. كما أن التطور المعرفي لدول العالم نتج عنه استحداث العديد من التطبيقات التكنولوجية المفيدة التي أسفرت عن إمكانات وتدفقات هائلة في المعلومات نحو المنظمات (الهزائمة، 2011، ص2).

كما شهد العالم اهتماماً متزايداً بالأعمال الإلكترونية نتيجة حتمية وضرورية للتطورات والمستجدات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذ لعبت ولا زالت تلعب الشبكة الدولية للمعلومات أو ما يعرف بالإنترنت دوراً رئيساً ومهماً وسيطاً لاستكمال تنفيذ أعمال التجارة بشكلها الحديث والمعاصر. فقد حصل تحول كبير من الشكل التقليدي للتجارة إلى الشكل الإلكتروني الحديث، وأصبحت التجارة الإلكترونية واقعاً ملموساً في ظل البيئة الحالية (البارودي، 2005: 61).

وتمثل الأعمال الإلكترونية واحداً من موضوعي ما يعرف بالاقتصاد الرقمي (Digital Economy) إذ يقوم الاقتصاد الرقمي على حقيقتين هما التجارة الإلكترونية (Electronic Commerce) وتقنية المعلومات (Information Technology (IT) التي باتت تؤثر على مختلف الأنشطة الاقتصادية، نظراً لما تمثله من استثمار في الطاقات الذهنية والقدرات الفكرية للعنصر البشري (David, 2006: 526).

كما أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نقلة نوعية في ابتكار الأساليب والطرق الناجعة في ترويج المنتجات والخدمات، وفتحت المجال للمنافسة الحرة في عالم لا تحكمه إلا سمات الثقة بالنفس أولاً وبالآخرين ثانياً، بالاعتماد على مستويات المخاطرة والمجازفة المحسوبة وغير المحسوبة.

وقد فتح هذا التطور السريع المجال أمام دول العالم في التنافس لتسويق منتجاتها وخاصة الدول النامية التي تسعى جاهدة لتحقيق التقدم في رفع معدلات النمو الاقتصادي ورفع الكفاءة الإنتاجية وذلك عن طريق خلق فرص عمل جديدة. كذلك إهتمت منظمات الأعمال بالتوظيف المتكامل لوسائل الاتصال وإدارة المعلومات في مختلف الجوانب الإدارية والمالية للأعمال من أجل خفض التكلفة ورفع مستوى الأداء وتقديم الخدمة وزيادة الإنتاج (Sachenko, 2008: 89).

ويعد استخدام تكنولوجيا المعلومات وسيلة أساسية لدعم العملية الإدارية، فهي أداة اتصال داخل المنظمة ومع البيئة المحيطة بها. إذ تحتاج المنظمة إلى وضع هيكلية مناسبة لتكنولوجيا المعلومات المختلفة عن الأنشطة التي تمارسها، سواء كانت أنشطة تسويقية، أو تمويلية، أو أنشطة تتعلق بالموارد البشرية وغيرها (جواد وآخرون، 2012).

2-2 مفهوم الأعمال الإلكترونية

ظهر مفهوم الأعمال الإلكترونية في منتصف التسعينات من القرن العشرين، وقد رافق ظهور هذا المفهوم توسع وانتشار في استخدام شبكة الإنترنت واستخدام شبكة المواقع الدولية للقيام بالأعمال في كافة مجالات عمل المنظمات ونشاطاتها الداخلية والخارجية، وكنتيجة لحدثة هذا المصطلح واستخداماته فيما بين القطاع العام والقطاع الخاص، فقد ظهر بعدة مسميات كالإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية (22: Keegan, 2012). وقد ساعد مفهوم الأعمال الإلكترونية 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 تمت تطوير المواقع التجارية Web Sites بغرض القيام بالأعمال عبر شبكة المواقع الدولية على مدار الساعة. كما أن الرقابة الرقمية بالحاسوب والتصميم بمساعدة الحاسوب والتصنيع المتكامل بالحاسوب والمستودع الممكن وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات، كلها نماذج لإحلال الآلة والأنظمة الآلية والحاسوبية في الإدارة في محل العاملين في الأنشطة التشغيلية وكذلك محل المديرين في التوجيهات والتعليمات الآلية استناداً إلى برمجة مسبقة (نجم، 2004: 125).

وتعتبر الأعمال الإلكترونية عن قدرة المنظمة (عامة أو خاصة) على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية - كشبكة الإنترنت أو أي شبكة اتصال الكتروني - فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها، بيسر وسهولة ودقة عالية، وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت، مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات في أي وقت وأي مكان" (العمري، 2005: 16).

كما يشير مفهوم الأعمال الإلكترونية إلى جميع الأنشطة التي تمارسها منظمة الأعمال وتنفيذها عبر الشبكة الإلكترونية، ويشمل ذلك النظم والأدوات والوسائل الإدارية الحديثة اللازمة لتخطيط وتنفيذ أنشطة الأعمال المختلفة (Mendes et al., 2004: 23).

وينظر (نجم، 2004: 127) إلى مفهوم الأعمال الإلكترونية على أنه " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد إلكترونياً بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة "

وقد عُرِّفت الأعمال الإلكترونية على أنها "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر" (السلمي، 2001: 323). فالأعمال الإلكترونية تمثل " منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات " (ياسين، 2005: 22).

ولممارسة الأعمال الإلكترونية لا بد من توفر مجموعة من المقومات في منظمات الأعمال، وهذه المقومات تتمثل في الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت)، التي تعد أكبر مستودع للمعلومات، تفتح أبواباً بلا حدود للانطلاق إلى العالم باستخدام شبكة الأعمال وتكنولوجيا الاتصالات (Jones, 2004: 61).

ومن أجل فهم طبيعة الأعمال الإلكترونية هناك أبعاد لتطورها وهي على مستويات متعددة هي كما يلي: (نجم، 2004: 128)

1- إن الأعمال الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد توجت الإدارة الإلكترونية مسيرة تطور المدارس الإدارية بصعودها على السطح في منتصف التسعينيات.

2- إن الأعمال الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة، بدءاً من إحلال الآلة محل العامل فالتخطيط والرقابة بمساعدة الحاسوب، إلى أن جعل منها الإنترنت وشبكات الأعمال ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا.

3- إن الأعمال الإلكترونية هي نتاج تطور تبادل البيانات الإلكتروني كمجال تخصص ضيق (بين حاسوب وآخر أو مجموعة حواسيب وأخرى في نطاق أكاديمي أو عسكري) إلى مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة وذلك مع الاستخدام الواسع للإنترنت سواءً عن طريق الشبكة الداخلية (Intranet) التي تغطي جميع العاملين في المنظمة أو عن طريق الشبكة الخارجية (Extranet) التي تغطي علاقات المنظمة مع الموردين والزبائن وغيرهم، وكذلك التبادل المفتوح عبر الويب مع جميع مستخدمي الإنترنت في العالم.

4- من التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي، ففي السابق كانت المشكلة في كيفية مواجهة القيود التنظيمية والجغرافية والفنية التي تحد من التفاعل الإنساني كبعد المسافات وصعوبة الاتصال، ولكن مع الإنترنت وشبكات الأعمال فإن التفاعل يمكن أن يبلغ مداه تنظيمياً وجغرافياً وفنياً وزمنياً، فالإنترنت تجعل الاتصال ممكناً الآن وفي كل مكان باعتمادية عالية وأقل ما يمكن من الضوضاء مهما كانت المسافات، وبالتالي يصبح التفاعل آلي حاسوبي.

ويشير (Saravanan et al, 2007: 56) إلى إن الأعمال الإلكترونية من حيث المحتوى تشمل ثمانية تصنيفات، وهي:

- 1- المجتمعات الإلكترونية E-Communities
- 2- الخدمات الإلكترونية E-Service
- 3- العمليات الإلكترونية E-Process
- 4- البنى التحتية الإلكترونية E-Infrastructure
- 5- المشتريات الإلكترونية E-Procurement
- 6- المحتوى الإلكتروني E-Content
- 7- التحليل الإلكتروني E-Analysis
- 8- الأسواق الإلكترونية E-Markets

وترى الباحثة أن الأعمال الإلكترونية قد سبقت في استخداماتها ظهور الإنترنت، كما في أتمتة المكاتب وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج ولكن الإدارة الإلكترونية كمصطلح إداري لم يظهر إلا مع ظهور الإنترنت واتساع استخداماته على مستوى دولي.

3-2 أهمية الأعمال الإلكترونية

تأتي أهمية الأعمال الإلكترونية كنتيجة للتطورات التي حدثت في العالم، والتي تتسم اغلبها بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات أو قدرتها على الارتباط بهذه الأعمال التي من المتوقع أن تصبح الوسيلة المشتركة بين القطاعات كافة الصناعية والخدمية والاجتماعية والحكومية، وتقدم الأعمال الإلكترونية الدعم للإنسان في كثير من القطاعات، من خلال الدعم للمستويات الوظيفية المختلفة التشغيلية والإدارية والتنفيذية (زحلان، 2010: 84).

وقد أصبح استخدام التكنولوجيا في الحصول على المعلومة ونقلها، من أهم الوظائف التي تمكن المنظمات من مواكبة التطور والتقدم في المجالات كافة، وذلك لأثرها الواضح في توفير الوقت والجهد والمال، سواء أكان ذلك في مجال الحصول على المعلومات أو نقلها أو حفظها (العاني وجواد، 2008: 280).

وفي أواخر القرن العشرين تمت الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تطوير عدد كبير من البرمجيات والتطبيقات في مجال الإحصاء والإدارة والمحاسبة، وكذلك في مجالات التخطيط والإنتاج والتصميم والمشتريات، الأمر الذي أدى إلى تحسن ملحوظ في إدارة المنظمات من خلال توفير طرق جديدة للتعامل والتفاعل الإلكتروني. وأضحت تحل تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحاضر محل الإنسان في كثير من القطاعات، فقد حلت محل الكثير من المديرين في البنوك، أو الموظفين مهنيًا التي أثبتت مهارة في إدارة الآلات والإنتاج بمستويات عالية من الجودة (السلمي والدباغ، 2011: 362).

كما تتيح الأعمال الإلكترونية للمنظمة كل ما تحتاجه من معلومات عبر الحدود سواء كانت هذه الحدود داخل المنظمة، أو خارجها بالسرعة والكلفة والدقة متجاوزة كل القيود والحدود التي تعترض الطريقة التقليدية في الاتصالات، إذ أن الأعمال الإلكترونية عززت من القدرات الإستراتيجية لنظم الاتصالات، فضلا عن تحقيق عدد من الفوائد أهمها: (الطعامنة، والعلوش، 2004: 78).

أولاً: الفوائد الملموسة: وتشمل توفير الوقت والعمالة في الغالب تكون هذه الفوائد واضحة ومرئية ويمكن قياسها، منها:

- 1- زيادة المخرجات (كنتيجة لزيادة طاقة العمل).
- 2- تقليل الحاجة إلى السفر (كنتيجة لزيادة طاقة العمل).
- 3- تقليل الحاجة إلى المقابلات (لاستخدام المؤتمرات البعيدة والبريد الإلكتروني).
- 4- تقليل عدد المكالمات الهاتفية (لاستخدام البريد الإلكتروني في الاتصالات الداخلية).
- 5- حذف الأعمال الروتينية وذلك يتوفر الوقت للزبون في أداء الأنشطة التي لا تساهم في زيادة الإنتاجية مثل البحث في الملفات التقليدية.

- 6- توفير العمالة كنتيجة لاستخدام النظم الآلية، أو حذف بعض الإجراءات، أو خطوات منها.
7- تقليل لوسائط نقل المعلومات (كتحويل المعلومات من شكل معين إلى آخر).

ثانيا: الفوائد غير الملموسة: وهي توفير الوقت والعمالة أيضا ولكنها ذات تأثير محدود على كل منها. وأن كانت أكثر صعوبة لعدم وضوحها وصعوبة قياسها، ومنها:
(الطعامة، والعلوش، 2004: 80).

- 1- الرقابة الأفضل على الأعمال والوقت.
- 2- تقليل الاعتماد على الوحدات الأخرى بالمنظمة (مثال ذلك المعالجة المركزية للمعلومات).
- 3- تبسيط الإجراءات وتقليل النماذج اللازمة لتيسير وتدقيق العمل في المنظمة.
- 4- التحسين المستمر في أوضاع ومعنويات العاملين وزيادة درجة الارتياح والرضا عن العمل (تنمية الوعي الوظيفي).
- 5- تقليل الاعتماد على التفاعل المألوف ومتكرر الحوادث بين الأفراد لضمان تحقيق الإدارة الفاعلة.
- 6- رفع مستوى أداء الخدمات ومن ثم زيادة درجة الإنتاج والرضا للزبائن.

وترى الباحثة أن أهمية الأعمال الإلكترونية تكمن في قيمتها الإستراتيجية ومساهمتها في إدخال تحسينات جذرية على أعمال المنظمة، بشكل يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية والتسويقية والإدارية، لينعكس بشكل ايجابي على تخفيض التكاليف، وتحسين الجودة، وتطوير منتجات مبتكرة ومتطورة لأسواق جديدة، هذا فضلا عن قدرتها في إدخال تحسينات كبيرة على التصميم، والهندسة، والإنتاج، وإدارة موارد المنظمة بشكل تام.

4-2 التحول لتطبيق الأعمال الإلكترونية

إن التحول إلى تطبيق الأعمال الإلكترونية حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت احد محددات النجاح لأي منظمة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات، وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الأعمال الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت احد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المنظمات بعنصر التوقيت (رضوان، 2004: 5).

وقد مهد لقيام الأعمال الإلكترونية عدداً من التطورات والتي تُعد بمثابة مسببات تقود للتحويل نحو الأعمال الإلكترونية، ومن هذه التطورات ما يلي: (النمر، 2006: 400-409).

- 1- العولمة: لقد ساعدت العولمة على دفع المنظمات الحكومية وغير الحكومية (الخاصة) إلى محاولة الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة في مجالات الحاسب الآلي والإنترنت والاتصالات من أجل تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وتخفيض التكلفة، وهو ما مهد لقيام الأعمال الإلكترونية لإثبات الذات في هذا السياق العالمي المتسارع الخطى.
- 2- انتشار الثقافة الإلكترونية: ففي عصر انتشرت فيه وسائل التعليم عن بعد ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية الإعلامية ومقاهي الإنترنت، أصبح من السهولة بمكان التعامل مع التقنية الرقمية، حيث لم يعد الأمر يتطلب حصول المتعامل مع تلك التقنية على شهادة جامعية متخصصة في الحاسب الآلي، وبالتالي أصبح هناك ميل كبير من المواطنين في الدول المتقدمة والنامية نحو الأعمال الإلكترونية.
- 3- شح الموارد والاتجاه نحو التخصصية: فقد أدى ازدياد شح الموارد للمنظمات الحكومية ولبعض الدول عاماً بعد عام بتشجيع الاتجاه نحو تخصصية أغلب القطاعات الخدمية والتحول نحو تطبيق الأعمال الإلكترونية، والذي هوجبه تستطيع تلك المنظمات أو الدول توفير جزء كبير من تكاليف أداء الخدمة للمواطنين.
- 4- التقدم السريع في شبكة الاتصالات والإنترنت: وهذا التقدم أدى إلى تغييرات مهمة في الإدارة وخاصة الإدارة الحكومية، والتجارة العالمية، فالاتصالات الإلكترونية أصبحت تتيح للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات سواءً من داخل المنظمة أو خارجها عبر دول العالم كافة، بسرعة ودقة فائقة وبتكاليف زهيدة، وهذا يقود إلى الإسراع في التحويل إلى الأعمال عبر شاشة الحاسب الآلي وليس الأعمال الورقية.
- 5- التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته: فقد انعكس التطور السريع في تقنية الحاسب الآلي على نظريات الإدارة، حيث أصبحت الآلات تتخذ كثيراً من القرارات المبرمجة مكان الإنسان، ولعل هذا ما دعا كتاب الإدارة أمثال هيربرت سايون ودراكر وديفيز إلى التنبؤ بأن نسبة الآلات سوف تطغى على نسبة العاملين في عصر المعلوماتية.
- 6- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة: أن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الأعمال الإلكترونية في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية، فلا يمكن لأي مجتمع إنساني معاصر أن يعيش كنظام مغلق دون مواكبة التطور الطبيعي للحياة الإنسانية بأبعادها المختلفة (العوامل، 2002: 151).

7- التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات: فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية بشكلٍ خاص، وقد رافق ذلك ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية ونشؤ رؤية جديدة للقطاع العام بكافة أبعاده، أهمها (ضرورة تحسين مستوى أدائه، تفعيل الرقابة الشعبية على أعمال الحكومة، وترسيخ مبدأ الشفافية والمساءلة والعدالة وغيرها)، لذلك تمثل الأعمال الإلكترونية فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في القطاع العام (إبراهيم، 2004 : 111).

