



المؤتمر العلمي الدولي الثامن المشترك الأعمال والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المنظمات الخاصة والعامة

تحت رعاية

أ.د. يونس عمرو
رئيس جامعة القدس المفتوحة

أ.د. عبد الكريم القضاة
رئيس الجامعة الأردنية

خلال المدة 23 – 25 / 4 / 2019
في رحاب الجامعة الأردنية - كلية الأعمال
عمان / المملكة الأردنية الهاشمية
بتنظيم من كلية الأعمال في الجامعة الأردنية
وكلية العلوم الإدارية والاقتصادية في جامعة القدس المفتوحة

ملخصات الأوراق البحثية

شكر وتقدير

تتقدم إدارة المؤتمر بالشكر والتقدير وعظيم العرفان والامتنان من:

الأستاذ الدكتور عبد الكريم القضاة	الأستاذ الدكتور يونس عمرو
رئيس الجامعة الأردنية	رئيس جامعة القدس المفتوحة

وذلك لما يقدمانه من اهتمام كبير

ودعم متواصل لحركة البحث العلمي

وما يحققه ذلك من مضامين علمية وأكاديمية ومجتمعية

تتبعك بصورة جوهريّة في جودة العمليات الجامعية

وتتميز مخرجاتها المتنوعة

كلمة رئيس اللجنة التحضيرية للمؤتمر



الأستاذ الدكتور فايز سليم حداد

عميد كلية الأعمال
الجامعة الأردنية

يسرني أن أرحب بكم أجمل ترحيب بمناسبة بدء فعاليات المؤتمر العلمي الدولي الثامن المشترك والذي تنظمه كلية الأعمال في الجامعة الأردنية وكلية العلوم الادارية والاقتصادية في جامعة القدس المفتوحة وبدعم كبير من رئاسة الجامعة الاردنية ورئاسة جامعة القدس المفتوحة والذي يأتي تحت عنوان:

"الأعمال والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المنظمات الخاصة والعامة"

كما أن هذا المؤتمر الدولي يأتي انطلاقاً مما تركز عليه الجامعتان الأردنية والقدس المفتوحة من اهتمام كبير بالبحث العلمي الذي يعدّ من أولى أولوياتهما، ومن أهدافهما الرئيسية، حيث تطمحان من خلال ذلك الى تحقيق رسالتهم العالمية في نشر المعرفة.

وتعزيزاً لما تسعى اليه المملكة الأردنية الهاشمية من تجسيد وتقوية للعلاقات المتميزة بينها وبين دولة فلسطين الشقيقة، جاءت هذه الشراكة لتوثيق التعاون الأكاديمي من خلال عقد الأنشطة الأكاديمية وتنظيم الندوات والمؤتمرات العلمية الدولية المشتركة بصورة دورية، والتي يتم فيها تقديم الأوراق البحثية العلمية المتخصصة. ويأتي هذا المؤتمر ليتناول أحد أهم الموضوعات التي يهتم بها الجسم الأكاديمي والحكومة وسوق العمل في الوقت الحالي، حيث يشهد عالمنا اليوم تسارعا كبيرا في استخدام الادارة الالكترونية وفي التواصل مع المستفيدين المتعاملين في القطاع العام والقطاع الخاص.

وتتبع أهمية هذا المؤتمر من خلال تناوله للكثير من المجالات المرتبطة بالعلوم الادارية والمالية والمعلوماتية، ومن خلال تركيزه على اهم التطورات والمستجدات البحثية والعلمية والتطبيقية في عالم الاعمال والادارة الالكترونية.

وقد جاء هذا المؤتمر ليضم حشدا كبيرا من الباحثين الاكاديميين واصحاب القرار ومديري المؤسسات الخاصة والحكومية، ومن دول مختلفة لتقديم بحوثهم ودراساتهم وتجاربهم المتنوعة ضمن عدد من محاور هذا المؤتمر، حيث تعمل ادارة هذا المؤتمر على تسليط الضوء على الدراسات والبحوث المستخلصة، والاستفادة من مخرجاتها، وتعميم هذه الفائدة على اعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلبة في الجامعتين ومؤسسات القطاع الخاص والعام.

ان الشراكة بين الجامعتين تتحقق حاليا من خلال فعاليات متعددة أهمها الأنشطة العلمية والبحثية بين كليتين عريقتين هما كلية الاعمال في الجامعة الاردنية وكلية العلوم الادارية والاقتصادية في جامعة القدس المفتوحة. وقد تم تأسيس كلية الاعمال في الجامعة الاردنية في عام 1965 حيث كان عدد طلبة الكلية لا يتجاوز مئتين وأربعين (240) طالبا وطالبة، فيما وصل عدد الطلبة اليوم الى ما يزيد عن خمسة الاف (5000) طالب وطالبة، وقد رفدت الكلية السوق المحلي والاقليمي والعالمي بخبرات وكفاءات عشرات الالاف من خريجها منذ تأسيسها، وتمنح الكلية اليوم درجة البكالوريوس في سبعة تخصصات، ودرجة الماجستير في عشرة تخصصات، ودرجة الدكتوراه في اقتصاد الأعمال. وتعمل الكلية جاهدة على مد الجسور مع سوق العمل من خلال تطوير استراتيجياتها وأهدافها ومناهجها، والتركيز على الكثير من القضايا التي تتمحور حول استخدام وسائل التعلم والابداع والابتكار لتحقيق الاهداف المراد الوصول اليها، كما تعمل الكلية بشكل خاص للحصول على الاعتمادية العالمية (AACSB).

وقد تناول الباحثون والباحثات في الأوراق البحثية لهذا المؤتمر مجموعة من الموضوعات التي تحدد وتدرس وتحلل احتياجات المجتمع والمؤسسات، وتبرز وتعالج الكثير من المشكلات البحثية ذات الصلة بمحاوره، ومن أهم ما تم تناوله هو التأكيد على أن صانعي القرار في مؤسسات القطاع العام والخاص بحاجة إلى فهم آليات تطبيق الأعمال الإلكترونية ومعرفة مدى تأثيرها على أداء تلك المؤسسات في ظل وجود هذا التزايد الكبير والمتسارع في أعداد المنافسين.

وأبرزت بعض الأوراق البحثية أهمية الحوسبة السحابية كإحدى التوجهات الحديثة لاستثمار الانترنت، وما تحققة من اقتصاد في استثمارات المنظمات في البنية التحتية، وإتاحة فرصة الوصول الى قواعد البيانات من اي مكان وفي أي زمان. وركزت بعض الأوراق على ضرورة معالجة الفجوة الرقمية كتحدٍ استراتيجي يواجه بعض الدول للانتقال للاقتصاد الرقمي.

وتم التطرق لأهمية التخطيط التسويقي وانعكاساته على تطوير المنتجات عبر الانترنت، كما تم تناول استخدامات وتطبيقات التسويق الالكتروني واستثمار مخرجاته في تعزيز الميزة التنافسية، ودور التسويق الالكتروني في تحقيق الأداء المتميز، ودور أهمية التسويق الإلكتروني عبر مواقع

التواصل الاجتماعي، والعوامل المؤثرة في قرار تبني قرارات البيع والشراء عبر الإنترنت، ومؤشرات تقييم أداء الأنشطة التسويقية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفاعلية الترويج الإلكتروني في تعزيز تنافسية المنظمة، والتسويق الفيروسي في مواقع التواصل الاجتماعي. وناقشت بعض الأوراق تجارب لمواقع الكترونية عربية ناجحة في تطبيقات التسويق والتجارة الإلكترونية من خلال الممارسات التسويقية الإلكترونية الحديثة، والتي تعمل على ترويج منتجاتها وبيعها عبر الوسائل الإلكترونية وخصوصا عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة. وضمن بعض الأوراق فقد تم تحليل سلوكيات المستهلك في ظل الاقتصاد الرقمي وفي ظل تطورات التجارة الإلكترونية وتحديات الاجرام الإلكتروني.

وأكدت بعض الأوراق البحثية على أهمية مواجهة بعض الظواهر الخطيرة التي رافقت تطورات وتطبيقات الانترنت الاعلامية والاعلانية، وتم التأكيد على دور المناعة التنظيمية (بأبعادها المختلفة مثل المناعة الطبيعية والمناعة المكتسبة) في المواجهة الفاعلة لظاهرة الذباب الإلكتروني التي تؤدي الى تشويه الواقع وإخفاء الحقيقة ونشر الأكاذيب والتضليل والتزييف والتشهير.

وركزت الأوراق على المتطلبات الادارية التي تحتاجها المنظمات لنجاح تطبيق الادارة الإلكترونية في ظل تطورات البيئة التقنية التي تتطلب المجارة الفاعلة والمواكبة السريعة لضمان تحقيق البقاء والاستمرار في البيئة المتغيرة.

وتناولت بعض الأوراق مساهمة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تطوير عمليات هذه الإدارة داخل المنظمات وخارجها، وتم توضيح كيفية قياس الأثر الذي ينجم عن تنفيذ الإدارة الإلكترونية وانعكاسه على أداء العاملين في المنظمات، كما تم تناول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية، وتم التأكيد في بعض الأوراق على دور وأهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق النجاح الإستراتيجي، حيث تم ابراز العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأبعاد النجاح الاستراتيجي التي تتجسد في مجالات متعددة مثل التحليل البيئي، والتفكير الابداعي، والقرارات الاستراتيجية، والتنفيذ الفاعل، والقدرات القيادية المتميزة.

وتم في بعض الأوراق البحثية المقدمة تناول وتحليل موضوعات الصيرفة الإلكترونية والمخاطر الأمنية للصيرفة الإلكترونية وتطورات التكنولوجيا المالية في ظل الأعمال الإلكترونية والتي تتطلب تطويرا موازيا في القواعد التنظيمية والتشريعية، وتناولت الأوراق التحديات المختلفة الناجمة عن الأعمال والادارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي وانعكاساتها على الوظائف المحاسبية والمالية. وتناولت بعض الأوراق أيضا وسائل وسبل مقترحة لمواجهة ظاهرة التهرب الضريبي في شركات التجارة الإلكترونية، وتم التطرق أيضا الى دور نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في تحسين

قرارات الاستثمار والتمويل وما توفره هذه النظم من موثوقية ودقة وأمان وسرعة وقابلية للمقارنة. وناقشت بعض الأوراق دور شركات التكنولوجيا المالية (خاصة منصات التمويل الجماعي) في تحقيق وتعزيز الشمول المالي في البلاد العربية، وصولاً إلى تحقيق التنمية المستدامة ومكافحة الفقر والبطالة. كما تم في بعض الأوراق توضيح تأثيرات النقود الإلكترونية على النقود التقليدية، خصوصاً ما يتعلق بتداول البيتكوين وأثره على قيمة الدولار في ظل اعتماد البيتكوين كعملة الكترونية بالدرجة الأولى على الدولار. وتم أيضاً تناول تقنية "بلوك تشين" وتطبيقاتها في ظل افتقاد الأنظمة المركزية في البنوك والمؤسسات المالية للسرعة وإنعدام الثقة واختراق الخصوصية، وتم التعريف بكيفية تطوير قدرة تقنية "بلوك تشين" في منع إختراق خصوصية الأفراد والشركات، وتحقيق التبادل الآمن للمواد القيمة، خاصة ضمن التعامل بالعملة الرقمية، وتم أيضاً إبراز آفاق الغاء دور الوسيط الذي يستهلك الوقت والتكلفة. وتطرق بعض الأوراق إلى التوجهات الحديثة المتعلقة بتطبيقات الهواتف الذكية وانعكاساتها في واقع الأداء المالي للمنظمات.

وأبرزت وأوضحت بعض الأوراق مفهوم ومضامين المدن الذكية مع التركيز على تجارب بعض المدن العربية، كما تناولت بعض الأوراق أهمية الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها وعلاقتها مع المواطن وأصحاب المصالح، وتم تحليل وفحص دور تطبيقات البلديات الإلكترونية في أداء الموظفين، ورضا المستفيدين (خاصة المواطنين).

وفي الختام، أود أن أشكر الضيوف الكرام على قدومهم للأردن، متمنياً لهم إقامة طيبة، كما أود أن اتقدم باسم إدارة هذا المؤتمر بجزيل الشكر والتقدير إلى رئاستي الجامعتين، على الجهود المتواصلة التي بذلوها في دعم انعقاد هذا المؤتمر، الأمر الذي كان له بالغ الأثر في نجاح أعماله. سائلاً الرب العليّ التقدير أن يحفظكم ويسدد على طريق الخير خطاكم، وأن يحفظ الأردن بقيادة جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم.

كلمة رئيس اللجنة العلمية للمؤتمر



الدكتور يوسف أبوفارة
عميد كلية العلوم الادارية والاقتصادية
جامعة القدس المفتوحة

يتناول هذا المؤتمر موضوعاً حيوياً جديداً نسبياً، خاصة في المنظمات العربية، وهو موضوع الأعمال والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المنظمات العربية، حيث بات تبني الأعمال والإدارة الإلكترونية يحقق لهذه المنظمات مزايا كبيرة ونتائج إيجابية كثيرة ومتعددة، إذ أن ذلك يساعدها في استخدام مداخل جديدة في الأعمال والوظائف والأنشطة والعمليات تؤدي إلى تلبية حاجات الزبائن بصورة أفضل، وتؤدي إلى توفير بدائل جديدة متعددة، وتؤدي إلى تقليل التكاليف وتغيير هيكلها، وتوسيع حجم الأسواق، وتحقيق ربحية أفضل، وتوفير البيانات والمعلومات على نطاق واسع، وتقليل صعوبات الشراء والتسويق والتوزيع، وتسهيل عمليات التبادل بين البائعين والمشتريين، وتقليل أهمية عنصر الموقع في الأعمال.

ويركز هذا المؤتمر العلمي الدولي المشترك على الأعمال والإدارة الإلكترونية بجوانبها ومحاورها المتنوعة، ويتناول أدوارها المختلفة في إحداث فارق جوهري في أداء المنظمات بأشكالها المختلفة، حيث جاء هذا المؤتمر ليكون تجمعاً علمياً وأكاديمياً للباحثين وأصحاب القرار ومديري المؤسسات من دول مختلفة لعرض بحوثهم ودراساتهم وتجاربهم العملية في جلسات المؤتمر.

وتتبع الرسالة الأساسية لهذا المؤتمر من الاهتمام الكبير الذي توليه إدارة المؤتمر بالربط بين الأدبيات والنظريات المختلفة ذات الصلة بالأعمال والإدارة الإلكترونية، من جهة، وتطبيقاتها في المنظمات الخاصة والعامة، من جهة أخرى، وذلك من أجل تحقيق وتجذير مفهوم وممارسات التميز والجودة والإبداع والتنافسية، ويأمل المؤتمر أن يتم تحديد كيفية تحقيق ذلك من خلال أوراقه البحثية، ومن خلال عرض بعض التجارب العملية محلياً وإقليمياً ودولياً، التي تسلط الضوء على المحاور المختلفة لهذا المؤتمر.

