الجمهورية اليمنية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المستقبل

كلية العلوم الإدارية والمالية

قسم إدارة الاعمال

أثر التكنولوجيا على تطوير بيئة الاعمال التجارية

بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس

إعداد

تامر فؤاد أحمد جباري

عمار ياسر عوض سليمان

علي خالد محمد الكندي

بشير صالح الجلال

مختار عبدالغفور الحريبي

تحت إشراف الدكتور

جميل الجويد

2022/2021م


بسم الله الرحمن الرحيم

الآيـة

قال تعالى

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ * خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ * اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ * الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ * عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ"،

سورة العلق

صدق الله العظيم

الإهداء

وصلنا الى اللحظات الاخيرة من نهاية المسيرة الدراسية دراسة تكللت بالحزن والفرح والتعب شكر خاص للأهل والاصدقاء ولكل من ساعدني في الوصول للنجاح والتفوق والحصول على شهادة البكالوريوس سائلين الله التوفيق في مستقبلنا

تامر جباري

إلى من سهرا من أجلي وقدما حياتهما فداءً في مسيرة تعليمي، قدما لي كل شيء من أجل مواصلة تعليمي وشجعني على الاستمرار حتى وصلت إلى ما أنا فيه الآن،

شكراً جزيلاً لكما امي وابي.

عمار ياسر

الى (نور حياتي) عمتي اللي بمثابة أمي كانت هي من رسمت طريق دربي من نعوم أظافري، بدونها ما كنت في هذه السطور.

إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المُستنير، فلقد كان له الفضل في بلوغي التعليم العالي بدعمه اللا متناهي. (والدي الحبيب)، أطال الله في عُمره. إلى من وضعتني على هذه الأرض، وجعلتني رابط الجأش، وراعتني حتى صرت كبيرًا. (أمي الغالية)، أدامك تاج فوق رأسي.

إلى (أخواتي)، اللي كانوا اول المشجعين لي، ربي حرصكم. إلى جميع (دكاترتي الكرام)، ممن لم يتوانوا في مد يد العون لي أُهدي إليكم بحثي في أثر التكنولوجيا على تطوير بيئة الاعمال التجارية. علي كندي

إلى من سهرا من أجلي وقدما حياتهما فداءً في مسيرة تعليمي، قدما لي كل شيئ من أجل مواصلة تعليمي وشجعني على الاستمرار حتى وصلت إلى ما أنا فيه الآن،

شكراً جزيلاً يا زوجتي بشير الجلال

اكتمل مشروع التخرج وانتهت المواد بنجاح أهدي تخرجي إلى روح والدي العظيم بحكمته وأمي الغالية شكرا من القلب إلى قامات العلم السادة الدكاترة الذين أقدر وأجل لهم الاحترام مبروك للزملاء الشركاء في التخرج وعقبى لكل الطلاب يأرب. مختار الحريبي

الشكر والتقدير

الحمدلله صاحب الفضل على عباده والمتفضل الأول على طلاب العلم المسهل لهم سبل تحصيله

أما بعد ... لكم نجد الصعوبة في إيجاد مفردات تعطي دكتورنا /جميل الجويد

حقه في الثناء والامتنان

وهيا موصلة الى الدكاترة الذين قاموا لنا يد المساعدة من داخل جامعة المستقبل وخارجها

الباحثين

قائمة المحتويات

الفهرس	الصفحة
البسملة	ب
الإهداء	ت
الآية	ث
الشكر والتقدير	ج
قائمة المحتويات	ح
ملخص البحث	خ
Abstract	ذ
الفصل الاول: الإطار العام للبحث	
المبحث الأول: منهجية البحث	1
المقدمة	2
مشكلة البحث	3
أهداف البحث	3
أهمية البحث	4
فرضيات البحث	5
منهجية البحث	5
حدود البحث	5
مصادر جمع المعلومات	5
المفاهيم والمصطلحات	5
الدراسات السابقة	6
الفصل الثاني: الإطار النظري	
تطور التكنولوجيا	
المقدمة	10
مفهوم التكنلوجيا	10
مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	11
أهمية التكنولوجيا	12

أهداف تكنولوجيا المعلومات	13
خصائص تكنولوجيا المعلومات	13
عناصر استخدام تكنولوجيا المعلومات	15
مخاطر تكنولوجيا المعلومات	16
تكنولوجيا والاتصال المعلوماتية في بيئة الاعمال التجارية	17
متطلبات تكنولوجيا المعلومات	22
الفصل الثالث: الأعمال التجارية	
نشأة البنوك وتطورها	24
ما هو البنك	24
وظائف البنوك التجارية	27
العوامل المؤثرة في الهيكل التنظيمي للبنوك	31
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
المبحث الأول: إجراءات البحث	
منهجية البحث	36
مجتمع البحث وعينة البحث	36
مقياس أداة الدراسة الميدانية	37
صدق أداة الدراسة	38
الأساليب الإحصائية المستخدمة	39
1: التوزيع التكراري والنسب المئوية	39
2: المتوسط الحسابي	39
3: الانحراف المعياري	39
أولا: الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة	40
ثانياً: عرض النتائج المتعلقة بإجابة أسئلة الاستبيان	47
المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات في تطوير بيئة الاعمال التجارية	47
المحور الثاني: دعم الإدارة نحو التحول الى الإدارة الالكترونية تأثيراً ذو دلالة إحصائية في تطوير بيئة الاعمال التجارية	50
المحور الثالث: نظام تقديم الخدمات التكنولوجية في تطوير بيئة الاعمال التجارية	53
ثالثاً: عرض النتائج الاجمالية محاور الدراسة	56

النتائج والتوصيات	57
أولا: النتائج	57
ثانياً: التوصيات	58
المراجع العربية	59
الملاحق	61
الاستبيان	61

الفصل الاول / الإطار العام للبحث:

المقدمة:

أصبحت المؤسسات التجارية تحتل مكانة مهمة في معظم اقتصاديات العالم، فهي تمتلك عدة خصائص من مرونة وديناميكية وبساطة تسمح لها بالتكيف مع حالات الأزمات والتغيرات الحاصلة في المحيط الذي تنشط فيه والمحيط العالمي. ونظرا لحجمها الصغير، غالباً ما تعتبر موضوعاً وأداة للتحليل، وهذا يرجع إلى أسس نظرية في علوم التسيير. ميزة المؤسسات التجارية كذلك أنها تتكون في شكل مؤسسات عائلية، بسيطة الهيكل التنظيمي، وتستعمل طرق تسيير غير معقدة، وينشط الكثير منها في مجال المقاولة من الباطن. كما أن اتجاهها اليوم نحو البحث والتنمية جعل منها أداة يعلق الأمل عليها كثيرا في تنمية الاقتصاد بشكل عام.

تقوم هذه المؤسسات بنشاطها وسط محيط تختلف مميزاته من مجتمع إلى آخر، ومن زمن إلى آخر. ونظراً لتواجدها فيه فهي تتفاعل مع عناصره المختلفة، تؤثر فيه وتتأثر به. فالمحيط الذي تنشط فيه المؤسسات التجارية يتغير باستمرار وبشدة، فهو يتميز في هذه الآونة بالاضطراب نتيجة للانفتاح العالمي للأسواق، ووصول فاعلين جدد، نشوء علاقات جديدة، اشتداد المنافسة، وكذا بروز ظاهرة التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال التي غيرت في سير الأعمال، الأسواق والفاعلين. وبالتالي على هذه المؤسسات ضمان التوازن والتكيف وفقا للتغيرات التي تحدث لكي تضمن الاستقرار والبقاء في هذا المحيط، ولذلك عليها أن تكون على علم به، لتحديد الفرص وتطوير قدراتها الإبداعية، وإلا سيكون مصيرها الاختفاء والتلاشي.

نظراً لأهمية المؤسسات التجارية وتواجدها في محيط يمتاز بالتغيرات الدائمة خاصة بعد غزو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سنقوم بدراسة أثر هذه التكنولوجيا على تطوير بيئة الخاصة بالمؤسسات التجارية، والتي تنعكس في انتهاج توجه إستراتيجي معين ينعكس على منهج تطور المؤسسة والذي ينظر له كمتغير يضم استراتيجيات المؤسسة .ولدراسة التوجه الاستراتيجي لمؤسسة تبعا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فإن هذه الخاصية يعبر عنها بـ "السلوك الاستراتيجي". إلا أن وصف وتفسير وفهم السلوكيات المعلوماتية للمؤسسات التجارية تجاه التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال هو تحد للحجم بالنسبة للباحثين في التسيير، وتعتبر رهانا حاسما بالنسبة للفاعلين في النمو الاقتصادي. كل هذا يقودنا إلى طرح الإشكالية التالية:

مشكلة البحث:

تمثل التكنولوجيا في المؤسسة مورداً مهماً من أهم مواردها، وأصلاً من أهم الوسائل التي تمتلكها حيث يصعب تحقيق اهداف المؤسسة دون التكنولوجيا التي يجب على المؤسسة أن تسعى جاهداً للاهتمام بها، والاستثمار في تنمية مهاراتها وكفاءاتها لتكون قادرة على تحقيق اهداف المؤسسة بفعالية وتساعدها في مواجهة التغيرات والتحديات. ولذلك أتت هذه الدراسة لتجيب عن إشكالية الدراسة التي تتمثل في التساؤلات التالية:

1- هل تؤثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير بيئة الاعمال التجارية؟

2- ما أثر دعم الإدارة نحو التحول الى الإدارة الالكترونية تأثيراً ذو دلالة إحصائية في تطوير بيئة الاعمال التجارية؟

3- هل يؤثر نظام تقديم الخدمات التكنولوجية في تطوير بيئة الاعمال التجارية؟

أهداف البحث:

1- التعرف على تكنولوجيا المعلومات في تطوير بيئة الاعمال التجارية.

2- التعرف على دعم الإدارة نحو التحول الى الإدارة الالكترونية تأثيراً ذو دلالة إحصائية في تطوير بيئة الاعمال التجارية.

3- التعرف على تأثير نظام تقديم الخدمات التكنولوجية في تطوير بيئة الاعمال التجارية.

أهمية البحث:

علمية:-

1- تقديم عمل باللغة العربية في هذا الموضوع والذي يعتبر حديثاً، خاصة أن المكتبة العربية تفتقر لذلك النوع من البحوث.

2- الحاجة الماسة إلى هذه المواضيع لتوعية كلاً من يتعلم التكنولوجيا وعلاقتها في بالأعمال التجارية ومدراء وموظفي المؤسسات التجارية بالأساليب الحديثة في تسيير هذه الاعمال.

عملية: -

1- تزايد الاهتمام بالتجديد والتطوير في أساليب وطرق تقديم الخدمة بطريقة آلية وتكنولوجية للمهتمين بالعمل الالكترونية، وذلك بسبب المنافسة التي أصبحت تواجهها المؤسسات.

2- تتمركز أهمية الدراسة في التكنولوجيا نظراً لأنها أصبحت محدد أساسي في نجاح أو فشل المؤسسات.

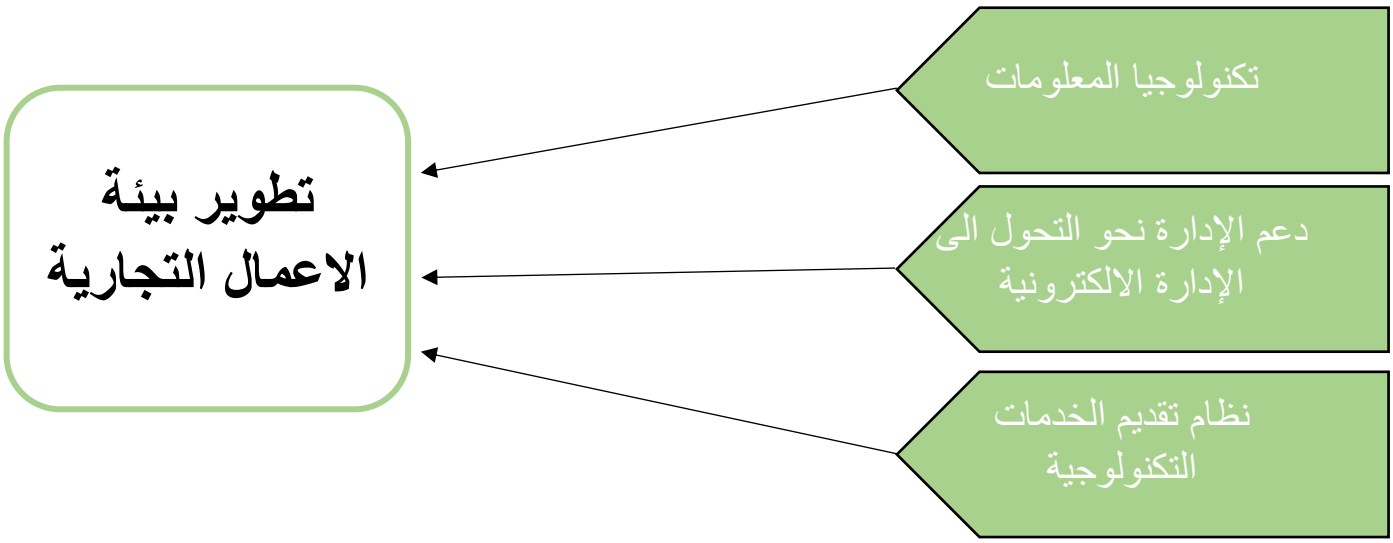
3- تركز الدراسة الضوء على الأساليب الإدارية الحديثة فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى استخدمها في المؤسسات التجارية.

فرضيات البحث: من اجل الاجابة على تساؤلات المشكلة تم صياغة الفرضيات التالية:

1- لا تؤثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير بيئة الاعمال التجارية؟

2- يؤثر دعم الإدارة نحو التحول الى الإدارة الالكترونية تأثيراً ذو دلالة إحصائية في تطوير بيئة الاعمال التجارية؟

3- لا يؤثر نظام تقديم الخدمات التكنولوجية في تطوير بيئة الاعمال التجارية؟



منهجية البحث:

المنهج الوصفي التحليلي.

حدود البحث:

زمانية- 2021-2022

مكانية:- ماجيكل سيتي

موضوعية:- أُثر التكنولوجيا على تطوير الاعمال التجارية.

مجمع عينة البحث:- موظفي ومدراء ماجيكل سيتي.

مصادر جمع البيانات

يتم جمع البيانات لتحقيق أهداف واختبار الفرضيات البحث كالاتي:

1) مصادر أولية:

وتعتمد على البيانات التي تم جمعها من الميدان عبر الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة. كأداة رئيسة والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض.

2) مصادر ثانوية:

تم فيها الاعتماد على المراجع والكتب والدوريات وتقارير المؤسسات والشركات وقد تم جمع المتاح من تلك المراجع وبما يخدم أهداف الدراسة.

المفاهيم والمصطلحات

التكنولوجيا: هي الأدوات، الإجراءات، الوسائل، التقنيات، الآلات، المكائن المستخدمة لتحويل مدخلات المنظمة (مواد، معلومات، وأفكار) الى مخرجات (سلع وخدمات). وتعرف ايضاً بانها: "العلم التطبيقي، طريقة فنية لتحقيق غرض علمي، أو هي جميع الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم".

الاعمال التجارية في ظل وجود التكنولوجيا: يقصد بها كافة الأنشطة التجارية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الإنترنت والاتصالات وغيرها. يشتمل مصطلح الأعمال الإلكترونية على كافة الأنشطة الإلكترونية الأخرى مثل: التجارة الإلكترونية - التسويق

الإلكتروني - الاتصالات الإلكترونية ومنها البريد الإلكتروني - الدفع الإلكتروني B2B -والتي يتم تبادل المنتجات والخدمات بين الشركات والجماعات والأفراد، حيث يمكن رؤيتها بأنها واحدة من الأنشطة الأساسية في أي عمل. وتركز التجارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتمكين الشركات من الاستفادة من الأنشطة والعلاقات الخارجية مع الأفراد والجماعات والشركات الأخرى.

الدراسات السابقة

1- دراسة بلقيدوم صباح (2013) "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية":

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والتطوير التنظيمي وتحقيق الجودة الشاملة وهندسة التحالفات الاستراتيجية. وكانت دراسة الحالة بالمؤسسة الجزائرية للاتصالات – موبيليس- لخدمات الهاتف النقال. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فكان عبارة عن دراسة تقييمية لواقع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الاستراتيجي بالمؤسسة محل الدراسة.

وقد تضمنت الدراسة عدد من التوصيات التي تؤكد على ضرورة الاستفادة أكثر من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال توعية الأفراد (المورد البشري) بالأهمية الاستراتيجية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سبيل اكتساب مزايا تنافسية تسمح للمؤسسة بالبقاء والاستمرار في سوق شديدة المنافسة بالإضافة إلى خلق اقسام خاصة بالذكاء الاستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة والبحث والتطوير من أجل النهوض بالمؤسسة وتحقيق التميز.

2- دراسة إسكندر (2011) "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة في الجمهورية اليمنية".

- أهداف الدراسة

- تحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تطوير كفاءة أداء الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة في الجمهورية اليمنية.
- التعرف على العوائق والمشكلات التي تدد من فعالية استخدامها.

- وضع المقترحات التي تساعد على تطوير نظم المعلومات القائمة في وحدات وقطاعات الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة في الجمهورية اليمنية.
- فحص واختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين درجة كفاءة الأداء في الجهاز المركزي.

- النتائج التي توصلت إليها اذه الدراسة:

- عدم توافر الوعي الكافي لدى القيادات والعاملين بالجهاز ـ محل الدراسة – بأهمية تكنولوجيا المعلومات.
- اقتصار استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على الأعمال الروتينية.
- عدم التكامل والاتصال بين الجهاز والجهات الخاضعة لرقابة الجهاز.
- قصور نظم اقتناء الحاسبات والبرامج.
- عدم التنسيق والتعاون المعلوماتي بين رئاسة الجهاز وفروعه بمختلف المحافظات.
- لا توجد خطة واضحة بالجهاز للاستفادة من تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

3- دراسة عبدالكريم الكساسبة (2007) "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي":

هدفت هذه الدراسة الى توضيح الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في البنية التحتية من تجهيزات وبرمجيات وشبكات وقواعد بيانات وأفراد في زيادة فعالية الأداء المؤسسي من خلال تحقيق الأهداف والعمليات الداخلية والحصول على الموارد.

استخدم الباحث بعدين مستقلين هما حجم الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مقابل المتغير التابع والمتمثل في فاعلية الأداء المؤسسي مقاساً بمدى تحقيق الأهداف وتحسين العمليات الداخلية، والحصول على الموارد المالية والبشرية.