ويشير (Mendes, et al., 2004) إلى أن هناك دوافع أخرى تقف وراء التحول إلى تطبيق الأعمال الإلكترونية في منظمات الأعمال، وهذه الدوافع متعلقة بالمنافع الفنية والاقتصادية، والفوائد التي يمكن أن تجنيها المنظمة، كما يلي:

- 1- الدوافع المتعلقة بالتقنية: ومنها ازدياد ظهور التقنيات الجديدة، والكم الكبير في المعلومات المتبادلة في التجارة والسرعة في انخفاض تكلفة التقنيات مع ازدياد جودة أدائها.
- 2- الدوافع الاقتصادية: وتضم هذه الدوافع ظهور العولمة وصعوبة المنافسة في الاقتصاد العالمي، واتفاقات التجارة الإقليمية، وانخفاض أجور اليد العاملة في بعض البلدان، والتغيرات السريعة في الأسواق.
- 2- الدوافع التي تعود بالفوائد على المنظمة: وتضم توسيع الأسواق، وخفض كلفة العمليات (التي كانت ورقية)، وتقليل زمن وصول المنتج إلى السوق، وتخصيص الزبائن، وإدخال نماذج عمل جديدة.

ويذكر (رضوان، 2004: 5) أن من الأسباب الداعية للتحول إلى العمل الإلكتروني ما يلي:

- 1- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- 2- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- 3- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المنظمة.
- 4- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- 5- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المنظمة.
- 6- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- 7- ازدياد المنافسة بين المنظمات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل منظمة تسعى للتنافس.
- 8- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

2-5 نجاح الأعمال الإلكترونية

يشير (نوفل، 2003) إلى إن البنية التحتية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، تتكون من تلاحم ستة عناصر أساسية:

1- أجهزة وبرامج الحاسب الآلي: وتشمل الأجهزة، والبرامج، والأوعية، مثل وسائل حفظ وتخزين، واسترجاع البيانات والمعلومات.

2- شبكة الاتصال: ويتم من خلال الشبكة النسيجية الموحدة (WWW) والتي ترتبط بجميع الشبكات على مستوى العالم.

3- العنصر البشري: يعتبر العنصر البشري المغذى للمعلومات والمستقبل لها، ورأس المال الحقيقي لأي مشروع.

4- الأنظمة والتشريعات: وتشمل الضوابط اللازمة لتنفيذ أعمال الحكومة الإلكترونية، والسيطرة على التجاوزات غير المرغوبة.

5- أنظمة المجتمع وثوابته: وتشمل الأنظمة السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، وهي تلعب دوراً أساسياً في تحديد نمط، وطبيعة الحكومة الإلكترونية، وكيفية عملها، وحجمها، ومتطلباتها. أما ثوابت المجتمع فتشمل الدين، والقانون، والثقافة، والتقاليد، حيث يمثل الدين أساس التعامل في كل منظومة من منظومات الحياة، ويعد القانون من أقوى وسائل الضبط الاجتماعي، وتقوم الثقافة بدور حيوي في تحديد نظم المجتمع وصياغة بنائه، وترتبط التقاليد بمرجعيات تتفق مع أحكام الدين الإسلامي.

ويشير (Haag, 2012: 35) إلى وجود العديد من التقنيات التي لا بد من توافرها على صورة بنية تحتية للأعمال

الإلكترونية، أربعة عناصر متكاملة هي الشبكات Networks والبرمجيات Software والأجهزة اللازمة Hardware والموارد البشرية، وتقوم المنظمات باستخدام هذه العناصر بغرض تفعيل المعلومات الإدارية، وهناك خمسة فئات تشكل مهام معالجة المعلومات وهي كما يلي:

1- استقبال المعلومات (Capturing Information) وهي العملية التي يتم من خلالها الحصول على المعلومات من مصادرها.

2- نقل المعلومات (Conveying Information) وهي عبارة عن العملية التي يتم بموجبها عرض المعلومات بالطرق الصحيحة وبشكل يسهل عملية استخدامها.

3- توليد المعلومات (Creating information) وهي عملية معالجة المعلومات المتوافرة لدى المنظمة للحصول على معلومات جديدة.

4- تخزين المعلومات (Cradling information) وهي عملية تخزين المعلومات ومن ثم استرجاعها واستخدامها في أوقات لاحقة.

5- تبادل المعلومات (Communicating information) وهي العملية التي يتم من خلالها الاتصال بالأفراد أو الأماكن، أو المنظمات الأخرى من أجل إعطاء المعلومات أو الحصول عليها.

ويرى البعض أن البنية التحتية للأعمال الإلكترونية تتضمن (الأجهزة والبرامج والمعلومات)، إضافة إلى أجهزة الحاسوب وأجهزة البرامج. ويرى آخرون أن تكنولوجيا المعلومات تضم المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات وشبكات المعلومات والاتصالات والمعرفة الفنية والموارد البشرية (السالمي، 2011: 21).

ويصف (6: 2013) Thompson, البنية التحتية للأعمال الإلكترونية بأنها مجموعة من أجهزة الحاسوب وشبكات الاتصالات وقواعد البيانات وتطبيقات البرمجيات التي تمتلكها الشركات وتستخدمها لمعالجة وتوزيع المعلومات والبيانات، والتقاط وتخزين ومعالجة ونشر المضامين الرقمية.

ويضيف (Laudon & Laudon, 2014: 186) إلى ذلك الموارد التكنولوجية المشتركة التي تزود الأرضية لتطبيقات نظام المعلومات في الشركة، والتي تتكون من الأجهزة ونظم التشغيل والبرمجيات والشبكات والاتصالات والمستشارين وإدارة البيانات والتخزين والإنترنت.

وقد أصبحت الأعمال الإلكترونية جزءاً لا يتجزأ من الطريقة التي تمارس بها المنظمات المختلفة أعمالها، فجاح الأعمال الإلكترونية نموذجاً للأعمال، إذ بدأت المنظمات تطرح على نفسها السؤال التالي: "إلى متى سأستطيع الانتظار قبل وضع وتطبيق إستراتيجية التجارة الإلكترونية الخاصة بي؟" والإجابة في واقع الحال تكون بعدم استطاعة المنظمات الانتظار مدة طويلة، وذلك لكون الشبكة العالمية (الإنترنت) قد غيرت وجه عالم التجارة والأعمال. وأسهمت شبكات الإنترنت والاكسترنات في جعل عمليات التفاعل بين المنظمات المختلفة في مواقعها ونشاطها وجنسياتها أبسط وأسرع وأكثر اقتصادية وفاعلية (العياش، 2009، ص66).

وتسمح الأعمال الإلكترونية بقيام المنظمات على اختلاف أنواعها بممارسة أعمالها بطريقة لم تكن متاحة لها من قبل. وقد بدأت المنظمات الكبيرة منها والصغيرة في جميع أنحاء العالم بتأسيس مواقع "تجارة أعمال افتراضية"، وبتطوير أسواق جديدة، وخلق فرص إضافية في الأسواق الحالية (Saravanan et al, 2007).

ويرى (عبد المحسن، 2004: 211) أن من عوامل النجاح في هذا المجال إدارة الأعمال بذكاء، هو جمع، وإدارة، وتحليل، وتوزيع المعلومات حول العملاء، والشركاء في العمل باستخدام تقنيات متقدمة من أجل توفير المعلومات التي تحتاج إليها الشركات التي تتعامل بالأعمال الإلكترونية لكي تحافظ على قدراتها التنافسية.

وفي الواقع، تستطيع الشركات من خلال ذلك أن تفهم احتياجات عملائها وأن تحدد الفرص المتاحة لها بشكل أفضل وتطور على ضوء ذلك وتعزز علاقاتها مع العملاء وتحسن خدمة العملاء وربحية المنتجات والخدمات وتقدم عروضاً جديدة قيّمة. ومن خلال تطبيقات مثل تطبيقات التسويق الموجه وجمع المعلومات عن العملاء وتحليل استخدام المنتجات أو الخدمات، أصبح باستطاعة الشركات أخيراً أن تبدأ باستخدام المعلومات عن العملاء كثروة هامة يمكن الاستفادة منها.

كما تستطيع الشركات من خلال ذلك أن تفهم احتياجات عملائها وأن تحدد الفرص المتاحة لها بشكل أفضل وتطور على ضوء ذلك وتعزز علاقاتها مع العملاء وتحسن خدمة العملاء وربحية المنتجات والخدمات وتقدم عروضاً جديدة قيّمة. ومن خلال تطبيقات مثل تطبيقات التسويق الموجه وجمع المعلومات عن العملاء وتحليل استخدام المنتجات أو الخدمات، أصبح باستطاعة الشركات أخيراً أن تبدأ باستخدام المعلومات عن العملاء ثروة مهمة يمكن الاستفادة منها (الصالح، 2010).

فعلى سبيل المثال، في كل مرة تنجز فيها معاملة بين الشركة والعميل عبر الشبكة، تجمع الشركة التي تمارس الإلكترونيّة. فخلال إنجاز العميل معاملة تجارية على الشبكة، يستطيع هذا العميل طواعية أن يقدم معلومات ديموغرافية (العنوان، الجنس) ومعلومات حول منتجاته المفضلة (أي نوع من الكتب أو الأفلام يشتريها). وتستطيع الشركة التي تعتمد الأعمال الإلكترونيّة أن تستخدم هذه المعلومات لتقترح مشتريات أخرى يمكن أن تروق للعميل، دون المساس بخصوصية العميل بالطبع (Mountain Buggy Company, 2008).

ويشير (العيّاش، 2009: 97) إلى أن التجار يستطيعون تقديم مستوى أعلى من الخدمة من خلال الأعمال الإلكترونيّة، مثل التصنيع بحسب الطلب بأعداد كبيرة وتقديم حسومات فردية بحسب نمط الشراء السابق للعميل وتفضيلاته، فمثلاً، يستطيع المورد للشركات أن يكافئ أفضل عملائه من خلال وصلهم عبر "ويب" بمعلومات خاصة عن أسعار وعروض خاصة للمنتجات من خلال شبكة إكسترنات تابعة للشركة.

كما أصبح بإمكان المؤسسات أيضاً أن تستفيد من الطرق الجديدة التي تقدمها الشبكة في مجال خدمة العملاء. فمع انتشار التسوق عبر الإنترنت، يجب على الشركات أن تتأكد من أن نظامها لخدمة العملاء عبر الإنترنت هو على المستوى المطلوب. فعلى سبيل المثال، طورت بعض الشركات مواقعها للأعمال الإلكترونية من خلال تقنيات تخولها تأسيس اتصال فوري وفي الزمن الفعلي عبر الشبكة بين المشتري وممثل خدمة العملاء، مما يضمن حل المشاكل بنفس السرعة التي تتيحها المكالمات الهاتفية وبنفس الاهتمام الشخصي أيضاً (Mountain Buggy Company, 2008).

ويستطيع التجار أيضاً تقديم مستوى أعلى من الخدمة من خلال التجارة الإلكترونية، مثل التصنيع بحسب الطلب بأعداد كبيرة وتقديم حسومات فردية بحسب نمط الشراء السابق للعميل وتفضيلاته. فمثلاً، يستطيع المورد للشركات أن يكافئ أفضل عملائه من خلال وصلهم عبر "ويب" بمعلومات خاصة عن أسعار وعروض خاصة للمنتجات من خلال شبكة إكسترنات تابعة للشركة (العياش، 2000: 69).

ويرى (القدوة، 2010: 109) إن على المنظمات التي ترغب في التحول إلى الإدارة الإلكترونية أن تأخذ بالاعتبار ما يلي:

- 1- وضوح الرؤية الإستراتيجية للمسئولين في المنظمة والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وغيرها.
 - 2- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال المعمول بها في المنظمة.
 - 3- التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية للموظفين العاملين في المنظمة.
 - 4- الرعاية المباشرة من جانب الإدارة العليا بالمنظمة.
 - 5- تأمين سرية المعلومات للمستخدمين من خدمات المنظمة.
 - 6- تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.
 - 7- الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.
- ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي: (AL-Sudairi , 2002)

- 1- تحديد أهداف المنظمة.
- 2- تحديد مصادر التمويل.
- 3- وضع أهداف واضحة للإدارة الإلكترونية.
- 4- الحصول على دعم ومساندة الإدارة العليا.

5- وضع خطة لتدريب العاملين.

2-6 بيئة الأعمال الإلكترونية (التكنو اجتماعية)

ظهرت الإدارة الإلكترونية نتيجة للتطورات المتسارعة في مجال تقنيات المعلومات، ولذلك فهي تعد قيد التجارب، وبالتالي فلا بد من البيئة التي يتم تطبيق الأعمال الإلكترونية، ولغايات الدراسة الحالية فقد اعتمدت الباحثة على متغيرات بيئة الأعمال الإلكترونية (التكنو اجتماعية) من خلال العوامل التكنولوجية والتنظيمية والتشريعية الآتية: (الخالدي، 2007: 119) و (اللوزي، 2010: 184) أولاً: البيئة التكنولوجية:

وتتضمن هذه البيئة توفر مكونات تكنولوجيا المعلومات المتمثلة بـ(الأجزاء المادية للحاسوب وملحقاته، والبرمجيات، والشبكات، والاتصالات، وقواعد البيانات، والإجراءات، والأفراد) التي تمتلكها وتعتمد عليها المنظمات لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ويمكن أن تكون هذه المكونات مصدراً لقوة إدارة هذه المنظمات (الخالدي، 2007، ص120). كما أن توفر نظم وأساليب الإدارة داخل المنظمة الواحدة ووجود الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من شأنه أن يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية، يرافقها الإدارة القوية لمعظم مشاريع تكنولوجيا المعلومات في المنظمات ووجود الشفافية في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات وضع واتخاذ القرارات المؤسسية (رضوان، 2004: 5).

كما تتضمن البيئة التكنولوجية وجود مستوى مرتفع في استخدام الإنترنت والوصول إلى خدمات شبكة الإنترنت، كذلك توفر العناصر البشرية المؤهلة إدارياً وفنياً للتعامل مع التطبيقات الإلكترونية في المنظمة، كذلك توفر الموارد المالية من خلال ميزانيات ثابتة ومحدد فيها أوجه الإنفاق على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات وخدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية (الخالدي، 2007، ص119).

ويضيف (جبر، 2012، ص 10) إلى البيئة التكنولوجية تلك المرتبطة بالعناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة ووجود الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي وتوافر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية، وإحساسهم بأنهم جزء من عملية التطبيق والنجاح.

ويشير (اللوزي، 2010، ص184) إلى إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات، كما إن هذه التقنية في تطور مستمر الأمر الذي يتطلب اللحاق بهذه التطورات بشكل مستمر، وبما أن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة فإن ذلك يستدعي التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوافر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة، وهذا يتطلب أيضا:

1- تقديم الدعم المادي لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الدولة.

2- تحديد معايير للإشراف على تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتابعة المشروعات بكل منظمة.

ثانيا: البيئة التنظيمية:

وتتمثل البيئة التنظيمية بتوفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية مثل وجود شبكة اتصالات أساسية تغطي جميع أقسام المنظمة، كذلك توافر الإمكانيات بشكل مستمر من أجل تحديث أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات أو توفير التكنولوجيا الملائمة لمواكبة المستجدات وكذلك التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية، وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات إلكترونياً واهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية، فضلا عن التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المنظمة، حتى التي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات والتي تمتلك هياكل تنظيمية محددة وواضحة في المنظمة، وتضمن تلك الهياكل للوظائف التي تغطي كافة أنشطة المنظمة والتدرج في تطبيق الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى وجود برامج التوعية الإعلامية لمواكبة تطبيق الإدارة الإلكترونية. (العمري، 2003: 22).

ويضيف (جبر، 2012، ص 201) أن البيئة التنظيمية تتعلق بدعم الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية،

ووجود جهة مركزية لتبني تطبيق الإدارة الإلكترونية. مما يؤدي إلى توافق الأنظمة، والمرونة في اختيار الحل الأفضل بسبب الطرق المتبعة في انجاز أنشطة المنظمة (الهميلي، 2003، ص 171).

كذلك فإن البيئة التنظيمية تتطلب من القيادات الإدارية المعرفة في موضوع الإدارة الإلكترونية، لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في المنظمات، وذلك من خلال نشر المفهوم مما ينتج عنه وجود رؤية خاصة بهذا المفهوم، ونظرا لتعدد الرؤى المختلفة للمنظمات واختلاف وجهات نظرها تأتي مرحلة أخرى هي مرحلة توحيد الرؤى المختلفة للمنظمات، وتستند هذه الرؤية إلى بلورة إستراتيجيات وسياسات ثم أهداف وغايات، والتركيز على:

(اللوزي، 2010، ص184)

- 1- رفع كفاءة القيادات وتوعية الأفراد بالثقافات الجديدة في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية.
- 2- وضع أسس للتعاون والتنسيق بين المنظمات.
- ثالثا: البيئة التشريعية:

وتعني توفر الصيغة القانونية للأعمال الالكترونية وتحديد النشاطات الايجابية والسلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الالكتروني وخصوصيته، وتمثل هذه الصيغ القانونية بوجود التشريعات القانونية والمؤسسية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل عام، والتحديث والتطور في إصدار القوانين والأنظمة والتعليمات والإجراءات المستخدمة وتعميمها (جبر، 2012، ص 202).