واستكمالاً للأهداف المجتمعية والاقتصادية والبحثية التي تسعى إلى تحقيقها سلسلة المؤتمرات المشتركة التي تنظمها كلية الأعمال في الجامعة الأردنية وكلية العلوم الإدارية والاقتصادية في جامعة القدس المفتوحة، فإن هذا المؤتمر يأتي لتحقيق مجموعة من الأهداف عبر المشاركات البحثية التي ستعرض في جلساته، حيث يركز هذا المؤتمر من خلال محاوره المختلفة على إبراز أهمية الأعمال الإلكترونية، وأدوارها في نجاح منظمات الأعمال وزيادة انتشارها وتعظيم مبيعاتها في الأسواق المختلفة، كما يتناول هذا المؤتمر الأفكار والمفاهيم والنظريات المختلفة التي تتعلق بالأعمال والإدارة الإلكترونية، ويحاول إيضاح سبل استثمارها وتسخيرها في التطبيقات والممارسات المثلى في المنظمات بمختلف أنواعها وأحجامها وأشكالها. كما يسلط المؤتمر الضوء على الآفاق الاستراتيجية والمجالات التشغيلية التي تتحقق من تطبيقات الحكومة الإلكترونية ودورها في تسهيل التعاملات والإجراءات وتحقيق مستويات عالية من جودة الحياة للمستفيدين من خدماتها بصورة مباشرة وغير مباشرة.

ويتناول المؤتمر التحديات والصعوبات المختلفة التي توجه تطبيقات الأعمال الإلكترونية وتطبيقات الإدارة الإلكترونية، وتقديم المقترحات البناءة والفاعلة التي تعالج ذلك.

إن هذا المؤتمر يقودنا إلى التأكيد على الأهمية الاستراتيجية لاستخدام تكنولوجيا الانترنت وتطبيقاتها في المنظمات، ولا يجوز ولا ينبغي إثارة التساؤل فيما إذا كان من المفترض أن تتبنى المنظمات خيار استخدام تكنولوجيا الانترنت أو لا تتبنى، إذ أنه لا خيار في ذلك أمام أية منظمة في العصر الحديث إذا أرادت أن تحافظ على قوتها التنافسية، فتكنولوجيا الانترنت أصبحت تحدياً أمام المنظمات، وأداة أعمال جديدة، وأية منظمة تتجاهلها تخسر الكثير.

إن الأعمال الإلكترونية تعبر عن مدخل شامل يصف الأسلوب الذي تستخدمه المنظمات في مواكبة ومزاولة أعمالها باستخدام الاتصالات الإلكترونية (المعتمدة على الانترنت) مع المستفيدين (أصحاب المصالح) الأساسيين من أجل تحقيق الأغراض والأهداف بكفاءة وفعالية.

إذن، يمكن القول أن الأعمال الإلكترونية تعبر عن أسلوب جديد في الأعمال يراعي الشفافية والمشاركة والتكامل والربط Connectivity، ويجري ربط المنظمة (من خلال موقعها الإلكتروني) مع الزبائن والشركاء والمجهزين عبر شبكة رقمية عالمية، وهذه الأعمال تتطلب الدعم على صعيد الأنشطة والعمليات والتكنولوجيا والأفراد، مع ضرورة التطوير والتحديث المستمر لاستراتيجية الأعمال الإلكترونية.

ان منظمة الأعمال الالكترونية E-Business Organization هي احدى الأشكال الحديثة والمتطورة للمنظمات، وهي تمتلك الإمكانيات لتحقيق تبادل القيمة (سلع، خدمات، نقود، معرفة) بصورة رقمية Digitally من خلال مجموعة من عمليات وأنشطة الأعمال التي تصمم لمواكبة الأعمال الالكترونية.

وعلى الرغم من إن بعض الكتاب والباحثين يسلطون الأضواء على الاعتبارات السلبية لاستخدامات الانترنت والأعمال الالكترونية وآثارها في الأعمال، غير أن هناك الكثير من الباحثين الذين يؤكدون على ان الآثار السلبية تبقى محدودة، وأن الآثار الايجابية الواسعة تزداد يوما بعد يوم، وتحقق استراتيجية الأعمال الالكترونية على المدى المتوسط والطويل أثارا فاعلة في أداء المنظمات وربحية الصناعات.

ولا يمكن لأية منظمة أن تنجح في أعمالها الالكترونية إذا افتقرت إلى منظور استراتيجي واضح، وخيار استراتيجي تنافسي مرن قادر على التكيف مع طبيعة الاقتصاد الجديد (اقتصاد الأعمال الالكترونية).

وتجدر الإشارة الى أن أعداد منظمات الأعمال الالكترونية في تزايد مستمر بصورة متسارعة، وتعود أسباب ذلك إلى جاذبية الأسواق الالكترونية، وضعف حواجز الدخول إلى أسواق الانترنت (الأسواق الالكترونية)، اضافة الى إمكانية الوصول إلى أعداد كبيرة من الزبائن بتكاليف قليلة نسبيا. إن منظمات الأعمال لا يمكن أن تحقق الميزة التنافسية المأمولة والمخططة إلا إذا تمكنت من تحقيق أعلى مستوى من الفاعلية، مع ضرورة المحافظة على هذا المستوى، وبطبيعة الحال تسعى كل منظمة نحو تحقيق مستوى من الفاعلية أعلى وأفضل من مستوى منافسيها. وقد باتت المنظمات تلجأ الى استخدام تطبيقات الادارة الالكترونية، واستراتيجية الأعمال الالكترونية بأشكالها المتنوعة ضمن مساعيها نحو تحقيق مستويات عالية من التميز في أسواقها، وصولا الى بناء ميزة تنافسية مستدامة وصورة ذهنية راسخة لدى جميع أصحاب المصالح (Stakeholders).

ويساعد استخدام تكنولوجيا الانترنت في تعظيم المركز السوقي للمنظمات، ويجعلها قادرة أكثر على تحقيق التمركز السوقي Positioning في أذهان الزبائن والمستفيدين والجمهور، كما أن استخدام هذه التكنولوجيا يجعل المنظمات قادرة أكثر على رصد وتحديد الفرص والتهديدات الكامنة في الأسواق، وهذا يساعدها في صياغة استراتيجيات أكثر نجاحا. وهنا تجدر الإشارة الى أن استخدام تكنولوجيا الانترنت في حد ذاته لا يعدّ ميزة تنافسية، بل أن الميزة التنافسية تأتي من تبني استراتيجية متميزة وتطبيقها في أعمال المنظمة عبر الانترنت.

وقد حان الوقت لتتنظر المنظمات إلى الإنترنت نظرة جديدة، بحيث ينظر إلى الإنترنت على أنها شبكة تكنولوجية تساعد في تمكين المنظمات لرفع مستوى كفاءة وفاعلية أعمالها وتحسين أدائها، وأن الإنترنت تتضمن مجموعة من الأدوات ذات القدرة العالية التي ينبغي استخدامها بحكمة في المنظمات كجزء من أية استراتيجية.

وأظهرت الممارسات المتعلقة بتطبيقات الأعمال الإلكترونية أن منظمات كثيرة قد مرّت بتجارب سيئة، وهذه التجارب كان سببها قلة أو انعدام الخبرة في التعاطي مع هذا المدخل الجديد في الأعمال والإدارة، وقد تغيرت بعد ذلك وتطورت تطبيقات الأعمال والادارة الإلكترونية، وتطورت ونمت خبرات المنظمات في هذا المجال بعد أن أصبحت هذه المنظمات تتبنى استراتيجيات واضحة وفاعلة للأعمال والادارة الإلكترونية.

وقد كان لاعتماد الأعمال الإلكترونية (كخيار استراتيجي) نتائج ومزايا كثيرة ومتعددة منها: توسيع آفاق الأعمال أمام المنظمات، والانطلاق نحو الأفاق الدولية والعالمية لجميع أنواع وأحجام المنظمات، واستخدام مداخل جديدة في الأعمال تؤدي إلى تلبية حاجات الزبائن بصورة أفضل، وإلى أداء الوظائف بصورة أكثر كفاءة وفاعلية، وتؤدي إلى توفير بدائل جديدة متعددة، وتقليل وتغيير هيكل التكاليف، وتوسيع حجم الأسواق، وتحقيق ربحية أفضل، وتوفير المعلومات على نطاق واسع، وتقليل صعوبات الشراء والتسويق والتوزيع، وتسهيل عمليات التبادل بين البائعين والمشتريين، وتقليل أهمية عنصر الموقع في الأعمال.

أن النصيحة التي يمكن أن تقدم إلى المنظمات التي تزاوّل أعمالها بالاعتماد حصرياً على تكنولوجيا الإنترنت هي أن تمزج بين استخدام تكنولوجيا الإنترنت والأساليب التقليدية، فهذا يحقق لها نجاحاً تنافسياً أكثر، إذ أن هذين المدخلين يدعمان بعضهما تنافسياً، باستثناء بعض المنظمات التي لها خصوصية في هذا المجال.

وتحمل استراتيجية الأعمال الإلكترونية في محتواها أبعاداً وظيفية متعددة تختلف باختلاف ميدان أعمال المنظمة، فإذا كانت المنظمة تباشر أعمالها في ميدان أو أكثر من ميادين السلع، فإن الجانب الأكبر من محتوى هذه الاستراتيجية يكون تركيزاً تسويقياً Marketing Focus إضافة إلى اهتمام هذه الاستراتيجية بجوانب أخرى ذات علاقة مثل تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والبحث والتطوير المستمر وغيرها.

إن السباق السريع بين المنظمات في أسواق الأعمال الإلكترونية التي تنمو بسرعة عالية قد يؤدي إلى الوقوع في مخاطر وأخطاء كبيرة مثل إهمال وعدم مراعاة أساسيات ومبادئ الأعمال، وعدم اعتماد الأسس الكاملة لصياغة الاستراتيجية، حيث أن صياغة استراتيجية الأعمال الإلكترونية

ينبغي ان تتم بصورة متكاملة مع استراتيجيات المنظمة الأخرى، وهذا يعتمد على طبيعة أعمال المنظمة وحسب مستوى تبني الأعمال الالكترونية.

وعموما، فإن استراتيجية الأعمال الالكترونية ينبغي ان تتواءم وتتفاعل مع الاستراتيجية العامة للمنظمة، ومع استراتيجيات المنظمة المختلفة مثل استراتيجية التسويق، والاستراتيجية المالية، واستراتيجية البحث والتطوير والابتكار، واستراتيجية نظم المعلومات، واستراتيجية العمليات والإنتاج.

إن أية استراتيجية من استراتيجيات الأعمال الالكترونية ينبغي أن تتضمن اجابات لمجموعة من التساؤلات، مثل: ما الأسواق التي سيتم الدخول إليها؟ وماذا يمكن أن تقدم المنظمة إلى الأسواق؟ وكيف يمكن أن يكون ما تقدمه متميزا عما يقدمه المنافسون؟ وهل تمتلك المنظمة الموارد والمهارات والأصول والمعرفة اللازمة والكافية لتحقيق أهدافها؟ وكيف يمكن ان يتغير المركز الاستراتيجي للمنظمة خلال السنوات الخمس القادمة؟ وماذا يمكن ان تكون توجهات المنافسين للسنوات الخمس القادمة؟ وما المنافع والمزايا التي يمكن ان يتوقعها الزبائن خلال السنوات الخمس القادمة؟

إن الإجابة على التساؤلات المذكورة وغيرها يتطلب إجراء دراسة دقيقة وتحليل معمق لبيئة الأعمال الالكترونية، وهي بيئة تتصف بأنها بيئة غير مستقرة، وذات تغيرات سريعة، وتغيرات غير متوقعة، وهذه التغيرات تشمل المراكز السوقية والمنتجات المنافسة وحاجات ورغبات الزبائن وغيرها.

إن التغيرات المستمرة والمتسارعة في بيئة الأعمال الالكترونية تقود الى تغيرات في الفرص والتهديدات في بيئة الأعمال الالكترونية، ويتطلب نجاح منظمات الأعمال الالكترونية استجابة سريعة للتغير في الفرص والتهديدات. وفي ظل التغيرات التكنولوجية المستمرة بصورة متسارعة ضمن هذه البيئة، فإن المنظمات تحتاج إلى تحقيق التكيف مع الابتكارات التكنولوجية، ومعرفة أثر هذه الابتكارات على أعمالها، كما أن جميع المنظمات تحتاج إلى تخصيص استثمارات كافية لمواكبة التطورات التكنولوجية، وهذا شرط للنجاح في أسواق الأعمال الالكترونية.

وتتصف بيئة الأعمال الالكترونية أيضا بتزايد تعقيدات الزبائن، وزيادة مستوى طلباتهم وطبيعتها، وزيادة حجم وطبيعة المعلومات المطلوب توفيرها، وتزايد توقعات الزبائن، فهم يتوقعون- مثلا- استجابة كبيرة وسريعة لحاجاتهم وطلباتهم وآرائهم، حيث ان الزبائن في عصر الأعمال والادارة الالكترونية يتوقعون أن تمتلك المنظمة الإمكانات التي تؤهلها لتسويق وتسليم منتجاتها عبر جميع القنوات الممكنة.

وتتصف بيئة الأعمال الالكترونية بتزايد المنافسة وحدوث تغيرات جوهرية على مستوى كل صناعة، وخصوصا في الصناعات الخدمية، وتتصف هذه البيئة باختلاف هيكل السوق في الأعمال

الالكترونية عنه في الأعمال التقليدية، فالمنافسون يدخلون إلى السوق ويخرجون منها بسرعة، وهذا يتطلب معرفة واسعة بالمنافسين على المستوى المحلي والعالمي، ومعرفة المنظمات المنافسة التي تواكب أعمالها عبر الانترنت.

كما تتصف هذه البيئة بالدور المتغير والمتقلب للحكومة، إذ أن دور الحكومة في الأعمال الالكترونية هو دور محدود ويختلف عنه في الأعمال التقليدية، وتتصف بيئة الأعمال الالكترونية باختلاف الأدوار في سلسلة القيمة، وفقدان بعض عناصر سلسلة القيمة لدورها ضمن سلسلة التوزيع والتسليم، واختلاف طبيعة وأدوار القنوات التسويقية، إذ أن هذه القنوات في الأعمال الالكترونية تختلف عنها في الأعمال التقليدية، فالمتاجر وعلاقات الاتصال والبيع الشخصي تأخذ أشكالاً جديدة.

وفي بيئة الأعمال الالكترونية صارت القيمة المقدرة للشركات والقطاعات الاقتصادية العاملة في الأعمال الالكترونية قيمة متقلبة، وهذا يبدو واضحاً في الشركات التي تعمل وفقاً لنماذج الأعمال الالكترونية (مثل شركة Yahoo وشركة Amazon وشركة eBay وغيرها...)، وكذلك في الشركات التي تزود اقتصاد الانترنت بالبنى التحتية اللازمة (مثل شركة Microsoft وشركة IBM وشركة Intel وغيرها...).

وفي بيئة الأعمال الالكترونية أصبح لا يوجد إمكانية للتحرر من القطاعات التي لا تستخدم الانترنت (أو لا تستخدمه بصورة فاعلة)، إذ إن هذه القطاعات تشكل على الأغلب جزءاً مهماً من الأسواق المستهدفة.