وخلصت الدراسة إلى وجو تأثير كبير لحجم الاستثمارات على تحقيق أهداف المؤسسة، والدور الكبير للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية العمليات الداخلية للمناطق الحرة، خاصة في جانب تطوير الشبكات والأجهزة، كما كان لها دور كبير في سرعة إنجاز العمليات.

4- دراسة مراد رايس (2006) "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية في المؤسسة – دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط":

هدفت الدراسة إلى بحث أهم آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المورد البشري داخل المؤسسة الجزائرية، أثبتت نتائج الدراسة أنه ليس هناك أي أثر واضح على الموارد البشرية ويرجع ذلك إلى:

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة لا تزال في مراحلها الأولى وكذلك إلى ضعف التأهيل لدى المورد البشري في استخدام هذه التكنولوجيا وقلة البرامج التكوينية.

الفصل الثاني / الإطار النظري للبحث:

تطور التكنولوجيا

المقدمة

تعد تكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة، فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ الثورة الصناعية مثلما أثرت فيها تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول، فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها، وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر (Hung and Wen, 2011).

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في إحداث تغييرات جذرية في العمليات نفسها، مما جعلها جزءً رئيسياً ضمن هذه العمليات، إضافة إلى أنها تمكن المشروعات الصغيرة من فتح قنوات اتصال مع جميع الجهات التي تتعامل معها، وأعطتها المرونة الكافية للتكيف مع المستجدات التي تطرأ سواء على العمليات نفسها أم على البيئة الخارجية، إضافة إلى تخفيض الكلف من خلال السيطرة على المخزون والطلبيات، وتنظيم علميات النقل والشحن. وهذا كله يعتمد على قدرة المنظمة على توظيف تكنولوجيا المعلومات المناسبة لها ولعملياتها بما يتناسب مع البيئة المحيطة (الشمري، 2013م)

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

مفهوم التكنولوجيا

فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة، أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، فهي تطبيق العلم.

ويضيف فرانسوا روسو" François Russo " أن التكنولوجيا: "هي مجموعة من العناصر تمزج فيما بينها، وهذه العناصر هي: تدوين القوانين، الشرح والتركيب" يعني أن التكنولوجيا تتجلى كوسيلة لرفع إنتاجية العمل ووضع موارد العلم، في خدمة التقدم وترقية الإنسان.

وهناك من يعرفها بأنها "هي الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية، وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع. (عبدالحميد بهجت فايد، 1997، ص80)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء التعريف الموالي: "التكنولوجيا كذلك على أنها مجموعة من التقنيات المتسلسلة لإنتاج مصنوع بطريقة آلية متطورة من خلال استخدام نتائج البحث العلمي، فالتكنولوجيا هي الحلقة الوسيطة بين البحث العلمي وبين الصناعة، وهذا يؤكد أن المنتجات المختلفة الجديدة ليست

تكنولوجيا وإنما هي نتائج التكنولوجيا. إذن فالتكنولوجيا هي فن وضع العلوم، التقنيات والقواعد الأساسية التي تدخل في تصميم المنتج وطرق إنتاجه، وكذا طرق التسيير وأنظمة المعلومات في المؤسسة. (جمال أبو رشيد، 1999، ص281)

مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يعد عالمنا الذي نعيشه رهين التغير والتطور السريع، مما يعجزنا عن رصد التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل دقيق، ولكن الأمر المسلم به هو أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال إنما هي ثمرة تطورات عبر الزمن يمكن اختصارها فيما يلي:

- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:**

منذ حوالي 3600 قبل الميلاد، تم اختراع الكتابة ومختلف وسائط حفظ المعلومات، فاستطاع السومريون الكتابة على الطين اللين "مراد رايس، 2006، ص38" مما أنتج إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تندثر بمجرد وفاة الإنسان، أو ضعف قدراتها الذهنية، إلا أنها كانت باهظة الثمن وحكر فقط على فئة الأغنياء ورجال الدين. (فاروق حريزي، 2011، ص14)

- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية:**

عصر ظهور الطباعة إذ يعد الألماني غوتنبرغ، بطل هذه الفترة في القرن 16 والفاعل الأساسي في نشر المعلومات والاتصالات، وذلك بكثرة مطبوعاته ونشرها من جهة، وظهور عصر التنوير من جهة أخرى ما أعطى لأوروبا حق الأسبقية في التقدم على العالم بثلاث قرون. (إبراهيم بوسمغون، 2009، ص47)

- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:**

لقد كان اكتشاف التلغراف 1937 ردة فعل حتمية لنظم الاتصال، بغية توفير فعالية أكبر في تبادل المعلومات وذلك إبان ظهور الثورة الصناعية، ثم اكتشف جراهم بل الهاتف من خلال قوة وسرعة التيار الكهربائي في نقل الصوت عبر الأسلاك النحاسية، و توالت الاختراعات في مجال الاتصال كجهاز الفوتوغراف في القرن التاسع عشر عن طريق T.Edison (و كان من تطبيقاته الميكروفيش، ميكروفيلم)، وظهر على التوالي القرص المسطح بفضل Berliger واكتشاف ماركونيMarconi

- اللاسلكي 1896:

وهي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة، نسبياً بدون استخدام الأسلاك، وانتشرت خدمات الراديو 1919 ثم بثت خدمات التلفزيون التجاري 1941. (مراد رايس، مرجع سابق، ص39)

- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:

تميزت باختراع الحاسوب وتطور ومراحل أجياله المختلفة، وما له من أثر ايجابي على حركة تدفق المعلومات عبر وسائل اتصال التي لها صلة بالحواسيب. (فاروق حريزي، مرجع سابق، ص14)

- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:

إنها الثورة الخامسة، والتي بدأت من النصف الثاني من ق 20 حتى يومنا هذا، وهي تعتمد بالدرجة الأولى على اكتساح الأقمار الصناعية وشبكات الألياف الصوتية ذات السرعة الفائقة في عالم المعلومات في نقل الأنباء، البيانات، الصور. (مراد رايس، مرجع سابق، ص39)

كنتيجة حتمية للترابط الهائل بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة، وتكنولوجيات الاتصال المختلفة وخير برهان على ذلك استخدام الأنترنت كأداة تختصر العالم بأسر خلال شبكة الانترنت.

وقد عبر أحمد قنديل عن هذه الفترة بالتدرج بقوله: فمن الكمبيوتر الذي يعمل بالصمامات الأيونية الحرارية، إلى آخر يعمل بالترنزستور، إلى كمبيوتر يمكن حمله في الجيب، ومن إدخال البيانات بأكوام من الكروت الورقية إلى اعتماد لوحة المفاتيح ثم الفأرة، ومن تخزين المعلومات في شرائط ممغنطة إلى أسطوانات مرنة وأخرى مدمجة ضوئية وذات سعة هائلة، ومن إخراج المعلومات على شاشة الكمبيوتر باللغة المكتوبة إلى إخراجها بالرسوم والأشكال ثابتة ومتحركة، مع الصوت والألوان بفضل وسائط متعددة، ثم تبادلها بشبكات المعلومات. (ياسر هديب رضوان، 2008، ص18)

وقد لوحظ أن تطور تكنولوجيا المعلومات يمكن تمثيله ضمن منحنى غير منتظم، مسنن ومدرج، وهذا المنحنى يسمى من قبل علماء الرياضيات منحنى الشيطان "La courbe de diable" وهنا يمكننا القول إن كل مرحلة من المراحل هذه، تعد تمهيد لتربة مرحلة مواكبة لها، وبالرغم من أنها تجربة اجتاحت مدة زمنية معتبرة إلا أنها تبدو ومضة عين لما حققته ومازالت تحققه، كوننا نعيش أسرى لواقع افتراضي مبني على التوقعات والاحتمالات.

أهمية تكنولوجيا

قبل التعرف على أهمية تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات والأنشطة لابد من التعرف على الحاجات الأساسية من وجود تكنولوجيا المعلومات، حيث يمكن تلخيص الحاجات الأساسية من وجود تكنولوجيا المعلومات بالآتي (Stewart and Carli, 2014)

1. اعتماد الأعمال المختلفة في عصر المعلومات على تكنولوجيا المعلومات
2. مساهمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة الخدمات والإنتاج
3. تأثير تكنولوجيا المعلومات في إنجاح مختلف الأنشطة والمهن.
4. الالتزام بسياسات إدارات الوحدات الاقتصادية وحماية أصولها.

5. زيادة الحاجة إلى المعلومات..
6. ضمان دقة اكتمال السجلات واعداد قوائم مالية ذات جودة عالية.

أهداف تكنولوجيا المعلومات

تعزيز الإدارة وتحسينها: فاستخدام تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية من شأنه أن يكمل سير العملية الإدارية، ويعزز الكفاءة والفاعلية، كما أن للتكنولوجيا دورًا كبيرًا في نجاح المنظمة أو المؤسسة، إذ طُوّرت العديد من الأدوات المهمة التي استُخدِمَت في هذا المجال، وتعمل ببساطة على إدارة المواهب التي تقود المؤسسات في جميع أنحاء العالم لتحسين الأداء التنظيمي للمؤسسة بغض النظر عن حجمها، ومن خلال هذه الأدوات يقيس المُدراء داخل المؤسسة الأداء، ويقارن بالمعيار الأساسي، بعدها تُحلل النتائج التي توصلوا إليها وتقيم مع تصميم الضوابط وفقا لتلك النتائج من أجل تحسين الأداء والإنتاجية. خدمة العملاء وإدارة الموارد البشرية: إذ يمكن الوصول لوصف دقيق وواضح لأداء المؤسسة من خلال قياس ثقة العملاء بما يقدم لهم من خدمات وتقييمها، ويكون هذا من خلال معرفة العملاء أنهم سيحصلون على الخدمة التي يبحثون عنها في الوقت الموعود وبمستوى جيد وهذا متصل كثيراً بتحسين جودة العمل، إذ يؤدي العمل الجيد وتقديم نتائج جيدة لزيادة مستوى الأداء ورفعه. إدارة الثروات البشرية والتطوير الوظيفي: إذ يجب تعديل وتطوير أنظمة المكافآت لتستند المكافآت على تحقيق الموظفين للأهداف العامة للمؤسسة، وتخزن البيانات المرتبطة بهذا بأدوات تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية، كما يجب مكافأة الموظفين على الأداء الذي يقدمونه اعتمادًا على السلوك والنتائج المخزنة على قاعدة البيانات الخاصة بهم أيضاً. (سيعيد شعبان حامد، 2006، ص3)

خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص هي:

- تقليص الوقت:

فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن – إلكترونياً – متجاوزة.

- تقليص المكان:

تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.

- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:

نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.

- النمنمة:

بمعنى آخر، أسرع، أرخص ...إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.

- الذكاء الاصطناعي:

أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

- تكوين شبكات الاتصال:

تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد مان تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.

التفاعلية:

أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفاس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

اللاتزامنية

وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

اللامركزية:

وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجية المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثال تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن أن تعطلها على مستوى العالم

- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

- قابلية التحرك والحركية: أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلتاه، من مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثال الحاسوب الالي النقال، الهاتف النقال...إلخ

- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسائط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال

- الجماهرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنية بادل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات. سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.

- الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن

- العالمية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيًا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

عناصر استخدام تكنولوجيا المعلومات

يمكن ترجمة استخدام تكنولوجيا المعلومات بالعناصر الآتية (كريشان، 2013م):

1- دقة المعلومات المستخدمة:

وهي تعبر عن نسبة المعلومات الصحيحة إلى الكمية تلك الإجمالية من المعلومات والتي يتم إنتاجها خلال فترة محددة من الزمن، وهي تعني أيضا الصورة التي تعكسها المعلومة عن الواقع، فإذا كانت المعلومة غير دقيقة فإنها تضلل متخذ القرار ولا تساعده في عملية اتخاذ القرارات. وتختلف درجة الدقة المطلوبة في المعلومات حسب المدى الزمني الذي تعبر عنه هذه المعلومات، فإذا كانت المعلومات عبارة عن تنبؤات مستقبلية. فإن درجة دقتها تقل كلما تناولت مستقبلاً بعيداً والعكس صحيح.

2- ملاءمة البرامج المستخدمة:

تمثل الحواسيب جزءً أساسياً في وقتنا المعاصر، لا يمكن الاستغناء عنه أو تجاهله، وأصبح اعتماد الشركات على الأنظمة والبرامج الحاسوبية في أداء أعمالها بشكل كبير، لاسيما وأن هذه الأنظمة أصبحت لها مؤشرات فاعلة في تحقيق العديد من لما تتسم به هذه النظم من الدقة والسرعة وإنجاز العمليات بكفاءة عالية. ولكي تقوم المنظمات بأعمالها بالشكل الأفضل، لا بد من مراعاة اختيارها للبرامج الملاءمة لمتطلبات العمل، ويجب عليها أيضا عند اختيار البرامج في العمل على مراعاة قدرات العاملين على التعامل مع هذه البرامج

3- معرفة المستخدمين بالنظم والبرمجيات الحاسوبية:

تعتبر معرفة العاملين في المنشآت بأساليب تكنولوجيا المعلومات الحديثة والاتصالات مطلباً مهماً وضروريا لقدرتها على مواجهة العقبات التي يمكن أن تمر بها المنشأة لذا يتطلب على المستخدمين والعاملين في المنشآت أن يتوافر لديهم ما يلي:

- التعرف على الأساليب التكنولوجية الحديثة ووسائل الاتصال.
- أن تتوافر لدى المستخدم القدرة على التعامل مع الأساليب التكنولوجية الحديثة.

- السعي وراء تطوير الذات والاطلاع على التطور التكنولوجي المستمر.

تمثل معرفة المستفيدين والعاملين في المنشآت بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أهمية كبير ة وفائدة لهم وتساعدهم في عدة أمور منها:

- سهولة تبادل المعلومات بين العاملين في المنشأة.
- السرعة والدقة في إنجاز المهام والوظائف المكلفين بالقيام بها.
- إعطاؤهم القدرة على التمرس في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

4- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

يركز مفهوم تكنولوجيا المعلومات على كونه خليطاً في استخدام المعلومات والبيانات مع الحواسيب والاتصالات كمكونات لهذه التقنية، وتتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات مما يلي (الدلاهمة، 2008م):

1. البيانات: وهي الأساس الأول لبناء المفهوم والتي بدونها لا يمكن إطلاق الأسس الأخرى.
2. الأجهزة: وهي أداة لمعالجة وتخزين البيانات.
3. البرمجيات: ومن خلالها يمكن السيطرة على البيانات والتحكم واجراء العمليات الحسابية والحصول على النتائج المطلوبة وحل المشكلات حسب الحاجة وحسب ما هو مطلوب أيضاً.
4. الاتصالات: وهي ناتجة عن تطور مكونات البنية التحتية سابقة الذكر وهي أشبه بوسائط.
5. النقل: حيث إنها تساعد على توزيع ونشر البيانات ونتائجها.
6. الشبكات: وهي محصلة تطور الاتصالات عن بعد.
7. الإنترنت: وهي أحدث عناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

مخاطر تكنولوجيا المعلومات

من المخاطر العديدة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات تصنف في هذا الإطار إلى (الدلاهمة، 2008م):

1. **أخطاء بشرية:** وهذه الأخطاء يمكن أن تنتج عند عملية الإعداد والتصميم وقنوات الاتصال وأجهزة الحاسوب التي ستعمل على تنفيذ نظم المعلومات المحاسبية أو من عمليات البرمجة أو اختبار النظم وتجريبه أو عند إدخال البيانات ومعالجتها أو استرجاعها وتشكل هذه الأخطاء نسبة عالية من المشكلات أو الأسباب المتعلقة بأمن المعلومات المحاسبية المحوسبة في المنشأة.
2. جرائم الحاسوب: ومصدر هذه الجرائم قد يكون من أشخاص من داخل المنشأة أو من خارجها يقومون باختراق نظم المعلومات المحاسبية باستخدام الحاسوب أو من خلال شبكات الاتصال المختلفة.

تكنولوجيا الاتصال المعلوماتية في بيئة الاعمال التجارية

تتمثل تكنولوجيات الشبكات المعلوماتية في التكنولوجيات التي تسمح بالمشاركة في استخدام المعلومات من طرف الموظفين وتوزيعها في المؤسسة، والتي نذكر من بينها:

أولاً: شبكة الإنترنت

إن تطور شبكات المعلومات سمح للمؤسسات بتأسيس شبكات خاصة (Privates network) تعرف بالإنترنت وذلك اعتماداً على شبكة الإنترنت وتكنولوجيا الويب، حيث يمكن من خلال هذه الشبكة الداخلية الخاصة التعامل مع أنواع مختلفة من الحواسيب المتوفرة داخل المؤسسة، فهي تسمح للعاملين بالاتصال معاً والمشاركة في المعلومات بشكل إلكتروني، كما يمكن اقتصار استخدامها على عدد محدد من الموظفين، بحيث لا يستطيع مستخدمو الإنترنت العاديين الوصول إلى المعلومات المخزنة فيها. (ايمان فاضل السامرائي، 2004، ص145)

حيث يمكن تعريف شبكة الإنترنت على أنها شبكة خاصة تستخدم تكنولوجيات الإنترنت (بروتوكول النقل، الصلة الفائقة) لتبادل المعلومات ما بين المعدات المعلوماتية غير المتجانسة داخل المؤسسة.

فشبكة الإنترنت لا تحتاج إلى حواسيب خاصة، حيث تعتمد على نفس تكنولوجيا البرمجيات المستخدمة في الويب مع إمكانية استخدام الصلة الفائقة (Hyper Link).

ثانيا: شبكة الإكسترانت

الإكسترانت هي المشاركة بين الانترنت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين. (صالح الحناوي واخرون، 2004، ص162)

الإكسترانت تتمثل في شبكة الأنترنت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها بالإضافة إلى مضيفيها، للبعض من شركائها على غرار المزودين، فهي إذن شبكة انترنت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة او الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الاستعمال مع المزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، وإبقاء المزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة وتقوية العلاقة مع المزودين وإدخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات. (Robert REIX, 1999, P52)

فالإكسترانت إذن وجدت قصد الاستجابة للتعامل مع المحيط الخارجي، أي لتوفير السهولة والسرعة في التعامل مع الأطراف الخارجية عن المؤسسة من موردين، زبائن، وتنظيمات حيث تستخدم كذلك تطبيقات شبكة الأنترنت في نقل وتحويل البيانات والمعلومات. (عبدالمجيد ميلاد، 2003، ص162)

ثالثاً: برامج العمل الجماعي

تعتبر برامج العمل الجماعي (Groupware) من بين التطبيقات المعلوماتية التي تمكن أفراد متباعدين عن بعضهما البعض من العمل بصفة تعاونية على نفس الوثائق، فعلى غرار المراسلات والاطلاع

المشترك على نفس المعلومات، فإن هذه الآلية تسمح بالتسيير الجماعي للمعلومات وهيكلة القواعد التي. تسمح بتقاسم المعلومات.