كما تشمل البيئة التشريعية وجود الإجراءات التشريعية والفنية والإدارية التي تتخذ لمنع الوصول غير المشروع للبيانات سواء للإطلاع أو محاولة إدخال أي تعديلات عليها. وتمثل هذه البيئة بضمان الحفاظ على خصوصية المعلومات والبيانات المتوافرة داخل الشبكة الإلكترونية، والخوف من تسرب المعلومات التي لا يرغب صاحبها في اطلاع الآخرين عليها وتأمين وجود برامج تشفير المعلومات اللازمة لنقلها بهدف الحفاظ على الأمن والسرية (مفتى، 2004: 24).

ويرى (الهميلي، 2003: 171) أن التشريعات المتعلقة بأمن المعلومات يعد من أهم القضايا التي تساعد على تطبيق الإدارة الالكترونية، وذلك لمواجهة الأساليب المختلفة لاختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستخدمين وسريتهم، حيث من مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها. ومن نماذج التشريعات الخاصة بالأمن المعلوماتي الجوانب الآتية:

- 1- الجانب الأمني التقني: ويتعلق بالتشريعات الخاصة بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة والبرامج المستفاد منها.
- 2- الجانب الإنساني: ويتعلق بالتشريعات المرتبطة بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم.
- 3- الجانب البيئي: ويقصد به وجود تشريعات مرتبطة بالبيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة، ومن أمثلة ذلك وجود تشريعات لمواجهة التهديدات المالية والاختراقات والجريمة المنظمة والمواقع المعادية والقرصنة والاستغلال المعلوماتي وغيرها.

2-7 معوقات تطبيق الأعمال الإلكترونية

يمكن إجمال المعوقات التي تواجه تطبيق الأعمال الإلكترونية باختصار في النقاط التالية: (الخالدي، 2007: 119)

و (اللوزي، 2010: 184)

- 1- المعوقات الإدارية: وتتمثل هذه المعوقات بالبنية التحتية اللازمة للأعمال الإلكترونية مثل عدم وجود شبكة اتصالات أساسية تغطي جميع المنظمة، كذلك عدم توافر الإمكانيات بشكل مستمر من أجل تحديث أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات أو توفير التكنولوجيا الملائمة لمواكبة المستجدات.
- 2- المعوقات المالية: وتتمثل هذه المعوقات بالمستوى المتدني في استخدام الإنترنت بسبب ارتفاع تكاليف الاتصالات والوصول إلى خدمات شبكة الإنترنت، كذلك نقص العناصر البشرية المؤهلة إدارياً وفنياً للتعامل مع التطبيقات الإلكترونية.
- 3- المعوقات الأمنية: وتتمثل هذه المعوقات بعدم ضمان الحفاظ على خصوصية المعلومات والبيانات المتوافرة داخل شبكة المنظمة الإلكترونية، والخوف من تسرب المعلومات التي لا يرغب صاحبها في اطلاع الآخرين عليها والافتقار لوجود برامج تشفير المعلومات اللازمة لنقلها بهدف الحفاظ على الأمن والسرية.
- 4- معوقات تشريعية: وتتمثل هذه المعوقات بضعف التشريعات القانونية والمؤسسية اللازمة لتطبيق الأعمال الإلكترونية بشكل عام، ومحدودية التحديث والتطور في إصدار القوانين والأنظمة والتعليمات والإجراءات المستخدمة في المنظمة وتعميمها.
- 4- معوقات اجتماعية وثقافية: وتتمثل هذه المعوقات بضعف الوعي الاجتماعي والثقافي بمفاهيم وتطبيقات الأعمال الإلكترونية ومحدودية المعرفة والمهارات في استخدام أجهزة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، وعدم ثقة العملاء في التعاملات الإلكترونية خاصةً من الناحية المادية، وإن الكثير من العملاء ينقصهم الوعي بماهية الأعمال الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها مما يعيق مشاركتهم في تطوير الخدمات الإلكترونية.

2-8 نبذة عن شركة طيران الخطوط الجوية الملكية الأردنية

تأسست الملكية الأردنية في 9 آب عام 1963 وباشرت أعمالها في 15 ديسمبر عام 1963 وذلك بقرار ملكي نفس العام، وذلك بقرار ملكي من ملك الأردن الراحل الحسين بن طلال، بالنظر إلى حاجات الأردن في ذلك الحين إلى ناقل جوي وطني يساهم في نهضته وتطوره ويربط المملكة بالعالم الخارجي.

وقد شهدت مسيرة الملكية الأردنية تطورات متلاحقة عبر 50 عاماً على صعيد الأسطول وشبكة الخطوط والعاملين والأنظمة، فيما تسارعت وتيرة هذه التطورات وعملية التحديث في عهد صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين الذي لم يألو جهداً في سبيل النهوض بالناقل الوطني الأردني وتعزيز مكانة الشركة التنافسية عالمياً وإقليمياً (الملكية الأردنية، التقرير السنوي للعام 2012).

وقد تحولت الملكية الأردنية التي يبلغ رأس مالها 84.4 مليون دينار في إطار عملية التخصيص وإعادة الهيكلة إلى شركة مساهمة عامة تملك الحكومة أسهمها بالكامل بتاريخ 2001/2/5، فيما قامت الحكومة خلال شهر كانون الأول من عام 2007 بطرح 59.9 من أسهم الشركة للإكتتاب العام والتي تشكل ما نسبته 71% من رأسمال الشركة واحتفظت بنسبة 29%، كما تم إدراج أسهم الشركة في بورصة عمان في السابع عشر من شهر كانون الأول 2007، حيث تملك الأردنيون آنذاك ما نسبته 56.2% من الأسهم فيما تملك عرب وأجانب النسبة الباقية، وقد ارتفعت نسبة تملك الأردنيين الآن لتبلغ 68% من الأسهم.

يعمل في الملكية الأردنية حالياً نحو 4500 موظفاً وموظفة، وهم على درجة عالية من الخبرة والكفاءة والتأهيل العلمي المتخصص، يشغلون 29 طائرة من الطرازات: إيرباص 310 و319 و320 و321 و340 و330 وامبرير 195 وامبرير 175، وقد أنجزت الشركة برنامج تحديث الأسطول الذي يتكون من جانبين: أحدهما استبدال طائرات الإيرباص من طراز إيرباص 310 وإيرباص 320 والعاملة على الخطوط المتوسطة المدى بطائرات أحدث وأكثر ملاءمة لشبكة الخطوط من طراز إيرباص 320 وإيرباص 321 جميعها حديثة الصنع وتتمتع بأفضل مواصفات الراحة والرفاهية، إذ تم استكمال هذا البرنامج بانضمام الطائرات الست إلى الأسطول. والجانب الثاني من برنامج تحديث أسطول الطائرات قصيرة المدى والذي تمثل بإدخال 7 طائرات حديثة الصنع من الطرازين (امبرير 195 و175) تتسع الواحدة منها لـ 100 مقعداً و75 مقعداً على التوالي، وذلك لخدمة الشبكة القريبة والمتوسطة المدى، وقد أدخلت الملكية الأردنية بعض هذه الطائرات بأسلوب الاستئجار الرأسمالي الذي ينتهي بالتملك والبعض الآخر بأسلوب الاستئجار التشغيلي، إذ انضمت جميع هذه الطائرات إلى الأسطول خلال عامي 2007 و2008

. وتم إضافة طائرة جديدة من طراز أمبرير 175 مع نهاية عام 2010. (الملكية الأردنية، التقرير السنوي للعام

(2012).

أما الجانب الثالث فهو تحديث أسطول الطائرات بعيدة المدى، إذ كانت الملكية الأردنية اتفقت مع شركة بوينغ الأمريكية العملاقة لصناعة الطائرات على إدخال نحو 11 طائرة من طراز بوينغ (787-8 Dreamliner) إلى أسطولها، وذلك في إطار الخطة الإستراتيجية التي تنفذها الشركة لتحديث أسطول الطائرات المخصصة لخدمة المسافات بعيدة المدى. وكانت الخطة تقضي أن تبدأ هذه الطائرات بالإنضمام تدريجياً إلى أسطول الملكية الأردنية اعتباراً من عام 2010 إلا أن شركة بوينغ أعلنت لاحقاً عن تأخير تسليم جميع الطائرات من هذا الطراز حتى نهاية عام 2013، علماً بأن هناك مفاوضات مع بوينغ لتعويض الملكية الأردنية عن هذا التأخير، وسوف تحل طائرات البوينغ 787 محل طائرات الإيرباص 340 والإيرباص 310 العاملة حالياً على خطوط الشركة بعيدة المدى إلى الولايات المتحدة وكندا والشرق الأقصى، فيما أدخلت الشركة خلال شهر أيار 2010 طائرتين حديثتين من طراز إيرباص 330 لتغطية فترة تأخر دخول طائرات البوينغ 787 مع اتخاذ قرار بإخراج طائرات الإيرباص 310 من الأسطول (الملكية الأردنية، التقرير السنوي للعام 2012).

والجدير بالذكر أن الملكية الأردنية تملك شركة طيران أخرى تابعة لها هي "الأجنحة الملكية" والتي تعنى بتشغيل الرحلات العارضة فقط انطلاقاً من مطار عمان المدني.

بالنظر إلى السمعة الطيبة والمكانة التنافسية الدولية التي تتمتع بها الملكية الأردنية والخدمات التي توفرها لمسافريها فقد انضمت الشركة إلى تحالف شركات الطيران العالمي One world ، لتكون بذلك أول شركة طيران عربية تنضم إلى أي من التحالفات العالمية لشركات الطيران (One world, Sky Team and Star Alliance) ، حيث انضمت الشركة فعلياً لعضوية One world في الأول من شهر نيسان 2007 بعد إتمام كافة المتطلبات الفنية والتكنولوجية اللازمة لتحقيق تلك العضوية.

وتشغل شركات الطيران الأعضاء في التحالف يومياً نحو 9 آلاف رحلة جوية إلى أكثر من 750 محطة في 150 دولة بواسطة 2500 طائرة تحمل 330 مليون مسافر سنوياً وتحقق إيرادات سنوية تصل إلى 100 مليار دولار. وقد وسع هذا التحالف شبكة الملكية الأردنية من 57 وجهة عالمية تخدمها مباشرة من عمان إلى نحو 750 وجهة عالمية تخدمها من خلال شركات الطيران الأعضاء في التحالف والتي أبرزها شركة الخطوط الجوية الأمريكية والبريطانية والإسبانية والصينية والأسترالية ،

كما وفر هذا التحالف لمسافري الشركة خدمات نوعية مميزة وأسعار منافسة فضلاً عن السمعة الطيبة التي أثبتت أن الملكية الأردنية شركة عالمية بخدمات منافسة لخدمات الشركات العملاقة المذكورة (الملكية الأردنية، التقرير السنوي للعام 2012).

كما أدخلت الملكية الأردنية خلال السنوات القليلة الماضية العديد من الأنظمة الحديثة والمتطورة إلى أساليب عملها أهمها نظام برنامج المسافر الدائم (HITIT) ونظام إدارة الإيرادات (PROS) ونظام تدقيق الحسابات (SIRAX) وغيرها. كما طبقت الشركة أنظمة أخرى متطورة أهمها نظام التذاكر الإلكترونية (E.Ticketing) ونظام الحجز عن طريق الانترنت ونظام قبول المسافرين الذاتي في مطار الملكة علياء الدولي (CUSS) ، ونظام إصدار بطاقة الصعود إلى الطائرة إلكترونياً وأطلقت موقعاً إلكترونياً جديداً باللغتين العربية والانجليزية وافتتحت مركزاً شاملاً للإتصالات (Call Center) يقدم خدمات الحجز والأسعار ومعلومات عن الرحلات للمسافرين والجمهور من شتى أنحاء العالم، في الوقت الذي تقدم الشركة أسعاراً منافسة وعروضاً متنوعة لإتاحة خيارات متعددة أمام المسافرين من شتى محطاتها العالمية (الملكية الأردنية، التقرير السنوي للعام 2012).

أما على صعيد شبكة الخطوط فهي تضم حالياً 57 وجهة عالمية بعد أن افتتحت الشركة محطتين جديدتين خلال عام 2010 هما المدينة المنورة وكوالالمبور، كما تدرس افتتاح محطات أخرى خلال الأعوام القادمة إلى كل من طهران، أنقرة، الدار البيضاء، الجزائر، برلين، جوهانزبيرغ، لاغوس، الأقصر، أسوان وإزمير وغيرها. كما تقيم الشركة تحالفات تسويقية ثنائية على أساس الرمز المشترك مع عدد من شركات الطيران العالمية هي: الخطوط الجوية السورية وطيران الخليج و" يو إس إيرويز " و" أميركان إيرلاينز " و" بريتيش إيرويز " واليمنية والرومانية والاسبانية والهنغارية والسيبيرية. (الملكية الأردنية، التقرير السنوي للعام 2012).

والجدير بالذكر أن الملكية الأردنية فازت مؤخراً بعدة جوائز مرموقة، منها جوائز عالمية في مجال صناعة النقل الجوي، وجائزة محلية، أما أولى الجوائز العالمية فكانت الجائزة التي منحتها للملكية الأردنية هيئة طيران آسيا والمحيط الهادئ (CAPA) في سنغافورة وهي " جائزة شركة الطيران الأنجح في إنجاز التحوّل الإستراتيجي في قارة آسيا والمحيط الهادئ لعام 2006 " (Airline Turaround of the Year)،

أما الجائزة الثانية فكانت جائزة (Phoenix Award) التي منحتها للملكية الأردنية 2007 واحدة من أكثر

المجلات العالمية المتخصصة في الطيران عراقية وشهرة وأوسعها انتشاراً وهي مجلة Air Transport World Magazine (ATW) والتي تعتبر جوائزها الأفضل والأكثر اعتباراً وقيمة في قطاع الطيران المدني العالمي (الملكية الأردنية، التقرير السنوي للعام 2012).

كما فازت الشركة خلال شهر تموز 2007 بجائزة " شركة الطيران الأكثر فعالية في مجال تكنولوجيا المعلومات " والتي منحتها لها مجلة (Airline Business) العالمية الشهيرة في إطار جوائزها السنوية المعروفة (Airline Strategy Awards) ، ومنحت الملكية الأردنية مع مطلع عام 2008 لقب " شركة طيران عام 2007 " من مجلة تمويل الطيران الدولية تقديراً للنجاح الذي شهدته عملية الخصخصة، كما فازت الملكية الأردنية بجائزة شركة الطيران الأكثر دقة في مواعيد الإقلاع والهبوط في مطار سكيبول بأسترداد لعام 2009 (الملكية الأردنية، التقرير السنوي للعام 2012).
أما الجائزة الأخرى التي فازت بها الملكية الأردنية محلياً فهي جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز عن قطاع المؤسسات الخدمية الكبيرة في الأردن لعام 2007، إذ تعد هذه الجائزة هي الأرفع في مجال التميز على المستوى الوطني، واستحققتها الملكية الأردنية تقديراً لكفاءتها الإدارية والإجراءات التي تتبعها في أساليب العمل ومؤهلات العاملين فيها وتمكنها من ترجمة رؤيتها ورسالتها كناقل وطني للأردن يتمتع بدور ريادي في ربط الأردن بالعالم وتقديم أفضل الخدمات الجوية والأرضية للمسافرين في شتى أنحاء العالم (الملكية الأردنية، التقرير السنوي للعام 2012).

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

من أجل تكوين إطار مفاهيمي تستند إليه الدراسة الحالية في توضيح الجوانب الأساسية لموضوعها، فقد قامت الباحثة باستطلاع الدراسات السابقة ذات العلاقة، وتم الاستعانة والإفادة من بعض الدراسات التي لها علاقة مباشرة بموضوعها وتخدم متغيراتها. وفيما يلي استعراض لبعض هذه الدراسات:

أولاً: الدراسات باللغة العربية

- الرفاعي وياسين، (2002)، "الأعمال الإلكترونية في المصارف (حالة الأردن)".

هدف الدراسة التعرف على الفرص التي تتيحها الأعمال الإلكترونية، والتهديدات، والمخاطر التي تواجه المصارف التقليدية إذا تخلت عن مواكبة التطورات في استخدام تكنولوجيا المعلومات. إذ حاولت الدراسة بحث حالة الأردن في مجال الأعمال المصرفية، وذلك من خلال عينة شملت (17) مصرفاً و(98) مديراً، ممن تمت استقصاء آرائهم بشأن الأهمية النسبية لمزايا المصرف الإلكتروني، ودرجة تفضيلهم لخيار تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت، على خيار التحول إلى المصارف الإلكترونية، بالإضافة إلى معرفة آرائهم حول محددات ومستلزمات العمل بالمصارف الإلكترونية في الأردن. وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد مزايا للمصارف الإلكترونية من وجهة نظر أفراد العينة في المصارف التجارية ومصارف الاستثمار، وكان هناك تفاوت في وجهة نظر كل من مديري الإدارات العليا ومديري إدارة تكنولوجيا المعلومات بشأن تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على خيار التحول الكامل إلى المصرف الإلكتروني. وبينت الدراسة وجود محددات وضرورة توفير مستلزمات أساسية لضمان عملية التحول إلى المصارف الإلكترونية. كما توصلت الدراسة إلى أن المصارف الأردنية لا تزال غير مهياًة للاندماج مع أنشطة الأعمال الإلكترونية، كما أنها لا تمتلك استراتيجيات لإنشاء مصارف إلكترونية على الإنترنت ذات وجود قانوني مستقل، إلى جانب المصارف الموجودة والعاملة في الأردن.