وضمن عملية تحليل بيئة الأعمال الالكترونية يجري تدقيق وتحليل أثر استخدام هذه الأعمال في الأسواق الحالية للمنظمة، وتحليل قدرات المنظمة على المساهمة والاستجابة لتطبيقات هذه الأعمال. وتركز عملية التحليل البيئي SWOT Analysis على تحليل البيئة الداخلية والبيئة الخارجية وصولاً إلى نقاط القوة ونقاط الضعف، والفرص والتهديدات، التي تدعم أو تعيق أو تهدد تبني مدخل الأعمال الالكترونية. وفي تحليل البيئة الداخلية يجري التركيز على الأنشطة الحالية للأعمال الالكترونية (إن وجدت)، وإمكانات المنظمة لتوسيع حجم أنشطة هذه الأعمال التي تدعم فاعليتها. كما أن التحليل البيئي لمنظمة لم تعتمد بعد مدخل الأعمال الالكترونية يتطلب التركيز على إمكانات وقدرات وطاقات المنظمة لتبني هذا المدخل، وقدرة هذا المدخل على دعم فاعلية المنظمة، وهذا الأمر يتطلب دراسة وظائف المنظمة ومواردها وهيكلا التنظيمي وثقافتها التنظيمية وصولاً إلى نقاط القوة ونقاط الضعف. أما إجراء التحليل البيئي في منظمة تتبنى مدخل الأعمال الالكترونية جزئياً أو كلياً، فهذا يتطلب التركيز على الموقف الحالي المتحقق من تطبيق هذا المدخل، ونقاط القوة ونقاط الضعف الناجمة عن مساهمة الوظائف المختلفة في تحقيق هذا المدخل (وظائف التسويق

والمالية والموارد البشرية والعمليات والبحث والتطوير ونظم المعلومات الإدارية وغيرها...). ويركز تحليل نقاط القوة ونقاط الضعف لمنظمة الأعمال الالكترونية على الحاضر والماضي، ويلخص ويوضح الموقف الحالي للمنظمة، ويجب على تساؤل مهم: أين تقف المنظمة الآن؟

إن الجانب الأساسي الآخر لعملية التحليل البيئي هو تحليل البيئة الخارجية، وهذا التحليل يركز على تدقيق ورصد واستكشاف عناصر البيئة الخارجية العامة وعناصر بيئة المهمة، وأهم عناصر البيئة الخارجية العامة: البيئة الاقتصادية، والبيئة الاجتماعية والثقافية، والبيئة التكنولوجية، والبيئة القانونية والسياسية. أما بيئة المهمة فإن أهم عناصرها هم الزبائن والمنافسون، وعند تحليل المنافسين يجري التركيز على جوانب متعددة، أهمها سهولة الوصول الى المواقع الالكترونية الخاصة بالمنافسين، وترتيب هذه المواقع، وحجم البيانات والمعلومات التي توفرها، ومواصفات المنتجات المطروحة في هذه المواقع، ونظم الدفع لدى المنافسين.

إن خلاصة عملية التحليل البيئي للبيئة الخارجية (البيئة العامة وبيئة المهمة) هي قائمة بالعناصر الاستراتيجية الحرجة التي تقسم إلى فرص وتهديدات، ويركز تحليل الفرص والتهديدات على الحاضر والمستقبل، ويبني رؤية استراتيجية أكثر وضوحاً نحو المستقبل، وهذا التحليل يحدد إلى أين تريد المنظمة أن تصل، وما هي الاتجاهات التي تريد تجنبها، وكيف يمكن أن تحقق المنظمة ما يلي هذه التوقعات.

وتشير الفجوة بين نقاط القوة ونقاط الضعف، وبين الفرص والتهديدات، الى ما يجب ان تفعله المنظمة، وصولاً الى تحقيق ما تصبو اليه، وهذا يتحقق من خلال جهود قيادة المنظمة وتصوراتها لهذا الأمر، وهذا ما يسعى هذا المؤتمر في مساعدة المنظمات ودعمها في تحقيقه والوصول اليه بكفاءة وفاعلية، وبدرجات عالية من التميز والنجاح.

اللجنة التحضيرية للمؤتمر:

- أ.د. فايز حداد / رئيس اللجنة التحضيرية/ عميد كلية الأعمال/ الجامعة الأردنية.
- د. آلاء الشخشير/ نائب رئيس اللجنة التحضيرية/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. عادل بينو / الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. سامر الدحيات / الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. تغريد سعيوفان/ الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. رشدي القواسمة/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. حمزة الموالي / الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. محمد الخطابية/ الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. زيد عبيدات/ الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. محمد النجار/ الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. عبد الحكيم أخوارشيدة/ الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. وليد شواقفة/ الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. ليلى ذهبية/ الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. عبد القادر الدراويش/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. طارق المبروك/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. نور الأقرع/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. عطية مصلح/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. صبري مشتهى/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. جلال شببات/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. محمد تلالوة/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- إبراهيم عليان/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. يونس جعفر/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- أ. نهاد أسعد زواتية/ شركة المشرق للتأمين/ فلسطين.
- أ. هيا عابدين/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- أ. إياد اشتية/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- السيدة أمل المصري/ مجلة الشرق الأوسط للأعمال.
- السيد عوض مسحل/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- الفاضلة منال العزوني / الجامعة الأردنية/ الأردن.
- الفاضلة دعاء السيائدة/ الجامعة الأردنية / الأردن.
- الفاضلة ماجدة " محمد امين" مشخج/ الجامعة الأردنية /الأردن.
- الفاضلة اية الحسنات / الجامعة الأردنية / الأردن.
- الفاضلة هبة الكايد/ الجامعة الأردنية / الأردن.
- السيد محمد الرغايفة/ الجامعة الأردنية/ الأردن.
- السيد مأمون الضمور / الجامعة الأردنية / الأردن.

اللجنة العلمية للمؤتمر:

- د. يوسف أبو فارة / رئيس اللجنة العلمية/ عميد كلية العلوم الإدارية والاقتصادية/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- أ.د. فايز حداد / عميد كلية الأعمال / الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. سامر الدحيات / نائب رئيس اللجنة العلمية / الجامعة الأردنية/ الأردن.
- أ.د. مروان درويش/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. عادل بينو / الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. عبد الرحمن السلوادي/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. زياد قنام/ جامعة القدس/ فلسطين.
- د. الحسين الرامي/ جامعة أكادير/ المغرب.
- د.م. إسلام عمرو/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- أ.د.م. يوسف أبو زر/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. آمال الحيلة/ جامعة فلسطين التقنية/ فلسطين.
- أ.د. سمير أبو زنيد/ جامعة الخليل/ فلسطين.
- أ.د. أيسر سوسان/ الجامعة العربية الأمريكية/ فلسطين.
- د. تغريد سعيقان/ الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. سامح العطعوط/ جامعة النجاح الوطنية / فلسطين.
- د. حمزة الموالى / الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. محمد الخطايبه/ الجامعة الأردنية/ الأردن.
- أ.د. كامل بربر/ جامعة الجنان/ لبنان.
- د. محمد النجار/ الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. زيد عبيدات/ الجامعة الأردنية/ الأردن.
- د. وليد شواقفة/ الجامعة الأردنية/ الأردن.
- أ.د. خالد الخطيب/ مركز رماح/ الأردن.
- د. غسان شاهين/ جامعة بوليتكنك فلسطين/ فلسطين.
- د. زهران دراغمة/ الجامعة العربية الأمريكية/ فلسطين.
- د. عمر الصليبي/ جامعة القدس/ فلسطين.
- د. حسين عبد القادر/ جامعة الاستقلال/ فلسطين.

- د. سلامة سالم/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- أ. د. حسني عوض/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- أ. د. ذياب جرار/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- أ. د. فتح الله غانم/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. عزمي الأطرش/ جامعة القدس/ فلسطين.
- د. عودة مشاركة/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. أياد التميمي/ جامعة البیان/ العراق.
- أ. د. فريد كورنل/ جامعة سكيكدة/ الجزائر.
- د. شريف أبو كرش/ الجامعة العربية الأمريكية/ فلسطين.
- د. إبراهيم عوض/ جامعة القدس/ فلسطين.
- أ. د. كمال رزيق/ جامعة البليدة/ الجزائر.
- د. حيزية زايد/ المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي/ الجزائر.
- د. آلاء العاني/ جامعة الموصل/ العراق.
- د. مجيد منصور/ الجامعة العربية الأمريكية/ فلسطين.
- د. رامي الطنبور/ جامعة الجنان/ لبنان.
- د. كامل أبوكويك/ جامعة القدس/ فلسطين.
- أ. د. عمر أبو عيدة/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. خالد زبدة/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. فضيلة بوطورة/ جامعة العربي التبسي/ الجزائر.
- د. إسلام عبد الجواد/ جامعة النجاح الوطنية / فلسطين.
- د. أحمد حرز الله/ جامعة القدس/ فلسطين.
- د. مجدي الكبيجي/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. مروان أبو هلال/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين.
- د. وائل محمد جبريل/ جامعة عمر المختار/ ليبيا.

اقتصاد التنافسية وتنافسية الأعمال الإلكترونية

الدكتور إبراهيم عوض

جامعة القدس/ فلسطين

ملخص:

تتطلب التنمية الاقتصادية والاجتماعية الناجحة قاعدة واسعة من المعلومات لفهم الدوافع الرئيسية للقدرة التنافسية، والتنمية الاقتصادية، والتنمية الاجتماعية في الدول والمناطق والشركات. ويتطلب تحسين القدرة التنافسية للشركات تحسيناً مستمراً في إنتاجية الشركات من خلال أخذ شروط الأعمال الإلكترونية والتكنولوجيا بعين الاعتبار.

ويتمثل أحد أهم الاتجاهات في العقود الماضية في الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا الإنترنت والاتصالات، وفي توفير كل من تقنيات الإنترنت والأعمال الإلكترونية للفرص الجديدة للشركات، وذلك لتعزيز القدرة التنافسية ليس فقط في الدول ولكن أيضاً في الأسواق العالمية، مما يسهم في لعب دور مهم في الاقتصاد العالمي.

ان كل شركة تتمتع بخصوصية وظروف عمل خاصة بها، ويجب أن تكون أي استراتيجية لتعزيز التنافسية محددة، وتنسجم مع احتياجات الشركة، لذلك فإنه عند التركيز على الأعمال الإلكترونية وتأثيراتها على أداء الشركات، يتطلب الأمر وضع إطار نظري يربط دور الأعمال الإلكترونية بتحسين أداء الشركات وقدراتها التنافسية، هذا من جهة، ومن جهة أخرى، هناك عدة عوامل يمكن أن تلعب دوراً مهماً في التنافسية للأعمال الإلكترونية على مستوى الدولة بشكل عام، وهي تشمل على الاقتصاد الجزئي للتنافسية، والاقتصاد الكلي للتنافسية، والأسواق، والمجتمع؛ والتكنولوجيا، والحكومة.

ويوفر منظور التنافسية الحاجة الى تمكين الأعمال الإلكترونية وتعزيز دورها في بناء وتعزيز القدرات التنافسية لمؤسسات القطاع الخاص والقطاع العام.

ويحتاج راسمو السياسات وصناع القرار في مؤسسات القطاع العام والخاص إلى فهم آليات تطبيق الأعمال الإلكترونية ومعرفة مدى تأثيرها على أداء تلك المؤسسات في ظل وجود هذا التزايد الكبير والمتسارع في أعداد المنافسين، سيما وأن الهدف الأساس للشركات في ظل الظروف الصعبة والمعقدة للمنافسة المحلية والدولية هو البقاء والاستمرار والنجاح في الأسواق المحلية والعالمية. كما تتيح تقنيات المعلومات والاتصالات المتقدمة للشركات الصغيرة والكبيرة التواصل والتعامل بتكلفة أقل وبسهولة ومرونة أكبر، خاصة وأن تطبيق الأعمال الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت تلعب دوراً مهماً في تعزيز الأنشطة والعمليات المختلفة للأعمال.

بناء على ما تقدم، من المتوقع أن تسهم الأعمال الإلكترونية في استراتيجية فاعلة لتحسين القدرة التنافسية وضمان ميزة تنافسية للشركات. وعلى وجه الخصوص، تعمل الأعمال الإلكترونية على تعزيز الأنشطة والعمليات المختلفة للأعمال التي يمكن أن تخلق فوائد متنوعة ملموسة وغير ملموسة للأعمال التجارية بأنواعها.

كلمات مفتاحية: التنافسية، الاستراتيجية التنافسية، الأعمال الإلكترونية.

Abstract :

Successful economic and social development requires background information for understanding the main drivers of competitiveness, economic development, and social development in countries, regions, companies. Improving the competitiveness of companies requires sustained improvement in the productivity for business with taking e-business and technology conditions. One of the most significant trends in the past decades is the growing use of the Internet and communication technologies. Both Internet technologies and e-business provide new opportunities for companies to compete not only in the country but also in the global market and play a significant role in the world's economy.

Every company has unique conditions so that any competitive strategy must be specific and by the company context. With paying attention to e-business and its implications on firm performance, a theoretical framework that links e-business engagement to firm capabilities, and then firm performance are taken into consideration. Several factors can play a significant role in e-business competitiveness at country level in general; they comprise microeconomics of competitiveness, macroeconomics of competitiveness, markets, society, technology, and government. e-business-enabled capability perspective provides a generalizable framework to examine the role of e-business in firm capabilities-building, and then its implications for substantial competitive advantage. Policy-planners and decision-makers in private and public sectors are in need to understand the e-business implementation and its impacts on institutions' performance. With more competitors tapping into the world, the primary goal of firms is to reach up to survival and success in the local and global markets under complex conditions of local and international competition.

Advanced information and communication technologies, with new networking capabilities, allow small and large companies to communicate, transact and collaborate at lower cost and with greater ease and flexibility. E-business is related to the application of information and communication technologies and the Internet to enhance different activities and processes of the business. Consequently, the e-business is likely to contribute to an effective strategy for improved competitiveness and ensuring a competitive advantage of companies. Especially, e-business enhances different activities and processes of business that can create different tangible and intangible benefits for the business.

Keywords : Competitiveness, competitive strategy, e-business.

محددات سلوك المستهلك الفلسطيني تجاه قرار تبني التسوق عبر الإنترنت في بيئة التجارة الإلكترونية

د. عبد الرحمن السلواي
جامعة القدس المفتوحة / فلسطين

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة سلوك المستهلكين وتحديد العوامل المؤثرة في قرار تبني التسوق عبر الإنترنت في فلسطين. كما تهدف إلى التعرف على الخصائص الديمغرافية لكل من المتبنين وغير المتبنين للتسوق عبر الإنترنت، وتحديد إن كان هناك فروق جوهرية بينهما وفقاً لنظرية الفعل المعقول Theory of Reasoned Action ونظرية السلوك المخطط Theory of Planned Behavior. وتقدم الورقة نظرة شاملة متعمقة لجميع الأدبيات المرتبطة بسلوك المستهلك الإلكتروني، مع التركيز على سلوك المستهلك تجاه قرار تبني الأعمال الإلكترونية في فلسطين. ثم ينتقل التركيز إلى استكشاف الإطار النظري والمفاهيمي لسلوك المستهلك، وتحديد أهم المبادئ والنظريات التي ستكون بمثابة أسس لدراسات لاحقة. كما يتم عرض مراجعة شاملة للأدبيات حول سلوك المستهلك، والعوامل التي تؤثر على قرار التبني والتعامل مع منظمات الأعمال الإلكترونية من وجهة نظر الزبائن الأفراد.