حيث عرف برنامج العمل الجماعي لأول مرة سنة 1978 من طرف كل من بيتر وترودي جونسن لينز (Peter et Trudy Johnson-Lenz) بأنه عملية اتصال تعتمد على العمل الجماعي والتي تكون مدعمة ببرامج تستخدم هندسة الشبكات في تطبيقاتها.

رابعاً: برامج تدفق العمل

تعتبر برامج تدفق العمل من بين التطبيقات المعلوماتية لتسيير تدفق المعلومات والتي تمكن من حفظ وتسهيل حركة الوثائق الالكترونية، حيث يرتبط مفهوم برنامج تدفق العمل (Workflow) بمفهوم التسيير الإلكتروني للملفات (Gestion électronique des documents)، وهو يعمل على تعديل التدفق الالكتروني للملفات داخل المنظمة، وبالتالي يمكن تعريف برنامج تدفق العمل (Workflow) بأن مجموعة الإجراءات التقنية التي تسمح بتعريف، تسيير قيادة وتنفيذ تدفق المعلومات داخل مجموعة العمل، بهدف تحقيق توزيع أفضل للعمل ما بين المسيرين. (Nadège GUNIA, 2002, P108)

خامسا: برامج التسيير المندمج

وهي مجموعة متكاملة من البرامج الموحدة والمستعملة مباشرة في إدارة المؤسسة، حيث يمكن تعريف برامج التسيير المندمج (ERP) على أنها مجموعة التطبيقات المعتمدة على قواعد البيانات والتي يمكن أن توضع بطريقة منعزلة، أو تكون مرتبطة بعضها البعض، أو لها صلة بحلول خارجية أخرى، حيث تهدف إلى الربط المباشر لكل المعلومات والوظائف داخل نفس قاعدة البيانات وأتمت بعض العمليات اليدوية والإدارية، بالإضافة إلى إمكانية إدخال المعلومة مرة واحدة فقط وبثها مباشرة عبر كل مستويات المؤسسة. (Nadège GUNIA, Cit, P114-115)

سادسا: الانترنت

تعرف شبكة الإنترنت على أنها شبكة عملاقة تضم عشرات الآلاف من الشبكات والحواسيب المرتبطة بعضها ببعض في عشرات من الدول وتستخدم هذه الحواسيب والشبكات بروتوكول النقل والسيطرة (Transfer and Control Protocol) وبروتوكول انترنت (Internet Protocol) واللذان يرمز لهما (TCP/IP)، حيث أن بروتوكول (TCP/IP) هو بروتوكول الاتصال المشترك الذي يمكن الحواسيب من الاتصال بعضها البعض باستخدام وسائل الاتصال المختلفة وبالأخص الشبكة الهاتفية.

فالإنترنت هو وسيلة اتصال، واسعة الانتشار، ترتبط بها مجموعة من الحواسيب توفر مجموعة من الخدمات، تسمح للمشاركين فيها بالتنقل بصورة حرة بين المواقع المسموح بها دون الاعتماد على حاسوب مركزي للتوزيع. (عامر أبراهيم قنديلجي، 2009، ص427)

وسيتم التعرض فيما يلي لبعض الخدمات التي يمكن الاستفادة منها من خلال استعمال شبكة الإنترنت:

1- الشبكة العنكبوتية العالمية:

إن الاستخدام الحقيقي والمكثف لشبكة الإنترنت كان بظهور نظام الويب (Web) والذي يرمز له في تحديد الموقع بـ (WWW) حيث يسهل هذا الأخير عملية البحث عن المعلومات وسيرها داخل الشبكة من خلال إمكانية الحصول عليها عن طريق نصوص بالإضافة إلى عناصر تفاعلية تتمثل في الصوت، الصورة وأفلام فيديو.

ويمكن تعريف الويب على أن نظام المعايير المقبولة دولياً لخزن، إعداد وتوزيع المعلومات في عالم الإنترنت، وهو يستخدم الصلات الفائقة (Hyperlink) والتي تسمح بالقيام بعملية بحث أفقية عبر صفحاته أو من ملف إلى آخر إضافة إلى عملية البحث الخطية التقليدية، فالصلة الفائقة (Hyperlink) عبارة عن عنوان صفحة ويب محددة في كلمة أو أكثر أو في شكل بياني أو صورة يتم من خلال النقر عليها للانتقال إلى صفحة جديدة أو عنوان فرعي، ومن هنا ظهر مصطلح الإبحار

عبر الإنترنت. (Naviguersurle Net). (Jacques CHAMPEAUX, 2000, P22).

2- البريد الإلكتروني:

وهو من أقدم الخدمات التي تقدمها شبكة الإنترنت حيث يمكن اعتباره عنصراً أساسياً تعتمد على العديد من المنظمات في القيام باتصالاتها عبر جميع أنحاء العالم، وكما يعتبر كذلك من أهم الخدمات المرتبطة بالاتصال الشخصي، حيث تعد هذه الخدمة في الوقت الراهن أهم خدمة متاحة في أي شبكة معلوماتية وليس في شبكة الإنترنت فقط. وينطوي البريد الإلكتروني على إرسال رسالة من كمبيوتر إلى آخر قد تكون هذه الرسالة عبارة عن ملفات تضم نصوص، صوت، صورة، رسومات أو الكل معاً. (علاء عبدالرزاق، 2005، ص15)

يمكن تعريف البريد الإلكتروني على أن الطريقة التي تسمح ببث الرسالات وملفات البيانات وغيرها بالوسائل الإلكترونية وذلك من أحد الحواسيب الذي له توصيل شبكي (Network Access) مع حواسيب أخرى، والنهاية الطرفية التي تستلم الرسالة تكون عادة مجهزة بمساحة تخزينية أو صندوق بريد إلكتروني (Mail Box) توضع في الرسالات، ويمكن أن يقرأ المستفيدون بريدهم الوارد على شاشة

الكمبيوتر أو طباعة أو تحميل على قرص تخزين، وكذلك فإن الرسالة يمكن أن تكتب مرة واحدة وتوزع إلى عدد كبير من الأشخاص إذا تطلب الأمر ذلك، وفي هذا الإطار يمكن للمدير في المؤسسة أو مسؤول مصلحة معينة التحكم في نوع الرسالة التي يريد إرسالها، فإذا أراد إرسالها إلى كل موظف على وحدت الطرفية فإن يوجهها إلى لوحة النشر الإلكترونية التي تستطيع كل وحدة طرفية التعامل معها، واذا أراد استقبال ما يفيد بوصول الرسالة إلى موظف معين فإن يرسلها كبريد مسجل أما إذا أراد إرسالها إلى موظف معين دون السماح لباقي الموظفين للاطلاع عليها فإن يرسلها كبريد خاص (إبراهيم سلطان، 2000، ص226)، وتوجد معايير مختلفة لاستخدام البريد الإلكتروني بحيث تتناسب وأنواع الشبكات وهذه المعايير والقواعد المختلفة تجعل من الصعب كتابة تطبيق (Application) واحد لاستخدامات العامة لإرسال واستقبال البريد الإلكتروني لأن مثل هذا التطبيق لابد أن يفهم كل معيار من هذه المعايير المختلفة، ومع ذلك يوجد عدد من الشركات ابتكرت بوابات (Gateways) التي هي عبارة عن جهاز كمبيوتر يربط بين شبكتين تستخدمان اتفاقيات ربط مختلفة تتعامل مع البريد الوارد إليها من العديد من نظم البريد الإلكتروني المختلفة، إذ يستخدم مع برنامج (Windows) برنامج خاص بالبريد الإلكتروني (Microsoft Exchange) وهو برنامج لخدمة العميل يتيح له فرصة إرسال البريد عبر شبكة مايكروسوفت أو الإنترنت، واذا كان الاهتمام موجهاً فقط لإرسال البريد عبر الإنترنت يمكن استخدام برنامج (Microsoft Internet Mail) أو باستخدام مواقع داخل شبكة الإنترنت تكون مخصصة لهذا الغرض.

وبالتالي فقد أصبح البريد الإلكتروني من بين الوسائل الشهيرة والفعالة لإنجاز الأعمال عبر مسافات بعيدة، إذ يستطيع أي شخص الإبلاغ عن المشكلات التي يواجهها في عمله أو طلب معلومات عن منتجات أو خدمات معينة أو الاتصال بشريك أو زميل، حيث أن يتم إرسال الرسائل بسرعة فائقة وكما يستطيع المتلقي قراءتها في الوقت الذي يناسب ويستطيع كذلك المرسل أن يدرج في رسالته قدراً غير متناهي من المعلومات لشرح وجهة نظر أو متطلباته. (بهاء شهين، 1999، ص44)

3- القوائم البريدية:

تعتبر القوائم البريدية من أشهر خدمات الإنترنت التي تعتمد على البريد الإلكتروني، إذ تستطيع أي مجموعة من مستخدمي الإنترنت (Internauts) لهم نفس الاهتمامات المشتركة مناقشة الموضوعات التي تهمهم باستخدام هذه القوائم، حيث يحتفظ كل شخص بقائمة تضم أعضاء لهم اهتمامات مشتركة، وحينما يرغب شخص ما في تقديم رسالة لعرضها على نطاق البحث والمناقشة أمام أعضاء القائمة، فإن يقوم بإرسال هذه الرسالة إلى جميع أعضاء القائمة المعنيين عن طريق استخدام البريد الإلكتروني ويستلم

الأعضاء في القائمة الواحدة عادة نسخ من الرسائل الموجهة إلى أي من أعضاء القائمة المشتركة تحت محور أو موضوع محدد. (بهاء شهين، مرجع سابق، ص44)

وخدمة القوائم البريدية مجانية تجمع بين جهود واسهامات الجهات المشاركة في المساعدة على حل مشكل معين أو ابداء الراي حول موضوع بتطلب جهود مشتركة.

4- المجموعات الإخبارية

وتسمى أيضا بشبكة الاستخدام أو المستخدمين (Usenet)، وهي خدمة لتبادل الأخبار والآراء التي تخص موضوع معين بين مستخدمي الإنترنت في مناطق العالم المختلفة (Internauts) حيث تختلف عن القوائم البريدية بكون أن المستخدم ينبغي له أن يذهب إلى قائمة في لوحة الإعلان ليختار ما يناسب، لأن البريد أو الرسائل لا توزع تلقائياً ولا يحتاج المستخدم أن يشترك وينضم رسمياً مع المجموعة كما هو الحال في القوائم البريدية (عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص477)

وتتألف المجموعات الإخبارية من جميع أجهزة الكمبيوتر التي تتلقى المعلومات والرسائل التي تبي عبرها وهي تعد بمثابة مجموعات أو منتديات نقاش إلكترونية (بهاء شهين، مرجع سابق، ص49) وهذه المجموعات في نشاط مستمر وحركة دائمة، حيث أن يتم تجديدها وتحديثها، وأخرى يقرر أفرادها إلغائها، ومجموعات أخرى تنتم إلى مجموعات أصغر وأكثر تخصصاً، كما وأن المعلومات والمناقشات الدائرة بين أفراد المجموعة الواحدة لا ترسل عادة إلى أي من العناوين الإلكترونية البريدية كما هو الحال مع القوائم البريدية، بل توضع في مكان مخصص للمجموعة على الشبكة يسمى بخدمة الأخبار (News server) بحيث يستطيع أي من الأفراد المشتركين في المجموعة الدخول إليها وقراءتها والتعليق عليها، ويشترك في هذه المجاميع العديد من العلماء والباحثين والمختصين الذين يتبادلون المعلومات القيمة ووجهات النظر المختلفة. (ايمان فاضل السامراني، مرجع سابق، ص478)

5- الملفات نقل بروتوكول (File Transfert Protocol-FTP)

تتيح خدمة بروتوكول نقل الملفات (FTP) لمستخدميها القدرة على نقل الملفات من مكان لآخر عن طريق الاتصال بجهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت وتصفح قائمة الملفات المدرجة داخل لأجل نقل ما تم اختيار منها، سواء كانت ملفات برامج (Software) ملفات نصية، صور، صوت أو أي شكل آخر من أشكال الملفات، حيث أن عند الاتصال بجهاز كمبيوتر بعيد باستخدام بروتوكول نقل الملفات (FTP) فلا بد من استخدام رقم حساب خاص للدخول على هذا الجهاز للوصول إلى المعلومات والملفات المدرجة داخل ونقل ما تم اختيار منها، وهناك نوع آخر من أجهزة خدمة نقل الملفات لا تحتاج استخدام رقم حساب خاص

وتعرف باسم أجهزة خدمة نقل الملفات مجهولة الهوية (Antonyms FTP Server) والتي تعد من أهم الوسائل المستخدمة في توزيع البرامج والمعلومات عبر الإنترنت. (بهاء شهين، مرجع سابق، ص51)

6- الاتصال بموارد الأجهزة المضيفة (Telnet)

يستخدم برنامج (Telnet) أساساً لربط جهازي كمبيوتر معاً عبر الإنترنت، إذ يكون بمثابة وصلة طرفية لجهاز كمبيوتر آخر بعيد، فاستخدام برنامج (Telnet) هو بمثابة استخدام برنامج بروتوكول نقل الملفات (FTP)، غير أن هذا الأخير لا يسمح إلا بالقيام بأشياء تتعلق بنقل الملفات بينما يتوقف الدخول إلى الجهاز المضيف باستخدام برنامج (Telnet) على ما يقدم هذا الأخير وما يسمح بالحصول عليه.

متطلبات تكنولوجيا المعلومات

هناك العديد من الإمكانات والمتطلبات التي يلزم توافرها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وذلك على النحو التالي:

- متطلبات إدارية وتنظيمية وبشرية.
- متطلبات فنية ومالية.
- متطلبات اجتماعية ونفسية.

وسوف نركز في هذا الفرع أكثر على المتطلبات الإدارية، التنظيمية والبشرية:

1- الحد من بيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط إجراءات العمل بما يسمح بتقليل العمل اليدوي والمجهود البدني ليحل محله وظائف جديدة تتيح الفرصة للأفراد والعاملين للتجديد والابتكار.

2- تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية كالتعيين والتحفيز.

3- إتاحة الفرصة للترقية وتنمية الكفاءات وتطوير المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

4- تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة.

5- تنمية نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين.

6- الانتقال من الوسائل التقليدية في تقييم أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة التي تعتمد على المداخل المعتمدة في التقييم على أساس فرق العمل.

7- تدعيم وجود الكوادر البشرية ذات الاستعداد والإصرار والرغبة في تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مختلف قطاعات النشاط. (عبدالحميد عبدالفتاح مغربي، 2007، ص233-234)

الفصل الثالث / الإطار النظري للبحث:

الاعمال التجارية

أولاً: نشأة البنوك وتطورها:

ارتبط نشوء البنك وتطوره بتطور الحياة الاقتصادية والاجتماعية للمجتمعات، إذ أن أول شكل من أشكال البنوك ظهر في بلاد الرافدين عام 3500 ق.م

وتعتبر المبادئ التي وضعها حمورابي عام 1675 ق.م في شريعته من أقدم النصوص المعروفة في التاريخ فيما يتعلق بتنظيم عمليات الإيداع والتسليف والفوائد والضمانات المرتبطة بها.

وبتقدم التجارة بين الشعوب وظهور النقود كإحدى الوسائل الهامة في التبادل التجاري، فقد بدأت ظاهرة إيداع الفائض منها. بالإضافة إلى الحلي والمعادن الثمينة كودائع مقابل حصول هؤلاء على عمولة نظير حراستها والمحافظة عليها. تعتبر هذه الظاهرة من أولى أشكال التعامل المصرفي في المجتمع حيث استمرت حقبة من الزمن حتى ظهرت في القرون الوسطى ظاهرة الصراف الذي يكسب دخله من مبادلات العملات بعضها ببعض بين رجال البحارة والتجارة الذين كانوا يترددون على موانا أوروبا الجنوبية.

ومع تطور الزمن لاحظ رجال البنوك أن نسبة صغيرة من شهادات الإيداع تعود إليهم للمطالبة بتحويلها إلى نقود أو لتحويلها إلى الأشياء التي تماثلها، ومن ثم يتبقى لدى هذه البنوك مبالغ نقدية كبيرة خاملة، حيث رأى رجال البنوك إمكانية التصرف بها بإقراضها، وبضمانات معينة ، مقابل حصولهم على فائدة معينة . دون الإخلال بمبدأ الثقة بينهم وبين المودعين، طالما أنه في وضع يسمح له بالوفاء بطلبات المودعين، ويسمى الجزء من الأموال الذي لا يتم التصرف به بالاحتياطي النقدي، وهو يمثل نسبة معينة من الودائع التي يلتزم بها البنك إزاء عملائه حين طلبهم استرداد

ودائعهم وفي هذه الحالة جمعت البنوك بين وظيفتين هما: قبول الودائع والإقراض معا. ثم تطورت هذه الأعمال وظهرت أشكال أخرى عديدة من التعامل المصرفي، حتى وصل إلى ما نعرفه عنها اليوم من تطور ومكانة في الاقتصاد الوطني لجميع البلدان.

ويذكر المؤرخون أن أول بنك ظهر بشكله الحديث كان بمدينة البندقية عام 1557م. وفي عام 1587 ظهر بنك آخر هو بنك ريالتو بمدينة البندقية ومنها انتشرت البنوك في بقية أوروبا ومنها بنك أمستردام في هولندا عام 1609 وبنك هامبورغ بألمانيا عام 1619 وبنك انجلترا عام 1694، وبنك فرنسا الذي أسسه نابليون الأول عام 1800م.

وقد عرف العرب قبل الإسلام النشاط المصرفي حيث يشير المؤرخون أن المكيون قبيل الإسلام وصلوا إلى درجة عظيمة من التبادل التجاري وكان اعتماد الروم عظيما ي على هذا التبادل. وظهرت تخصصات في الإنتاج التبادلي مثل تبادل تمور البحرين مقابل الزيت والزبيب والخمور من الشام، وعرف المكيون آنذاك استثمار الأموال بطريقتين:

الأولى: وهي إعطاء المال مضاربة على حصته من الربح.