- رحومة، (2005) "الإنترنت والمنظومة التكنو - اجتماعية: بحث تحليلي في الآلية التقنية للإنترنت .

هدفت الدراسة إلى توكي أثر الإنترنت على المنظومة التكنو اجتماعية من خلال التعرف على تقنيات الإنترنت، وما أنتجته من مؤثرات على بيئات الأعمال. استخدم الباحث المنهج التحليلي، وأشارت أن العوامل التكنولوجية ومن ضمنها الإنترنت ساهمت في إحداث تغييرات وتطورات ، إضافة إلى معرفة مختلف التفاعلات التي تحدث بين الأفراد والجماعات المستخدمين للإنترنت في بيئة الأعمال الإلكترونية. وأظهرت النتائج وجود أثر كبير لتقنية الإنترنت في زيادة الحصة السوقية للمنظمات وفي زيادة تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض. وبينت النتائج أيضاً وجود علاقة ايجابية بين استخدام الإنترنت وتوفير الوقت والجهد اللازم لانجاز المهام المختلفة. وأوصت الدراسة بضرورة أن تتبنى جميع الشركات في مختلف قطاعات الأعمال نظراً لأنها تحسن من المركز التنافسي والحصة السوقية للمنظمات إذا ما أحسن استغلالها.

- العمري، (2005): المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العامة للموائى في المملكة

العربية السعودية

هدفت هذه الدراسة إلى التأكد من ضرورة مواكبة التقدم التكنولوجي في الدول المتقدمة، والتعرف على المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للموانئ، كذلك التعرف على المعوقات والتحديات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للموانئ، وإبراز أهم الفوائد من تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتوعية والتثقيف بمفهوم الإدارة الإلكترونية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومن خلال تطبيق استبانته حول المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وطبقت على عينة عشوائية من العاملين في المؤسسة العامة للموانئ، وتوصلت الدراسة إلى إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية أصبح هدفاً استراتيجياً وطموحاً لمعظم الأجهزة والإدارات العامة في المملكة العربية السعودية، وأن هناك إدراك لدى كثير من المعنيين بتقديم الخدمات العامة في القطاع لأهمية التحول نحو العمل الإلكتروني نظراً للتحديات المتشابكة والمتغيرات المتلاحقة في المحيط. كما تبين ندرة التشريعات والقوانين المناسبة أو عدم تحديثها لتواكب التطورات التقنية الحديثة خاصة فيما يتعلق بالتطبيقات الحديثة ونظم المدفوعات المالية. كذلك أشارت النتائج إلى أن هناك وضوح وإدراك لدى العاملين بالمؤسسة العامة للموانئ لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ومفاهيم العمل الإلكتروني. وأن هناك عدد من المعوقات التي تعرقل التحول نحو الإدارة الإلكترونية مما يجعل من الأهمية بمكان لمتخذي القرار أخذها بعين الاعتبار عند وضع الخطط الإستراتيجية في هذا المجال.

- السبيعي، (2005): " إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها " هدفت الدراسة إلى التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية والإدارية المتوافرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور ومعوقات ذلك التطبيق، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي مستخدماً الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصل إلى عدة نتائج من أهمها: توافر الإمكانيات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة، وتوافر الإمكانيات البشرية بدرجة قليلة، وتوافر المتطلبات الإدارية بدرجة متوسطة. كما تبين أن هناك معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور أهمها: (اختلاف الإجراءات الإدارية داخل أقسام الإدارة العامة للمرور، غياب الحافز المادي الدافع نحو التحول، عدم وجود بنية تحتية متكاملة، عدم مشاركة المرؤوسين في صنع واتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الإدارة الإلكترونية في تفعيل إجراءات العمل).

- الغوطي، (2006)، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، وبينت أن نجاح الأعمال الإلكترونية لا بد أن يكون برؤية من الإدارة العليا حتى تتكامل الوحدات الإدارية العليا والوسطى والدنيا ضمن شبكة الأعمال الإلكترونية، كذلك أظهرت نتائج الدراسة: أن هناك غموض وقصور في مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى المبحوثين. وأظهرت النتائج أيضاً لم يشارك المسئولين في الوزارات في صياغة رؤية وخطة المشروع، ومع ذلك فإنهم اظهروا اقتناعاً كبيراً بأهمية ومزايا الحكومة الإلكترونية. وأظهرت الدراسة ضعف البنية التحتية لدى الوزارات الفلسطينية، وعدم توافر الكفاءات البشرية بالشكل المطلوب. إضافة إلى أنه تبين عدم وجود خطط تدريب هادفة لرفع كفاءة العاملين. في حين تبين أنه يوجد اقتناع كبير لدى المبحوثين بأهمية التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية. وخلص الباحث أيضاً إلى جملة توصيات من أهمها ضرورة الاهتمام بالكفاءات البشرية تنميتها، والاهتمام بالبنية التحتية ووضع الخطط لتكاملها في جميع المؤسسات الحكومية مع وجود التنسيق الكامل بين الوزارات وكذلك أهمية إشراك المسئولين في التخطيط للمشروع مع توفر القيادة الفاعلة والمؤهلة وإعطاءها الدعم القانوني والتشريعي اللازم. وكذلك الاهتمام بالهيكليات التنظيمية والوظيفية لتتلاءم مع التغيرات المطلوبة للحكومة الإلكترونية. والعمل على تخفيف الإجراءات اللازمة لتقديم الخدمة وضرورة توافر أدلة إرشادية لتوعية المواطنين.

- الرشيد، (2008)، "تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على العاملين في الأمن العام بمدينة الرياض.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تنمية الموارد البشرية وخصائصها وأهدافها في إدارات شؤون الضباط والأفراد العاملين في الأمن العام، وبيان معوقات تنمية الموارد البشرية في الإدارة الإلكترونية. استخدم الباحث المنهج الوصفي. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن أفراد عينة الدراسة موافقين على أن هناك مبررات تدعو إلى التحول للعمل بالإدارة الإلكترونية، وتبين أن أفراد عينة الدراسة موافقين على أن هناك معوقات تحول دون تفعيل الإدارة الإلكترونية، وإنهم موافقين بشدة على أن هناك مقترحات كفيلة بنجاح تفعيل الإدارة الإلكترونية في الأمن العام. كذلك تبين أن أفراد عينة الدراسة موافقين على أنهم راضين عن التنمية المتبعة في ظل الإدارة الإلكترونية.

- الكبيسي (2008)، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر".

هدفت إلى الكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، أجريت دراسة الحالة على الجهات الحكومية في دولة قطر. وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، وعدم قدرة التشريعات والنظم الإدارية على مواكبة المستجدات في هذا المضمار وضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الإلكترونية في القطاعات الحكومية. كذلك عدم وجود هياكل تنظيمية واضحة ومحددة وشاملة لكافة أنشطة القطاعات الحكومية. وبينت ضعف قناعة المسؤولين بالإدارات العليا بأهمية الإدارة الإلكترونية واعتقادهم أنها تقلل من سلطاتهم الإدارية. إضافة إلى نقص التأهيل العلمي والتدريب للعاملين بالقطاعات الحكومية رغم توافر تجهيزات على أعلى مستوى توفرها الدول، مما يؤدي لمقاومتهم لكل تغير في هذا الاتجاه خوفاً على وظائفهم ومصالحهم، وضعف برامج التوعية الإعلامية بالإدارة الإلكترونية الحكومية.

- أبو جارور، (2009)، "أثر العوامل الداخلية والخارجية على تطبيق الأعمال الإلكترونية لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير العوامل الداخلية، والخارجية، والمساعدة لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية الصغيرة والمتوسطة الحجم. للوصول إلى هذا الهدف قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية من منظمات الأعمال المتوسطة وصغيرة الحجم. وتتألف العينة من 650 منظمة قامت الباحثة باختيارها بطريقة عشوائية بسيطة، وتكونت وحدة المعاينة من المديرين في هذه المنظمات. ولأغراض جمع البيانات قامت الباحثة باستخدام الاستبيان والمقابلة الشخصية. وقد تألف الاستبيان من ثلاثة أجزاء، هدف الجزء الأول إلى جمع البيانات المتعلقة بخصائص المنظمات، وتعاملاتها الإلكترونية، بينما خصص الجزء الثاني لجمع بيانات على مدى توافر العوامل الخارجية والداخلية، والمساعدة التي تساعد المنظمات على ممارسة الأعمال الإلكترونية، وخصص الجزء الثالث لقياس الميزة التنافسية التي تحققها المنظمات من جراء ممارسة الأعمال الإلكترونية. وقد بينت النتائج أن رغبة المنظمات في ممارسة الأعمال الإلكترونية منخفضة، وأن هذه المنظمات لا تضع ممارسة الأعمال الإلكترونية واحدة من أهدافها، وبينت الدراسة أن المنظمات الأردنية المتوسطة الحجم، لا تمتلك البنية التحتية لممارسة الأعمال الإلكترونية. كذلك أوضحت النتائج أن ثقة المنظمات بشركات الاتصالات ضعيفة. وترى هذه المنظمات أن أسعار الاتصالات مرتفعة ولا تسهم في تشجيعها على ممارسة الأعمال الإلكترونية. وبين المدبرون في المنظمات أنهم لا يتلقون أية مساعدة خارجية لتوجيههم لممارسة الأعمال الإلكترونية.

كما بينت النتائج أن هناك علاقات قوية لتوافر العوامل الداخلية والخارجية والمساندة على تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة الحجم. فقد بينت النتائج أن هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين توافر العوامل الداخلية والخارجية، وزيادة الحصة السوقية، والتوسع والانتشار، وتطور صورة المنظمة، والربحية. وبينت النتائج أن العوامل المساندة؛ المتمثلة في خبرة المنظمة، وتوافر كادر متخصص للتكنولوجيا، والموجودات التكنولوجية، وقواعد المعلومات والأنظمة تسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمات.

- عمار، (2009)، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين " حيث عمل الباحث على محاولة التعرف على مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي من خلال التعرف على مدى توافر متطلبات نجاحها من الإمكانيات المالية والتقنية والبشرية ومدى التزام ودعم الإدارة العليا ومدى دورها في تحسين أداء العاملين في الوكالة، وأظهرت نتائج الدراسة: وجود معرفة من قبل موظفي الوكالة بالإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها. وأنه تتوفر المتطلبات والمستلزمات المالية والتقنية والبشرية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية. كما تبين وجود التزام ودعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية. كذلك تبين أنه هناك حرص من جانب الإدارة على مواكبة المستجدات التقنية وتهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً لاستخدام الإدارة الإلكترونية. وظهر أن الأفراد مؤيدين لتطبيقات الإدارة الإلكترونية من الناحية الأمنية وتتوفر القناعة لديهم بأن استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة من خلال سرعة إنجاز العمل ورفع الإنتاجية وسرعة ودقة تنفيذ التعليمات، وتوفير وقت وجهد الموظفين. كما تبين وجود ضعف في نظام الحوافز للمتميزين في العمل الإلكتروني. وأن هناك قصور الإدارة العليا في مشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

- اللوزي، (2010)، الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف آراء العاملين في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن في الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية في هذه الأجهزة كالبنية التحتية، والتشريعات والسياسات التنظيمية، وأمن المعلومات وسريتها، والموارد المادية، والإدارة، والوعي الاجتماعي، كذلك التحقق في ما إذا كانت هذه الآراء تختلف تبعاً لمتغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي وطبيعة العمل والخبرة والمسمى الوظيفي. وتم جمع البيانات باستخدام استبانة أعدها الباحث لعينة الدراسة التي تكونت من (413) موظفًا عامًا تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وقد بينت نتائج الدراسة أن اتجاهات المبحوثين تشير إلى اعتبار الإدارة من أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية ثم تلاه مجال الموارد المادية، ثم التشريعات والسياسات التنظيمية، ثم أمن المعلومات وسريتها، ثم الوعي الاجتماعي، وكان في المرتبة الأخيرة مجال البنية التحتية. كما دلت الدراسة على عدم وجود فروق دالة إحصائية بين آراء العاملين في الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي والخبرة، بينما وجدت فروق دالة تعزى لمتغير العمر لصالح من تتراوح أعمارهم بين 26-35 سنة، وبتغير المسمى الوظيفي لصالح رؤساء الأقسام. وقد قدم الباحث العديد من التوصيات في ضوء نتائج هذه الدراسة منها ضرورة الاهتمام المتزايد بإعداد العنصر البشري الإداري في الأجهزة الحكومية وتحسين البنية التحتية والبيئة التشريعية والقانونية للخدمات الإلكترونية في الأردن.

- المسعودي، (2010)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية وتتمثل في (المعوقات الإدارية، التقنية، البشرية، والمالية، والتعرف على ابرز الآليات المقترحة للتغلب على تلك المعوقات من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية. تم استخدام المنهج الوصفي المسحي ، كما تم الاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وتكونت عينة الدراسة من 100 فرد تُتمثل في مديري وموظفي الموارد البشرية، وتم اختيارهم بالطريقة الطبقيّة العشوائية. وقد أظهرت النتائج وجود معوقات إدارية تتمثل في الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، نقص الدورات التدريبية لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية، ضعف التحفيز بنوعيه المادي / المعنوي لاستخدام التقنيات الإلكترونية. كما تبين وجود معوقات تقنية تتمثل في نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية، الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة، ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

كذلك أشارت النتائج إلى وجود معوقات بشرية تتمثل في قلة الثقة لدى موظفي الموارد البشرية في كافة التعاملات الإلكترونية، النقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي، ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض موظفي الموارد البشرية. إضافة إلى انه تبين وجود معوقات مالية تتمثل في ضعف المخصصات المالية بإدارات المنظمة لتنظيم المحاضرات والندوات وورش العمل وضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات، قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية. إضافة إلى تبين إن متوسطات عبارات معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت بدرجة كبيرة، وكان ترتيبها كالتالي: أن المعوقات الإدارية جاءت في الترتيب الأول، وجاءت المعوقات المالية بالترتيب الثاني، ثم جاءت المعوقات البشرية في الترتيب الثالث، وأخيرا جاءت المعوقات التقنية في الترتيب الأخير، مما يستدعي أن نحسن من المعوقات الإدارية أولا ثم المعوقات المالية ثم البشرية وأخيرا المعوقات التقنية.

- بسيسو، (2010). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين وكالة الغوث الدولية - غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين، وكالة الغوث الدولية من خلال دراسة الجوانب الإيجابية والسلبية لنظام الإدارة الإلكترونية الخاص بالمشروع، حيث أشار إلى أن نظام الإدارة الإلكترونية يزيد من كفاءة عملية اتخاذ القرار في المشروع. و أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المشروع يؤدي إلى خلق نظام رقابة إلكترونية دقيق ومحكم مما يؤدي بدوره إلى زيادة حجم الإنتاج وأيضا تحسن في جودة الإنتاج. وكذلك ان عملية أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تقليص المصاريف الإدارية وأيضا إلى انخفاض في مصاريف الموارد البشرية إذا تم توظيفه بالشكل السليم، وأن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المشروع يؤدي إلى العدالة في توزيع العمل وتقييم الموظف مما يؤدي بدوره إلى الرضا الوظيفي.