وتم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى ستة أجزاء، حيث يتناول الجزء الأول والثاني التأثيرات البيئية ومحددات العلاقات الشخصية لسلوك المستهلك الإلكتروني، والتي تشمل دراسة دور الثقافة، والطبقات الاجتماعية، والمجموعات المرجعية، والشخصية، والمواقف، ودور التعلم في تشكيل سلوك المستهلك الإلكتروني نحو قرار التبني. ويوضح القسم الثالث والرابع الأسس النظرية التي قامت عليها هذه الدراسة متمثلة بنظرية الفعل المعقول ونظرية السلوك المخطط. ويقدم القسم الخامس مراجعة شاملة للأدب النظري المتعلق بسلوك المستهلك الإلكتروني، والعوامل المؤثرة في قرار تبني منظمات الأعمال الإلكترونية في فلسطين. وأخيراً، تم استخدام تقنية نموذج المعادلة الهيكلية (SEM) وتم استخدام برنامج LISREL 8 لاختبار أثر المتغيرات المستقلة والتمثلة في: المواقف تجاه استخدام التكنولوجيا (ATT) والمجموعات المرجعية (RG) والشخصية (P) وتأثير الثقافة المجتمعية (CI) على متغيرات الدراسة التابعة وهي: إدراك الفوائد (PU)، الثقة (PC) والنوايا السلوكية (BI).

كلمات مفتاحية: منظمات الأعمال الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، سلوك المستهلك الإلكتروني، المواقف، المجموعات المرجعية، الشخصية، الثقافة المجتمعية، النوايا السلوكية

Abstract:

This paper intends to study consumers' behavior and attitudes towards e-business industry in the Palestinian territories, and investigates the most important factors influencing the adoption decision, and models E-consumer behavior process toward the mass customization in e-business industry depending in the theory of reasoned action and theory of planned behavior. The sole objective of the following paper is to give an in-depth overview of all literature associated with E-consumer behavior focusing on consumer behavior process toward e-business industry in the Palestinian territories. The focus then turns to investigate the theoretical and conceptual framework of consumer behavior, and identify all concepts, principles and theories that will serve as foundations for the later studies. A comprehensive literature review of consumer behavior and factors influencing the adoption decision of e-business organizations from the point view of individual customers are also presented.

This paper is divided into six major parts. The first and second parts outlines the environmental influences and interpersonal and intrapersonal determinants of E-consumer behavior, which includes investigating the role of culture, social classes, social and reference groups, personality, attitudes and the role of learning in shaping E-consumer behavior toward adoption. The third and fourth sections outlines the theory of reasoned action and theory planned behavior that will serve as foundations for this study. The fifth section provides a comprehensive literature review of consumer behavior and factors influencing the adoption decision of e-business organizations in Palestine. Finally, Structured Equation Model (SEM) technique has been utilized and the LISREL 8 program was used to test the impacts of Attitudes towards using technology (ATT), Reference Groups (RG), Personality (P) and Cultural Impacts (CI) on Perceived Usefulness (PU), Perceived Confidence (PC) and Behavioral Intention (BI)

Keywords: E-Business Organizations, E-Marketing, E-Consumer Behavior, Attitudes, Reference Groups, Personality, Cultural Impacts, Behavioral Intention

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها في تحقيق الاهداف التسويقية للمشاريع الصغيرة

أ.م.د. هزاع داود
جامعة دجلة/ العراق

أ.د. ثامر البكري
جامعة دجلة/ العراق

ملخص :

تلعب وسائل التواصل الاجتماعي في ظل العولمة دورا حيويا ومؤثرا في تسويق العلاقة مع الزبائن المستهدفين، وفي إلغاء الحدود المانعة في التواصل معهم لتحقيق الاهداف المطلوبة، وهذا الأمر قاد شركات الاعمال الصغيرة لاعتماد الأدوات المختلفة المكونة لوسائل التواصل الاجتماعي للوصول الى الطرف المستهدف، وفهم حاجاته بشكل موضوعي ومباشر، وبما يتوافق مع خصوصية الزبون، ومع مستوى النشاط المؤدى من قبل الشركة، وطبيعة التنافس القائمة في السوق. وبالتالي فإن مشكلة هذه الورقة البحثية تكمن في كيفية استخدام المشاريع الصغيرة لوسائل التواصل الاجتماعي لنمو اعمالها، وتحقيق الفهم المشترك مع الزبائن، وماهية المعوقات التي تحول دون ذلك. وتهدف هذه الورقة البحثية الى تأشير امكانية المشاريع المبحوثة في اغتنام مكامن القوة في وسائل التواصل الاجتماعي لبناء الوعي والادراك لدى الزبائن عن المنتجات التي تتعامل بها لتحقيق اهدافها.

وتم اعتماد عينة من المشاريع الصغيرة العاملة في مجالات مختلفة من التخصصات المهنية ضمن العاصمة بغداد، لقياس الاستخدام المتحقق لوسائل التواصل الاجتماعي في اعمالها لتحقيق الاهداف التسويقية المتوخاة، وعبر اعتماد استمارة استبيان لقياس ذلك التأثير والعلاقة بين المتغيرين. وقد توصلت الورقة البحثية الى وجود علاقة وارتباط ذي دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف النشاط التسويقي في الشركات الصغيرة المبحوثة.

كلمات مفتاحية: وسائل التواصل الاجتماعي، المشاريع الصغيرة، تسويق التواصل الاجتماعي.

Abstract:

In the context of globalization, the means of social communication play a vital and influential role in marketing the relationship with the target customers and eliminating the barriers of communication with them to achieve the desired goals. This led the small businesses to adopt the various tools that make up the means of social communication to reach the target party and understand their needs objectively and directly, by the customer's specificity and the level of activity performed by the company and the nature of the competition existing in the market.

Therefore, the problem of research is how to use small projects for social media to grow their business and to achieve a common understanding with customers, and what are the obstacles that prevent it. The research aims are to identify the possibility of projects explored in the use of the strengths in the means of social communication to create awareness and awareness among customers about the products that deal with them to achieve their goals.

A sample of small projects working in different fields of professional specialities was adopted within the capital Baghdad to measure the realised use of the means of social communication in their work to achieve the desired marketing objectives. A questionnaire was used to measure that effect and the relationship between the variables. The research found a statistically significant relationship and correlation at the level of (≤ 0.05) for the use of social media to achieve the objectives of marketing activity in small companies surveyed.

Keywords: Social media, small enterprises, social media marketing.

المناعة التنظيمية ودورها في التصدي لظاهرة الذباب الإلكتروني دراسة تطبيقية على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمحافظة غزة

د. آمال عبد المجيد الحيلة
كلية فلسطين التقنية/ فلسطين

د. ناهض حسين أبو شقة
كلية فلسطين التقنية/ فلسطين

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى التعرف على دور المناعة التنظيمية بأبعادها (المناعة الطبيعية والمناعة المكتسبة) في التصدي لظاهرة الذباب الإلكتروني بأبعاده (تشويه الواقع، إخفاء الحقيقة، نشر الأكاذيب، التضليل والتزييف، والتشهير) من وجهة نظر العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمحافظة غزة. وقد استخدمت الورقة البحثية المنهج الوصفي، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمحافظة غزة، وتم اختيار خمسة شركات طبقت عليها الدراسة، وبلغ عدد العاملين فيها (110) عاملين. وأظهرت نتائج الورقة البحثية وجود علاقة وأثر بين المناعة التنظيمية (بأبعادها) والتصدي لظاهرة الذباب الإلكتروني في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في غزة. وأوصت الدراسة بالاهتمام بنظم المناعة التنظيمية كونها تمثل الجدار أو الهالة التي تحيط بالمنظمة، وتشكل حاجزاً يحميها من كل الأخطار والمشكلات التي يمكن أن تؤثر على عملها أو صورتها لدى الآخرين، لذلك تعد الوسيلة الأنسب التي تدعم قدرة المنظمة على التصدي لظاهرة الذباب الإلكتروني والتي يجب أن تعمل المنظمة على الاهتمام بها بصورة عملية.

كلمات مفتاحية: المناعة التنظيمية، الذباب الإلكتروني، قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

Abstract:

The study aimed at identifying the role of organizational immunity and its dimensions (natural immunity and acquired immune) in addressing the phenomenon of electronic flies and its dimensions (distortion of reality, concealment of reality, spreading of lies, misinformation and falsification, defamation) from the point of view of workers in the information technology sector and communications in the governorates of Gaza. The study used the descriptive and analytical approach, and the study community is made up of all employees in the information and communications technology sector companies in the Gaza governorates, and five companies were selected, and the number of employees in the study was reached (110). The results showed a correlation and impact between organisational immunity in its dimensions and the response to the phenomenon of electronic flies in Gaza's information and communication technology sector. The study recommended that attention be paid to organizational immune systems as representing the wall or the aura that surrounds the institution, and constitutes a barrier that protects it from all risks and problems that can affect its work or image among others, so it is the most appropriate way to support the ability of the institution to deal with the phenomenon of flies which the organization must work to take care of in a practical way.

Keywords: regulatory immunity, electronic files, information and communication technology (ICT) sector.

المتطلبات الادارية اللازمة لنجاح تطبيق الادارة الالكترونية: دراسة ميدانية في جامعة الموصل

د. علاء دهم حمد
جامعة بغداد/ العراق

د. آلاء عبد الموجود العاني
جامعة الموصل/ العراق

ملخص:

تناولت هذه الورقة البحثية موضوع الادارة الالكترونية مستهدفة تحديد المتطلبات الادارية التي تحتاجها جامعة الموصل لنجاح تطبيقها في ظل التطورات التي تشهدها البيئة التقنية التي حتمت على جميع منظمات الاعمال مجاراتها لضمان تحقيق البقاء والاستمرار في البيئة المتغيرة، وتمثل هذه المتطلبات وظائف العملية الادارية التي يمارسها المدراء في جميع المستويات الادارية في المنظمة. وسعيًا الى تحقيق أهداف الورقة البحثية تم تبني مجموعة من الفرضيات تمحورت حول مدى توافر المتطلبات الادارية (المتعلقة في التخطيط، والتنظيم، والقيادة، والرقابة) في الكليات التابعة لجامعة الموصل.

واعتمدت الورقة البحثية على المنهج الوصفي في عرض البيانات ومناقشتها، إذ يعمل المنهج على اقتران وصف الحالة بتحليلها واستخلاص النتائج الخاصة بها. وباستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية فقد تم تحليل بيانات الجانب العملي الذي تضمن تحليلًا لإجابات وآراء الأفراد المبحوثين الذين تمثّلوا برؤساء ومقرري الاقسام العلمية والادارية التابعة لجامعة الموصل البالغ عددهم (43) فردًا.

وتوصلت الورقة البحثية إلى جملة من الاستنتاجات منها أن جميع المتطلبات الادارية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية كانت متوافرة في الميدان المبحوث، الا ان توافرها كان بمستوى متوسط نسبيًا، فضلاً عن وجود تباين في توافرها، فالتخطيط الالكتروني احتل المرتبة الاولى في التوافر، يليه الرقابة الالكترونية، ومن ثم القيادة الالكترونية، وأخيراً التنظيم الالكتروني.

وأوصت الورقة البحثية بضرورة تعزيز الوعي الالكتروني وترسيخ الثقافة الالكترونية عند الأفراد العاملين في منظمات الأعمال عامة، والجامعات خاصة، كونها أصبحت ضرورة حتمية لضمان الاستمرار في النجاح. كما أن اهتمام الجامعة بالتوثيق الالكتروني لنتاجاتها العلمية يفتح أمامها الباب للدخول إلى التصنيفات العالمية من خلال قيامها بالنشر الالكتروني لرصيدها العلمي من البحوث والمؤتمرات والندوات والملفات والنتائج والأنشطة الأخرى المختلفة التي تمارسها الجامعة.

كلمات مفتاحية: الادارة الالكترونية، التخطيط الالكتروني، التنظيم الالكتروني، القيادة الالكترونية، الرقابة الالكترونية.

Abstract:

The research aimed at identifying the administrative requirements needed by the University of Mosul for successful implementation in the light of the developments in the technical environment that has necessitated all business organizations to ensure the survival and continuity in the changing environment. These requirements represent the functions of the administrative process practiced by managers at all levels of management in the organization. In order to achieve the objectives of the research, number of hypotheses were adopted concerning the availability of administrative requirements (planning, organization, leadership, supervision) in the faculties of the University of Mosul.

The research is based on the analytical descriptive approach in the presentation and discussion of the data. The method works by combining the case description with analysis and drawing conclusions. Using a set of statistical methods, the data of the practical side were analyzed, which included an analysis of the responses and opinions of the individuals interviewed, who represented the heads and directors of the scientific and administrative departments of the University of Mosul.

The research concluded that all the administrative requirements for the implementation of e-Management were available in the field, but their availability was relatively mediocre. There was a difference in availability. Electronic planning ranked first in availability followed by electronic control, electronic leadership and finally electronic organizing

The research recommended the need to promote e-awareness and to embed e-culture in individuals working in business organizations in general and universities, especially since it has become an imperative to ensure continued success. The university's interest in electronic documentation of its scientific outputs opens the door to access to global classifications through the electronic publication of its scientific balance of research, conferences, symposia, forums, productions and other activities practiced by the university.

Keywords: E-management, e-planning, e-organization, e-leadership, supervision.

الإدارة الإلكترونية: نحو تعظيم فرص التميز التنظيمي

الباحثة كرارشة فاطمة الزهراء
جامعة باتنة - 1 - / الجزائر

ملخص:

شهد العالم في أعقاب نهاية القرن العشرين العديد من التغيرات والتحولات التي مست مختلف نواحي ومستويات الحياة، وكان للإدارة منها نصيب وافر، تجلّى فيما باتت تعيشه المنظمات (على اختلاف أشكالها ومجالات نشاطها) من تحديات ورهانات عجزت أساليبها الإدارية التقليدية عن مواجهتها. وقد كان هذا الأمر محفزاً لظهور أساليب إدارية جديدة أكثر تواؤمية مع رهانات العصر، فظهر نتاج ذلك "التميز التنظيمي" كفلسفة إدارية حديثة أضحت لها مكانتها المرموقة في الفكر الإداري، لما لها من قدرة على مواكبة التطورات الحاصلة من جهة، وتحصين المنظمات ضد تهديدات بيئتها فائقة التنافسية والمتسمة بالتغير المتسارع واللامتناهي؛ من جهة أخرى، وذلك بتزويدها بسبل استغلال الفرص الحاسمة لتحقيق ترتيبات تنافسية تعزز فرص نجاحها وارتقاءها التنظيمي.

ويحتاج "التميز التنظيمي" إلى مداخل ومقتربات تمكينية تدعمه ليروم غاياته المنشودة، لتكون "الإدارة الإلكترونية" المدخل الأكثر أهمية ومساندة لـ "التميز التنظيمي"؛ ذلك أن الإدارة الإلكترونية غيرت من مفاهيم وممارسات الإدارة التقليدية نحو نشر واستخدام إلكترونيات العصر (تقانة المعلومات والاتصالات) التي كان لها الدور الأبرز في بلوغ غايات وطموحات "التميز التنظيمي"، بتعظيم فرص الاستجابة والمرونة والتكيف مع تغيرات بيئة الأعمال، وزيادة قابليات تحقيق الأسبقيات التنافسية بصورة مستديمة، وهذا يكفل الإستمرار للمنظمات.