الثانية: هي الإقراض بالربا الذي كان شائعاً في الجاهلية بين العرب أنفسهم وبينهم وبين اليهود. وجاء الإسلام فحرم الربا وأبقى ما عداه من التعاملات التجارية لكن أسباب التخلي التي حلت بالبلاد الإسلامية قد أدت إلى قطع كل صله بما كان قائماً ومعروفاً من أشكال التعامل المصرفي القديم وخضع الشرق للغرب المستيقظ من العصور الوسطى حتى فجره الجديد.

هذا وقد ساهم تنوع العمليات الاقتصادية والمبادلات التجارية في تنوع وتعدد العمليات المصرفية، مما استدعى تخصص البنوك في أنواع معينة من العمليات، فظهرت البنوك المتخصصة

تعريف البنك التجاري: (عبدالاله نعمة جعفر، 1996)

ما هو البنك؟

هو مكان تجميع الأموال على شكل ودائع أو مدخرات صغيرة، أو اشتراكات ليتم توظيف

هذه الأموال واستخدامها تبعاً لدرجة استقرارها ومقدارها وحجمها.

ما هو البنك التجاري؟

يعتبر البنك التجاري نوع من أنواع والمؤسسات المالية التي يتركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان. والبنك التجاري بهذا المفهوم يعتبر وسيطاً بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة، وبين أولئك الذين يحتاجون لتلك الأموال.

عرف بعض الكتاب البنك بأنه: "المنشأة التي تتخذ من الاتجار في النقود حرفة لها ".

ويرى آخرون في البنك التجاري: مكان التقاء عرض الأموال بالطلب عليها. على الرغم من تعدد التعاريف إلا أنها جميعا تشترك أو تتفق بأن البنك التجاري هو عبارة عن مؤسسة أو منشأة هدفها المتاجرة بالنقود التي تحصل عليها من الغير على شكل ودائع أو قروض، لتعيد استخدامها في مجالات استثمارية متنوعة لتحقيق عدة أهداف من أهمها:

1- الحصول على عائد مناسب لمالكي البنك (هو العائد على رأس المال).
2- تنظيم عملية استثمار الموارد المالية المتاحة لدى الأفراد، بما يعود بالنفع عليهم والخدمة للاقتصاد الوطني.

ولكي تتخذ أية مؤسسة صفة البنك التجاري، لابد من توافر عدة شروط حتمتها التشريعات المصرفية وهي:

1- أن الأعمال التي تمارسها المؤسسة المصرفية هي على سبيل الاحتراف أو الاعتياد وليس نشاطاي طارئا مؤقتاً.
2- إن المتاجرة بالنقود التي يمارسها المصرف على سبيل الاحتراف تعني أن الأموال التي يستخدمها في عملياته، هي من الأموال التي يتقاضاها من الجمهور أفراداً أو مؤسسات على شكل ودائع أو قروض أو ما في حكمها

تقدم البنوك التجارية خدمتها المصرفية للجمهور دون تميز، كما تتيح للمدخرين فرص متنوعة لاستثمار مدخراتهم، وتعتبر البنوك التجارية من أكثر الوسطاء كفاءة لخدمة كل من المقرضين (المدخرين) والمقترضين.

والجهاز المصرفي يلعب دوراً كبير الأهمية في خدمة الاقتصاد الوطني بكافة قطاعاته الإنتاجية منها والمالية، فهو بما يملكه من وسائل وإمكانيات تتيح له تجميع الأموال والأصول النقدية من مصادرها المختلفة، ليعيد استخدامها واستثمارها في شتى مجالات الاقتصاد الوطني. لتحيق أهداف عديدة من أهمها زيادة النمو الاقتصادي وتشجيع عملية الادخار والاستثمار لدى المواطنين.

السمات الرئيسية للبنوك التجارية:

تميزت البنوك التجارية عن كبيرها من منشآت الأعمال الاقتصادية في أنها تتعامل بأموال الآخرين، باعتبارها وسيط مالي. وتنشؤ عن الوساطة حالة من الغموض، حيث أن طبيعة المصارف (البنوك) التجارية، وما تتسم به من صغر في مقدار رأس المال قياساً بالأموال المتاحة للاستثمار إضافة إلى أن معظم أموالها تعود إلى الآخرين وهي ملزمة بإعادتها، جعلت تحقيق أرباح البنك لا تتم إلا من خلال الاستخدام الأكبر لأموال الآخرين

(المودعين) في مختلف عمليات التشغيل والاستثمار، ومن المؤكد أنه كلما توسعت اتجاهات البنك في استثمار الأموال المتاحة له، كلما أدى ذلك إلى تعظيم أرباحه. لقد خلقت هذه الحقيقة مشكلة استراتيجيه لإدارة البنك التجاري فالمصرف الوسيط لا بد وأن يضمن حقوق المودعين، وهذا لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال توفير السيولة الكافية التي تجعله قادراً على تسديد قيم الودائع عند الطلب. كما أن البنك التجاري لا يمكن أن يحقق الأرباح إلا من خلال الاستثمار في موجودات تولد أكبر قدر ممكن من الربحية، والتي قد تحتاج إلى زمن طويل من جهة ثانية، الأمر الذي يعرض البنك إلى المخاطرة وان يكون مستعداي لمواجهة أي خسائر محتملة وأن يكون قادرا على امتصاصها. وهذا لا يتحقق إلا من خلال ما يضمنه البنك كمن أمان للمودعين. هذه التداخلات ساعدت في توفير عدد من السمات وهي: (الربحية، والسيولة، والأمان) (حمزة محمود الزبيدي، 2000)

1- **الربحية:**

يتكون الجانب الأكبر من مصروفات البنك من تكاليف ثابتة تتمثل في الفوائد على الودائع وهذا يعني - وفقاً لفكرة الرفع المالي – أن أرباح البنوك أكثر تؤثراً بالتغير في إيراداتها، مقارنة مع منشآت الأعمال الأخرى. فإذا ما زادت إيرادات البنك بنسبة معينة ترتب على ذلك زيادة الأرباح بنسبة أكبر. والعكس صحيح. فقد تتحول أرباح البنك إلى خسائر قد تعرضه للإفلاس. وهذا يقتضي من البنك ضرورة السعي لزيادة الإيرادات وتجنب حدوث انخفاض فيها.

ويعتبر الاعتماد على الودائع كمصدر ربيسي لموارد البنك ميزة هامة في تحقيق الأرباح على الرغم من التزامه بدفع فوائد على استخدام هذه الأموال.

2- السيولة:

يتمثل الجانب الأكبر من موارد البنك المالية في موارد تستحق عند الطلب، ومن ثم يجب على البنك أن يكون مستعداي للوفاء بها عند الطلب عليها في أي لحظة. فمثلا إشاعة عدم توافر سيولة كافية لدى البنك كفيلة بأن تزعزع ثقة المودعين ويدفعهم لسحب ودائعهم منه.

1- الأمان:

يتسم رأس المال بصغر نسبته مقارنة بصافي الأصول المودعة لديه، وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين. فالبنك لا يستطيع تحمل خسائر تزيد عن نسبة رأس ماله فإذا زادت الخسائر فقد تلتهم جزء من أموال المودعين لديه، والنتيجة هي إعلان البنك إفلاسه.

مما سبق نجد أن البنك التجاري يسعى إلى ما يلي:

1. تحقيق أقصى ربحية ممكنة.
2. تجنب التعرض لنقص شديد في السيولة.
3. تحقيق أكبر قدر ممكن من الأمان للمودعين.

إذا ما نظرنا إلى الأهداف الثلاثة السابقة نجد أن هناك تعارض فيما بينها، ويعود هذا التعارض إلى أن الملاك يؤملون في تحقيق أقصى عائد، بغض النظر عن

السيولة ودرجة الأمان، أما المودعين فيؤملون في أن يحتفظ البنك بقدر كبير من السيولة وأن يوجه موارده المالية إلى استثمارات تنطوي على حد أدنى من المخاطر وهذا ينعكس سلباي على الربحية.

ونلاحظ أن المجتمع يؤمل في أن يخصص البنك جزء من موارده للمساهمة في تنمية ورخاء المنطقة التي يمارس فيها نشاطه.

وظائف البنك التجاري:

لا شك أن قيام أي بنك تجاري، يعني قيامه بمجموعة من الخدمات البنكية لعملائه، بالإضافة إلى دوره في دعم الاقتصاد الوطني، والمساهمة في عملية التنمية الاقتصادية، ولتحقيق هذه الأهداف لابد للمصرف من أداء مجموعة من الوظائف أهمها:

1- قبول الودائع والمدخرات من الأفراد والمؤسسات في شكل حسابات جارية، أو ودائع لأجل، ثم إقراض جزء منها للمشروعات والأفراد بقروض قصيرة الأجل. وبضمانات معينة، للحصول على عائد مناسب من هذه العملية.

2- شراء وبيع الأوراق المالية وتحصيل كوبونات لحساب العملاء، وإصدار خطابات الضمان للعملاء، وكذلك فتح الاعتمادات المستندية، لتسهيل عملية الاستيراد والتصدير.

3- تحصيل الأوراق التجارية نيابة عن العملاء، والمسحوبة على عملاء داخل البنك أو خارجه، أو على بنوك محلية أو خارجية. وكذلك خصم الأوراق التجارية من العملاء الذين يتمتعون بمقدرة ائتمانية جيدة.

4- المساهمة في إنشاء المشاريع الاقتصادية، أو دعمها مالياً وكذلك تنمية المدخرات والاستثمارات المالية لخدمة الاقتصاد الوطني.

5- خلق واستخدام وسيلة (أو وسائل) حديثة تحل محل التعامل بالنقد الفعلي، ممثلة في الشيكات المصرفية وبوالص التحصيل وغيرها من وسائل التعامل النقدي الحديث.

6- تسجيل العمليات المالية للعملاء الخاصة بتقديم الخدمات المصرفية لهم.

خصائص النشاط المصرفي:

يتميز النشاط المصرفي عن غيره من القطاعات الأخرى بأنه:

1. إن البنوك التجارية تعتمد في الأساس في مزاولة نشاطها على ما يودعه لديها العملاء من أموال، وليس على موادها الذاتية، كرأس المال أو غيره.. كما هو الحال في بقية الوحدات الاقتصادية العاملة في مجالات الإنتاج السلعي أو تقديم الخدمات.

2. أساس عمل البنك التجاري هو المتاجرة بالنقود حيث أنها تقبل الودائع من الناس لديها بفائدة معينة ثم تعيد استثمارها على شكل قروض أو تسهيلات للغير بفائدة أعلى من الأولى، وبذلك فهي تحقق منفعة أو إيراد من الفرق بين الفائدتين. (عبدالاله نعمة جعفر، 1996)

3. يتم تقسيم العمليات المصرفية في العادة إلى نوعين هما:

أ- التسهيلات المصرفية:

وهي التي يترتب على البنك بموجبها التزامات، كالتزام البنك بتقديم قروض أو سلف أو ضمان لعملائه، ومن الأمثلة: خصم الأوراق التجارية، السحب على المكشوف (الحسابات الجارية المدينة) الاعتمادات المستندية، إصدار خطابات الضمان.

ب- الخدمات المصرفية:

لا يترتب على البنك بموجبها التزاما معيناً وهي خدمات يقدمها البنك مقابل أجر أو فائدة يتقاضاها، أو يقبل ودائع من المدخرين، ومن الأمثلة حسابات الودائع الجارية، الحسابات الجارية الدائنة، الحوالات المصرفية، تحصيل الأوراق التجارية نيابة عن العملاء.

4. يقوم البنك المركزي بالإشراف والرقابة على البنك التجاري من خلال البيانات والقوائم المالية التي يستطيع البنك المركزي من خلالها مزاولة نشاطه في الإشراف والرقابة والتوجيه.

مصادر الأموال في البنك التجاري

يعتمد البنك التجاري في مزاولة نشاطها على نوعين من المصادر هما:

أ- مصادر التمويل الداخلي:

وتتمثل في رأس المال مضافاً إليه الاحتياطيات بأنواعها، وغيرها من الأرباح غير الموزعة، وتظهر هذه البنوك في قائمة المركز المالي للبنك.

ب- مصادر التمويل الخارجي وتتمثل في:

1- الودائع بأن واعها المختلفة.

2- ودائع الحسابات الجارية، وودائع لأجل.

الاقتراض من البنك المركزي والبنوك التجارية الأخرى.

استخدامات الأموال في البنك التجاري:

من أهم استخدامات الأموال في البنك التجاري ما يلي:

1. يقدم القروض والسلف والتي تحقق من ورائها عوائد مجزية وخاصة بالنسبة للقروض قصيرة الأجل.

2. الاستثمارات حيث تتعدد أوجه الاستثمارات:

أ- المساهمة في المشاريع الاقتصادية الحديثة أو شراء الأسهم للوحدات الاقتصادية القائمة ، لغرض الحصول على أرباح وعوائد أو المتاجرة بهذه الأسهم في سوق الأوراق المالية.

ب- الاستثمار في سندات الحكومة وأذونات الخزينة العامة ، والتي تستحق الدفع بعد فترة قصيرة الأجل ، وتقبل المصارف عادة على استثمار أموالها في هذا المجال نظراً لقابلية هذه الأوراق على التمويل لنقدية سابلة ، وإمكانية الاقتراض من البنك المركزي أو من غيره بضمانات عند الحاجة.

ت- خصم الأوراق التجارية: حيث تقبل البنوك عل مزاولة هذا النوع من النشاط نظراً للحماية التي يزودها القانون التجاري ونظراً لأجلها القصير مما يوفر عنصر السيولة للبنك

وتتيح الفرصة للبنك لإعادة خصمها لدى البنك المركزي بشروط معينة يقررها البنك المركزي نفسه.

3- الأرصدة النقدية: وهي الاحتياطي النقدي التي أوجبها البنك المركزي على كل مصرف بالاحتفاظ بها لديه.

4- الأصول الثابتة: متمثلة في مجموعة العقارات التي يمتلكها البنك ويزاول فيها نشاطه والأصول

الأخرى من أثاث ووسائل نقل وأجهزة وتركيبات أخرى وغيرها..

الهيكل التنظيمي للبنك التجاري

نظراً لتعدد وتنوع النشاط المصرفي وتعدد وتنوع العمليات التي يقوم بها البنك التجاري، فالأمر يتطلب وضع هيكل تنظيمي للبنك ليحدد خطوط السلطة والمسؤولية وتقسيم الأعمال حسب طبيعتها لمجموعات متشابهة في وحدة إدارية مستقلة.

أولاً: كيف يتم تنظيم البنوك التجارية: (محمد ناصر، 2007)

يتم تنظيم البنوك التجارية وفقاً لأحد الأسس التالية:

1) يقوم تنظيم البنوك التجارية على أساس مصارى مفردة منتشرة في كافة أنحاء البلاد.
2) القيام على نظام بنوك ذات فروع منتشرة، من أجل المرونة في تؤدي الخدمات وفسح فرصة أكبر أمامه لاختيار الأزمات المحلية وتوسيع قاعدة عمله وخفض تكاليفه الثابتة والكلية.

ثانياً **الأسس الرئيسية لتنظيم البنوك التجارية داخلياً**

التنظيم هو تحديد المسؤوليات والسلطات والعلاقات بين الأشخاص في الجهد الجماعي بغية تحديد الأهداف والوصول إليها بأبسط الجهود وأقل التكاليف. لكن رغم ذلك فإن لكل بنك نظامه الخاص الذي يعمل بموجبه، ويختلف به عن غيره تبعاً ل:

1. حجم هذا البنك.
2. حجم التعامل معه.
3. نوع الأعمال التي يقوم بها.
4. عدد الموظفين العاملين فيه
5. طريقة تسجيله للقيود المصرفية.
6. نوع الخدمات التي يقدمها البنك.
7. الأغراض التي يبتغيها من أعماله الخاصة به.

ثالثاً: الأقسام الداخلية للبنك التجاري: (عبدالاله نعمة جعفر، 1996)

تقسم حسب الوظائف والخدمات التي تقدمها للعملاء فما هو مرتبط ارتباطاي مباشراً بالعملاء تسمى بالأقسام الفنية للبنك أما الأقسام الإدارية فهي التي تنظم عمليات الأقسام الفنية وتراقبها وتمسك حساباتها وتسجل إجماليات القيود المحاسبية.

أولاً: الأقسام الفنية.

وهي التي يؤدي البنك من خلالها عمله ونشاطه اليومي إزاء العملاء وهي:

1. الأقسام الخاصة بالحسابات الجارية وحسابات الودائع لأجل وحسابات التوفير.

2. قسم الأوراق التجارية: والذي يقوم بتحصيل قيم هذه الأوراق (الكمبيالات) نيابة عن العملاء أو قبول خصمها، والاحتفاظ بها لحين الاستحقاق مقابل حصول البنك على فائدة معينة.
3. قسم الأوراق المالية: ويهتم بالتعامل بالأسهم والسندات في سوق الأوراق المالية بيعاً أو شراء باسم البنك أو بالوكالة عن العملاء أو غيرها.
4. قسم الخزينة.
5. قسم الاعتمادات المستندية.
6. قسم الحوالات والعمليات الخارجية.
7. قسم المقاصة.
8. قسم الكفالات.
9. قسم تأجير الخزائن

ثانياً: الأقسام الإدارية:

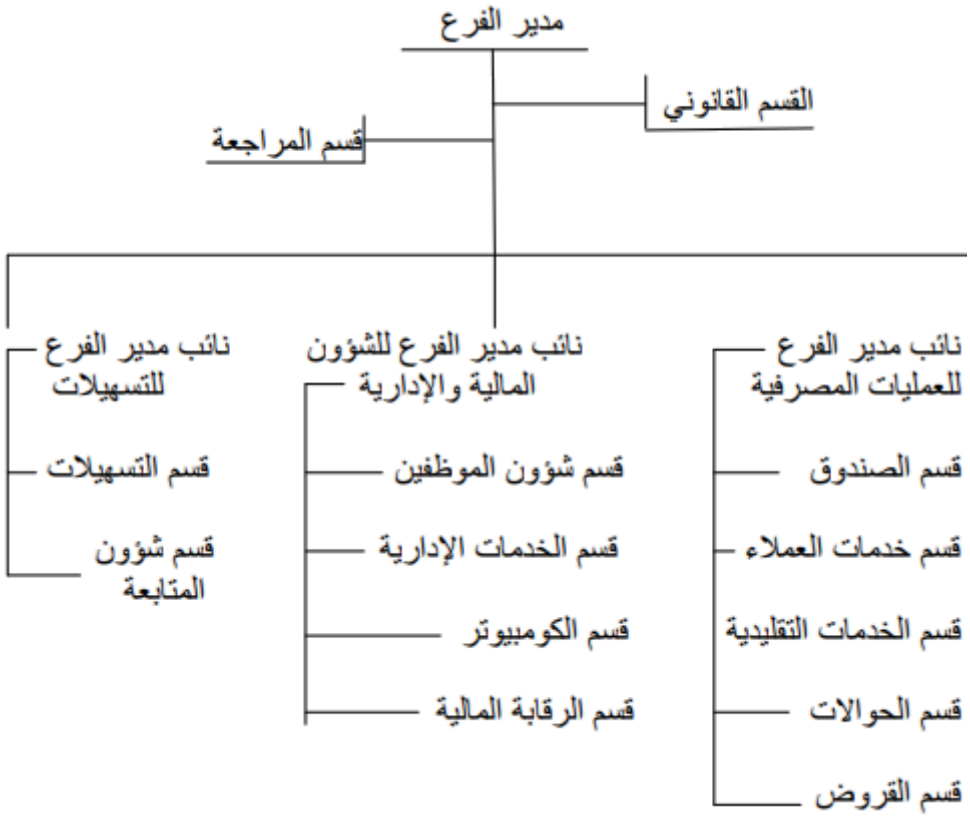
وهي الأقسام المسؤولة عن تنظيم سير العمل في البنك وتحدد مسؤولياته التنظيمية وفقاً للهيكل التنظيمي المقرر للبنك والذي يحدد الصلاحيات والمسؤوليات لجميع أقسام المصرف كوحدة تنظيمية واحدة.