- دراسة (الصالح وجرادات، 2011) "المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى فاعلية هذه المتطلبات في منظمات القطاع العام الأردني-دراسة ميدانية"

هدفت الدراسة للتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتحديد متطلبات تطبيقها وتقييم فاعليتها في المؤسسات الحكومية، ولقد تمثلت مشكلة الدراسة في تحديد مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات القطاع العام الأردني، وتكونت عينة الدراسة من 150 موظف في مؤسسات حكومية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن المؤسسات الحكومية المبحوثة تطبق الإدارة الإلكترونية، وتولي اهتماماً كبيراً بها، من حيث الفهم والتعرف على المتطلبات الرئيسية واللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها. وانه تتوافر في المؤسسات الحكومية الأردنية كل المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأن هذه المتطلبات تمتاز بالفعالية المطلوبة لتحقيق الهدف من استخدامها. وقد أوصت الدراسة بضرورة تحديد أولويات متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع العام الأردني والسعي لتطوير معايير وأسس معتمدة من قبل كل المنظمات لقياس مدى النجاح في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- الدباس، معتصم ، (2013)، اثر الخدمات الالكترونية والشخصية المصرفية على تطبيق معايير الجودة الشاملة لتقييم أداء البنوك

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الخدمات الالكترونية والشخصية المصرفية على تطبيق معايير الجودة الشاملة لتقييم أداء البنوك وذلك في قطاع المصارف الأردنية وتشمل هذه الخدمات نوعين رئيسيين هما خدمات الاتصال الإلكترونية والتي تشمل خدمات البنك الناطق والرد الآلي ورسائل الإيميل الإلكتروني والاستفسارات بواسطة الخليوي والبطاقات الذكية والإلكترونية وبطاقات الدين وغيرها من وسائل الخدمات الإلكترونية وكذلك خدمات الاتصال الشخصية والتي تشمل الزيارات الشخصية للعملاء والهدايا المقدمة للعملاء ووسائل الاستقبال وغيرها من الخدمات التي تعنى بالعميل. وقد أجريت هذه الدراسة على قطاع البنوك الأردنية للفترة من عام 2006 ولغاية عام 2010 وتمثلت عينة الدراسة للبنوك الاردنيه العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية حيث تم استثناء البنوك الأجنبية العاملة في المملكة واستخدام الباحث التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS حيث تم استخدام الاستبانة لقياس متغيرات الدراسة المستقلة والبيانات المالية لقياس المتغيرات التابعة. وتوصل الباحث بان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اغلب الخدمات الإلكترونية ووسائل الاتصال الشخصي من جهة وبين معايير الجودة الشاملة. وكذلك عدم وجود علاقة بين تطبيق هذه المعايير وانعكاسه على أدائها. وأوصى الباحث بضرورة تفعيل الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطويرها وكذلك وسائل الاتصال الشخصي وذلك لأجل تطوير معايير الجودة الشاملة في البنوك.

Shih, (2005)؛ Rule of Law and the International Diffusion of E-Commerce.”

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر القوانين على استخدام التجارة الإلكترونية في الأعمال. إذ بينت الدراسة أن الأعمال الإلكترونية بشقيها (B2B) و(B2C) قد ارتفعت في الولايات المتحدة الأمريكية من 162 بليون دولار في عام 2000 لتصل إلى 991 بليون دولار في عام 2004. وقد اعتمد الباحثين على البيانات التي تمت توفيرها عن العقود الإلكترونية التي تمت تنفيذها في 30 دولة منها أمريكا والدول الأوروبية، وقد تمت توفير هذه البيانات من خلال اتحاد الاتصالات الدولي. قام الباحثين باستخراج نصيب الفرد من الصفقات الإلكترونية لكل متغير مستقل، بينما اعتمدوا قوة القوانين، وتوفر القاعدة التكنولوجية في الدولة متغيرين تابعين. وقد بينت النتائج اعتماد نشاطات التجارة الإلكترونية بشكل مباشر على الجاهزية الإلكترونية للدولة، وعلى القوانين المتوفرة فيها في مجال التجارة الإلكترونية، بينما أظهرت النتائج أن الخبرة في مجال التسويق المباشر، وتوفر وسائل الدفع والمصادر المالية لم تشكل عائقاً أمام ممارسة الأعمال الإلكترونية.

- Beheshti et al، (2006). Competitive Advantage with E-Business: A Survey of Large American and Swedish Firms”

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير الأعمال الإلكترونية في المنظمات الكبيرة في الولايات المتحدة الأمريكية والسويد. قام الباحثين بجمع بيانات من خلال 500 منظمة كبيرة أمريكية وسويدية من أجل التحليل المقارن. وقد استخدم الباحثين الاستبانة من خلال البريد وسيلة لجمع المعلومات. وقد اشتملت العينة على المنظمات التي تتعامل من خلال (B2B) و(B2C). وبينت النتائج أن العديد من المنظمات وفق التغيرات الاقتصادية العالمية كانت قادرة على التخطيط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بطريقة تجعلها أكثر قدرة في التنافس مع الآخرين. وبينت الدراسة كذلك أن الأعمال الإلكترونية أدت إلى تقليل التكاليف، وتقليل تكلفة المبيعات، وتحسين الهيكل التنظيمي في المنظمات وتغيير مستوى الأداء في المنظمة.

-Vintura“ ، (2007) ، The E-Business Benchmark”

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهمية المقارنة المرجعية للأعمال الإلكترونية في الحصول على المعلومات أولاً بأول عن الشركات والمنظمات الرائدة في مجال الأعمال الإلكترونية ودورها في تصحيح المسار المتبع في الأداء التنظيمي وتشجيع الاستثمار في بيئة الأعمال الإلكترونية على أسس صحيحة تحقق التفوق والتميز المنشودين من أي منظمة تسعى للانتشار من خلال شبكة الإنترنت. وقد تمت هذه الدراسة من خلال المجموعة الاستشارية Vintura المتخصصة في الأعمال الإلكترونية والشريك لشركة ZMG الكندية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة التي أبرزت دور المقارنة المرجعية لإنجاح الأعمال الإلكترونية بمختلف نشاطاتها وأنه ينبغي التركيز في سياسة البيع الإلكتروني على العملاء الحاليين. وأن مسألة تطوير العمل عبر الإنترنت مسألة حقيقة المنافع ولكن كيفية تطبيقها والاهتمام بها تبدو صعبة في البداية. وأوصت بضرورة تطبيق استراتيجيات التواصل الإلكتروني مع العملاء والمستفيدين لكونها أساس لتحقيق النجاح في البيع الإلكتروني والتطوير المستمر للأداء في الأعمال الإلكترونية.

Kim, (2009) , "Determinants of B2B Adoption in south Korean Fishery Wholesale Firms: An Exploratory Study”

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تحدد استخدام الأعمال الإلكترونية (B2B) في صناعة السمك. أجريت هذه الدراسة في جنوب كوريا، من خلال تنفيذ مسح استخدم فيه الباحث الاستبيان وسيلة لجمع البيانات. وقد استخدم الباحث عينة مؤلفة من 50 موزعاً للأسماك، أو بائع جملة، وقد كان معدل التجاوب 51.0%. وبينت نتائج الدراسة أن مشكلة الإدارة في صناعة الأسماك في كوريا الجنوبية يمكن حلها من خلال التجارة الإلكترونية، التي تعمل على تقليل التكاليف، وتعمل على توسيع السوق. ومن أجل تفعيل هذا النوع من الأعمال يجب التعرف على العوامل التي تسهم في تبنيها، ومدى التغيير الذي يمكن أن تحدثه في هذا النوع من الأعمال. وقد بينت الدراسة كذلك أن المناخ لم يكن من العوامل التي تحدد استخدام الأعمال الإلكترونية، بينما كان تأثير طبيعة العمل، والمنظمة، والتوفر التكنولوجي هي أسباب أكثر فاعلية في تحديد استخدام هذا النوع من التجارة.

-Al-Shafi & Weerakkody,(2009), Factors Affecting E-Government Adoption in the State of Qatar

هدفت الدراسة إلى التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات سواء (الأجزاء المادية للحاسوب وملحقاته، والبرمجيات، والشبكات، والاتصالات، وقواعد البيانات، والإجراءات، والأفراد) واللازمة للكشف عن تبني خدمات الحكومة الإلكترونية في قطر، كما هدفت إلى الكشف عن العوامل المؤثرة في الحكومة الإلكترونية. أجريت الدراسة على عينة مقدارها (1179) مواطن، وذلك بتوزيع استبيانات استخدمت لجمع البيانات الأساسية اللازمة لإجراء الدراسة.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى محاولة أولية نحو فهم عملية تبني خدمات الحكومة الإلكترونية في قطر من وجهة نظر المواطنين، كما أشارت إلى أن مبادرة خدمات الحكومة الإلكترونية قد ساهمت بشكل ناجح في تشجيع فرص الوصول إلى الخدمات العامة والاستفادة منها، بالإضافة إلى ذلك، فقد أشارت الدراسة إلى ارتفاع درجة الوعي بأهمية الحكومة الإلكترونية في قطر من خلال الإعلانات واستخدام وسائل التكنولوجيا المختلفة.

- Olson and Eikebrokk (2011) ،"Training for the E-Business Competition: An Empirical Investigation of the Relationship between Competence, Training and Performance in European SMEs".

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين المنافسة من خلال الأعمال الإلكترونية، والتدريب والأداء في المنظمات الصغيرة ومتوسط الحجم في ثلاث دول أوروبية هي: النرويج، وفنلندا وإسبانيا، وقد اشتملت الدراسة على عينة تألفت من 339 منظمة تعمل في مجال السياحة، والنقل، والغذاء والمشروبات. كذلك تكونت العينة من 116 مزوداً للتدريب في هذه الدول. إذ قدم مزودو التدريب المواضيع التي تمت تغطيتها من خلال عملية التدريب. وبينت النتائج أن التدريب يحدث فرقاً في عملية تعامل المنظمات الصغيرة والمتوسطة الحجم في مجال الأعمال الإلكترونية، إذ يسهم التدريب في زيادة كفاءة المنظمات على تحقيق ميزات تنافسية أكبر، وزيادة حجم المبيعات.

ثالثاً: مميزات الدراسة الحالية

باستعراض الدراسات السابقة ونتائجها فإن هذه الدراسة تتميز عن الدراسات السابقة في كونها تبحث في البيئة التكنو اجتماعية من خلال العوامل التكنولوجية والتنظيمية والتشريعية في نجاح الأعمال الإلكترونية في قطاع الطيران، وهذه تعتبر من الدراسات القليلة -على حد علم الباحثة- على مستوى الوطن العربي وفي الأردن خاصة، بالإضافة إلى بعض القضايا التي سوف تعمل الباحثة على تناولها في إطار هذه الدراسة وأهمها دور توظيف الأعمال الإلكترونية في جميع أقسام الملكية الأردنية وخاصة في ظل التطورات الأخيرة وحصول الملكية على الدفعة الجديدة من الطائرات كبيرة الحجم وتوسع رحلاتها إلى أكثر من جهة عبر العالم.

وتوصلت الدراسات إلى وجود قصور في واقع الإدارة الإلكترونية من خلال العمليات الإدارية المختلفة. كذلك وجود معوقات تفعيل الإدارة الإلكترونية، ووجود تأثير للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع المعتمد في كل دراسة. وهذا يبرهن على ضرورة وجود بيئة مناسبة لتحسين تطبيقات الأعمال الإلكترونية للقيام باستثمار جيد ونهضة كبيرة، مما يستدعي تغيير الأنظمة الإدارية والتحول من الإدارة التقليدية القائمة على المدير كمؤثر أساسي في الآخرين إلى إدارة إلكترونية، يكون دور المدير فيها مساعداً ومكملاً لعملية الإدارة ويعتمد على مصادر الويب.

تم عرض عدد من الدراسات التي أمكن للباحث التوصل إليها، والتي تناولت كل من العلاقة بين الأعمال الإلكترونية والأداء والفاعلية. حيث تلتقي الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها تناولت الجوانب المتعلقة بالأعمال الإلكترونية، ولكن تختلف هذه الدراسة في دراسة أثر البيئة التكنو اجتماعية من خلال العوامل التكنولوجية والتنظيمية والتشريعية في نجاح الأعمال إلكترونية في قطاع الطيران وهذا ما لم يتطرق إليه الباحث و في الدراسات السابقة.

الفصل الثالث الطريقة والإجراءات

- 1-3 طبيعة ونوع الدراسة
- 2-3 مجتمع الدراسة والعينة
- 3-3 أدوات جمع البيانات
- 4-3 أداة جمع البيانات
- 5-3 قياس المتغيرات وصدق أداة القياس وثباتها
- 6-3 أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفا للطريقة والإجراءات التي استخدمها الباحثة في القيام بهذه الدراسة من أجل الإجابة عن الأسئلة التي تمثل مشكلة الدراسة وهدفها، حيث يتضمن وصفا لمجتمع الدراسة والعينة ووحدة التحليل ونوع الدراسة وطبيعتها، وكذلك أداة جمع البيانات وثباتها وصدقها، كما تضمن هذا الفصل بيانا للطرق المتبعة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليلها.

1-3 طبيعة ونوع الدراسة

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي اتبعت فيها الباحثة الأسلوب الوصفي التحليلي العلائقي، بهدف التعرف على البيئة التكنو اجتماعية من خلال العوامل التكنولوجية والتنظيمية والتشريعية في نجاح الأعمال الإلكترونية، وبالتطبيق على الملكية الأردنية من وجهة نظر الموظفين فيها، إذ تم دراسة وتحليل البيانات ومقارنة متغيرات الدراسة وذلك بهدف التعامل معها لاحقا في اختبار الفرضيات وبيان نتائج الدراسة وتوصياتها.

2-3 مجتمع الدراسة والعينة

يتكون مجتمع الدراسة من الملكية الأردنية، أما وحدة المعاينة والتحليل فتتكون من الموظفين العاملين في الإدارات الرئيسية فيها والأقسام التابعة لها. حيث تم توزيع الاستبانات وفق لمنهجية هدفية/ حكمية. وتم توزيع الاستبانات على جميع هؤلاء العاملين. ونظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة فقد حرصت الباحثة على استعادة جميع الاستبانات وتم استرداد (66) استبانة من أصل (70) استبانة تم توزيعها في الشركة بنسبة (94.3%) من إجمالي عدد الاستبانات الموزعة، وتم إخضاع جميع هذه الاستبانات للتحليل الإحصائي. ويوضح الجدول رقم (1-3) مجموع الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل.

الجدول رقم (1-3)

مجموع الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل

البيانات	المستردة	الصالحة للتحليل
التي تم توزيعها		
المستردة		
الخاضعة للتحليل		

3-3 أدوات جمع البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات التي بنيت عليها فإن الأمر استلزم الاعتماد على نوعين من البيانات

هما الثانوية والأولية:

أولاً- البيانات الثانوية: وهي التي استخدمت لتكوين الإطار النظري للدراسة حيث تم الاستعانة بالمصادر التالية:

(1) كتب الإدارة والمواد العلمية المكتوبة والمنشورة حول الأعمال الإلكترونية، وكذلك التي تبحث في العوامل التكنولوجية والتشريعية والتنظيمية.

(2) الإحصاءات الرسمية والتقارير الصادرة عن الجهات المختصة في الأردن، وخاصة تلك الصادرة عن الخطوط الجوية الملكية الأردنية.

(3) رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه التي تبحث في موضوع الأعمال الإلكترونية، وكذلك التي تبحث في البيئة التكنولوجية والتشريعية والتنظيمية.

(4) الدوريات المتخصصة والنشرات التي كتبت حول موضوع الأعمال الإلكترونية والعوامل التكنولوجية والتشريعية والتنظيمية، إضافة إلى التقارير الصادرة عن الهيئات ومراكز المعلومات والأبحاث.

(5) المعلومات المتوافرة على الإنترنت.

ثانياً- البيانات الأولية:

وهي البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبانة التي تم إعدادها خصيصاً لموضوع هذه الدراسة، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة من خلال الباحثة شخصياً.

4-3 أداة جمع البيانات

قامت الباحثة بتصميم استبانة خاصة بالدراسة الحالية، حيث غطت المتغيرات المستقلة والتابعة المتبناة من قبل الباحثة. وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق جداً 5 علامات، موافق 4 علامات، موافق إلى حد ما 3 علامات، غير موافق علامتان، غير موافق جدا علامة واحدة).

5-3 قياس المتغيرات وصدق أداة القياس وثباتها

أولاً: أداة الدراسة

قامت الباحثة باستخدام استبانة مكونة من جزأين رئيسيين هي:

1- الجزء الأول:

وخصص للتعرف على العوامل الديموغرافية للمستجيبين مثل (النوع الاجتماعي، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

2- الجزء الثاني:

وخصص للعبارات التي تغطي متغيرات الدراسة، والتي تتمثل في التعرف على أثر البيئة التكنولوجية والتشريعية والتنظيمية ونجاح الأعمال الإلكترونية، وقد شمل هذا الجزء على (20) عبارة تقييمية، حيث تم تغطيتها بالعبارات من (20-1) وكما يلي:

- البيئة التكنولوجية: وقد شمل هذا المتغير على (5) عبارات تقييمية، حيث تم قياسها بالعبارات من (5-1).
- البيئة التشريعية: وقد شمل هذا المتغير على (5) عبارات تقييمية وتم قياسها بالعبارات من (6-10).
- البيئة التنظيمية: وقد شمل هذا المتغير على (5) عبارات تقييمية وتم قياسها بالعبارات من (11-15).
- نجاح الأعمال الإلكترونية: وقد شمل هذا المتغير على (5) عبارات تقييمية وتم قياسها بالعبارات من (16-20).
- الملحق رقم (1) المرفق يبين نموذج استبانة الدراسة وكما تم توزيعه على المستجيبين من عينة الدراسة.