وانطلاقاً من توجه التنظير للمنظمة كنسق مفتوح، وما ترتب على ذلك من حتمية التحول في البناء الإداري الهرمي التقليدي إلى البناء الديمقراطي المسطح، وما تلاه من تغيير في الأهداف والوظائف، وما استجد من تحديات ورهانات، فقد ظهرت فلسفة التميز والإدارة الإلكترونية - كأهم مدخل من مداخل التميز التنظيمي- كموضوع للدراسة ومجال جذاب للنقاش من قبل عدد كبير من الباحثين والممارسين على اختلاف تخصصاتهم، لما لها من دور بالغ الأهمية في تعزيز سبل النجاح التنظيمي في عصر العولمة والتنافسية.

من هذه المنطلق، تكمن أهمية هذه الورقة البحثية في أنها تسلط الضوء على "التميز التنظيمي" كفلسفة إدارية تهدف إلى إيجاد سبل تمكين المنظمات من إمكانات التكيف وبيئتها المتغيرة باستمرار. كما تكمن أهمية الورقة البحثية في العمل على إبراز أهمية ما تشكله مفاهيم وأساليب وتقنيات وأدوات الإدارة الإلكترونية من ضرورة قصوى للمنظمات الساعية نحو بلوغ التميز المستديم الذي يمكنها من تحقيق أهدافها من جهة، وإحراز نتائج مرضية لجميع الأطراف من ذوي المصلحة بالمنظمة (stakeholders).

وتهدف هذه الورقة إلى بناء إطار مفاهيمي لمتغيرات الورقة البحثية يتجاوز حدود التعاريف الوصفية، والوقوف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات المبحوثة (التميز التنظيمي/ والإدارة الإلكترونية).

وانطلاقاً مما سبق، وعلى الافتراض أن "الإدارة الإلكترونية" هي السبيل الأوحى لمواجهة تحديات بيئة الأعمال والضامن الرئيس للارتقاء بالمستويات الأدائية وجودة المخرجات التنظيمية، وبالتالي تحقيق التميز التنظيمي، فيمكن طرح الإشكالية التالية: كيف تُسهم الإدارة الإلكترونية في تعظيم فرص التميز التنظيمي؟

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، التميز التنظيمي.

Abstract :

In the wake of the end of the twentieth century, the world witnessed many changes and transformations that encompassed all facets and standards of life. The administration had a great share of them, as the organizations (in all their forms and fields of activity) were facing challenges and stumbling blocks that their traditional management methods were unable to confront. Which has been a catalyst for the emergence of new methods of management more adaptive and contemporary scandals .The result of this is "organizational excellence" as a modern administrative philosophy that has become a prominent place in administrative thought, because it has the ability to keep up with the developments on the one hand and immunize organizations against the threats of its highly competitive environment characterized by rapid change and lack thereof by providing them with ways to exploit the crucial opportunities to achieve competitive arrangements that enhance Opportunities for success / organizational improvement. "Organizational Excellence", like other administrative approaches, requires an approach and enabling approaches to support its desired goals. "Electronic Management" is the most important gateway to "organizational excellence". Electronic management has changed the concepts of traditional management practices towards publishing / (ICT), which has been instrumental in achieving the goals and aspirations of "Organizational Excellence", maximizing the opportunities for responsiveness, flexibility, adapting to changes in the business environment and increasing the ability to achieve competitive priorities in a sustainable manner.

In light of the orientation of the theory of the organization as an open format, and the consequent inevitability of transformation in the traditional hierarchical administrative structure to the flat democratic construction, and the subsequent change in goals and functions and the emergence of challenges and stakes. The philosophy of excellence and electronic management has emerged as the most important entrance to organizational excellence as a subject of study and an area of discussion by a large number of researchers and practitioners of different disciplines. It is of great importance in enhancing organizational success in an age of globalization and competitiveness. From this point of view, the importance of the study is as follows: Highlighting "organizational excellence" as an administrative philosophy aimed at creating ways to empower organizations with adaptive potential and their ever-changing environment, highlighting the importance of the concepts, methods, techniques and tools of electronic management of the utmost necessity for organizations seeking to achieve sustainable excellence, which enables them to achieve their objectives on the one hand and to achieve results that satisfy all parties of interest in the Organization. The study came to deal with one of the most important modern issues on the administrative level in order to achieve the following: Building a conceptual framework for search variables that exceeds the limits of descriptive definitions, identifying the nature of the relationship between the variables investigated (organizational excellence / electronic management). Based on the assumption that "e-management" is the only way to meet the challenges of the business environment and the main guarantor to improve the performance levels and the quality of most organizational outputs and thus achieve organizational excellence, we can raise the following problem: How does e-governance contribute to maximizing opportunities for organizational excellence?

Keywords: E-management, organizational excellence.

الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق الإبداع الإداري

دراسة تطبيقية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية

الباحث محمد أحمد عبد العزيز الخطيب
جامعة الأقصى/ فلسطين

د. منصور محمد علي الأيوبي
كلية فلسطين التقنية/ فلسطين

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية الى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في محافظات قطاع غزة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع موظفي وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة، وعددهم (178) موظفًا. وقد استخدم الباحثان أسلوب الحصر الشامل، حيث تم توزيع (178) استبانة على جميع أفراد مجتمع الدراسة، وبلغ عدد الاستبانات المستردة (152) استبانة، أي أن نسبة الاستجابة بلغت (85.4%). وأظهرت نتائج الورقة البحثية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات الإدارية، والمتطلبات المالية، والمتطلبات البشرية، والمتطلبات التقنية، والمتطلبات الأمنية) وتحقيق الإبداع الإداري في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كما بينت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات الإدارية، والمتطلبات المالية، والمتطلبات البشرية، والمتطلبات الأمنية) وتحقيق الإبداع الإداري في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وأظهرت نتائج الورقة أن تأثير باقي المتغيرات كان ضعيفا. وأوصت الورقة البحثية بزيادة الاهتمام بنظام الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها؛ لما لها من أهمية كبيرة، وتأثير مباشر على الإبداع الإداري بالوزارة.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الإبداع الإداري، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

Abstract:

This study aimed to identify the role of e-administration in achieving administrative innovation in the Ministry of Communications and Information Technology in the Gaza Strip governorates. The researchers used the descriptive analytical approach. The study population consists of all (178) employees of the Ministry of Communications and Information Technology in the Gaza Strip. The researchers used a comprehensive inventory method. (178) Questionnaires were distributed to all members of the study community, and the number of questionnaires was (152), and the response rate was (85.4%). The results of the study showed that there is a statistically significant relationship between the application of electronic management requirements (administrative requirements, financial requirements, human requirements, technical requirements, security requirements) and achieving administrative innovation in the Ministry of Communications and Information Technology. (Administrative requirements, financial requirements, human requirements, security requirements) moreover, achieving administrative innovation in the Ministry of Communications and Information Technology. The study recommended increased attention to the electronic management system and its requirements, because of its great importance, and a direct impact on administrative innovation in the ministry.

Keywords: Electronic Management, Administrative Creativity, Ministry of Communications and Information Technology.

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين الإداريين في جامعة القدس المفتوحة

الدكتور طارق المبروك
جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

ملخص:

هدفت الورقة البحثية الى قياس الأثر الذي يحدثه تنفيذ الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين الإداريين في جامعة القدس المفتوحة، فضلاً عن معرفة واقع الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الديموغرافية.

واستخدمت الورقة البحثية المنهج الوصفي في معالجة وتفسير علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة، والتعبير عنها بشكل كمي من خلال معاملات الارتباط والانحدار. وتكونت عينة الدراسة من (132) موظفاً وموظفة من الموظفين الإداريين في جامعة القدس المفتوحة، تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية. وتوصلت الورقة البحثية إلى العديد من النتائج منها أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كان مرتفعاً حسب رأي المبحوثين، ومن خلال مؤشر الأهمية النسبية لمستوى الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين يتضح أنه قد حاز على موافقة المبحوثين بدرجة مرتفعة حسب رأيهم، وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة في تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة تبعاً لمتغيرات العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة القدس المفتوحة تبعاً لمتغيرات الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

وخلصت الورقة البحثية إلى مجموعة من التوصيات أهمها: اعتماد تطبيق الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية في جامعة القدس المفتوحة نموذجاً عاماً لتطبيقه في الجامعات الفلسطينية بصورة خاصة، والجامعات العربية عامة، وضرورة سن التشريعات والقوانين لاعتماد تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات للوصول إلى إدارة إلكترونية متكاملة لإدارة الموارد البشرية، وبحث سبل التطوير اللازمة للوصول إلى إدارة إلكترونية كاملة وشاملة وتعميمها على الجامعات العربية.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأداء الوظيفي، جامعة القدس المفتوحة.

Abstract:

This study aimed at exploring the impact of e-management on the job performance of the administrative employees at al-Quds Open University (QOU), and analyzing the reality of the Electronic Human Resources Management applications in QOU in light of number of demographic variables. The researcher used the descriptive analytical research method in addition to the descriptive correlational research method through identifying the correlation between the study variables and their effect size. This was illustrated quantitatively through calculating the correlation coefficient and the regression coefficient. The study sample consisted of 132 employees from both genders. They were selected through stratified random sampling method. The results of the study revealed that the application level of Electronic Human Resources Management at QOU was high according to the respondents, scoring an estimated percentage of 88.3%, with a mean of 4.41.

In general, the results showed that the materiality of the job performance level among the administrative employees obtained approval among respondents in a high degree with the mean 4.16. Moreover, in terms of applying Electronic Human Resources Management at QOU, there were no statistically significant differences in the responses of the sample due to the variables of age, academic qualification, and years of experience. In terms of the level of job performance among the administrative employees at QOU, there were no statistically significant differences ($\alpha \leq 0.05$) in the responses of the sample due to the variables of gender, age, academic qualification, and years of experience.

Based on these results, the study presented number of recommendations. First, the need to adopt the Electronic Human Resources Management of QOU as a model to be applied by other Palestinian universities in particular and by other Arab universities in general. Second, the need to enact and accredit laws that consider the application of e-management as a normative procedure. Finally, the need to present this study to the Association of Arab Universities to analyze it and expand on it, to reach a comprehensive and integrated e-management that can be applied by Arab universities.

Keywords: E-management, Job Performance, Al-Quds Open University.

الإدارة الالكترونية بين المتطلبات ومعوقات التطبيق دراسة نظرية تحليلية

د. سلطان احمد خليف النوفل د. نوال يونس آل مراد د. إنعام يحيى محمد
الكلية التقنية الادارية / الجامعة التقنية الشمالية/ الموصل/ العراق

ملخص:

انطلقت الورقة البحثية من مسألة شائكة في الميدان الإداري تمثلت بوجود مفارقة بين إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية وبين معوقات ذلك التطبيق، مما وضع صناع القرار أمام تحدي وتهديد قد يدفعهم إلى التماس أكثر من بديل استراتيجي دعماً لحالات التطبيق ورفضاً لأوجه الإعاقة والتطويق السلبي، لذا هدفت الورقة البحثية إلى تقديم رؤية تحليلية لموضوع تطبيق الإدارة الالكترونية وبمنحى يؤكد الاجتهاد.

وقد تبنت الورقة البحثية فرضية فحواها (أنه يتعذر على المنظمات تجنب معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية، وقد جعل ذلك منها قيداً ومعوقاً لها) .

وخلصت الورقة البحثية إلى جملة استنتاجات أبرزها اعتماد المنظمات لموضوع الإدارة الالكترونية بحدود الأقوال وغياب الأفعال المجسدة لذلك.

وبناءً على تلك الاستنتاجات فقد قدمت هذه الورقة جملة توصيات منها العمل على فتح مراكز للتدريب الالكتروني في المنظمات وبما يؤمن للمستفيدين الإحاطة بكيفية الاستخدام والوصول إلى المعرفة.

كلمات مفتاحية : الادارة الالكترونية، متطلباتها، معوقاتاها.

Abstract :

The study stems from a crucial issue in the administrative field, which was characterized by a paradox between the applicability of electronic management and the constraints of that application, which placed the decision makers in the face of a challenge and a threat that may prompt them to seek more than a strategic alternative in support of cases of application and the rejection of disabilities and passive containment. Therefore, this paper is an attempt to provide an analytical vision for the subject of the application of electronic management. The paper concluded with a number of conclusions, most notably the adoption by the organizations of the issue of electronic management to the limits of words and the absence of electronic acts. Based on these conclusions, the paper presented a number of recommendations, including the opening of electronic training centers in the organizations, in order to provide users with information on how to use and access to knowledge.

Keywords: Electronic management, e-management requirements, e-management obstacles.

مدى انعكاس الارشفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة تحليلية لآراء عينة من الافراد العاملين في كلية الادارة والاقتصاد في جامعة الموصل

م.م. حلا فزاع داغر
جامعة الموصل/ العراق

م.م. نور علي عبود
جامعة الموصل/ العراق

د.م. شيماء الهاشمي
جامعة الموصل/ العراق

ملخص:

تناولت هذه الورقة البحثية تشخيص العلاقة بين الارشفة الالكترونية وتحقيق الميزة التنافسية لدى كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الموصل، فعند الحديث عن اهمية التحول من الارشفة التقليدية الى الارشفة الالكترونية فأنا نقف عند المزايا التي تحققها الارشفة الالكترونية من حفظ للسجلات وتأمين الوثائق المهمة ورفع كفاءة تنظيم الاعمال واتخاذ القرارات، وبما يساهم في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة. وعليه أنطلقت هذه الورقة البحثية من مشكلة اساسية مفادها " هل تدرك الكلية المبحوثة اهمية التحول نحو الارشفة الالكترونية وأثرها الايجابي في تحقيق الميزة التنافسية لديها". وهدفت الورقة البحثية الى تقديم دراسة عملية للميدان المبحوث تعكس طبيعة العلاقة والاثار بين الارشفة الالكترونية والميزة التنافسية. ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام استمارة الاستبيان لجمع البيانات الخاصة بالجانب العملي، وتم تحليل (44) استمارة وزعت على عدد من الموظفين لدى الكلية المبحوثة، وتمحورت فرضيات الورقة البحثية في اختبار علاقة الاثار والارتباط بين الارشفة الالكترونية وتحقيق الميزة التنافسية. وبهدف تحليل البيانات واختبار الفرضيات، فقد تم استخدام عدد من الاساليب الاحصائية، منها معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين المتغيرين. وتبنت الورقة البحثية المنهج الوصفي الذي يصف الظواهر الكائنة، ويفسر لها لغرض بناء وتصميم نظام للأرشفة الإلكترونية لسجلات "الصادر والوارد" بالاعتماد الأساس على برمجية قواعد البيانات لخدمة المنظمة المبحوثة. وتوصلت الورقة البحثية الى مجموعة من الاستنتاجات أبرزها: استمرار العمل بنظام الأرشفة التقليدي في المنظمة المبحوثة على الرغم من توافر التجهيزات التقنية للأرشفة الإلكترونية. ومن خلال المعايضة الميدانية للباحثات في المنظمة المبحوثة لوحظ أن التوثيق الإلكتروني ونظم المعلومات في قسم الأرشيف التابع للمنظمة المبحوثة منخفض. واوصت الورقة البحثية بضرورة تطوير إدارة الوثائق والمحفوظات والأرشيف في المنظمة المبحوثة، وتزويدها بالكوادر المؤهلة.