وتضم الإدارة العامة للبنك ما يلي:

1. الشؤون الإدارية.
2. الشؤون القانونية.
3. التحقيق والتفتيش.
4. الشؤون المالية.
5. المحاسبة العامة (المالية).
6. قسم الديوان.
7. العلاقات الخارجية.
8. الدراسات والأبحاث والمتابعة
9. شؤون الفروع.
10. التسهيلات الائتمانية.
11. العلاقات العامة.
12. شؤون الموظفين.
13. الحاسب الآلي.
14. التصوير.
15. المشتريات واللوازم.

ونظراً لتعدد وتنوع النشاط المصرفي وتعدد وتنوع العمليات التي تقوم بها البنوك التجارية فالأمر يتطلب وضع هيكل تنظيمي للبنك ليحدد خطوط السلطة والمسؤولية وتقسيم الأعمال حسب طبيعتها لمجموعات متشابهة في وحدة إدارية مستقلة. ونظراً لكون النشاط المصرفي يتركز في الفروع فيمكن عرض الهيكل التنظيمي كما في الشكل التالي: (محمد علي الزبيدي،

(2000



الهيكل التنظيمي لفرع بنك تجاري رئيسي

رابعاً: العوامل المؤثرة في الهيكل التنظيمي للبنوك:

1) طبيعة السوق التي يخدمها البنك التجاري: (الاحتياجات المالية للمجتمع)
2) حجم السوق التي يخدمها البنك: يسعى البنك لتحقيق النجاح المنشود باجتذاب الموارد والعمل على توظيفها بشكل ربح عن طريق التوسع في حجم أصوله وقروضه.
3) التشريعات المصرفية يضع البنك المركزي قواعد تحكم مدى إمكانية البنك التجاري على فتح الوحدات المصرفية.
4) التشريعات والنظم الخاصة بالدولة.

المخاطر التي يتعرض لها البنك التجاري:

أ- مخاطر الائتمان والاستثمار:

وهي المخاطر المتعلقة بعدم استجابة العملاء برد القروض في تواريخ استحقاقها بالرغم من قيام المصرف بإجراءات تحصيل واعية بالإضافة إلى مخاطر تدهور قيمة الاستثمارات أو محفظة الأوراق المالية بالرغم من تنوعها.

ب- مخاطر التصفية الإجبارية:

إن طلب المودعين لأموالهم قد يجبر المصرف على التصرف في تصفية بعض أصوله بخسارة.

ت- مخاطر السرقة والاختلاس.

تقيم ربحية البنك التجاري: (حمزة محمود الزبيدي، 2000)

لغرض قياس ربحية البنك التجاري وتقيمها تتاح أمام الإدارة المصرفية مجموعة كبيرة من المؤشرات المالية تعوض المخاطرة، أو أنها تضمن تعظيم الثروة أو تعظيم القيمة السوقية للسهم الواحد، وأكثر هذه **المؤشرات** شيوعاً في تحليل الأداء المصرفي ما يلي:

1. معدل العائد على حق الملكية.
2. معدل العائد على الموجودات.
3. نسبة هامش الربح.
4. معدل منفعة الموجودات.

معدل العائد على حق الملكية:

هو من المؤشرات المالية المهمة في تقيم الربحية ويقيس هذا المؤشر كفاءة إدارة المصرف في استغلال أموال المصرف الممتلكة وقدرة هذه الأموال على توليد الربح. يحسب معدل العائد على حق الملكية وفق المعادلة التالية:

$$\text{معدل العائد على حق الملكية} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{حق الملكية}}$$

لكن إذا ما تضمنت حقوق الملكية أرباح محتجزة عن العام الذي يحسب عنه ذلك المعدل فيفترض تكييف مكونات حق الملكية وإعادة صياغة المعدل وفق ما يلي:

$$\text{معدل العائد على حق الملكية} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{حق الملكية} + 2/1 \text{ الأرباح المحتجزة} + 2/1 \text{ الأرباح المتداولة عن السنة}}$$

الإدارة المالية في البنك التجاري

لقد تطورت مفاهيم الإدارة المالية وأصبحت ركناً أساسياً في نجاح أي مؤسسة في إدارتها للسيولة واختيارها للاستثمار المناسب، وبرمجة الاحتياجات وتأمين التوازن المالي وتحديد الهوامش المالية في الربح لتسهيل التسعير ودراسة وتحليل التكاليف وضبط إدارة التكلفة عبر إيجاد الخيارات والبدائل

المناسبة بالإضافة للتعامل مع البورصات والمحافظ الاستثمارية والمصارف وإيجاد التسهيلات المالية للعملاء والزبائن حسب حاجات التسويق والخدمات التي تدعم أداء الشركة

باختصار فإن القرار المالي المبني على الدراسات والأرقام والضبط دور كبير في بناء احترام الشركة، نجاحها في استثماراتها، وربط أي قرار بالتكلفة الإستراتيجية والمنافسة، حتى لا تقع والمؤسسات في أزمات تؤثر على سمعتها واستقرارها ونجاحها في عالم يزدحم بالتنافس على أسس علمية وإحصائية دقيقة (دريد درغام، 1999)

التطور التاريخي للإدارة المالية: (نظير رياض محمد، 2001)

مرت الوظيفة المالية في عالمنا المعاصر بالعديد من المراحل حتى وصلت إلى وضعها الحالي، وكل مرحلة من المراحل كان لها تأثير ملموس على الوظيفة المالية. ففي مرحلة الكساد العظيم عام (1929 – 1933) برزت إلى السطح العديد من المشاكل كالإفلاس، إدارة السيولة، والتصفية، الأمر الذي استدعى تدخل الحكومة وخلال الستينيات زاد الاهتمام بدراسة تكلفة رأس المال وتزامن مع الاهتمام بالاستثمار، واستمر كذلك حتى السبعينيات، وفي الثمانينيات والتسعينيات برزت قضايا التضخم وتأثيره على أسعار الفائدة وتأثير ذلك على الاستثمارات، بالإضافة إلى قضايا الضرائب والإفلاس. وبرزت قضايا مالية مثل إعادة الهيكلة والمشتقات المالية وغيرها.

إن العالم كله يمر في السنوات الأخيرة بمشاكل اقتصادية عديدة أهمها التضخم، ندرة الأموال، ارتفاع تكلفة الأموال وبالتالي فإن الأهمية المعطاة للاستخدام الفعال للأموال النادرة والمكلفة زادت بدرجة كبيرة وزاد من هذا الاهتمام التوسع في الاعتماد على الأموال المقترضة والزيادة الملحوظة في تكاليف تدبير هذه الأموال.

لذلك وجد المدير المالي أنه من الضروري الاهتمام باعتبارات رأس المال والمقدرة على سداد أعباء خدمة الدين عندما تستحق مواعيد السداد.

إن التطورات الجديدة والمتلاحقة خلال هذا القرن وضعت المديرين الماليين في مواجهة العديد من التحديات التي أثرت تأثيرا كبيراً على مختلف السياسات المالية، والأنشطة المتباينة وإعداد الموازنات والقوائم المالية، وتكلفة رأس المال والعديد من الموضوعات الأخرى.

وظيفة الإدارة المالية في البنك التجاري:

وظيفة الإدارة المالية واحدة من أهم الوظائف في نشاط البنك التجاري، وقد زاد الاهتمام بهذه الوظيفة حالياً بعدة مرات عما كان سابقا. وتهدف الإدارة المالية إلى تحقيق أقصى ربح ممكن في حدود الضوابط التي وضعت لأهداف البنك التجاري. كما أن تحقيق أقصى ثروة ممكنة للملاك لابد وان يكون واردا ي وموضع اعتبار للحفاظ على ثروة الدولة من ناحية ولدفع هذه المنشأة لزيادة فعاليتها وعدم الاتكالية من ناحية أخرى.

إن هدف الإدارة المالية يركز على جميع القرارات والتصرفات التي تؤثر على قيمة البنك وطرق تعظيم هذه القيمة والتي تتأثر بالعديد من المتغيرات كالإيرادات المتوقعة أو الربحية، والمخاطر، والبعد الزمني وتأثيره على التدفقات النقدية. (نظير رياض محمد، 2001)

هذا وإن الإدارة المالية لا تؤدي وظيفتها بصورة منفصلة عن الإدارات الأخرى في البنك التجاري، بل هناك نوع من التكامل والتنسيق فيما بينها، حيث تعمل هذه الإدارة على توفير الأموال الكافية في المواعيد المحددة ويمكن أن نحدد مهام الإدارة المالية في البنك التجاري فيما يلي:

1- اتخاذ القرار المتعلقة بالاستثمار واختيار المشاريع.
2- اتخاذ القرارات المتعلقة بسياسة توزيع الأرباح.
3- اتخاذ القرارات المتعلقة بتحديد مصادر التمويل المثلى.

وتأخذ الإدارة المالية على نفسها ثلاثة أهداف هي:

1. زيادة الأرباح.
2. زيادة قيمة ثروة البنك.
3. تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

الفصل الرابع

الدراســـة الميدانيــة

المبحث الأول

إجراءات الدراسة الميدانية

إجراءات البحث:

يتضمن هذا الفصل منهج البحث، ومجتمع البحث وعينته، ووصفاً لخصائص عينة البحث، وأداة البحث، ومصادر بنائها، والمراحل والخطوات التي مرت بها عملية بناء الأداة حتى وصلت إلى صورتها النهائية بعد حصولها على الصدق والثبات اللازمين، وأخيراً الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات، وفيما يأتي تفصيل تلك الإجراءات:

منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهتم بوصف الظاهرة كما هي عليه في الواقع، والتي تتمثل في البحث الحالي: **أثر التكنولوجيا على تطوير بيئة الاعمال التجارية.**

مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع البحث من موظفي ومدراء ماجيكل سيتي، وقد تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من الموظفين والمدراء، وقد تم توزيع (55) استبانة كعينة ممثلة للبحث، وتم استرجاع (50) استبانة من الاستبانات الموزعة بنسبة (100%)، وبلغت الاستبانات مفقودة بنسبة (5) بنسبة (10%)، وقد بلغت عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (50) استبانة بنسبة (90%).

مقياس أداة الدراسة الميدانية:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول التالي.

مقياس ليكرت

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

عند اختيار الباحث الدرجة (5) للاستجابة " أوافق بشدة " بذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة 100% تعطي نتائج إيجابية للفقرة حسب جدول الوزن النسبي رقم (1) وتم حساب الوزن النسبي بحسب الفقرات الإيجابية ويمكن تطبيق العكس في حالة الفقرات السلبية (Likert, R.1932)

جدول (1) يوضح الوزن النسبي

مسلسل	الدرجة اللفظي	الوزن النسبي من - إلى	النسبة 100%
5	عالية	4.20 -5.00	%100
4	مرتفعة	3.40 -4.20	%89.8
3	متوسطة	2.60 -3.40	%68.5
2	منخفضة	1.80 –2.60	%49.8
1	متدنية	1 -1.80	%31.7

يتضح من الجدول رقم (1) كيفية احتساب التقدير اللفظي لأسئلة فرضيات البحث، وذلك على النحو التالي:

- إذا كان المتوسط الحسابي للسؤال أقل من 1.8 والنسبة أقل من 36% فان التقدير اللفظي له هو (غير موافق بشدة)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 1.8 وأقل من 2.6 والنسبة من 36% وأقل من 52% فان التقدير اللفظي له هو (غير موافق)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 2.6 وأقل من 3.4 والنسبة من 52% وأقل من 68% فان التقدير اللفظي له هو (محايد)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 3.4 وأقل من 4.2 والنسبة من 68% وأقل من 84% فان التقدير

اللفظي له هو (موافق)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 4.2 حتى 5 والنسبة من 84% حتى 100% فان التقدير اللفظي له هو (موافق بشدة).

صدق اداة الدراسة:

للتحقق من صدق أداة الدراسة، قام الباحثين بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة، من أعضاء هيئة التدريس في جامعة المستقبل، مما جعل الأداة أكثر دقة وموضوعية في القياس، وللوقوف على مدى صلاحيتها كأداة لجمع البيانات، وكان الهدف من تحكيم الاستبانة التحقق من الآتي:

- مدى ملاءمة الفقرات المتعلقة بمحاور الدراسة.
- مدى وضوح الفقرات الواردة في الاستبانة.
- مدى كفاية الفقرات المتعلقة بمحاور الدراسة.

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة الميدانية:

تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ (Alpha Cornbach's) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة ومصداقيتها، فإذا كانت قيمة معامل ألفا أقل من 60% فإن مصداقية قائمة الاستبيان تكون ضعيفة، بينما إذا كانت بين 60% إلى 70% تعتبر المصداقية مقبولة، وإذا كانت قيمة ألفا بين 70% إلى 80% تعتبر أداة الدراسة جيدة، بينما إذا كانت القيمة أكثر من 80% فالمصداقية تكون مرتفعة.

جدول رقم (2) يبين نتائج اختبار كرونباخ (ألفا) لأداة البحث

م	المحـــــــور	عدد الفقرات	Alphaمعامل الثبات
1	تكنولوجيا المعلومات في تطوير بيئة الاعمال التجارية	10	.868
2	دعم الإدارة نحو التحول الى الإدارة الالكترونية تأثيراً ذو دلالة إحصائية في تطوير بيئة الاعمال التجارية	10	.912
3	نظام تقديم الخدمات التكنولوجية في تطوير بيئة الاعمال التجارية	10	.868
	مجموع متوسط جميع المحاور	**30**	**.945**

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الثبات الفا لأداة جمع البيانات بشكل عام كانت مرتفعة، وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات عالية، مما يشير إلى أن النتائج التي سترد لاحقاً قابلة للتعميم على مجتمع البحث.

جدول رقم (3) معامل ارتباط بيرسون بين المحاور وبعضها والدرجة الكلية

م	المحـــــــور	عدد الفقرات	معامل بيرسون
1	تكنولوجيا المعلومات في تطوير بيئة الاعمال التجارية	10	.530**
2	دعم الإدارة نحو التحول الى الإدارة الالكترونية تأثيراً ذو دلالة إحصائية في تطوير بيئة الاعمال التجارية	10	.721**
3	نظام تقديم الخدمات التكنولوجية في تطوير بيئة الاعمال التجارية	10	.580**
	الدرجة الكلية	**30**	**.630****

** عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ 0.01)

من خلال الجدول رقم (3) بحساب معامل ارتباط بيرسون لكل محور من محاور الاستبيان الثلاثة، والدرجة الكلية للاستبيان ككل بوصفه محكاً داخلياً، وقد دلت النتائج أن جميع محاور الاستبيان الثلاثة دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq$ 0.01)، ويتضح وجود ارتباط موجب وقوي، كما تشير النتائج إلى تحقق الصدق للاستبيان، وبالتالي تطبيقه بكفاءة على عينة الدراسة .

الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، تمت الاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية، بهدف معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من والذي ادخلت إليه بيانات الدراسة الميدانية spss برنامج التحليل الإحصائي المحوسب، وقد استخدمت هذه الأساليب لبيان خصائص مجتمع الدراسة، ولوصف متغيرات الدراسة والتعرف على **" أثر التكنولوجيا على تطوير بيئة الاعمال التجارية"**، وشمل ذلك:

1- التوزيع التكراري والنسب المئوية:

لحساب وتكرار ونسبة البيانات العامة لعينة الدراسة

2- المتوسط الحسابي:

وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة، عن كل فقرة من فقرات الدراسة مع العلم أنه يفيد في ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط حسابي.

3- الانحراف المعياري:

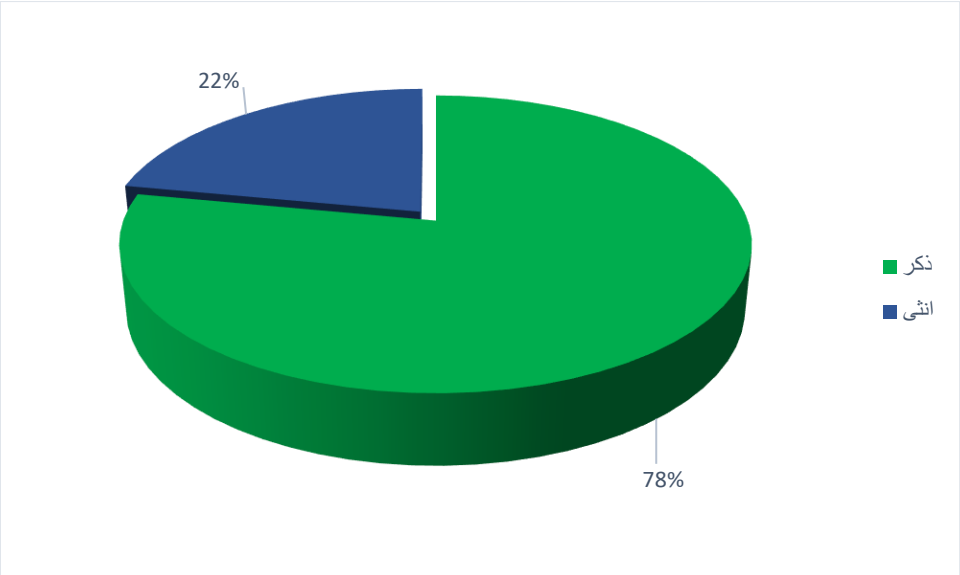
تم استخدامه لتحديد تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة عن قيم المتوسط الحسابي.