ثانياً: الصدق والثبات

قام الباحثة بإخضاع الاستبانة لعدة اختبارات هي:

- 1- تم عرض الاستبانة على هيئة خبراء متخصصين من أساتذة الجامعات الأردنية من ذوي الخبرة والاختصاص بعلم الإدارة والأعمال الإلكترونية، حيث تم الأخذ بالمقترحات والتوصيات الواردة منهم حول عباراتها، وجرى التعديل وفقاً لأرائهم والملحق رقم (2) يبين أسماء المحكمين.
- 2- وللتأكد من مدى صلاحية الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية تم اختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وقد بلغت درجة اعتمادية هذه الاستبانة حسب معيار كرونباخ ألفا (92.3%) وهذا مناسب في مثل هذه الاختبارات من أجل اعتماد نتائج هذه الدراسة، كما يلاحظ أن جميع فقرات قيم الفا (α) أكبر من النسبة المقبولة (60%) مما يعكس ثبات أداة القياس، وهذا يمثل نسبة مقبولة لأغراض ثبات الاتساق الداخلي، وبنسبة مقبولة لأغراض التحليل بحيث تجاوزت الحد الأدنى المتفق عليه للثبات (Malhotra, 2004, p.268) والجدول رقم (2-3) يوضح معاملات الثبات للمتغيرات الدراسية.

الجدول (2-3)

قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا Cronpach's Alpha) للاتساق الداخلي للمتغيرات المستقلة والتابعة

فقرات	ت كرونباخ ألفا
ولوجية	
ريعية	
بيمية	
ال إلكترونية	
م للثبات	

أما فيما يتعلق بالحدود التي اعتمدها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات في نموذج الدراسة فقد حددت الباحثة ثلاث مستويات هي (ضعيف، متوسط، عالٍ) وبناءً على المعادلة الآتية:

طول الفئة = (الحد الأعلى للبديل - الحد الأدنى للبديل) / عدد المستويات

$1.33 = 3/4 = 3/(1-5)$ وبذلك تكون المستويات كالتالي:

ضعيف من (1) - أقل من (2.33).

متوسط من (2.34) - (3.66).

عالٍ من (3.67) إلى (5).

6-3 أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية ضمن البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences - SPSS) وذلك لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية، وبالتحديد فإن الباحثة استخدمت الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- مقاييس النزعة المركزية: مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية، وذلك لوصف آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة ولتحديد أهمية العبارات الواردة في الاستبانة.
- 2- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) وذلك من أجل اختبار تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة في المتغير التابع وهو نجاح الأعمال الإلكترونية.
- 3- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Regression Simple) وذلك من أجل اختبار تأثير كل متغير مستقل في المتغير التابع وهو نجاح الأعمال الإلكترونية.
- 4- اختبار كرونباخ ألفا: وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة.

الفصل الرابع تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1-4 خصائص عينة الدراسة

2-4 نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

3-3 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الرابع

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

بعد أن أنهت الباحثة عملية جمع المعلومات والبيانات اللازمة بواسطة أداة الدراسة تم معالجتها من خلال جهاز الحاسوب، وتم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وفيما يلي عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها:

1-4 خصائص عينة الدراسة

يمكن تلخيص هذه النتائج التي تم التوصل إليها على النحو التالي:

أولاً: الجنس

الجدول (1-4)

توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

المتغير	الفئات والمسميات	التكرارات	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	45	68.2%
	أنثى	21	31.8%
	المجموع	66	100%

يتبين من خلال الجدول السابق رقم (1-4) إن نسبة الذكور 68.2% من إجمالي عينة الدراسة، في حين بلغت

نسبة الإناث 31.8% من عينة الدراسة المبحوثة. وهو ما يفسر على أن الرجال يقبلون على العمل بسبب أن التنشئة

الاجتماعية تتيح للذكور مجالاً أوسع للانخراط في المجتمع الأردني.

الجدول (2-4)

توزيع عينة الدراسة حسب العمر

المتغير	الفئات والمسميات	التكرارات	النسبة المئوية %
العمر	30 سنة فأقل	44	66.7%
	31-40 سنة	16	24.2%

يتبين من خلال الجدول السابق رقم (4-2) إن أعمار النسبة الأعلى من عينة الدراسة يتركزون في الفئة التكرارية (30 سنة فأقل) وشكلوا ما نسبته 66.7% من إجمالي عينة الدراسة، وهذه الفئة تمثل فئة الشباب وهي المطلوبة للملكية الأردنية، مما يتعين عليهم بأن يمتلكوا قدرا من النضوج الذي يساعدهم على القيام بواجباتهم، ثم الفئة التكرارية (31-40 سنة) وشكلوا ما نسبته 24.2%، ثم الفئة التكرارية (41-50 سنة) وشكلوا ما نسبته 7.6%، وأخيرا الفئة التكرارية 51 سنة أو أكثر وشكلوا ما نسبته 1.5% من إجمالي العينة المبحوثة. وتشير هذه النتيجة إلى أن أفراد عينة الدراسة يمتلكون النشاط الذهني والفكري والجسماني الذي يجعلهم يتعاملون بشكل دائم دون الإحساس بالتعب والإرهاق أو الإنهاك. ناهيك عن أعمارهم مناسبة لإتمام الاستبانات بالجودة المطلوبة مما يطمئن الباحثة إلى سلامة البيانات التي تم جمعها لأغراض هذه الدراسة.

الجدول (3-4)

توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة بالسنوات

المتغير	الفئات والمسميات	التكرارات	النسبة المئوية %
الخبرة بالسنوات	أقل من 5 سنوات	34	51.5
	6-10 سنوات	18	27.3
	11-15 سنوات	9	13.6
	أكثر من 16 سنة	5	7.6
	المجموع	66	%100

يتبين من خلال الجدول السابق رقم (4-3) إن خبرة 51.5% من حجم العينة المبحوثة بلغت سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، فيما شكل الذين تبلغ سنوات خبرتهم ما بين (6-10 سنوات)، ما نسبته 27.3% من إجمالي عينة الدراسة، وشكل الذين تتراوح خبرتهم ما بين 11-15 سنة ما نسبته 13.6%. وأخيرا جاء الذين تزيد سنوات خبرتهم عن 16 سنة ما نسبته 7.6%. وهذا مؤشر على أن عينة الدراسة تمتلك خبرات جيدة ومناسبة تؤهلهم للقيام بالواجبات التي تليها عليهم طبيعة العمل تنعكس أثارها على مستوى أداء الشركة، ومما يطمئن الباحثة أن لديهم القدرة التي تؤهلهم لمساعدة الباحثة في تعبئة الاستبانة الموجهة إليهم.

رابعا: المؤهل العلمي:

الجدول (4-4)

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المتغير	الفئات والمسميات	التكرارات	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	5	7.6%
	بكالوريوس	54	81.8%
	ماجستير	6	9.1%
	دكتوراه	1	1.5%
	المجموع	66	%100

يتبين من خلال الجدول السابق رقم (4-3) إن حملة الشهادة الجامعية الأولى (البكالوريوس) هم الأكثر في عينة الدراسة، حيث بلغ عددهم (54) مستجيباً، وبنسبة بلغت 81.8 %، ثم جاء حملة الماجستير وشكلوا معا ما نسبته 9.1%. ثم حملة الشهادة الجامعية المتوسطة (الدبلوم) وشكلوا ما نسبته 7.6 %، وأخيرا جاء حملة الدكتوراه وشكلوا معا ما نسبته 1.5%. وهذا يدل على أن العاملين في الشركة لديهم التأهيل العلمي المناسب للقيام بالأعمال الموكلة إليهم، وبدراسة هذه الخاصة فإننا نلاحظ ارتفاع مستوى التحصيل العلمي لدى عينة الدراسة بسبب زيادة الاهتمام المتقدم للتعليم في الأردن. سيما وان العمل في شركات الطيران يتطلب الحصول على درجة علمية مناسبة واكتساب معارف تؤهل المعنيين للتعامل مع مختلف القضايا والحالات التي تواجه هذه الشركات، وهذا مؤشر على إن مجتمع الدراسة مؤهل علميا للإجابة على أسئلة الدراسة.

2-4 نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

أولاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البيئة التكنو اجتماعية

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم (4-5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البيئة التكنو اجتماعية (البيئة التكنولوجية، البيئة التشريعية، البيئة التنظيمية)، وذلك من خلال إجابات عينة الدراسة على الأسئلة المخصصة لقياس هذه المتغيرات في الإستبانة.

جدول رقم (4-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البيئة التكنو اجتماعية

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات	ن:
1	عالية	.51121	4.0667	البيئة التكنولوجية	1
3	عالية	.57526	3.9212	البيئة التشريعية	2
2	عالية	.68277	3.9242	البيئة التنظيمية	3
	عالية	0.589747	3.9707	الدرجة الكلية	

تشير النتائج التي تم التوصل إليها في الجدول رقم (4-5) إلى أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البيئة التكنو اجتماعية (البيئة التكنولوجية، البيئة التشريعية، البيئة التنظيمية)، جاء بدرجة عالية وممتوسط حسابي قدره (3.9707) وانحراف معياري (0.589747)، وذلك كون المتوسط الحسابي جاء ما بين (3.67-5). ويلاحظ من الجدول أعلاه أن متغير البيئة التكنولوجية جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.0667) وانحراف معياري (5.1121)، وهذا يدل على حرص إدارة شركة طيران الملكية الأردنية على أن تواكب المتغيرات في البيئة التكنولوجية التي تتميز بسرعة، وهي نتيجة منطقية، وذلك لكون هذه الشركة تعمل في بيئة ديناميكية تفرض عليها أن تبقى على اطلاع على جميع التغيرات التكنولوجية. وقد جاء بالمرتبة الثانية متغير البيئة التنظيمية بمتوسط حسابي (3.9242) وانحراف معياري (6.8277)، أما متغير البيئة التشريعية فقد جاءت بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.9212) وانحراف معياري (5.7526).

ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها تقع بين (3.67-5) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية على جميع العبارات، وأن البيئة التكنولوجية والتشريعية والتنظيمية تؤثر نجاح الأعمال الإلكترونية في شركة طيران الملكية الأردنية.

وترى الباحثة أن الأعمال الإلكترونية هي الأعمال الشاملة التي توظف جميع الطاقات المتاحة من موارد بشرية ومادية وتقنيات وبرمجيات حديثة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة لها وتقديم خدماتها لزبائنها بفعالية أكثر وجهود وتكلفة أقل بما يعزز روح المنافسة لديها مقارنة بالشركات المماثلة ويجعل كفة المنافسة راجحة لها وتحقق رضا الجمهور المتعامل لها مما يمدّها بأسباب التطور والنمو المتسارع الذي يشهده العالم من حولنا .

ثانياً: نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير البيئة التكنولوجية

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم (4-6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير البيئة التكنولوجية، وذلك من خلال إجابات عينة الدراسة على الأسئلة المخصصة في الاستبانة، والتي كانت على النحو التالي:

جدول رقم (4-6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير البيئة التكنولوجية

الترتيب	الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	ن
1	عالية	.62055	4.2121	تستخدم الشركة الأجهزة والأدوات المناسبة وقواعد بيانات متعددة لإنجاز الأعمال الإلكترونية المختلفة	1
4	عالية	.67868	4.0303	تقوم الشركة بتحديث وتوفير برامج متنوعة لإنجاز العمليات الإلكترونية المختلفة	2
2	عالية	.65348	4.0606	تقوم الشركة بتوظيف مصممي برامج متخصصين ومشغلي الأجهزة والمعدات من ذوي الاختصاص بالأعمال الإلكترونية	3
2	عالية	.65348	4.0606	تؤمن الشركة الأنظمة لتشغيل ومعالجة المعلومات والشبكات إلكترونياً	4
5	عالية	.67868	3.9697	تمتلك الشركة بنية تحتية ووحدة صيانة متخصصة لدعم الأعمال الإلكترونية، كشبكات المعلومات والخوادم والأجهزة الطرفية وملحقاتها	5
	عالية	.51121	4.0667	الدرجة الكلية	

تم معالجة هذه المتغير من خلال خمسة عبارات حققت وسطا حسابيا مقداره (4.0667) بانحراف معياري (51121). وبما أن هذا المتوسط يقع ما بين (3.67-5) فيمكن القول بأن المتوسطات الحسابية كانت بدرجة عالية على جميع الفقرات.

ويلاحظ من الجدول رقم (4-6) أن العبارة التي تنص على انه " تستخدم الشركة الأجهزة والأدوات المناسبة وقواعد بيانات متعددة لإنجاز الأعمال الإلكترونية المختلفة " جاءت في المرتبة الأولى، إذ حققت وسطا حسابيا قدره (4.2121) وبانحراف معياري (.62055). تلاها العبارتان اللتان تنصان على أن " الشركة تقوم بتوظيف مصممي برامج متخصصين ومشغلي الأجهزة والمعدات من ذوي الاختصاص بالأعمال الإلكترونية " والعبارة التي تنص على أن " الشركة تؤمن الأنظمة لتشغيل ومعالجة المعلومات والشبكات إلكترونياً" بوسط حسابي (4.0606) وبانحراف معياري (.65348). ثم جاء بالمرتبة الرابعة أهمية أن تقوم الشركة بتحديث وتوفير برامج متنوعة لإنجاز العمليات الإلكترونية المختلفة، حيث حققت وسطا حسابيا (4.0303) وبانحراف معياري (.67868). وفي المرتبة الخامسة جاءت العبارة التي تنص على أن " الشركة تمتلك بنية تحتية ووحدة صيانة متخصصة لدعم الأعمال الإلكترونية، كشبكات المعلومات والخوادم والأجهزة الطرفية وملحقاتها ".

وترى الباحثة أن البيئة التكنولوجية تتطلب تكامل مكونات تكنولوجيا المعلومات مثل الأجزاء المادية للحاسوب وملحقاته، والبرمجيات، والشبكات، والاتصالات، وقواعد البيانات، والإجراءات، والأفراد التي تمتلكها وتعتمد عليها الملكية الأردنية لتنفيذ أعمالها، ويمكن أن تكون هذه المكونات مصدراً للقوة لعمل الشركة.

ثالثاً: نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير البيئة التشريعية

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم (4-7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير البيئة

التشريعية، وذلك من خلال إجابات عينة الدراسة على العبارات المخصصة في الإستبانة، وهي على النحو الآتي:

جدول رقم (4-7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير البيئة التشريعية

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الدرجة الكلية
5		.646	3.833	يتوفر بالشركة التشريعات التي تنظم وتدعم الأعمال الإلكترونية في الشركة	6
2		.763	3.969	تتم رقابة الأعمال الإلكترونية وفق قوانين وتشريعات نافذة وكافية لتنظيم الرقابة على الأعمال الإلكترونية	7
4		.7044	3.893	تحتفظ الشركة بسجلات لرصد كافة الأعمال الإلكترونية	8
3		.8285	3.9242	توجد إجراءات عمل وتعليمات ولوائح واضحة ومكتوبة لضبط الأعمال الإلكترونية في الشركة	9
1		.8502	3.9848	هناك صلاحيات كافية للقيام برقابة الأداء متطورة ومناسبة على الأعمال الإلكترونية في الشركة	10
	عالية	.5752	3.9212		الدرجة الكلية

تم معالجة هذا المتغير من خلال خمسة عبارات حققت متوسطاً حسابياً (3.9212) وانحراف معياري (0.5752).

(، وهما أن المتوسط الحسابي العام يقع ما بين (3.67-5) فيمكن القول بان المتوسطات الحسابية كانت بدرجة عالية.

ويبين الجدول أن المرتبة الأولى كانت من نصيب الفقرة رقم (10) وهي أن " هناك صلاحيات كافية للقيام

برقابة الأداء متطورة ومناسبة على الأعمال الإلكترونية في الشركة " بمتوسط حسابي (3.9848) وانحراف معياري

(.8502)،

وجاء بعدها في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على انه " تتم رقابة الأعمال الإلكترونية وفق قوانين وتشريعات

نافذة وكافية لتنظيم الرقابة على الأعمال الإلكترونية"، وهي الفقرة رقم (7) بمتوسط حسابي (3.9697) وبانحراف

معياري (0.76399)، تلاها العبارة التي تؤكد على أهمية وجود إجراءات عمل وتعليمات ولوائح واضحة ومكتوبة لضبط

الأعمال الإلكترونية في الشركة ، بمتوسط حسابي (3.9242) وبانحراف معياري (0.82854)، وقد جاء في المرتبة الرابعة أهمية

أن تحتفظ الشركة بسجلات لرصد كافة الأعمال الإلكترونية، بمتوسط حسابي (3.8939) وبانحراف معياري (0.70446)، وفي

المرتبة الخامسة جاءت العبارة التي تنص على أن " يتوفر بالشركة التشريعات التي تنظم وتدعم الأعمال الإلكترونية في

الشركة.

وترى الباحثة أن البيئة التشريعية تستدعي وجود تشريعات قانونية قابلة للتحديث والتطور في إصدار القوانين

والأنظمة والتعليمات والإجراءات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية وتعميمها، فضلا عن وجود منظومة معلوماتية لتفعيل

خصوصية المستخدمين وسرية التعامل الإلكتروني بالمعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها.