كلمات مفتاحية: الارشفة، الارشفة الالكترونية، الميزة التنافسية.

Abstract:

The current research seeks to diagnose the relationship between electronic supervision and achieving competitive advantage in the Faculty of Management and Economics / University of Mosul. The research aims at finding the relationship between applying electronic supervision and enhancing the competitive advantage. A questionnaire was used to collect primary data from the study population. (44) questionnaires were distributed to a number of employees at the faculty in question. The research hypotheses focused on the correlation between electronic supervision and the achievement of competitive advantage. In order to analyze the data and test hypotheses, number of statistical methods were used, including Pearson's correlation coefficient, to determine the relationship between the two variables. The research relied on the analytical descriptive approach that describes and interprets existing phenomena for the purpose of constructing and designing an electronic archiving system for. The research reached set of conclusions, most notably the continuation of the traditional archiving system in the organization investigated. It was also noted that the electronic documentation and information systems in the archive department of the organization under investigation is low. The research recommended the need to develop the management of documents, archives and archiving in the organization.

Keywords: Electronic archiving, Competitive advantage.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية

الدكتور نور طاهر الاقرع
جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

ملخص:

تتمحور هذه الورقة البحثية حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية، العاملة في محافظة قلقيلية، وتهدف إلى التعرف على واقع هذه الإدارة في هذه المؤسسات، وأثرها في الأداء الوظيفي، والتعرف على أثر مجموعة من المتغيرات (وهي الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) نحو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في هذه المؤسسات.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، إضافة إلى الأدبيات والدراسات ذات الصلة. وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية، وأجريت على عينة قوامها (70) من العاملين في هذه المؤسسات، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

وقدمت هذه الورقة البحثية عدة توصيات، كان من بينها، ضرورة الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، نظرا لأهميتها في رفع مستويات الأداء، وتعزيز كفاءة العمل الإداري، إضافة إلى أهمية توفير المستلزمات المالية والمادية الداعمة لبيئة الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، وتحديث الأنظمة الإدارية والتعليمات المتعلقة بها بما يتناغم مع تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، مع ضرورة مواكبة البيئة القانونية في المؤسسات الحكومية بما يتلاءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأن يكون التحول للإدارة الإلكترونية تدريجيا مع نظام للمتابعة والتقييم، ومؤشرات قياس لضمان جودة التحول، ومواجهة التحديات، ومعالجة الانحرافات إن وجدت.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، المؤسسات الحكومية، الأداء الوظيفي.

Abstract:

The study aimed at exploring the current position of e-management in the governmental institutions in Qalqilya province and its direct effect on job performance. The study investigated the role of gender, academic qualification, years of experience and job title variables in the role of e-management in improving work performance of the employees of the governmental institutions in Qalqilya province. The researcher has adopted the analytic approach, designed a questionnaire in addition to literature review and related studies. Study population consisted of the employees in the governmental institutions in Qalqilya province, the random sample of the study consists of (70) employees in Qalqilya district.

The study came up with several recommendations including the importance of the adoption of e-management in the governmental institutions due to its importance in improving performance quality and enhancing administrative performance, in addition to the necessity to provide the financial and material aids that support the e-management environment in the governmental institutions, and giving priorities for updating management systems and their related instructions to ensure the implementation of the concepts of e-management. The importance of creating legal implications that works in accordance with the implications of e-management. The transmission to e-learning has to be adopted gradually along with an evaluation and follow up system and measuring criteria to guarantee the quality of transformation, facing challenges and working out possible shortcomings.

Keywords: electronic administration, government institutions, performance

دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق النجاح الاستراتيجي
دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في بعض كليات جامعة الموصل

الباحثة سجي نذير حميد الصراف
جامعة الموصل/ العراق

الدكتورة مآرب حازم عبد الرزاق
جامعة الموصل/ العراق

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في الميدان المبحوث، فضلاً عن بيان أهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق النجاح الاستراتيجي، وإدراك الأهمية من قبل القيادة والعاملين في مجتمع الدراسة، وأهمية تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى بيان العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأبعاد النجاح الاستراتيجي (متمثلة في التحليل البيئي، والتفكير الابداعي، والقرار الاستراتيجي، والتنفيذ الفعال، والقدرات القيادية).

ولتحقيق أهداف هذه الورقة البحثية، فقد تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة من العاملين بلغ عددهم (40) فرداً، وتم استخدام الأساليب الإحصائية بواسطة برنامج SPSS، وتوصلت نتائج التحليل الإحصائي في الميدان المبحوث إلى وجود علاقة معنوية ايجابية بين متغيري البحث على المستوى الكلي والجزئي، وهذا يدل على أهمية الإدارة الإلكترونية في النجاح الاستراتيجي للمنظمة. كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير معنوي للإدارة الإلكترونية في أبعاد النجاح الاستراتيجي في المنظمة المبحوثة، وكان التأثير الأكبر لبعد التحليل البيئي والقرار الاستراتيجي والقدرات القيادية، وهذا يشير إلى أن الإدارة الإلكترونية لها دور فعال في تحليل البيئة للمنظمة، واتخاذ قرارات إستراتيجية فعالة بالاستعانة بدعم من القيادات الإدارية .

وبناء على نتائج الورقة تم تقديم عدد من التوصيات والمقترحات لعل من بينها ضرورة الاهتمام أكثر بالقرار الإستراتيجي المتخذ داخل المنظمة، وإيجاد مديرين يتمتعون بالمعرفة والمهارة الكافية لتشخيص الحالة المراد اتخاذ القرار بشأنها.

كلمات مفتاحية: الادارة الالكترونية، النجاح الاستراتيجي.

Abstract:

The objective of the research is to diagnose the reality of electronic management, as well as the importance of electronic management in achieving strategic success and understanding of importance by the leadership and employees of the research community, and the importance of applying the principles of electronic management, in addition to the relationship between electronic management and the dimensions of strategic success, Environmental analysis, creative thinking, strategic decision, practical implementation, leadership abilities). To achieve the objectives of this research, a questionnaire was developed and distributed to a sample of (40) individuals. "The statistical methods were used by SPSS. The results for the statistical analysis in the field were as follows:

There is a positive correlation between the research variables at the macro and micro level, which indicates the importance of electronic management in the strategic success of the organization. The results of the regression analysis showed a significant effect of e-management in the dimensions of strategic success in the organization in question. It was the main effect of the dimension of environmental analysis, strategic decision and leadership abilities. This indicates that electronic management has an active role in analyzing the environment of the organization and making effective strategic decisions Administration. Based on the results of the research, some recommendations and suggestions were presented, among which may be the need to pay more attention to the strategic decision taken within the organization and to find managers with sufficient knowledge and skills to diagnose the situation to be decided upon.

Keywords: Electronic Management, Strategic Success.

الخدمة العامة في البيئة الافتراضية

د. محمود إبراهيم ملحم
جامعة القدس المفتوحة / فلسطين

ملخص:

تَرَكَّز الهدف الرئيس لهذا الورقة البحثية المفاهيمية في استقصاء مضامين الإدارة الإلكترونية، من حيث مفهومها، وقواعدها، ودعائمها، وأهدافها، وأهمية تطبيقها في المنظمات، كما تطرَّق إلى مناقشة مفهوم الحكومة الإلكترونية، ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية، ومحددات تطبيقها، وذلك من خلال محاولة الإجابة عن التساؤلات الآتية: ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟ وما أهدافها؟ وما فوائدها؟ وما تحديات ومتطلبات تطبيقها؟ وما مفهوم الحكومة الإلكترونية؟ وما أهدافها؟ وما متطلبات تطبيقها في المنظمات الحكومية؟ وما مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية؟ وما دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العامة؟

وخلصت هذه الورقة البحثية الى أن التوجّه نحو التحول إلى الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية (المعتمدة على الورق) في تقديم الخدمات بالطريقة التي يرغبها أصحاب المصالح كافة (الحكومة، المواطنون والمستفيدون، منظمات الأعمال...)، وخلصت الى أن تحسين مستوى الكفاءة والفاعلية في جودة الخدمات مرتبط بتطبيق منهج الإدارة الإلكترونية في المنظمات الساعية التي تعزيز جودة خدماتها.

وخلصت الورقة البحثية ايضا الى ان نجاح الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات يعود إلى مدى توافر المتطلبات الإدارية، وإلى وضوح الرؤية والإستراتيجية للإدارة العليا في المنظمات المتبنّية لمنهج الإدارة الإلكترونية. وتوصلت الورقة الى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية بات مطلباً أساساً، وأمرًا حتمياً، إذ إنّ تطبيقها يعمل على تعظيم قيمة المنظمة ومقدرتها التشغيلية، وبخاصة في مجال مخرجاتها ووضعها المحلي والإقليمي والعالمي. وتوصلت الورقة الى ان دور الحكومة لا يقتصر فقط على وضع القواعد ومراقبة تنفيذها أو تطبيقها، لكن يمتد ليشمل، أيضاً، توفير البيئة اللازمة لدعم مصداقيتها، وهذا لا يتحقق إلا بالتعاون الجاد بين كل من: الحكومة، والسلطة الرقابية، وأصحاب المصالح الآخرين بما فيهم الزبائن والجمهور. وتوصلت هذه الورقة الى أن تطبيق مضامين الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية وفق منهج علمي منظم، يساعد على التكيف مع المتغيرات المتسارعة في البيئتين الداخلية والخارجية، ويؤدّ مناخاً صحياً للعمل الجماعي الذي يسعى لبلوغ غايات محدّدة. وتساعد الإدارة الإلكترونية على الاستخدام الأمثل لموارد الحكومة، فهي تعمل على زيادة فاعلية الإفصاح، وتُعزّز المساءلة، إذ أن حسن توزيع المهمات

وإدارتها، وتعزيز جودة الخدمات، يخفف من أوجه الاختلاف في المنظمة الحكومية، ويزيد من حالات الاندماج والتفاعل الإيجابي بين أصحاب المصالح، وهذا يسهم في تدعيم قدرات التميز في جودة مخرجاتها، وفي الرضا عن جودة هذه المخرجات. وتوصي هذه الورقة بضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل تدريجي، حيث يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تطويرها في الوقت الذي يتم فيه البدء، بشكل متوازٍ، بتطبيق مفاهيم الإدارة الإلكترونية وتنفيذها فعلياً، بحيث يتمكن المستفيد من القيام بالإجراءات اللازمة لتخليص معاملته بالشكل المعتاد دون أية ماطلة أو تأخير. وتوصي الورقة بأن تقوم الدولة بإعادة النظر في تخصيص أولويات الإنفاق العام، من خلال زيادة الاهتمام بالمنظمات العامة، وكيفية إدارتها وآليات تقديم الخدمات فيها بصفقتها تمثل خدمات عامة ذات طابع إستراتيجي، مع وضع الضوابط القانونية التي لا تسمح بتدخل أصحاب المصالح الخاصة، وتدعيم الشفافية، وجميع أشكال الرقابة الداخلية من قبل العاملين على إدارة المؤسسة الحكومية، بما يسمح بمراقبة التمويل واستخدامه بالشكل الأمثل. وتوصي الورقة بالعمل على ترسيخ مفاهيم التطوير وتفعيلها لتتأصل ضمن ثقافة المجتمع، إذ إنّ نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتمد بصورة جوهرية على مدى تكيف واستجابة أصحاب المصالح، وهذا يتطلب إصدار النشرات التوعوية باستمرار، وعقد الاجتماعات والمؤتمرات بالشراكة مع منظمات الأعمال الهادفة إلى إظهار أهمية التوجه نحو الإدارة الإلكترونية وكيفية التعامل معها. كما يستوجب ذلك إدخال مقررات في مناهج التعليم. وتوصي الورقة بزيادة ثقة واطمئنان المتعاملين مع الإدارة الإلكترونية بأن المعلومات التي يقدمونها عن أنفسهم لن تستخدم لأغراض غير مهنية أو لا أخلاقية، فالثقة في برامج الإدارة الإلكترونية عنصراً رئيساً لإقبال المواطنين وغيرهم على التعامل معها، وعدم عزوفهم عنها، حيث يتطلب تزويد هذه الإدارة ببيانات ومعلومات شخصية ذات طابع خاص، وهذا يستوجب التشديد على أمن المعلومات بحماية مواقع الإدارة الإلكترونية ضد سوء الاستخدام.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، جودة أداء الخدمة العامة.

Abstract :

The main objective of this conceptual paper is to investigate the contents of e-governance in terms of its concept, rules, foundations, objectives and importance of application public service organizations. The paper shed the light on the concept of e-government, the requirements of e-management in public organizations, the limits of application by answering the following questions: What is the concept of electronic management? What are their objectives? What are their benefits? What are the challenges and requirements of their application? What is the concept of e-government? What are the requirements for their application in public organizations? What are the stages of transition to electronic management? What is the role of e-government in improving the performance of the public service? This paper indicated that the shift towards e-governance was the result of the failure of the traditional paper-based management style to provide services to the stakeholders (government, citizens, beneficiaries, ...). The paper concluded that improving the level of efficiency and effectiveness of the services quality is linked to the application of the electronic management approach in organizations seeking to enhance the quality of their services. The paper also concluded that the success of electronic management in improving the quality of services is due to the availability of administrative requirements, and to the clarity of vision and strategy of senior management in organizations adopting the electronic management approach. The paper concluded that the role of the government is not limited to setting rules and monitoring their implementation or application, but extends to include serious cooperation between the government, the regulatory authority, and other stakeholders, including customers and the public. The paper also concluded that the application of the contents of electronic management in public organizations helps adapting to the accelerating changes in the internal and external environment, and creating a healthy environment for collective action that seeks to achieve specific goals. The paper also showed that e-government helps optimizing the use of government resources. It improves the efficiency of disclosure and promotes accountability. It

achieve good allocation and management of tasks, and the enhancement of service quality, mitigate the differences in the government organization and increase synergies and positive interaction among stakeholders. This paper recommends that electronic management have to be implemented gradually, where traditional management is activated and developed while parallel management concepts are applied in parallel to the implementation of the concepts of e-management, and intention to implement it effectively, so that the beneficiary can take the necessary measures to normalize his treatment without any delay. The paper recommends to reconsider the allocation of priorities of public expenditure through increased attention to public organizations and how to manage them and their service delivery mechanisms, with the establishment of legal controls that do not allow for the intervention of private stakeholders, the strengthening of transparency and all forms of internal control by the employees of the administration of the public institution. E-management implementation success depends fundamentally on the extent of the adaptation and response of stakeholders. This requires the issuance of awareness bulletins continuously, and the holding of meetings and conferences in partnership with business organizations aimed at demonstrating the importance of electronic management and how to dealing with it. The paper recommends increasing the confidence that stakeholders data and information will not be used for non-professional or immoral purposes. Trust in e-management programs is a key element of the citizens 'and others' reluctance to deal with them. , Which requires the provision of personal information and data of this nature, which requires emphasis on the security of information protection of electronic management sites against abuse, and against hackers.

Keywords : E-management, e-government, Public Service Performance.

دور عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء من وجهة نظر موظفي مؤسسات القطاع العام في فلسطين

الدكتور شاهر عبيد
جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

ملخص:

هدفت الورقة البحثية الى معرفة دور عناصر الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء من وجهة نظر موظفي مؤسسات القطاع العام في محافظة جنين.