أولاً / الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة:

- حسب متغير النوع:

جدول رقم (4) يبين توزيع عينة البحث حسب متغير النوع

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	39	78%
انثى	11	22%
المجموع	**50**	**100%**



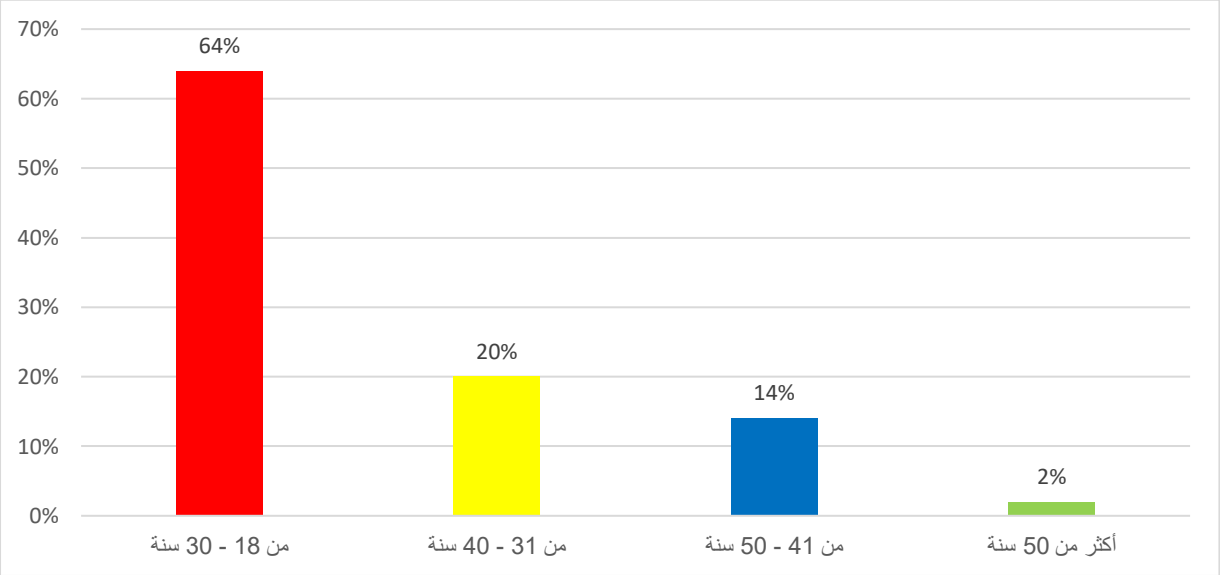
شكل رقم (1) يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير النوع

يتضح من الجدول (4) والشكل رقم (1) أن أغلب أفراد العينة من الذكور بتكرار بلغ (39) يمثلون ما نسبته 78% من إجمالي أفراد عينة البحث، وأن أفراد العينة من الاناث جاء بتكرار (11) وبنسبه 22%، لذا نجد أن أغلب أفراد العينة هم من فئة الذكور.

- متغير العمر:

جدول رقم (5) يبين التكرار والنسبة المئوية لمتغير العمر المشاركين بالعينة

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 18 – 30 سنة	32	64%
من 31 – 40 سنة	10	20%
من 41 – 50 سنة	7	14%
أكثر من 50 سنة	1	2%
الإجمـالي	50	100%



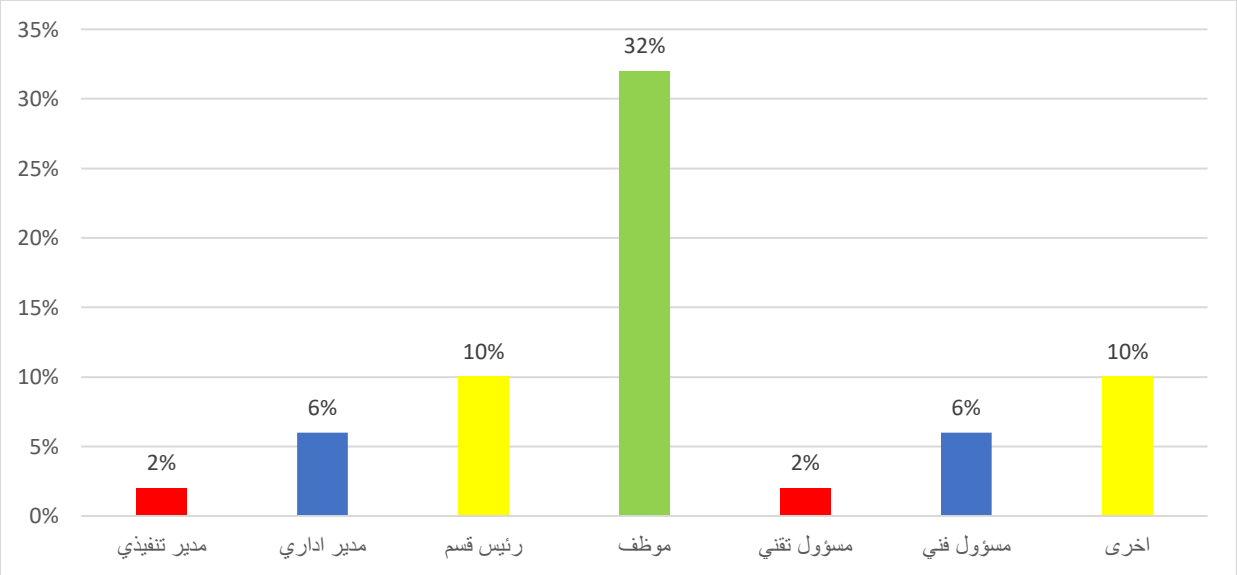
شكل رقم (2) يوضح التكرار والنسبة المئوية لمتغير العمر المشاركين بالعينة

يتبين من الجدول رقم (5) والشكل رقم (2) أن غالبية أفراد العينة هم من فئة العمر (من 18– 30 سنة) بنسبة 64% بتكرار بلغ (32)، ثم فئة العمر (من 31 – 40 سنة) بنسبة 20% وبتكرار بلغ (10)، ثم فئة العمر (من 41 – 50 سنة) بنسبة 14% وبتكرار بلغ (7)، وأخيراً فئة العمر (أكثر من 50 سنة) بنسبة 2% وبتكرار بلغ (1). وتشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد عينة البحث هم من فئة العمر (من 18– 30 سنة) مما يدل على توفير فرص للشباب حديثي التخرج وطلاب الثانوية العامة والدبلومات المتوسطة والعالية.

- **المركز الوظيفي**

جدول رقم (6) يبين التكرار والنسبة المئوية لمتغير المنصب الوظيفي

المركز الوظيفي	التكرار	النسبة
مدير تنفيذي	1	2%
مدير اداري	3	6%
رئيس قسم	5	10%
موظف	32	32%
مسؤول تقني	1	2%
مسؤول فني	3	6%
اخرى	5	10%
الإجمالي	50	100%



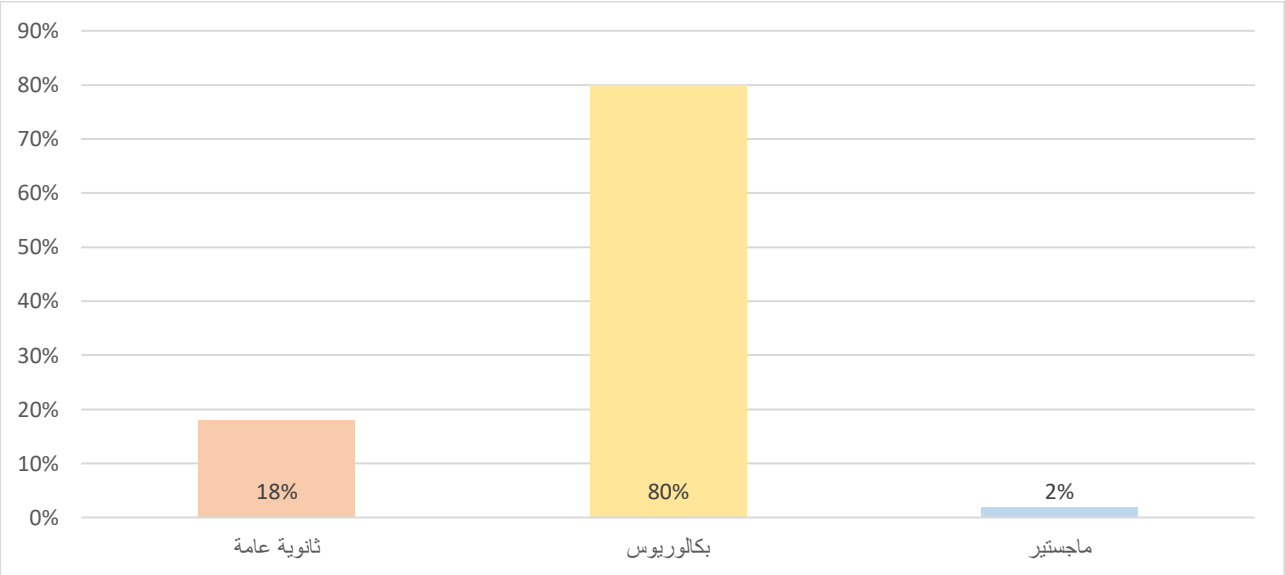
شكل رقم (3) يبين التكرار والنسبة المئوية لمتغير المركز الوظيفي

يتبين من الجدول رقم (6)، والشكل (3) الخاص بمتغير المركز الوظيفي لأفراد العينة، وجد أن أغلب العينة تمثلت في (موظف) بنسبة 32% وبتكرار بلغ (32)، ومن ثم فئاتين المركز الوظيفي (رئيس قسم + اخرى) بنسبة 10% وبتكرار (5)، ثم فئاتين المركز الوظيفي (مدير اداري + مسؤول فني) بنسبة 6% وبتكرار (3)، وأخيراً فئاتين المركز الوظيفي (مدير تنفيذي + مسؤول تقني) بنسبة 2% وبتكرار (1)، وتشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد عينة البحث هم من ذوي المركز الوظيفي (موظف) وهذا يتناسب مع طبيعة عمل الشركة.

- متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (7) يبين التكرار والنسبة المئوية لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوية عامة	9	18%
بكالوريوس	40	80%
ماجستير	1	2%
الإجمالي	50	100%



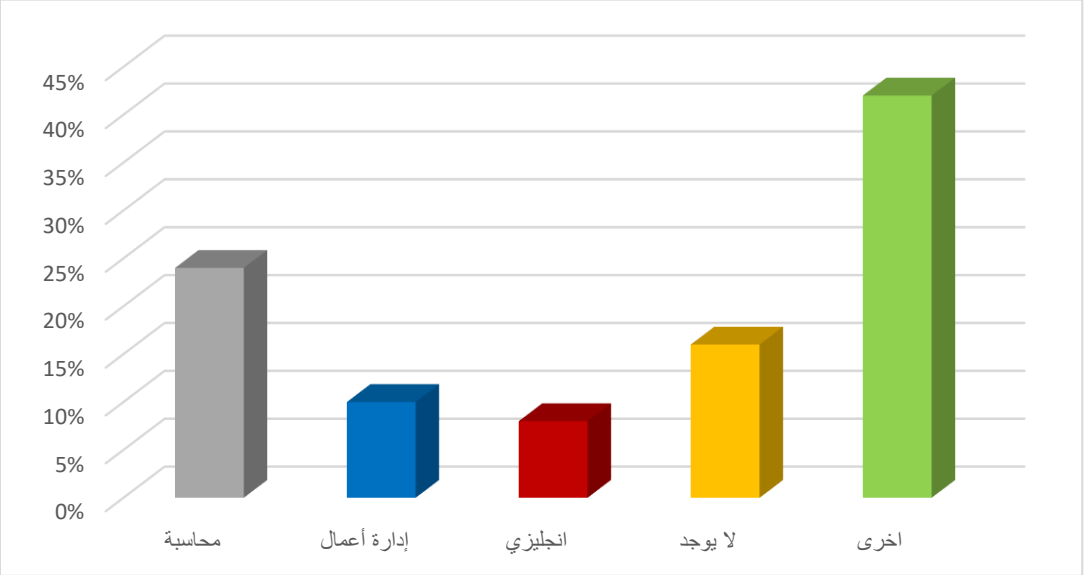
شكل رقم (4) يوضح التكرار والنسبة المئوية لمتغير المؤهل العلمي

يتبين من الجدول رقم (7) والشكل رقم (4) أن غالبية أفراد العينة من فئة المؤهل العلمي (بكالوريوس) بنسبة 80% وبتكرار بلغ (40)، ثم فئة المؤهل (ثانوية عامة) بنسبة 18% وبتكرار بلغ (9)، واخيراً فئة المؤهل (ماجستير) بنسبة 2% وبتكرار بلغ (1)، تشير هذه النتائج إلى أن أغلب عينة البحث هم من ذوي المؤهلات الجامعية.

- **التخصص العلمي**

جدول رقم (8) يبين التكرار والنسبة المئوية لمتغير التخصص العلمي

التخصص العلمي	التكرار	النسبة
محاسبة	12	24%
إدارة أعمال	5	10%
انجليزي	4	8%
لا يوجد	8	16%
أخرى	21	42%
الإجمالي	**50**	**100%**



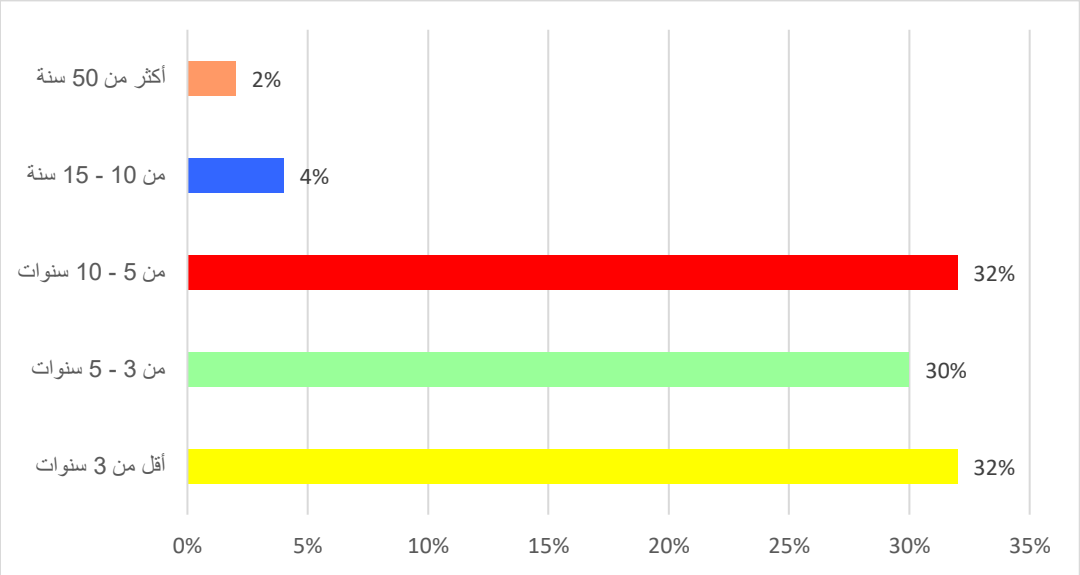
شكل رقم (4) يبين التكرار والنسبة المئوية لمتغير التخصص العلمي

يتبين من الجدول رقم (8)، والشكل (5) الخاص بمتغير التخصص العلمي لأفراد العينة، وجد أن أغلب العينة من فئة التخصص العلمي (أخرى) بنسبة 42% وبتكرار بلغ (21)، يليه فئة التخصص (محاسبة) بنسبة 24% وبتكرار بلغ (12)، ثم فئة طلاب الثانوية العامة (لا يوجد تخصص) بنسبة 16% وبتكرار (8)، ثم فئة التخصص (إدارة اعمال) بنسبة 10% وبتكرار (5)، واخيراً فئة التخصص العلمي(انجليزي) بنسبة 8% وبتكرار بلغ (4) وتشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد عينة البحث هم من أصحاب التخصصات المتنوعة.

- عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (9) يبين التكرار والنسبة المئوية لمتغير عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	16	32%
من 3 – 5 سنوات	15	30%
من 5 – 10 سنوات	16	32%
من 10 – 15 سنة	2	4%
أكثر من 50 سنة	1	2%
الإجمالي	50	100%



شكل رقم (6) يوضح التكرار والنسبة المئوية لمتغير عدد سنوات الخبرة

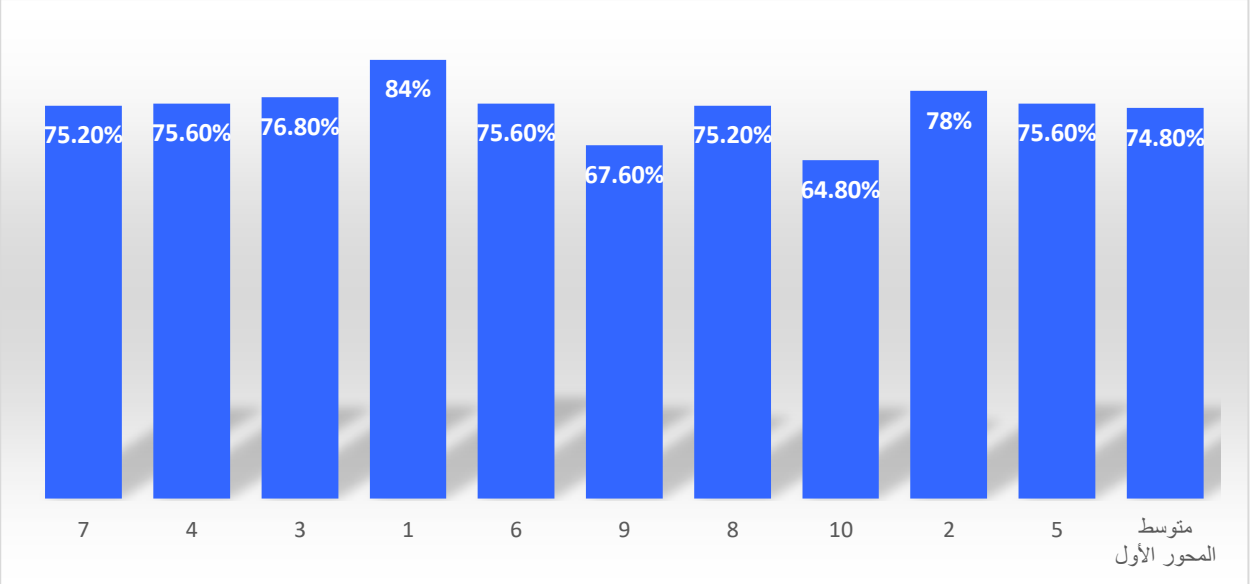
يتبين من الجدول رقم (9) والشكل رقم (6) أن غالبية أفراد العينة هم من فئاتين سنوات الخبرة (أقل من 3 سنوات، من 5– 10 سنوات) بنسبة 32% وبتكرار بلغ (16)، ثم فئة سنوات الخبرة (من 3 – 5 سنوات) بنسبة 30% وبتكرار بلغ (15)، ثم فئة سنوات الخبرة (من 10– 15 سنوات) بنسبة 4% وبتكرار (2)، وأخيراً فئة سنوات الخبرة (أكثر من 15 سنة) بنسبة 2% وبتكرار (1)، وتشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد عينة البحث هم من ذوي الخبرة الجيدة في مجال العمل.