رابعاً: نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير البيئة التنظيمية

تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم (4-8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير البيئة التنظيمية، وذلك

من خلال إجابات عينة الدراسة على الأسئلة المقصودة في الإستبانة، وهي على النحو الآتي:

جدول رقم (8-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير البيئة التنظيمية

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارة
4	عالية	.9032	3.878	تمتلك الشركة تنظيماً إدارياً مناسباً لتدفق الأعمال الإلكترونية في أقسامها ودوائرها الداخلية وشبكة اتصالات لتبادل المعلومات	11
1	عالية	.8132	4.015	الأدوار الرئيسية للأعمال الإلكترونية في الشركة محددة وواضحة وتسمح بتبادل المعلومات إلكترونياً بين أقسام الشركة	12
5	عالية	.6619	3.848	تمتلك الشركة أنظمة تكنولوجية إدارية متطورة وقادرة على تشغيلها بكفاءة وفاعلية أثناء أداء الأعمال الإلكترونية	13
2	عالية	.8204	3.939	تحرص الشركة على توفير متطلبات العمل وبشكل يجعلها قادرة على السيطرة والتحكم على متغيرات العمل في البيئة الإلكترونية	14
2	عالية	.8204	3.939	توفر الشركة وسائل اتصال كافية ونظام كفاء لممارسة الأعمال الإلكترونية	15
	عالية	.6827	3.924	الدرجة الكلية	

تشير النتائج التي يتضمنها الجدول رقم (8-4) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير البيئة

التنظيمية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.9242) وانحراف معياري (.68277) وبدرجة عالية، حيث وجد أن الأدوار

الرئيسية للأعمال الإلكترونية في الشركة محددة وواضحة وتسمح بتبادل المعلومات إلكترونياً بين أقسام الشركة بالمرتبة

الأولى وبمتوسط حسابي (4.0152) وانحراف معياري (.81321)، تلاها في المرتبة الثانية العبارتان اللتان تنصان على أن "

الشركة تحرص على توفير متطلبات العمل وبشكل يجعلها قادرة على السيطرة والتحكم على متغيرات العمل في البيئة

الإلكترونية " والعبارة التي تنص على أن " الشركة توفر وسائل اتصال كافية ونظام كفاء لممارسة الأعمال الإلكترونية "

بوسط حسابي (3.9394) وانحراف معياري (.82048).

. ثم جاء بالمرتبة الرابعة أهمية أن تمتلك الشركة تنظيمًا إداريًا مناسباً لتدفق الأعمال الإلكترونية في أقسامها

ودوائرها الداخلية وشبكة اتصالات لتبادل المعلومات، بمتوسط حسابي (3.8788) وبانحراف معياري (90324)، أما فيما

يتعلق بامتلاك الشركة أنظمة تكنولوجية إدارية متطورة وقادرة على تشغيلها بكفاءة وفاعلية أثناء أداء الأعمال

الإلكترونية، فقد جاءت بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.8485) وبانحراف معياري (66199).

وترى الباحثة أن البيئة التنظيمية وجود بيئة تنظيمية وإدارية تتطلب بنية تحتية مثل وجود شبكة اتصالات

وتوافر الإمكانيات التكنولوجية الملائمة لمواكبة المستجدات في مجال العمل الإلكتروني، والتخطيط والتنسيق على مستوى

الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية، كذلك تستدعي الاهتمام بالتدريب وتقييم ومتابعة تطبيق الأعمال الإلكترونية،

إضافة إلى توفر برامج توعية إعلامية تكون مواكبة لتطبيق الأعمال الإلكترونية، وإيجاد التنظيم الإلكتروني.

خامسا: نتائج الإحصاء الوصفي لبيانات المتغير التابع: نجاح الأعمال الإلكترونية

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع (نجاح الأعمال الإلكترونية) والجدول التالي

(4- 9) يبين النتائج التي تم التوصل إليها:

الجدول (4- 9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع: نجاح الأعمال الإلكترونية

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	ر
2	عالية	.74358	4.3030	توفر ممارسة الأعمال الإلكترونية فرصة لتقديم صورة أفضل عن الشركة.	16
1	عالية	.65775	4.4242	تعمل ممارسة الأعمال الإلكترونية على التقليل من التكاليف الكلية وتؤدي إلى زيادة الأرباح	17
3	عالية	.79509	4.2727	توفر ممارسة الأعمال الإلكترونية فرص إضافية لتسويق خدمات الشركة وتقديم توضيحات حول خدمات الشركة	18

5	عالية	.76901	4.1970	تستغل الشركة ممارسة الأعمال الإلكترونية للتعرف على خصائص منافسيها لإجراء دراسات سوقية لتحقيق انتشار أوسع.	19
4	عالية	.66830	4.2121	تساهم الأعمال الإلكترونية في توفير فرصة أكبر لعرض الخدمات وزيادة المبيعات وتحقيق منافسة سوقية على الشركات الأخرى.	20
	عالية	.58492	4.2818	الدرجة الكلية	

تراوحت المتوسطات الحسابية للمتغير التابع (نجاح الأعمال الإلكترونية) ما بين (4.1970 - 4.4242) وأن

العبرة رقم (17) والتي تنص على " ممارسة الأعمال الإلكترونية تعمل على التقليل من التكاليف الكلية وتؤدي إلى زيادة الأرباح " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، في حين أن العبرة رقم (19) والتي تنص على أن " الشركة تستغل ممارسة الأعمال الإلكترونية للتعرف على خصائص منافسيها لإجراء دراسات سوقية لتحقيق انتشار أوسع " كانت الأقل بين متوسطات الإجابات، ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من متوسط أداة القياس المستخدم وهو (3) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية على جميع العبارات.

3-3 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسة:

وتنص هذه الفرضية على انه:

(HO): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للبيئة التكنو اجتماعية في نجاح الأعمال الإلكترونية.

ولاختبار هذه الفرضية فقد قام الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression)

لمعرفة أثر البيئة التكنو اجتماعية في نجاح الأعمال الإلكترونية، حيث تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (4-10) ما يلي:

الجدول (10-4)

نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لتأثير البيئة التكنو اجتماعية في نجاح الأعمال الإلكترونية

المتغير	Sig.	R2	R	B	F	القرار الإحصائي
أثر البيئة التكنو اجتماعية في نجاح الأعمال الإلكترونية	0.001	.300	.548	1.742	3.344	رفض الفرضية العدمية

* يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ وقيمة T الجدولية 2.29.

يتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق (10-4) أن قيمة F المحسوبة هي (3.344) فيما بلغت قيمتها

الجدولية (2.29)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من

القيمة الجدولية، لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه " يوجد أثر ذو دلالة

إحصائية للبيئة التكنو اجتماعية في نجاح الأعمال الإلكترونية"، وهذا ما يؤكد قيمة مستوى الدلالة (Sig.) البالغة 0.001

حيث إنها أقل من 5%، كما تشير إلى أن التباين في المتغيرات المستقلة (R^2) يفسر ما نسبته (0.300) من التباين في

المتغير التابع وهو نجاح الأعمال الإلكترونية، كما بلغت قيمة درجة التأثير B (1.742) وهذا إشارة إلى أن هناك أثر

إيجابي للبيئة التكنو اجتماعية في نجاح الأعمال الإلكترونية.

وباستخدام تحليل التباين (Anova) لمعرفة أثر البيئة التكنو اجتماعية في نجاح الأعمال الإلكترونية، حيث تبين

النتائج التي يتضمنها الجدول رقم (11-4) هذه النتائج.

الجدول (11-4)

نتائج تحليل التباين (Anova) لأثر البيئة التكنو اجتماعية في نجاح الأعمال الإلكترونية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية df	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى المعنوية Sig	النتيجة
أثر البيئة التكنو اجتماعية في نجاح الأعمال الإلكترونية	بين المجموعات	6.674	3	8.863	3.92	.000	رفض الفرضية العدمية
	داخل المجموعات	15.56	62				
	التباين الكلي	22.23	65				

يتبين من البيانات الواردة بالجدول (4- 11) أن قيمة F المحسوبة هي (8.863) وقيمتها الجدولية (3.92)

وبالمقارنة بينهما يتضح أن قيمة F المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية ووفقا لقاعدة القرار التي تنص على أنه إذا كانت

قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية فإن هذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص

على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة التكنو اجتماعية في نجاح الأعمال الإلكترونية"، وهذا ما تؤكده مستوى

المعنوية (0.000) وهي اقل من 5%.

أما فيما يتعلق باختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن هذه الفرضية، فإن الجداول التالية تبين النتائج التي تم التوصل

إليها:

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

وتنص هذه الفرضية على انه "

Ho1: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للعوامل التكنولوجية في نجاح الأعمال الإلكترونية.

ولاختبار هذه الفرضية قام الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لمعرفة

أثر العوامل التكنولوجية في نجاح الأعمال الإلكترونية، حيث تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم (4-12) هذه النتائج:

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الأولى

البيان	R الارتباط	R2 معامل التحديد	T	B	Sig مستوى الدلالة
أثر العوامل التكنولوجية في نجاح الأعمال الإلكترونية.	.484	.234	3.960	2.031	0.000

* يكون الإرتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ وقيمة T الجدولية 1.671.

يوضح الجدول رقم (12-4) أثر العوامل التكنولوجية في نجاح الأعمال الإلكترونية، إذ أظهرت نتائج التحليل

الإحصائي أن قيمة مستوى الدلالة (Sig.) بلغت (0.000) مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التكنولوجية في

نجاح الأعمال الإلكترونية من وجهة نظر العينة، كما أن التباين في المتغير المستقل (R) يفسر ما نسبته (0.484) من التباين

في المتغير التابع عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى تؤثر في نجاح الأعمال الإلكترونية،

أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.234). وهذه القيمة تبين أن مقدار نجاح الأعمال الإلكترونية ناتج عن العوامل

التكنولوجية، كما بلغت قيمة درجة التأثير B (2.031) وهذا إشارة إلى أن هناك أثر إيجابي للعوامل التكنولوجية في نجاح

الأعمال الإلكترونية.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

وتنص هذه الفرضية على أنه:

HO2: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) للعوامل التشريعية في نجاح الأعمال الإلكترونية.

ولاختبار هذه الفرضية قام الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لمعرفة

أثر العوامل التشريعية في نجاح الأعمال الإلكترونية، حيث تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم (4-13) هذه النتائج:

جدول رقم (4-13)

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثانية

البيان	R الارتباط	R2 معامل التحديد	T	B	Sig مستوى الدلالة
أثر العوامل التشريعية في نجاح الأعمال الإلكترونية	.447	.200	5.546	2.498	0.000

* يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) وقيمة T الجدولية 1.671.

يوضح الجدول السابق رقم (4-13) أثر العوامل التشريعية في نجاح الأعمال الإلكترونية، إذ أظهرت نتائج التحليل

الإحصائي أن قيمة مستوى الدلالة (Sig.) بلغت (0.000) مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التشريعية في نجاح الأعمال الإلكترونية من وجهة نظر العينة، كما أن التباين في المتغير المستقل (R) يفسر ما نسبته (0.447) من التباين

في المتغير التابع عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى تؤثر في نجاح الأعمال الإلكترونية،

أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.200). وهذه القيمة تبين أن مقدار نجاح الأعمال الإلكترونية ناتج عن العوامل

التشريعية، كما بلغت قيمة درجة التأثير B (2.498) وهذا إشارة إلى أن هناك أثر إيجابي للعوامل التشريعية في نجاح

الأعمال الإلكترونية.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

وتنص هذه الفرضية على أنه:

HO3 لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للعوامل التنظيمية في نجاح الأعمال الإلكترونية.

ولاختبار هذه الفرضية قام الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لمعرفة

هذا أثر العوامل التنظيمية في نجاح الأعمال الإلكترونية، حيث تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم (14-4) هذه

النتائج:

جدول رقم (14-4)

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثالثة

البيان	R الارتباط	R2 معامل التحديد	T	B	Sig مستوى الدلالة
أثر العوامل التنظيمية في نجاح الأعمال الإلكترونية	.481	.231	7.127	2.664	0.000

يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ وقيمة T الجدولية 1.671.

يوضح الجدول رقم (14-4) أثر العوامل التنظيمية في نجاح الأعمال الإلكترونية، إذ أظهرت نتائج التحليل

الإحصائي أن قيمة مستوى الدلالة (Sig.) بلغت (0.000) مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التنظيمية في

نجاح الأعمال الإلكترونية من وجهة نظر العينة، كما أن التباين في المتغير المستقل (R) يفسر ما نسبته (.481) من التباين

في المتغير التابع عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى تؤثر في نجاح الأعمال الإلكترونية،

أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (.231) وهذه القيمة تبين أن نجاح الأعمال الإلكترونية ناتج عن العوامل التنظيمية، كما

بلغت قيمة التأثير B (2.664) وهذا إشارة إلى الأثر الإيجابي للعوامل التنظيمية في نجاح الأعمال الإلكترونية.

الفصل الخامس النتائج والتوصيات

1-5 النتائج

2-5 التوصيات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

في ضوء التحليل الذي تم في الفصل الرابع لإجابات عينة الدراسة من الموظفين العاملين في الإدارات الرئيسية والأقسام التابعة للخطوط الجوية الملكية الأردنية، فإن هذه الفصل يتناول عرضاً لمجمل النتائج التي توصل إليها الباحثة كإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها في الفصل الأول من هذه الدراسة، والتي مثلت مشكلتها والفرضيات التي بنيت عليها، وعلى ضوء هذه النتائج قدم الباحثة عدداً من التوصيات يمكن تلخيص أهمها بما يلي:

1-5 النتائج

أشارت نتائج الدراسة بشكل عام إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للبيئة التكنو اجتماعية بمتغيراتها (البيئة التكنولوجية، البيئة التشريعية، البيئة التنظيمية) في نجاح الأعمال الإلكترونية، وذلك من وجهة نظر الموظفين العاملين في الإدارات الرئيسية والأقسام التابعة للخطوط الجوية الملكية الأردنية. وتبين أن ممارسة الأعمال الإلكترونية تعمل على التقليل من التكاليف الكلية وتؤدي إلى زيادة الأرباح، وتوفر فرصة لتقديم صورة أفضل عن الشركة، كما أنها تقدم فرص إضافية لتسويق خدمات الشركة وتقديم توضيحات حول خدمات الشركة. ويمكن تلخيص نتائج التحليل واختبار الفرضيات على النحو الآتي:

أولاً: تأثير العوامل التكنولوجية في نجاح الأعمال الإلكترونية

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التكنولوجية في نجاح الأعمال الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين العاملين في الإدارات الرئيسية والأقسام التابعة للخطوط الجوية الملكية الأردنية، كما تبين أن المتوسطات الحسابية للفقرات المتعلقة بمتغير البيئة التكنولوجية كانت بدرجة عالية. وتبين أن الشركة تستخدم الأجهزة والأدوات المناسبة وقواعد بيانات متعددة لإنجاز الأعمال الإلكترونية المختلفة، وأن الشركة تقوم بتوظيف مصممي برامج متخصصين ومشغلي الأجهزة والمعدات من ذوي الاختصاص بالأعمال الإلكترونية، كذلك تؤمن الأنظمة لتشغيل ومعالجة المعلومات والشبكات إلكترونياً.

ثانياً: تأثير العوامل التشريعية في نجاح الأعمال الإلكترونية

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التشريعية في نجاح الأعمال الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين العاملين في الإدارات الرئيسية والأقسام التابعة للخطوط الجوية الملكية الأردنية، كما تبين أن المتوسطات الحسابية للفقرات المتعلقة بمتغير البيئة التشريعية كانت بدرجة عالية. وتبين أن هناك صلاحيات كافية للقيام برقابة الأداء متطورة ومناسبة على الأعمال الإلكترونية في الشركة، انه تتم رقابة الأعمال الإلكترونية وفق قوانين وتشريعات نافذة وكافية لتنظيم الرقابة على الأعمال الإلكترونية، كذلك تبين أهمية وجود إجراءات عمل وتعليمات ولوائح واضحة ومكتوبة لضبط الأعمال الإلكترونية في الشركة.

ثالثاً: تأثير العوامل التنظيمية في نجاح الأعمال الإلكترونية

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التنظيمية في نجاح الأعمال الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين العاملين في الإدارات الرئيسية والأقسام التابعة للخطوط الجوية الملكية الأردنية، كما تبين أن المتوسطات الحسابية للفقرات المتعلقة بمتغير البيئة التنظيمية كانت بدرجة عالية. وتبين أن الأدوار الرئيسية للأعمال الإلكترونية في الشركة محددة وواضحة وتسمح بتبادل المعلومات إلكترونياً بين أقسام الشركة، وأن الشركة تحرص على توفير متطلبات العمل وبشكل يجعلها قادرة على السيطرة والتحكم على متغيرات العمل في البيئة الإلكترونية، كذلك تبين أن الشركة توفر وسائل اتصال كافية ونظام كفاء لممارسة الأعمال الإلكترونية.