وقد تبنت الورقة البحثية المنهج الوصفي في معالجة وتفسير المتغيرات البحثية نظرياً وعملياً، وتم توزيع استمارة الاستبيان على عينة بلغ حجمها (317) موظفاً وموظفة، وبعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام المعالجات الاحصائية المختلفة، أظهرت النتائج أن درجة توافر عناصر الإدارة الالكترونية في مؤسسات القطاع العام كانت كبيرة، كما أن مستوى الأداء في مؤسسات القطاع العام في محافظة جنين كان أيضاً بدرجة كبيرة، وتبين وجود علاقة موجبة بين توافر عناصر الإدارة الإلكترونية، ومستوى الأداء، ووجود أثر لدرجة توافر عناصر الإدارة الالكترونية (البرمجيات، الشبكات، الأجهزة والمعدات، العنصر البشري)، في مستوى الأداء في مؤسسات القطاع العام في محافظة جنين من وجهة نظر موظفيها.

وأوصت الورقة البحثية بضرورة تعزيز الإدارة الالكترونية في مؤسسات القطاع العام لما لها من أهمية بالغة في تحسين الأداء.

كلمات مفتاحية : الادارة الالكترونية ،عناصرها ، الاداء التنظيمي.

Abstract:

The study aimed at identifying the impact of electronic management elements in improving performance from perspective of employees of public sector institutions in Jenin governorate. The descriptive approach was followed by applying a questionnaire of a sample size (317). After the data collection and analysis, the results showed that the availability of the elements of electronic management in the public sector institutions was big, also the level of performance in the public sector institutions in Jenin governorate was also big, and there was a positive relationship between the availability of electronic management elements, (Software, networks, equipment and human resources) in the level of performance in public sector institutions in Jenin governorate, The researcher recommended the enhancement of electronic management in public sector institutions because of its importance in improving performance.

Keywords: E- management, factors of e- management, organizational performance.

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الأعمال في القدس

د. حسين عبد القادر
جامعة الاستقلال / فلسطين

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الأعمال في القدس، ومعرفة مستوى تطبيق إدارة المعرفة فيها، والتعرف على المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في القدس. وقد تم استخدام المنهج الوصفي، حيث طورت استبانة لذلك، وتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في (شركة حمودة، شركة سجاير القدس، وشركة الحياة سنيورة) البالغ عددهم (325) عاملاً، وتم أخذ عينة عشوائية منهم بلغت (100) فرد وزعت عليهم الاستبانة، وتم إستعادة (92) استبانة.

وقد توصلت الورقة البحثية إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: الإدارة الإلكترونية توفر نظام أرشفة إلكتروني لمختلف الأطراف، وتعمل على توفير البيانات لدى جميع المستفيدين، وتسهم في الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة للمؤسسة. وتعتمد المؤسسة في تخزين المعرفة واسترجاعها على الأرشفة الورقي، وتهتم بتطبيق المعرفة على كل المشكلات لتتمكن من تجاوزها، وتهتم بالحصول على المعرفة المتطورة من المصادر الخارجية. وأهم المعوقات التي تواجهها المؤسسة هي: روتينية الإجراءات الإدارية المتبعة في المؤسسة، وخوف الإدارة من سرقة بعض المعلومات، وندرة الدورات التدريبية في مجالي الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة، وغموض مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى بعض القيادات الإدارية، والسيطرة المركزية على عملية القرار في الإدارة، والطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة، وصعوبة أرشفة الأعمال التقليدية المتراكمة إلكترونياً، ونقص الكوادر البشرية المتخصصة.

وأوصت الورقة البحثية بعدة توصيات منها: ضرورة تقديم الحوافز المعنوية لتشجيع العاملين على تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعقد ورشات عمل دورية لتشخيص المعرفة، وإصدار نشرات ودوريات لتوزيع المعرفة، وتطبيق المنظمات للإدارة الإلكترونية في أعمالها، والابتعاد قدر الإمكان عن روتينية الإجراءات الإدارية المتبعة في أعمالها. كما أوصت الورقة البحثية أن تعقد المؤسسات لموظفيها الدورات التدريبية في مجالي الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة، وذلك لما لها من دور فعال في تحسين أداء موظفيها وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة بجودة وكفاءة عالية.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، إدارة المعرفة، مؤسسات الأعمال في القدس.

Abstract:

This study aims at identifying the reality of using electronic management in business enterprises in Jerusalem, testing level of using “knowledge management”, and identifying obstacles facing electronic management and its relationship to knowledge management in business enterprises in Jerusalem. A descriptive approach was used in the study, where a questionnaire was developed for this purpose, and its validity was verified. The study population consisted of all workers (Hamouda, Sujair Al-Quds and Al-Hayat Siniora) (100), distributed questionnaire, and the regaining of (92) questionnaire. The study indicated that e-management provides an electronic archiving system for all parties, provides data to all beneficiaries, and contributes to the optimal utilization of resources available to the institution. The institution relies on a storage of knowledge and retrieving it on paper archives, Solving Problems that occurred, and interested in obtaining advanced knowledge from external sources. The study highlighted the many obstacles faced by the institution: Routine administrative procedures followed by the institution; fear of the management of the confidentiality of some information; scarcity of training courses in the areas of E-management and knowledge management; ambiguity of concept of electronic management of some administrative leaders; the central control of the decision in management; human nature and the culture of closed doors; the difficulty of archiving the traditional backlog electronically; and the shortage of specialized human resources in needed areas.

The study came out with number of recommendations: the need to provide incentives to encourage employees to implement electronic management; training employees in knowledge management; and introducing new techniques to disseminate knowledge. Institutions must work to apply E-management in their work and avoid as far as possible the routine administrative procedures followed in their work. Modern administrative work has become public in most institutions, and can be obtained through various social media, so there is no need to fear of the informational confidentiality. The study highly recommended the need to train employees in the fields of electronic management and knowledge management in order to achieve the goals of the institution efficiency.

Keywords: Electronic management, knowledge management,

مدى تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في وزارة الداخلية الفلسطينية ومستوى التحسين في أدائها

الباحثة تمارا احمد عجوة
فلسطين

الباحث عبدالاله شاكر بني عوده
فلسطين

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى التعرف على مدى تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في القطاع الحكومي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، حيث طورت استبانة لذلك، وتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها، وتكون مجتمع الدراسة من الفئات العليا للموظفين في وزارة الداخلية الفلسطينية (مدير عام، نائب مدير عام، مدير) في محافظات رام الله، ونابلس، وجنين، وطولكرم، وسلفيت، وأريحا، وقلقيلية، وطوباس) والبالغ عددهم (250)، وقد تم أخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغت (130) موظفاً.

وتوصلت الورقة البحثية إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أن الإدارة العليا تدرك أهمية الإدارة الالكترونية لتحسين مستوى الأداء في الوزارة، وأنه يوجد لدى الوزارة إستراتيجية لإدارة المعرفة تتعلق بالبيانات والمعلومات الخاصة بعمل الوزارة، والقيام بإدارة وربط هذه البيانات والمعلومات لتحقيق أهداف واستراتيجيات الوزارة. كما أن الإدارة العليا تشجع عملية تبادل المعلومات الالكترونية بينها وبين المؤسسات الخارجية، وتعتمد القوانين والتشريعات اللازمة للعمل وفقاً لنظام الإدارة الالكترونية، وبدرجة متوسطة من استجابات المبحوثين.

وتوصلت الورقة البحثية إلى أنه يوجد لدى الوزارة حصر كامل لجميع أصول المعلومات وتحديثها باستمرار (معدات، وبرامج، وطاقم بشري)، وأنها تقوم بتطوير برامجها الالكترونية التي تصدر من خلالها الخدمات للمواطنين.

وقد أوصت الورقة البحثية بعدة توصيات منها: ضرورة أن تقوم الإدارة العليا في الوزارة بالعمل على تشجيع عملية تبادل المعلومات الالكترونية بينها وبين المؤسسات الخارجية، وضرورة اصدار القوانين والتشريعات اللازمة للعمل وفقاً لنظام الإدارة الالكترونية، وأن يتم تزويد مؤسسات القطاع العام الشريكة (دائرة السير، والمعابر، والمستشفيات،... الخ) بالبيانات اللازمة من خلال عملية ربط الكترونية، وضرورة تعزيز قدرة الكادر البشري لتشغيل وإدارة الأنظمة الالكترونية في الوزارة، وأن تقوم الوزارة بتطوير برامجها الالكترونية باستمرار، وأن تتم مواكبة كل جديد من أجل أن تقدم الوزارة خدماتها للمواطنين بكفاءة وفعالية.

كلمات مفتاحية: نظام الإدارة الالكترونية، وزارة الداخلية الفلسطينية، القطاع الحكومي الفلسطيني.

Abstract:

The study aimed at identifying the extent of the use of the electronic management system in the government sector. The descriptive approach was used in the study. A questionnaire was developed for this purpose, and its validity was verified. The study population was composed of all employees of the Ministry of Interior (Director General, (250), and a random sample of 130 members of the study population was taken from the city of Ramallah, Nablus, Jenin, Tulkarem, Salfit, Jericho, Qalqilya and Tubas.

The study has reached some results, the most important of which is that the top management recognises the importance of electronic management to improve the performance level in the ministry. The ministry has a knowledge management strategy (data and information related to the ministry's work). Moreover, that top management encourages the exchange of electronic information between them and external institutions and provides the necessary laws and legislation to operate according to the electronic management system and to a medium extent of the responses of the surveyors. Moreover, the Ministry has a complete inventory of all information assets and updated continuously (equipment, programs, and human crew), and that it is developing its electronic programs through which the services are issued to citizens.

The study recommended that the top management in the ministry should encourage the exchange of electronic information between it and the external institutions, and work to provide the necessary laws and legislation to operate according to the electronic management system. Partnering public sector institutions should be provided with the necessary data through an electronic linking process (traffic department, crossings, hospitals, etc.). Moreover, the need to strengthen the capacity of human cadres to operate and manage the electronic systems in the ministry. The ministry must continually develop its electronic programs and keep abreast of every new one in order to provide its services to citizens efficiently and effectively.

Keywords : E-management system, government sector, Ministry of Interior/ Palestine.

أهمية الحوسبة السحابية تكنولوجيا حديثة في المؤسسة مع الإشارة الى واقع الحوسبة السحابية على مستوى افريقيا

الباحثة خولة واصل
جامعة ورقلة / الجزائر

الدكتور رجم خالد
جامعة ورقلة / الجزائر

الباحث بن عمارة الطاهر
جامعة ورقلة/ الجزائر

ملخص:

يستخدم معظم الناس شكلا من اشكال الحوسبة السحابية سواء عن قصد أو من دون قصد، وذلك عن طريق الرسائل الالكترونية او استخدام الهواتف الذكية، حيث تمثل الحوسبة السحابية مخزنا افتراضيا للبيانات التي يمكن استرجاعها من اي مكان وفي أي زمان، اذ تقوم الحوسبة السحابية بتبسيط اجراءات العمل وتسهيلها وتوفير الجهد والمال عن طريق التقليل من استخدام المعدات، وتجنب تعطل الاجهزة والدخول الى قواعد البيانات دون الحاجة الى امتلاك خبرة، وفقط باستخدام حاسب متصل بالانترنت.

وعليه تهدف هذه الورقة البحثية الى إبراز أهمية الحوسبة السحابية كتوجه حديث لاستغلال الانترنت، من حيث التخلي عن الاستثمار في البنية التحتية بالنسبة للمؤسسات، وتوفير خاصية الدخول الى قواعد البيانات من اي مكان وفي أي وقت.

وتناولت هذه الورقة واقع الحوسبة السحابية على المستوى الافريقي، اذ تم التوصل الى ان عدد الدول التي يمكنها المشي قدما في خدمة الحوسبة السحابية قليلة جدا على المستوى الافريقي، ولا يزال استخدامها محدودا، ولعل اهم اسباب ذلك يعود الى المخاوف الامنية التي تحول بين مسؤولي المؤسسات وبين استخدام الخدمة والتخلي عن الشكل التقليدي للحوسبة، كما ان عامل البنية التحتية وسرعة الانترنت ايضا حال دون ذلك. أما بالنسبة للجزائر، فبالنظر الى البنية التحتية، فإنه يمكن ذلك بشرط ان يتم تطوير سرعة الانترنت، وكذلك التشريعات المتعلقة بأمن المعلومات.

وتتترح الورقة على المؤسسة الموردة للخدمة تكثيف الحملة الاشهارية على المستوى الوطني لخدمة الحوسبة السحابية، والتعريف بمزايا استخدامها بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية، والصرامة في اعداد و تطبيق التشريعات التي تحمي بيانات المستخدمين، وكذلك رفع جودة خدمة الانترنت لضمان عدم الانقطاع، وتوفير امكانية وصول الزبائن الى قواعد بياناتهم في اي وقت وفي أي مكان.

كلمات مفتاحية: حوسبة سحابية؛ مزود الخدمة؛ برمجيات؛ منصة؛ سحابة إلكترونية.

Abstract:

Most of us use cloud computing either intentionally or unintentionally via e-mail or using smartphones. Cloud computing is a virtual repository of data that can be retrieved from anywhere and anytime Cloud, minimizing the risk of equipment malfunctioning, avoiding hardware downtime, and accessing databases without the need to have experience using a computer connected to the Internet. This paper highlights the importance of cloud computing as a modern approach to exploit internet networks, in terms of abandoning additional investment in infrastructure for enterprises and providing access to databases from any place and time. This paper also tackled the reality of cloud computing at the African level. The study indicated that the number of countries including Algeria that adopt the service of cloud computing is very low due to lack of awareness, insufficient Internet connection, as well as complicated legislations and security requirements.

Keywords: cloud computing; service provider; software; platform; Electronic cloud.

المقدرة الجوهرية للموارد البشرية ودورها في تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة تطبيقية في رئاسة جامعة ديالى

م. أحمد سمير نايف
جامعة ديالى / العراق

أ.م. محمود حسن جمعة
جامعة ديالى / العراق

م. أحمد عباس حمادي
جامعة الفلوجة / العراق

ملخص:

شهدت الإدارة منذ المراحل الأولى لظهورها وتطورها مناقشات جديّة للتعامل مع الموارد البشرية التي تمتلكها المنظمات، ومن بين الموضوعات ذات الأهمية الكبيرة والمتعلقة بالموارد البشرية في الوقت الحاضر هي المقدرة الجوهرية للموارد البشرية. أما الإدارة الإلكترونية قد أصبحت ميزة مهمة في عصرنا الحالي تسعى معظم المنظمات لتطبيقها.

تمثلت مشكلة الورقة البحثية بقياس الدور الذي تمارسه المقدرة الجوهرية للموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في رئاسة جامعة ديالى، وعليه استهدفت الورقة البحثية اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين المقدرة الجوهرية للموارد البشرية والإدارة الإلكترونية، وقد استخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع (55) استمارة لعينة البحث، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، واستخدمت عدد من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات البحث منها معامل الارتباط ومعادلة خط الانحدار.