ثانياً: عرض النتائج المتعلقة بإجابة أسئلة الاستبيان

1- المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات في تطوير بيئة الاعمال التجارية:

الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات آراء العينة لفقرات المحور الأول

رقم الفقرة	الفقرات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	التقدير اللفظي
1	تعمل شركتكم على تطوير الإمكانات في مجال تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين الأداء.	7	3.76	0.938	75.2%	مرتفع
2	تتوافق الكفاءة التكنولوجية لدى الشركة مع متطلبات التكنولوجيا.	4	3.78	0.864	75.6%	مرتفع
3	يؤدي اعتماد تقنيات الأعمال الإلكترونية في الشركة إلى احداث تغييرات في البيئة التنظيمية للشركة.	3	3.84	0.976	76.8%	مرتفع
4	تدرك الشركة المعوقات المتعلقة بالبيئة التكنولوجية المحيطة.	1	4.20	0.969	84%	عالي
5	تتصف الشركة بالجاهزية التكنولوجية لاعتماد تقنيات الأعمال الالكترونية الجديدة.	6	3.78	1.075	75.6%	مرتفع
6	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في محاولة منع أخطاء التشغيل للوصول إلى مستوى عالي من الجودة الشاملة بدون أي عيوب.	9	3.38	1.086	67.6%	مرتفع
7	استخدام وسائل التكنولوجيا في خدمة الزبون يحقق ميزة تنافسية للشركة.	8	3.76	1.098	75.2%	مرتفع
8	يعزز استخدام وسائل التكنولوجيا في الشركة التكامل بين القطاعات الوظيفية المختلفة.	10	3.24	1.318	64.8%	متوسط
9	استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات يقلل من حالات التهرب من العمل.	2	3.90	1.035	78%	مرتفع
10	يوفر استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات حالة من الشفافية في العمل، ويقلل من حالات الفساد الإداري.	5	3.78	1.055	75.6%	مرتفع
	متوسط المحور الأول		3.74	0.669	**74.8%**	مرتفع



شكل رقم (6) نسبة الموافقة لتقديرات آراء العينة لفقرات المحور الأول

يوضح الجدول رقم (9) أن أفراد العينة وافقت بتقدير لفظي (مرتفع) على جميع فقرات المحور الأول؛ وبلغ متوسط الاستجابة للفقرات على (3.74)، والنسبة المئوية (74.8%)، وبتحليل كل فقرة من فقرات المحور الأول وفقاً لأعلى قيم للمتوسط الحسابي، عند تساوي قيم المتوسط للفقرات، مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي:

- أن الفقرة (4) والتي تنص على (تدرك الشركة المعوقات المتعلقة بالبيئة التكنولوجية المحيطة)حصلت على الترتيب (الاول) بمتوسط حسابي (4.20)، وبتقدير لفظي (عالي)
- أن الفقرة (9) والتي تنص على (استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات يقلل من حالات التهرب من العمل) حصلت على الترتيب(الثاني) بمتوسط حسابي (3.90)، وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة (3) والتي تنص على (يؤدي اعتماد تقنيات الأعمال الإلكترونية في الشركة إلى احداث تغييرات في البيئة التنظيمية للشركة) حصلت على الترتيب(الثالث) بمتوسط حسابي (3.84)، وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرات رقم (2، 10، 5) والتي تنص على (تتوافق الكفاءة التكنولوجية لدى الشركة مع متطلبات التكنولوجيا)، (يوفر استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات حالة من الشفافية في العمل، ويقلل من حالات الفساد الإداري)، (تتصف الشركة بالجاهزية التكنولوجية لاعتماد تقنيات الأعمال الالكترونية الجديدة) حصلوا على الترتيب(الرابع) بمتوسط حسابي (3.78). وبتقدير لفظي (مرتفع).

- أن الفقرتين رقم (1، 7) واللتان تنصان على (استخدام وسائل التكنولوجيا في خدمة الزبون يحقق ميزة تنافسية للشركة)، (تضمن الشركة تحقيق أهداف المصلحة الفردية إلى جانب المصلحة العامة) حصلتا على الترتيب (الخامس) بمتوسط حسابي (3.76) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة (6) والتي تنص على (يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في محاولة منع أخطاء التشغيل للوصول إلى مستوى عالي من الجودة الشاملة بدون أي عيوب) حصلت على الترتيب(السادس) بمتوسط حسابي (3.38)، وبتقدير لفظي (متوسط).
- أن الفقرة (8) والتي تنص على (يعزز استخدام وسائل التكنولوجيا في الشركة التكامل بين القطاعات الوظيفية المختلفة) حصلت على الترتيب(السابع) بمتوسط حسابي (3.24)، وبتقدير لفظي (متوسط).
- الانحراف المعياري لمتوسط فقرات المحور الأول أقل واعلى من الواحد الصحيح، مما يشير إلى تشتت بسيط من قبل المبحوث.

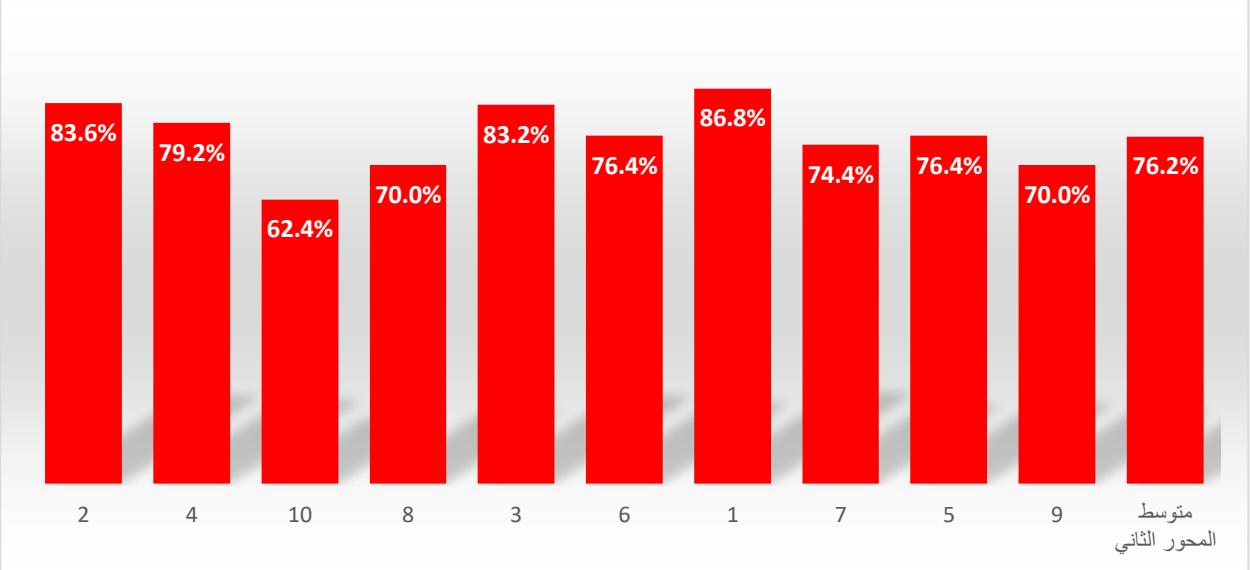
وبالنظر إلى متوسط فقرات المحور الأول نجد أنه بلغ (3.74) وبانحراف معياري (0.669) وبتقدير لفظي (مرتفع)، **وعلى ضوء ما سبق تبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات في تطوير بيئة الاعمال التجارية.**

2- المحور الثاني: دعم الإدارة نحو التحول الى الإدارة الالكترونية تأثيراً ذو دلالة إحصائية في تطوير بيئة الاعمال التجارية.

الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات آراء العينة

لفقرات المحور الثاني

رقم الفقرة	الفقرات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	التقدير اللفظي
1	تتبنى الإدارة العليا في الشركة فلسفة التوجه لإدخال تقنيات الأعمال الإلكترونية الجديدة في أعمال الشركة.	2	4.18	0.873	83.6%	مرتفع
2	تعتمد المؤسسة التكنولوجيات المتطورة للمعلومات والاتصال لتسيير اعمال الإدارة.	4	3.96	0.989	79.2%	مرتفع
3	هناك اقتناع وتأييد من الإدارة العليا في شركتكم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.	10	3.12	0.961	62.4%	متوسط
4	التحول الى الإدارة الالكترونية تناسب مع استراتيجية الشركة.	8	3.50	1.111	70%	مرتفع
5	تمتلك الشركة البنية التحتية اللازمة لتبني تقنيات الأعمال الإلكترونية.	3	4.16	0.997	83.2%	مرتفع
6	يتم تعديل الهيكلية الإدارية بما يتناسب مع التحول الى الإدارة الالكترونية.	6	3.82	1.119	76.4%	مرتفع
7	يعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحقيق أهداف المنشأة في النمو والاستمرار والتطوير وتحقيق الاستغلال الأمثل للموارد.	1	4.34	0.745	86.8%	مرتفع
8	تتصف تقنيات الاعمال الالكترونية في القطاع التجاري بالتعقيد.	7	3.72	0.927	74.4%	مرتفع
9	تعمل الإدارة على استخدام التقنيات الحديثة وفقاً لعصر التكنولوجيا المعلوماتية.	5	3.82	0.983	76.4%	مرتفع
10	يساعد استخدام وسائل التكنولوجيا في الإدارة في عملية اتخاذ القرارات.	9	3.50	1.165	70%	مرتفع
	متوسط المحور الثاني		3.81	0.710	76.2%	مرتفع



شكل رقم (7) نسبة الموافقة لتقديرات آراء العينة لفقرات المحور الثاني

يوضح الجدول رقم (10) أن أفراد العينة وافقت بتقدير لفظي (مرتفع) على جميع فقرات المحور الثاني؛ وبلغ متوسط الاستجابة للفقرات على (3.81)، والنسبة المئوية (76.2%)، وبتحليل كل فقرة من فقرات المحور الثاني وفقاً لأعلى قيم للمتوسط الحسابي، عند تساوي قيم المتوسط للفقرات، مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي:

- أن الفقرة (7) والتي تنص على (يعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحقيق أهداف المنشأة في النمو والاستمرار والتطوير وتحقيق الاستغلال الأمثل للموارد) حصلت على الترتيب (الاول) بمتوسط حسابي (4.34) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة (1) والتي تنص على (تتبنى الإدارة العليا في الشركة فلسفة التوجه لإدخال تقنيات الأعمال الإلكترونية الجديدة في أعمال الشركة) حصلت على الترتيب(الثاني) بمتوسط حسابي (4.18) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة رقم (5) والتي تنص على (تمتلك الشركة البنية التحتية اللازمة لتبني تقنيات الأعمال الإلكترونية) حصلت على الترتيب (الثالث) بمتوسط حسابي (4.16) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة رقم (2) والتي تنص على (تعتمد المؤسسة التكنولوجيات المتطورة للمعلومات والاتصال لتسيير اعمال الإدارة) حصلت على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (3.96) وبتقدير لفظي (مرتفع).

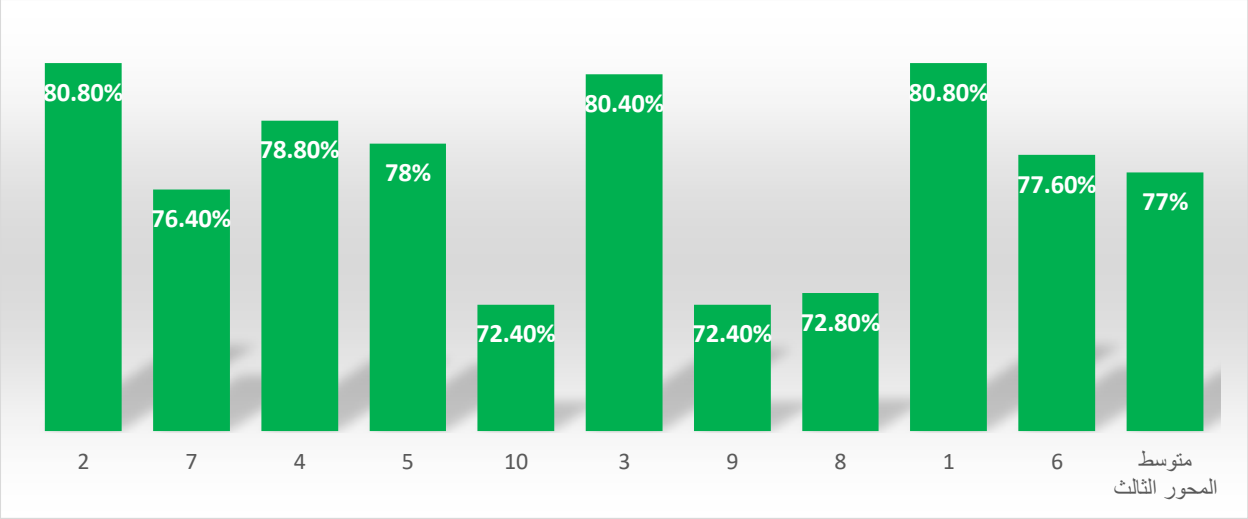
- أن الفقرتين رقم (9، 6) واللتان تنصان على (تعمل الإدارة على استخدام التقنيات الحديثة وفقاً لعصر التكنولوجيا المعلوماتية)، (يتم تعديل الهيكلية الإدارية بما يتناسب مع التحول الى الإدارة الالكترونية) حصلتا على الترتيب (الخامس) بمتوسط حسابي (3.82) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة رقم (8) والتي تنص على (تتصف تقنيات الاعمال الالكترونية في القطاع التجاري بالتعقيد) حصلت على الترتيب (السادس) بمتوسط حسابي (3.72) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرتين رقم (4، 10) واللتان تنصان على (التحول الى الإدارة الالكترونية تناسب مع استراتيجية الشركة)، (يساعد استخدام وسائل التكنولوجيا في الإدارة في عملية اتخاذ القرارات) حصلتا على الترتيب (السابع) بمتوسط حسابي (3.50) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة رقم (3) والتي تنص على (يعتبر توفير برامج تشغيلية لطلبة الجامعات من أولويات الشركة) حصلت على الترتيب (الثامن) بمتوسط حسابي (3.12) وبتقدير لفظي (متوسط).
- الانحراف المعياري لمتوسط فقرات المحور الثاني أعلى وأقل من الواحد الصحيح، مما يشير إلى تشتت بشكل بسيط من قبل المبحوث.

وبالنظر إلى متوسط فقرات المحور الثاني نجد أنه بلغ (3.81) وبانحراف معياري (0.710) وبتقدير لفظي (مرتفع)، **وعلى ضوء ما سبق تبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم الإدارة نحو التحول الى الإدارة الالكترونية تأثيراً ذو دلالة إحصائية في تطوير بيئة الاعمال التجارية.**

3- المحور الثالث: نظام تقديم الخدمات التكنولوجية في تطوير بيئة الاعمال التجارية.

الجدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات آراء العينة لفقرات المحور الثالث

رقم الفقرة	الفقرات	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	التقدير اللفظي
1	يوجد في شركتكم موقع إلكتروني يسهل الوصول إليه ومعروف من قبل العملاء.	2	4.04	1.009	80.8%	مرتفع
2	تحرص الشركة على حل المشكلات للعملاء حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة ويسر.	7	3.82	0.873	76.4%	مرتفع
3	يؤدي استخدام وسائل التكنولوجيا في الشركة الى تحسين الخدمات المقدمة للزبائن.	4	3.94	1.018	78.8%	مرتفع
4	تستخدم الشركة تقنيات أعمال إلكترونية تسهل من تحقيق التكامل في عملياتها.	5	3.90	1.055	78%	مرتفع
5	تتلائم تقنيات الأعمال الإلكترونية المستخدمة في الشركة مع المعايير التكنولوجية والإطار العام المستخدم في تشغيل العمليات والاتصالات.	10	3.62	0.830	72.4%	مرتفع
6	يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في التحسين المستمر، من خلال تقليص الأنشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج أو الخدمة واستبدالها بالأنشطة التي تضيف قيمة.	3	4.02	0.915	80.4%	مرتفع
7	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى الاهتمام بسير العمليات والحل المستمر للمشكلات من أجل تحسين نوعية الخدمات.	9	3.62	1.067	72.4%	مرتفع
8	استخدام وسائل التكنولوجيا في خدمة الزبون يخفض النفقات المالية الإدارية.	8	3.64	1.306	72.8%	مرتفع
9	يؤدي استخدام وسائل التكنولوجيا في خدمة الزبون الى توفير إمكانية العمل عن بعد من خلال الانترنت.	1	4.04	0.880	80.8%	مرتفع
10	يوجد لدى الشركة تحليل مستمر لنقاط القوة والضعف في مجال التكنولوجيا.	6	3.88	1.062	77.6%	مرتفع
	متوسط المحور الثالث		3.85	0.645	**77%**	مرتفع



شكل رقم (8) نسبة الموافقة لتقديرات آراء العينة لفقرات المحور الثالث

يوضح الجدول رقم (11) أن أفراد العينة وافقت بتقدير لفظي (مرتفع) على جميع فقرات المحور الثالث؛ وبلغ متوسط الاستجابة للفقرات على (3.85)، والنسبة المئوية (77%)، وبتحليل كل فقرة من فقرات المحور الثالث وفقاً لأعلى قيم للمتوسط الحسابي، عند تساوي قيم المتوسط للفقرات، مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي:

- أن الفقرتين رقم (9، 1) واللتان تنصان على (يؤدي استخدام وسائل التكنولوجيا في خدمة الزبون الى توفير إمكانية العمل عن بعد من خلال الانترنت)، (يوجد في شركتكم موقع إلكتروني يسهل الوصول إليه ومعروف من قبل العملاء) حصلتا على الترتيب (الأول) بمتوسط حسابي (4.04) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة (6) والتي تنص على (يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في التحسين المستمر، من خلال تقليص الأنشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج أو الخدمة واستبدالها بالأنشطة التي تضيف قيمة) حصلت على الترتيب (الثاني) بمتوسط حسابي (4.02) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة (3) والتي تنص على (يؤدي استخدام وسائل التكنولوجيا في الشركة الى تحسين الخدمات المقدمة للزبائن) حصلت على الترتيب (الثالث) بمتوسط حسابي (3.94) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة (4) والتي تنص على (تستخدم الشركة تقنيات أعمال إلكترونية تسهل من تحقيق التكامل في عملياتها) حصلت على الترتيب (الرابع) بمتوسط حسابي (3.90) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة (10) والتي تنص على (يوجد لدى الشركة تحليل مستمر لنقاط القوة والضعف في مجال التكنولوجيا) حصلت على الترتيب (الخامس) بمتوسط حسابي (3.88) وبتقدير لفظي (مرتفع).