2-5 التوصيات

توصي الباحثة بما يلي:

- 1- قيام الملكية الأردنية بامتلاك أنظمة تكنولوجية إدارية متطورة وقادرة على تشغيلها بكفاءة وفاعلية أثناء أداء الأعمال الإلكترونية في أقسامها ودوائرها الداخلية وشبكة اتصالات لتبادل المعلومات.
- 2- قيام الملكية الأردنية بما من شأنه من التقليل بعمليات التداخل في المسؤوليات والواجبات التي تقع على المدراء لأن ذلك يؤثر على نجاح الأعمال الإلكترونية.
- 3- قيام الملكية الأردنية بالعمل على توفير المخصصات المالية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات، وتأمين الموارد اللازمة لتطبيق الأعمال الإلكترونية مع توفير البنية التحتية وشبكات المعلومات والخوادم والأجهزة الطرفية وملحقاتها لتطبيق الأعمال الإلكترونية.

4- قيام الملكية الأردنية بالعمل على توفير وحدة صيانة متخصصة في الأعمال الإلكترونية، بحيث تكون قادرة على اختيار الأجزاء المادية للأجهزة والأدوات الملحقة بها لإنجاز الأعمال الإلكترونية المختلفة.

5- قيام الملكية الأردنية بالعمل على استقطاب الكفاءات المتميزة في العمل الإلكتروني ومنحها الحوافز لإنجاح الأعمال الإلكترونية.

6- قيام الملكية الأردنية بالتأكد على أهمية توحيد الإجراءات الإدارية لتطبيق الأعمال الإلكترونية.

7- الحرص على توظيف تطبيقات الأعمال الإلكترونية بأفضل صورة، مع الاعتماد على مبرمجين داخليين يتمتعون بمستوى جيد من الكفاءة، وقادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة في الملكية الأردنية.

8- يمكن للباحثة طرح اتجاهات لأبحاث مستقبلية يمكن أن تسهم في إثراء هذا الموضوع من جوانب مختلفة مثل:

أ- إجراء دراسات وأبحاث تركز على معوقات تطبيق الأعمال الإلكترونية، بحيث يتناول الباحثون المتغيرات التي تناولتها هذه الدراسة كل على حدة وعلى شركات غير الملكية الأردنية التي شملتها الدراسة الحالية.

ب- إجراء دراسات وأبحاث لمعرفة العوامل المؤثرة في تحسين جودة الخدمة التي تصل إليها الشركات من خلال تطبيقات الأعمال الإلكترونية لمعرفة مدى إسهام تلك التطبيقات في تحسين جودة الخدمة.

ج- إجراء أبحاث ودراسات حول تقييم المديرين لأهمية تحسين تطبيقات الأعمال الإلكترونية في شركاتهم ومدى رضاهم عن الأداء باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

د- إجراء دراسات وأبحاث تركز على تطبيقات الأعمال الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء من الناحية الإلكترونية.

أولاً: المراجع باللغة العربية

- إبراهيم، ليث سعد الدين حسين، (2004)، الحكومة الإلكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة: إمكانات ومتطلبات التطبيق، القاهرة: المنظمة العربية للإدارة العامة. المجلة العربية للإدارة، المجلد، 24، العدد، 2. ص111-141.
- أبو جارور، سحر (2009)، أثر العوامل الداخلية والخارجية على تطبيق الأعمال الإلكترونية لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- ارتيمة، هاني جزاع، (2009)، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء سلاسل التوريد، أطروحة دكتوراه، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعه عمان العربية، عمان.
- أكاديمية الفيصل العالمية، (2009) عضو المجموعة العربية للتعليم والتدريب، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، دار زمزم للنشر والتوزيع.
- القاضي، زياد وابوزلطة، محمد، (2010)، المعلومات الإدارية والمحاسبي، دار المجتمع العربي، عمان، الأردن.
- المانع، محمد علي، (2006)، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعه نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- البارودي، شيرين بدري، (2005)، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الإلكترونية (دراسة تحليلية عن البنوك الإلكترونية)، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الخامس بعنوان: (اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية)، والمنعقد في جامعة الزيتونة الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في الفترة ما بين 25 - 27 نيسان 2005.
- بسيسو، محمد طالب، (2010). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين وكالة الغوث الدولية - غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- جبر، محمد صدام (2012)، "الموجة الإلكترونية القادمة: الحكومة الإلكترونية". الإداري، العدد (91)، مسقط : معهد الإدارة العامة.

- جواد، شوقي ناجي، والعاني، مزهر شعبان والحجازي، هيثم علي، (2012) ذكاء الأعمال، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن.
- حسين، يسرى محمد، (2010)، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمات الفندقية (دراسة تطبيقية في فندق السرير، الجامعة المستنصرية، مجله الإدارة والاقتصاد، المجلد 3، العدد 1، ص 329-353.
- الخالدي، محمد، (2007)، التكنولوجيا الإلكترونية، دار الكنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- الدباس، معتصم ، (2013)، اثر الخدمات الإلكترونية والشخصية المصرفية على تطبيق معايير الجودة الشاملة لتقييم أداء البنوك، دراسة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية المال والأعمال، بعنوان: دور التميز والريادة في تفوق منظمات الأعمال، المنعقد خلال الفترة 21-22 / 5 / 2013م في جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان - الأردن.
- رحومة، علي محمد، (2005)، الإنترنت و المنظومة التكنو - اجتماعية: بحث تحليلي في الآلية التقنية للإنترنت، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان
- الرشيد، محمد، (2008)، " تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على العاملين في الأمن العام بمدينة الرياض. مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، جدة: مطابع الجامعة. المجلد (12)، العدد (1)، ص 121-143.
- رضوان، رأفت (2004)، الإدارة الإلكترونية، القاهرة: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء.
- الرفاعي، غالب عوض، وياسين، سعد غالب (2002)، الأعمال الإلكترونية في المصارف (حالة الأردن)، مجلة الزيتونة للدراسات والبحوث العملية، المجلد (1)، العلوم الإنسانية، العدد(2)، تشرين أول 2002.
- زحلان، أنطوان، (2010)، العرب وتحديات العلم والتقانة، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان.
- السالمي، علاء عبد الرزاق، (2011)، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إدارة المناهج للتوزيع والنشر والإعلام، عمان، الأردن.
- السامرائي، إيمان، والزعبي، هيثم، (2010)، نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- السبيعي، مناحي عبدالله، (2005)، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: المملكة العربية السعودية.

- السلمي، علي (2001)، خواطر في الإدارة المعاصرة، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- السلمي، علي، والدباغ، عماد، (2011)، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- شركة طيران الخطوط الجوية الملكية الأردنية، التقرير السنوي للعام 2012.
- الصالح، أسماء وجرادات، ناصر (2011) المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ومدى فاعلية هذه المتطلبات في منظمات القطاع الأردني- دراسة ميدانية، مؤتمر الزرقاء، المؤتمر العلمي الدولي الثامن، جامعة الزرقاء.
- الطعمنة، محمد محمود، والعلوش، طارق شريف، (2004)، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- العاني، مزهر شعبان، وجواد، شوقي ناجي، (2008)، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار إثراء للنشر، عمان، الأردن.
- عبد الطائي، محمد، (2011)، نظم المعلومات الإدارية، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، العراق.
- عبد المحسن، توفيق محمد (2004)، التسويق وتحديات التجارة الإلكترونية، القاهرة: المكتبة الأكاديمية.
- عمار، محمد جمال أكرم، (2009)، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- العمري، سعيد معلا، (2005)، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العامة للموانئ في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم.
- العواملة، نائل عبد الحافظ، (2002)، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة: دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر: ملحوظة علمية، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 29، العدد 1، ص 146-161.
- العياش، نعمات، (2009)، التجارة الإلكترونية: أداة للمنافسة في الأسواق العالمية، صندوق النقد العربي، معهد السياسات الاقتصادية، سلسلة بحوث ومناقشات حلقات العمل من 5 إلى 7 أكتوبر 2009، ص 97-98.
- الغوطي، إبراهيم عبد اللطيف، (2009)، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- القدوة، محمود، (2010)، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع والطباعة.
- قنديلجي، عامر، والسامرائي، إيمان، (2009)، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان: الأردن.
- الكبسي، كلثم (2008). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية، سوريا.
- اللوزي، موسى سلامة، (2010)، الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 6، العدد 1. ص184-209.
- المسعودي، سميرة مطر، (2010)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة.
- مفتي، محمد حسن، (2004)، "الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها: أمودج إداري جديد". المجلة العربية، العدد (89)، الرياض.
- نجم، نجم عبود (2004)، الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، الرياض: دار المريخ للنشر.
- النشرة الشهرية الصادرة عن الملكية الأردنية، تشرين أول، 2012.
- النمر، سعود بن محمد، (2006)، الإدارة العامة: الأسس والوظائف، الرياض: مطابع الفرزدق التجارية.
- نوفل، محمد حسن، (2003)، الحكومة الإلكترونية بالمدينة العربية بين الطموحات والمحاذير. ندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات. عمان: مسقط.
- الهميلي، يوسف جاسم، (2003)، واقع الاستفادة من الحاسب الآلي في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية: المعوقات والحلول، (ندوة الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية: الواقع والتطلعات)، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- الوليد، بشار، (2009) نظام المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، الياحة للنشر والتوزيع.
- ياسين، سعد غالب (2005)، الإدارة الإلكترونية وآفاق وتطبيقاتها العربية، الرياض: معهد الإدارة العامة

- Al-Shafi, S & Weerakkody, V (2009). Factors Affecting E-Government Adoption in the State of Qatar, European and Mediterranean Conference on Information Systems, UK.
- Al-Sudairi, Mohammed (2002), electronic government implementation strategies, E-Government conference, 21-23, Riyadh, Saudi Arabia.
- Beheshti H.; Salehi-Sangari, E. and Engstrom, A. (2006), Competitive Advantage with E-Business: A Survey of Large American and Swedish Firms. Competitive Review Journal, Vol.16, No. 2: 150-157.
- David R.T, (2006), The Impact of the Internet on the Taxation of international Transaction, Bulletin for International of Fiscal Documentation, vol. 50, No, 11-12-. Pp: 526- 530.
- Haag S. Cummings, (2012), Management Information System for the Information age. Boston. McGraw-Hill.
- Jones, G. R. (2004), Organizational Theory, 4th ed. Upper Saddle River, New Jersey, Prentice Hall.
- Keegan W.(2012), “ Global Marketing Management”, Ed.7, (New Jersey: Prentice Hall.
- Kim, J. (2009), Determinants of B2B Adoption in south Korean Fishery Wholesale Firms: An Exploratory Study, Reviews in Fisheries Science, Vol.14. p: 285-301.
- Laudon. K.C., & Laudon. J.P. (2014), Management Information Systems- Managing The Digital Firm”, 13th, Pearson International Firm.
- Malhotra N., (2004), Marketing Research, 4th ed., Prentice Hall.
- Mendes, M.; Suomi, R. and Passos, C. (2004), Digital Communities in a Networked Society: E-Commerce, E-Business, and E-Government. Kluwer Academic Publishers, New York, USA.

- Mountain Buggy Company, (2008), Customer Privacy.
<http://www.mountainbuggy.com/privac>. Cited on 13-2-2014.
- Olson, D., and Eikebrokk, T. (2011), Training for the E-Business Competition: An Empirical Investigation of the Relationship between Competence, Training and Performance in European SMEs. Proceeding of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Sachenko, A. (2008), Introduction to E-Business Systems. Scribd Company, www.scribd.com.
- Shih A. E. (2005)," Rule of Law and the International Diffusion of E-Commerce."Reviews in Fisheries Science, Vol.14. p: 285-301.

- Saravanan, Muthaiyah, and Kerschberg, Larry (2007), Achieving interoperability in E-government service with two model of semantic bridging: SRS and SWRL, journal of Theoretical and Applied E-Commerce Research (JTAER), Special Issue on Electronic Document Interoperability in E-Business and E-Government Applications, Chile.
- Thompson, R. (2013). Information Technology and Management, Boston: McGraw Hill.
- Vintura, A. (2007) The E-Business Benchmark", An International Journal, Vol.8, No.2: 251-262.

ملحق رقم (1)

استبانة الدراسة
جامعة عمان العربية
كلية نظم المعلومات الحاسوبية
قسم نظم المعلومات الإدارية

بسم الله الرحمن الرحيم

أختي المستجيبة،،
أخي المستجيب،،
تحية احترام وتقدير،،

استبانة حول موضوع:

البيئة التكنو اجتماعية ونجاح الأعمال
(دراسة تطبيقية على الملكية الأردنية)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر البيئة التكنولوجية والتشريعية والتنظيمية ونجاح الأعمال الإلكترونية (دراسة تطبيقية على الملكية الأردنية)، ولأهمية رأيكم حول موضوع الدراسة، أرجو التعاون في الإجابة على الأسئلة الواردة في هذه الاستبانة، وذلك بوضع إشارة (√) مقابل الإجابة التي تناسب رأيكم، علماً بأن البيانات التي ستدلون بها سوف تعامل بسريه تامة ولأغراض البحث العلمي وهذه الدراسة فقط.

وشكراً لتعاونكم

الباحثة :

وفاء عبد الله الدروبي

القسم الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- العمر:

30 سنة فأقل 40-31 سنة
 50-41 سنة 51 أو أكثر

3- الخبرة بالسنوات:

أقل من 5 سنوات 6-10 سنوات
 11-15 سنة أكثر من 16 سنة

4- المؤهل العلمي:

دبلوم متوسط بكالوريوس
 ماجستير دكتوراه

القسم الثاني: معلومات حول متغيرات الدراسة.

يرجى قراءة العبارات وبيان مدى موافقتكم على مضمون العبارة وذلك على المقياس المحاذي بوضع إشارة (٧) إزاء الجواب المناسب.

التسلسل	العبارة	جداً				
البيئة التكنولوجية						
1	تستخدم الشركة الأجهزة والأدوات المناسبة وقواعد بيانات متعددة لإنجاز الأعمال الإلكترونية المختلفة					
2	تقوم الشركة بتحديث وتوفير برامج متنوعة لإنجاز العمليات الإلكترونية المختلفة					
3	تقوم الشركة بتوظيف مصممي برامج متخصصين ومشغلي الأجهزة والمعدات من ذوي الاختصاص بالأعمال الإلكترونية					
4	تؤمن الشركة الأنظمة لتشغيل ومعالجة المعلومات والشبكات إلكترونياً					
5	تمتلك الشركة بنية تحتية ووحدة صيانة متخصصة لدعم الأعمال الإلكترونية، كشبكات المعلومات والخوادم والأجهزة الطرفية وملحقاتها					
البيئة التشريعية						
6	يتوفر بالشركة التشريعات التي تنظم وتدعم الأعمال الإلكترونية في الشركة					
7	تتم رقابة الأعمال الإلكترونية وفق قوانين وتشريعات نافذة وكافية لتنظيم الرقابة على الأعمال الإلكترونية					
8	تحتفظ الشركة بسجلات لرصد كافة الأعمال الإلكترونية					
9	توجد إجراءات عمل وتعليمات ولوائح واضحة ومكتوبة لضبط الأعمال الإلكترونية في الشركة					
10	هناك صلاحيات كافية للقيام برقابة الأداء متطورة ومناسبة على الأعمال الإلكترونية في الشركة					
البيئة التنظيمية						
11	تمتلك الشركة تنظيمياً إدارياً مناسباً لتدقيق الأعمال الإلكترونية في أقسامها ودوائرها الداخلية وشبكة اتصالات لتبادل المعلومات					
12	الأدوار الرئيسية لأعمال الإلكترونية في الشركة محددة وواضحة وتسمح بتبادل المعلومات إلكترونياً بين أقسام الشركة					
13	تمتلك الشركة أنظمة تكنولوجية إدارية متطورة وقادرة على تشغيلها بكفاءة وفاعلية أثناء أداء الأعمال الإلكترونية					

					تحرص الشركة على توفير متطلبات العمل وبشكل يجعلها قادرة على السيطرة والتحكم على متغيرات العمل في البيئة الإلكترونية	14
					توفر الشركة وسائل اتصال كافية ونظام كفاء لممارسة الأعمال الإلكترونية	15

المتغير التابع: نجاح الأعمال الإلكترونية

بدأ		و				
					مة الأعمال الإلكترونية فرصة لتقديم صورة أفضل عن الشركة.	
					سة الأعمال الإلكترونية على التقليل من التكاليف الكلية وتؤدي إلى زيادة الأرباح	
					مة الأعمال الإلكترونية فرص إضافية لتسويق خدمات الشركة وتقديم توضيحات ت الشركة	
					ركة ممارسة الأعمال الإلكترونية للتعرف على خصائص منافسيها لإجراء دراسات قيق انتشار أوسع.	
					عمال الإلكترونية في توفير فرصة أكبر لعرض الخدمات وزيادة المبيعات وتحقيق قية على الشركات الأخرى.	

انتهت الاستبانة

شاكرا لكم حسن تعاون

ملحق رقم (2)

أسماء محكمي استبانة الدراسة

الجامعة	الاسم	التسلسل
جامعة عمان العربية	الدكتور احمد صالح السكر	1
جامعة البترا	الدكتور خالد عطالله	2
جامعة الإسراء	الدكتور إيهاب كمال	3
جامعة البلقاء التطبيقية	الدكتور محمد منصور أبو جليل	4
جامعة البلقاء التطبيقية	الدكتور إبراهيم عقل	5