- أن الفقرة (2) والتي تنص على (تحرص الشركة على حل المشكلات للعملاء حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة ويسر) حصلت على الترتيب (السادس) بمتوسط حسابي (3.82) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرة (8) والتي تنص على (استخدام وسائل التكنولوجيا في خدمة الزبون يخفض النفقات المالية الإدارية) حصلت على الترتيب (السابع) بمتوسط حسابي (3.64) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن الفقرتين رقم (7، 5) واللتان تنصان على (يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى الاهتمام بسير العمليات والحل المستمر للمشكلات من أجل تحسين نوعية الخدمات)، (تتلائم تقنيات الأعمال الإلكترونية المستخدمة في الشركة مع المعايير التكنولوجية والإطار العام المستخدم في تشغيل العمليات والاتصالات) حصلتا على الترتيب (الثامن) بمتوسط حسابي (3.62) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- الانحراف المعياري لمتوسط فقرات المحور الثالث أعلى واقل من الواحد الصحيح، مما يشير إلى وجود تشتت بسيط من قبل المبحوث.

وبالنظر إلى متوسط فقرات المحور الثالث نجد أنه بلغ (3.85) وبانحراف معياري (0.645) وبتقدير لفظي (مرتفع)، **وعلى ضوء ما تبين أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام تقديم الخدمات التكنولوجية في تطوير بيئة الاعمال التجارية.**

ثالثاً: عرض النتائج الإجمالية محاور الدراسة:

الجدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لمحاور الدراسة بشكل عام

م	المحاور	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	التقدير اللفظي
1	تكنولوجيا المعلومات في تطوير بيئة الاعمال التجارية	3	3.74	0.669	74.8%	مرتفع
2	دعم الإدارة نحو التحول الى الإدارة الالكترونية تأثيراً ذو دلالة إحصائية في تطوير بيئة الاعمال التجارية	2	3.81	0.710	76.2%	مرتفع
3	نظام تقديم الخدمات التكنولوجية في تطوير بيئة الاعمال التجارية	1	3.85	0.645	77%	مرتفع
	المتوسط العام لجميع المحاور		3.80	0.619	**76%**	مرتفع

يتضح من الجدول السابق والمتعلق بـ "**أثر التكنولوجيا على تطوير بيئة الاعمال التجارية**"، أن متوسط محاور الاستبانة ككل بلغ (3.80) وانحراف معياري (0.619)، ودرجة قياس (مرتفع)، حيث حصل المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات في تطوير بيئة الاعمال التجارية على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (0.669) وتقدير لفظي (مرتفع)، وحصل المحور الثاني: دعم الإدارة نحو التحول الى الإدارة الالكترونية تأثيراً ذو دلالة إحصائية في تطوير بيئة الاعمال التجارية على المرتبة الثاني بمتوسط حسابي (3.81) وانحراف معياري (0.710) وتقدير لفظي (مرتفع)، وحصل المحور الثالث: نظام تقديم الخدمات التكنولوجية في تطوير بيئة الاعمال التجارية على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.645) وتقدير لفظي (مرتفع).

ويعزو الباحثون حصول محاور الدراسة بشكل عام على موافقة عينة الدراسة بدرجة قياس (مرتفعة) على أنه يوجد أثر للتكنولوجيا على تطوير بيئة الاعمال التجارية.

النتائج والتوصيات

من خلال دراستنا لهذا الموضوع حاول الباحثون معالجة اشكالية البحث التي تدور أثر التكنولوجيا على تطوير بيئة الاعمال التجارية، فقد تم التوصل من خلال الإطار النظري والدراسات السابقة إلى بعض الاستنتاجات التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

النتائج

1. أن تكنولوجيا المعلومات تستخدم أساليب حديثة تجذب العميل كخدمة اخذ الراي بعد الحصول على الخدمة.
2. أن وجود المنشاة توظف كادر بشري مؤهل يعمل في إدارة الموارد البشرية ينتج عنه توظيف كادر كفؤ وقادر على تطوير العمل.
3. ان الشركات ترفع المستوى العلمي والمعرفي للموظفين من خلال البرامج التدريبية.
4. أن أصحاب المهارات الفنية والتقنية في مجال التكنولوجيا لديهم فرص عمل بشكل كبير في الشركات.
5. أن استخدام نظام الالكتروني يعتبر واحد من الاساسيات التي تقوم عليها الشركة في العصر الحديث لكونه أكثر مرونة، تحقق عرض العمل بشكل موضح وعلى مواكبة التطور والدول الأخرى.

ولخص البحث إلى عدد من الاستنتاجات بناءً على نتائج التحليل الاحصائي للبيانات التي شملها البحث فيما يلي أهم تلك الاستنتاجات:

6. وافقت العينة في المحور الأول: على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات في تطوير بيئة الاعمال التجارية، بمتوسط حسابي (3.74) وبانحراف معياري (0.669) وبتقدير لفظي (مرتفع).
   - أن لدى التكنولوجيا مرونة عالية تعطيها القدرة على التعامل مع أي تغيير يطرأ.
   - أن النشر المعلمات الكترونياً يدعم مستوى القدرة التنبؤية للعاملين في الشركات.
   - أن الشركة تحفيز وتشجيع الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات في اداء مهامهم.
   - أن الإدارة تسعى وتخطط باستمرار الى تحقيق مركز تنافسي جيد.
7. وافقت العينة في المحور الثاني: أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم الإدارة نحو التحول الى الإدارة الالكترونية تأثيراً ذو دلالة إحصائية في تطوير بيئة الاعمال التجارية، بمتوسط حسابي (3.81) وبانحراف معياري (0.710) وبتقدير لفظي (مرتفع).
   - أن التوظيف الالكتروني يختصر الوقت ويخفض التكلفة.
   - أن الشركة تركز كثيراً على نتائج اختبارات المتقدمين للتعيين، لغرض المفاصلة والتعيين لاختيار المتقدم الأنسب.

- أنه رغم التطور الكبير في مجال التكنولوجيا ما تزال المقابلة عامل أساسي للتعيين في الشركة.
- استخدام الحاسب الالكتروني في العمل يؤدي الى انخفاض نسبة الأخطاء والمخالفات مما يساعد على سلامة المعلومات.

8. وافقت العينة في المحور الثالث: على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام تقديم الخدمات التكنولوجية في تطوير بيئة الاعمال التجارية، بمتوسط حسابي (3.85) وبانحراف معياري (0.645) وبتقدير لفظي (مرتفع).
- أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في الوصول الى اداء عالي الجودة.
- أن الشركة توفر دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية.
- أن الشركة تهتم بتطوير أنظمة التدريب والتأهيل بشكل مستمر.

التوصيات

بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج، توصي الدراسة بالآتي:

- العمل على إشراك جميع العاملين في الشركة بدورات تدريبية لاستخدام الحاسوب في أعمالهم.
- تعزيز تركيز الشركات على أهمية الأيزو 10015 والمتعلق بتدريب الموظفين.
- استقطاب كوادر متخصصة بتنفيذ العمل المرتبط بالإدارة الالكترونية في الشركة لتحسين مستويات أدائه
- يجب الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الركيزة الأساسية للرقابة الداخلية، من خلال التكوين، التأهيل وإعادة التأهيل لأنهم يمثلون الرأسمال الدائم في الشركة.
- الاهتمام بتكلفة خدمة الأجهزة المرتبطة بالإدارة الالكترونية في الشركة.
- محاولة إجراء دراسات حول تطور التكنولوجيا مما يدعم تطور إدارات الشركة بشكل عام وإدارة الموارد البشرية بشكل.
- الاهتمام بتحقيق رضا العملاء لتحقيق حصة سوقية أكبر بالمقارنة مع الشركات الأخرى..

المراجع

1- ابراهيم بوسمغون، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف، علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، نوفمبر2009.
2- إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية "مدخل النظم"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000
3- الطائي، واخرون، (2006)، "إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل"، الوراق للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.
4- إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2004.
5- أقنيني عقيلة، رسالة ماجستير حول إدارة المعرفة قمة التميز في المؤسسة المعاصرة، تخصص إدارة الأعمال، جامعة سعد دحلب البليدة،2007.
6- مقران رفاع، فاروق حريزي، مداخلة في ورشة "تكوين الموارد البشرية في ظل التنمية المستدامة وتحقيق التشغيل الكامل" المحور الثالث للتنمية المستدامة وظاهرة البطالة بعنوان تكنولوجيات العالم والاتصال في التكوين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، 2011.
7- مراد رايس، رسالة ماجستير بعنوان أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة ـ دراسة حالة: مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواطDML" ،"تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2006-2005

8- فاروق حريزي، رسالة ماجستير حول دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر ـدراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائرـ تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 20112010. -

9- ياسر هديب رضوان، رسالة ماجستير حول أثر تصميم برنامج كمبيوتري متعدد الوسائط في تنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والتحصيل والاتجاه نحوها لدى هيئة التدريس بكلية فلسطين التقنية، جامعة عين الشمس ، 2008

10- قنديلجي إبراهيم عامر. بناء شبكة مكتبات جامعية عربية عبر القمر الصناعي العربي: المجلة العربية للمعلومات 1993 مج14

11- بريان هوبنكز، جيمس ماركهام، الترجمة خالد العامر، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2006.

12- بن عيسى، دور المورد البشرية في تحقيق أهداف المؤسسة، جامعة المدية، 2007، ص 37.
13- بهاء شهين، الانترنت والعولمة، عالم الكتب، القاهرة، مصر، ط1، 1999.
14- جمال أبو شنب، العلم والمجتمع والتكنولوجيا، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1999، ص 281.
15- حضير كاظم حمود، ياسين كاسب الحرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسبرة للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2007.
16- راوية محمد حسن، ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ب ط، الإسكندرية، 2000.
17- ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود طوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2005.
18- ستان ديفيس، تنمية الموارد البشرية في اقتصاد مبني على المعرفة، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ط 1، ابو ظبي، 2004.

19- سميرة مطر المسعود، مذكرة بعنوان معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في أدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية-الجامعة الافتراضية الدولية – المملكة المتحدة 2009.
20- سعيد شعبان حامد، بحث مرجعي عن الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، جامعة الأزهر، 2006.
21- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
22- شادلي شوقي، رسالة ماجستير بعنوان إثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-جامعة قاصدي مرباح، تخصص علوم اقتصادية، ورقلة، 2007-2008.
23- صالح الحناوي وآخرون، مقدمة، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
24- عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، شبكات المعلومات والاتصالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009.
25- عبد الرحمان القري، رسالة ماجستير بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية ـدراسة حالة، تخصص علوم تجارية، فرع إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2007.
26- عبد الحميد بهجت فايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين الشمس، القاهرة، 1997.
27- عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة، بدون دار نشر، 2003.
28- عزيزة عبد الرحمن العتيبي، رسالة ماجستير بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشريةـ دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، الأكاديمية البريطانية للتعليم العالي، 2010.
29- علاء عبد الرزاق محمد السالمي، حسين علاء محمد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2005.
30- علوطي لمين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي في المؤسسة، مذكرة ماجستير، الجزائر2004.
31- غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2002.
32- غسان قاسم الالمي، إدارة التكنولوجيا "مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2007.

الجمهورية اليمنية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المستقبل

كلية العلوم الإدارية والمالية

قسم إدارة الاعمال

الملاحق

الأخ/ الأخت المحترم/ المحترمة

تحية طيبة وبعد..

يهديكم الباحثين خالص تحياتهم ويضعون بين ايديكم هذا الاستبيان بعنوان "أثر التكنولوجيا على تطوير بيئة الاعمال التجارية" الذي أعد بهدف الحصول على البيانات المتعلقة بالجانب الميداني لاستكمال متطلبات البحث.

ولأهمية الدراسة يأمل الباحثين تعاونكم في الاجابة على اسئلة الاستبيان بموضوعية وحيادية مع توخي الدقة حيث ان مساهمتكم في تقديم الاجابة على جميع الاسئلة هو اساس لنجاح البحث والوصول الى النتائج المفيدة.

وقد صمم هذا الاستبيان بغرض الحصول على معلومات كافية للتعرف على أثر التكنولوجيا على تطوير بيئة الاعمال التجارية والوصول الى قرارات ناجحة بشكل كبير وذلك من خلال دراسة وتحليل إجاباتكم على أسئلة الاستبيان.

مع التأكد من ان هذه البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. ونؤكد ان البيانات التي ستقدمونها ستحاط بالسرية التامة.

ونتمنى تعاونكم والاجابة عن الموضوع بعناية والاهتمام الكامل

شاكرين حسن تعاونكم سلفاً

وخالص الشكر والتقدير

إعداد

تامر فؤاد أحمد جباري

عمار ياسر عوض سليمان

علي خالد محمد الكندي

بشير صالح الجلال

مختار عبدالغفور الحريبي

القسم الاول:- الرجاء الاجابة عن الاسئلة الاتية بوضع علامة(✓)على الاجابة المناسبة في ☐

1-الجنس:- ذكر ☐ أنثى ☐

2-العمر:-أقل من 30 سنة ☐ من 31 الى 40 ☐

من 41 الى 50 ☐ أكثر من 50 ☐

3-المركز الوظيفي

مدير اداري ☐

مدير تنفيذي ☐

رئيس قسم ☐

مبرمج ☐

مسؤول تقني ☐

اخرى ☐ أذكرها.....

4-المؤهل العلمي:-دبلوم متوسط ☐ بكالوريوس ☐ ماجيستر ☐ دكتوراه ☐

5-عدد سنوات الخبرة:-

أقل من 3 سنوات ☐

من 3-5 سنوات ☐

من 5-10 سنوات ☐

من 10-15 سنة ☐

أكثر من 15 سنة ☐

المحور الاول:- تكنولوجيا المعلومات في تطوير بيئة الاعمال التجارية.

م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تعمل شركتكم على تطوير الإمكانات في مجال تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين الأداء.					
2	تتوافق الكفاءة التكنولوجية لدى الشركة مع متطلبات التكنولوجيا.					
3	يؤدي اعتماد تقنيات الأعمال الإلكترونية في الشركة إلى احداث تغييرات في البيئة التنظيمية للشركة.					
4	تدرك الشركة المعوقات المتعلقة بالبيئة التكنولوجية المحيطة.					
5	تتصف الشركة بالجاهزية التكنولوجية لاعتماد تقنيات الأعمال الالكترونية الجديدة.					
6	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في محاولة منع أخطاء التشغيل للوصول إلى مستوى عالي من الجودة الشاملة بدون أي عيوب.					
7	استخدام وسائل التكنولوجيا في خدمة الزبون يحقق ميزة تنافسية للشركة.					
8	يعزز استخدام وسائل التكنولوجيا في الشركة التكامل بين القطاعات الوظيفية المختلفة.					
9	استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات يقلل من حالات التهرب من العمل.					
10	يوفر استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات حالة من الشفافية في العمل، ويقلل من حالات الفساد الإداري.					

المحور الثاني:- دعم الإدارة نحو التحول الى الإدارة الالكترونية تأثيراً ذو دلالة إحصائية في تطوير بيئة الاعمال التجارية.

م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتبنى الإدارة العليا في الشركة فلسفة التوجه لإدخال تقنيات الأعمال الإلكترونية الجديدة في أعمال الشركة.					
2	تعتمد المؤسسة التكنولوجيات المتطورة للمعلومات والاتصال لتسيير اعمال الإدارة.					
3	هناك اقتناع وتأييد من الإدارة العليا في شركتكم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.					
4	التحول الى الإدارة الالكترونية تناسب مع استراتيجية الشركة.					
5	تمتلك الشركة البنية التحتية اللازمة لتبني تقنيات الأعمال الإلكترونية.					
6	يتم تعديل الهيكلية الإدارية بما يتناسب مع التحول الى الإدارة الالكترونية.					
7	يعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحقيق أهداف المنشأة في النمو والاستمرار والتطوير وتحقيق الاستغلال الأمثل للموارد.					
8	تتصف تقنيات الاعمال الالكترونية في القطاع التجاري بالتعقيد.					
9	تعمل الإدارة على استخدام التقنيات الحديثة وفقاً لعصر التكنولوجيا المعلوماتية.					
10	يساعد استخدام وسائل التكنولوجيا في الإدارة في عملية اتخاذ القرارات.					

المحور الثالث:- نظام تقديم الخدمات التكنولوجية في تطوير بيئة الاعمال التجارية.

م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يوجد في شركتكم موقع إلكتروني يسهل الوصول إليه ومعروف من قبل العملاء.					
2	تحرص الشركة على حل المشكلات للعملاء حول الخدمات المقدمة لهم بسهولة ويسر.					
3	يؤدي استخدام وسائل التكنولوجيا في الشركة الى تحسين الخدمات المقدمة للزبائن.					
4	تستخدم الشركة تقنيات أعمال إلكترونية تسهل من تحقيق التكامل في عملياتها.					
5	تتلائم تقنيات الأعمال الإلكترونية المستخدمة في الشركة مع المعايير التكنولوجية والإطار العام المستخدم في تشغيل العمليات والاتصالات.					
6	يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في التحسين المستمر، من خلال تقليص الأنشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج أو الخدمة واستبدالها بالأنشطة التي تضيف قيمة.					
7	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى الاهتمام بسير العمليات والحل المستمر للمشكلات من أجل تحسين نوعية الخدمات.					
8	استخدام وسائل التكنولوجيا في خدمة الزبون يخفض النفقات المالية الإدارية.					
9	يؤدي استخدام وسائل التكنولوجيا في خدمة الزبون الى توفير إمكانية العمل عن بعد من خلال الانترنت.					
10	يوجد لدى الشركة تحليل مستمر لنقاط القوة والضعف في مجال التكنولوجيا.					