وتوصلت الورقة البحثية الى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها وجود علاقة ارتباط وأثر بين المقدرة الجوهرية للموارد البشرية ومتغيراتها (مقدرة القيادة، المقدرة الفكرية، مقدرة إدارة الذات، مقدرة اتخاذ القرارات) والإدارة الإلكترونية إجمالاً. وانتهت الورقة البحثية بمجموعة من التوصيات المقدمة للميدان المبحوث.

كلمات مفتاحية: المقدرة الجوهرية للموارد البشرية، الإدارة الإلكترونية.

Abstract:

Since the early stages of human resources management emergence and development, there have been serious discussions regarding the human resources within an organization. One of the most important human resources issues at the present time is the core competency of human resources. Electronic management has become an important feature of our time and most organizations seek to implement it. This research tests the relationship between the core competency of human resources and electronic management, the problem of the research is the impact of core competency of human resources in the implement of electronic management in the University of Diyala. A questionnaire was used in data collection depending on the distribution of (55) questionnaire to the research sample. Data were analyzed using (SPSS) program. Using a number of statistical tools for tests the research hypothesis. The research found set of conclusions, one of the most important, that there is a linkage and impact relationship between core competency for human resources and its variables (leadership competency, intellectual competency, self-management competency, make decisions competency), and electronic management as a whole. The research came out with many suitable recommendations.

Key words: Core competency of human resources, Electronic management.

واقع استخدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية لدى شركة جازي للاتصالات بالجزائر

الباحث حسين علي
جامعة الجزائر 3/ الجزائر

الدكتور زايد مراد
جامعة الجزائر 3/ الجزائر

ملخص :

إن من أهم مقومات نجاح أي منظمة هو القدرة على اللحاق بركب التطور، وملاحقة التغيرات التي يشهدها عصر ثورة تكنولوجيا المعلومات الذي نعيشه، وما نجم عنه من تطور كبير في شتى المجالات والميادين العلمية، مما أدى إلى تراكم وزيادة المعلومات والمعرفة، وهذا أجبر المنظمات على إيجاد حلول لتنظيمها وإدارتها لضمان أقصى درجات الاستفادة منها، والمحافظة عليها من الهدر والضياع.

ونظراً لاتساع رقعة عمل المنظمات، وعدم ارتباط أفرادها بالأعمال المكتبية، اضطرت إدارة الموارد البشرية إلى التأقلم مع متغيرات تكنولوجيا الاتصالات وما تقدمه من مزايا لتسريع إجراءاتها وسياساتها، وعمليات الاتصال بين أفراد المنظمة، وهذا ساعد في ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية الذي يعتبر تطبيق التقنيات المعتمدة على الويب في الأنظمة المرتبطة بالموارد البشرية ووظائفها، وتطوير ذلك والاستفادة من المعارف الكامنة، وتمكين المشاركة الفاعلة مع الآخرين.

وتتبلور إشكالية هذه الورقة البحثية في التساؤل الآتي: ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تطوير عمليات إدارة الموارد البشرية داخل المنظمة بصفة عامة وفي شركة جازي بصفة خاصة؟

وتكمن أهمية هذه الورقة البحثية في أنها تتناول التحول العالمي إلى نظم الإدارة الإلكترونية والذي يجعل الجزائر مضطرة إلى مواكبة هذا التغير. كذلك فإن اتساع رقعة عمل المنظمات جراء العولمة جعلها تبحث عن طرق مستحدثة لإدارة أعمالها عبر استعمال متزايد لوسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصالات، ومن أهم هذه الوظائف وظيفة إدارة الموارد البشرية. وتزداد أهمية هذه الورقة في ظل الأهمية المتزايدة للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، بما يميز هذا النظام من مرونة في التعامل مع مصادر المعرفة في عقول الأفراد.

واستهدفت الورقة البحثية توضيح سبل الاستفادة من نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، فضلاً عن تشخيص واقع المنظمات الجزائرية المعاصر، مع تناول شركة جازي نموذجاً فيما يتعلق باستخدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في عمليات إدارة المعرفة. وقد تبنت هذه الورقة البحثية المنهج الوصفي، وأسلوب دراسة الحالة، وقد تم استخدام أداة الاستبيان وأسلوب الملاحظة بالمشاركة في عملية جمع البيانات والمعلومات.

كلمات مفتاحية : الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، شركة جازي للاتصالات، الجزائر.

Abstract:

Due to the wide spread of the work of the organizations and the lack of connection of their personnel to the work of the Office, the Human Resources Department has been forced to adapt to the changes in information and communication technology. This requires updating of its procedures and policies and communication processes among the members of the organization to show the concept of electronic management of human resources. Thus, the problem of this research is crystallized as follows: To what extent has E-HR contributed to the development of human resources management processes within the organization in general and in DJEZZY in particular?

The study shows that the global shift to electronic management systems makes Algeria obliged to cope with this change. The breadth of the work of organizations as a result of globalization has made them look for new ways of managing their business through the increasing use of information and communication technology, the most important of which is the function of human resources management. The study also revealed the increasing importance of e-management of human resources in contemporary organizations, which distinguishes this system from the flexibility in dealing with the sources of knowledge in the minds of individuals.

Keywords: E-Human Resource Mnagement, DJEZZY company for telecommunications, Algeria.

دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية

الباحثة حنان براك
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة/ الجزائر

الباحثة صورية براك
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة/ الجزائر

ملخص:

مع زيادة التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات والشركات، أصبحت العلاقات بين أصحاب الأعمال والمديرين والعاملين تتم عبر الشبكات الداخلية والخارجية والانترنت، ومع تحويل وظائف التسويق والتمويل والمحاسبة والعمليات إلى أعمال الكترونية، فقد أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات الكترونية، وهذا التحول أو التطور في ممارسة الوظائف والأنشطة ألزم المؤسسات بإجراء تطوير في إدارة الموارد البشرية وتحويلها إلى إدارة الكترونية. ويكتسب موضوع الإدارة الالكترونية للموارد البشرية أهمية كبيرة ترتبط بمتطلبات تطبيق إدارة الموارد البشرية في الوقت الحالي، وتقديم البيانات والمعلومات بالخصائص المطلوبة اللازمة لاتخاذ القرارات في المنظمات. وعليه تبحث إشكالية هذه الورقة البحثية في أثر الإدارة الالكترونية على ممارسات إدارة الموارد البشرية.

وتهدف هذه الورقة البحثية من خلال استخدام المنهج الوصفي إلى تقديم إطار نظري عن الإدارة الالكترونية للموارد البشرية والتحويلات الجذرية في الممارسات المستخدمة من طرفها خاصة على مستوى التدريب، والأداء، والتوظيف.

كلمات مفتاحية: الإدارة الالكترونية، ممارسات إدارة الموارد البشرية، إدارة الموارد البشرية الالكترونية.

Abstract :

With increased digital technology transformation of organizations and companies, the relationship between employers, managers and staff have been occurred through internal and external networks and internet, and with the changes of marketing functions, finance, accounting and operations to electronic business, it has become necessary to transform functions from paper files to electronic files. The function practices and administrative activities have required the organization to develop human resources management and transform them to electronic management. The electronic human resources management subject is very important at the present time because it relates to requirements of human resources management applications, and its ability to provide a basic and required information for decision- making in the organization, which reduces the efforts and time of human resources management's employees. so this research paper examines the electronic management impact on human resources management practices, as well as it aims through descriptive method to present a theoretical framework about electronic human resources management, and determines examines the electronic management impact and radical changes in human resources management, especially on training, performance, recruitment levels.

Keywords: E-management, e-human resources management, human resources management practices.

قراءة مفاهيمية حول ممارسات الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي

د. أحسن ركي

20 أوت 1955-سكيكدة/ الجزائر

د. عماري سمير

20 أوت 1955-سكيكدة/ الجزائر

ملخص:

تواجه مؤسسات التعليم العالي في ظل التطورات المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تحديات جمة، أهمها الانتشار الواسع للإنترنت وثقافة الرقمنة، وهو ما يفرض عليها ضرورة الاستعانة بالتقنيات الحديثة، وذلك حتى تتمكن ليس فقط من ضمان بقائها واستمرارها، وإنما الارتقاء بأدائها إلى مستوى أفضل.

وفي هذا الإطار تعدّ الإدارة الإلكترونية أحد الأساليب الإدارية الحديثة، وقد ظهرت في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر نتيجة لتزايد استخدامات الحاسوب وشبكاته بشكل عام، والتي يمكن لمؤسسات التعليم العالي تبنيها والاستفادة من تطبيقاتها.

وعليه تأتي هذه الورقة البحثية لتسلط الضوء على بعض الأساسيات حول الإدارة الإلكترونية مع الإشارة إلى كيفية تبني تطبيقاتها على مستوى مؤسسات التعليم العالي.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، مؤسسات التعليم العالي.

Abstract:

Higher education institutions face considerable challenges in light of the rapid developments of information and communication technology and the widespread of Internet culture of digitization. This imposes the need for the use of modern technologies to ensure not only their survival and continuity but also their performance at the highest level. In this framework, electronic management is one of the modern administrative methods, which recently appeared in the contemporary term as a result of the increasing use of computer networks, which could be adopted by institutions of higher education and the use of applications. This paper, therefore, highlights some basics on electronic management concerning how to build their applications at the level of institutions of higher education.

Keywords: electronic management, institutions of higher education.

التدريب الإلكتروني للموارد البشرية

الباحثة تهاني أحمد غنام
جامعة القدس/ فلسطين

مخلص:

شهد العصر الحديث تغييرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، وكان للتطورات التكنولوجية وتقديم وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات دور واضح في هذه التغييرات، وأدت هذه التطورات التكنولوجية إلى إعادة النظر في طريقة الإدارة من أجل تحقيق إدارة متكاملة، وذلك حتى تظل التكنولوجيا أداة تشخيص وتطوير، وأداة للحد من التجاوزات والأخطاء البشرية.

وعليه هدفت هذه الورقة البحثية إلى التعريف بمفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المنظمات، وتسلط الضوء على أحد وظائفها المهمة التي تزيد فاعلية المنظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها، وهي وظيفة التدريب الإلكتروني، وهذه الوظيفة تعدّ من الوظائف الحديثة الضرورية لتتمكن المنظمة من الانسجام مع التطورات التكنولوجية المتسارعة من خلال تمكين أفراد المنظمة لأداء أدوارهم بجودة عالية وكفاءة وفاعلية، للوصول بالمنظمة الى تحقيق أهدافها المرجوة.

ولقد أظهر الإداريين اهتماماً كبيراً بالتدريب من أجل مواكبة التطور التكنولوجي وانفجار المعرفة، حيث يعتبر التدريب الإلكتروني من المواضيع التي نالت أهمية بالغة، وذلك لأنه يهدف الى اكساب الأفراد معارف ومهارات متنوعة، وإعادة تشكيل الأنماط السلوكية لهم من أجل تطوير أدائهم، وتنميتهم مهنيًا، وهذا ينعكس إيجابياً على أداء المنظمة وتحقيق أهدافها.

وخلصت هذه الورقة الى أن هناك دوراً كبيراً للتدريب الإلكتروني للموارد البشرية في تحسين جودة أداء الموارد البشرية والخدمات المقدمة لأصحاب المصال، وقد أصبح من الضروري تبني نهج التدريب الإلكتروني للموارد البشرية، والتحوّل إليه تماشياً مع متطلبات العصر، وتحقيقاً لمطلب مهم ورئيس وهو تقديم خدمات ذات جودة عالية بتكاليف أقلّ، واستجابة لرغبات الأفراد ومنظمات الأعمال المتطلّعين الى الجودة والمرونة في المعاملات والحصول عليها، والسرعة في إنجازها، وكسر الروتين وإلغاء الحواجز بين مقدّم الخدمة ومتلقّيها.

وتوصي الورقة بنشر الوعي الإلكتروني لدى الإدارات ولدى العاملين في المنظمات، وتزويدهم بمعارف حديثة تُعزّز مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وأهميتها، وذلك من خلال عقد الورشات والندوات ذات العلاقة، وإلحاقهم بدورات متخصصة في الأمور المتعلقة بالتدريب الإلكتروني للموارد البشرية، ومن خلال الاستعانة بالمختصين والمؤهلين في هذا المجال.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الموارد البشرية، التدريب الإلكتروني.

Abstract:

The modern era has changed in various aspects of human life. Technological developments and the means of communication and information technology have played a clear role in these changes. These technological developments have led to a reconsideration of the management approach towards integrated management. The aim of this paper is to introduce the concept of electronic management of human resources in organizations, and highlight one of its important functions that increase the effectiveness of the organization and its ability to achieve its objectives. This function is one of the modern functions necessary to enable the organization to cope with the rapid technological developments by enabling the its employees to perform their roles with high quality, efficiency and effectiveness, to reach the organization to achieve its desired goals. The administrators showed great interest in training to keep abreast the development of technology and the explosion of knowledge, where e-training is one of the topics that have been very important. E-training provides individuals with knowledge and skills, and re-shaping behavioral patterns for them to develop their performance.

The paper concluded that there is a great role for e-training in human resources in improving the quality of human resources performance and services provided to owners. It is necessary to adopt the approach of e-training for human resources and to change it in line with the requirements of the age. E-training can meet an important demand to provide high quality services at lower costs, and can response to the wishes and desires of individuals and business organizations looking for quality, flexibility in transactions and access, speed of delivery, break the routine and eliminate barriers between the service provider and its recipients. The paper recommends spreading the electronic awareness of the departments and employees of the organizations, and providing them with modern knowledge, that enhances the concept of e-management, and its importance by holding relevant workshops and seminars and enrolling them in specialized courses in the field of e-training for human resources and through the use of specialists and qualified in this field.

Keywords: e-management, human resources, e-training.

نظام التدبير الإلكتروني وإدارة المعرفة في تدبير الموارد البشرية بالمنظمات العامة: دراسة تجربة الجماعات الترابية في النموذج المغربي

الدكتور عبد الرزاق لعقابي
طنجة/ المغرب

الدكتور الحسين الرامي
جامعة ابن زهر/ أكادير/ المغرب

ملخص:

تعدّ الموارد البشرية بمثابة الدعامة الأساسية التي تتحقق من خلالها أهداف المنظمات، والتي تؤمّن تشغيل وتوظيف باقي الموارد المالية للمنظمة. فالعنصر البشري يمثل طاقة ذهنية وفكرية ومصدر للمعلومات والإقتراحات والابتكارات، وعنصر فاعل وقادر على المشاركة الإيجابية في تطوير أداء المنظمة. وللزيادة من فاعلية وظيفية الموارد البشرية في تدبير العمليات والإجراءات المتعلقة بمتابعة الحياة المهنية للموظفين، اعتبر اللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليس مرحلة من مراحل تدبير الموارد البشرية، بل هو اختيار لمقاربة تدبير الموارد البشرية، يمكّن المنظمة من تقليص تكاليف إدارة الموارد البشرية.

كما تعدّ إدارة المعرفة من الميادين العلمية الحديثة نسبيا ولاسيما على المستوى التطبيقي، إذ لم يعترف بها في الجوانب العملية إلا في بداية سنوات القرن الحالي، عندما ظهرت الحاجة إلى زيادة القيمة في منظمات الأعمال من جراء تلبية حاجات الزبائن ورغباتهم، ومواجهة التغيرات البيئية السريعة وما يتطلب ذلك من إعادة النظر في الهياكل التنظيمية والوظيفية والأهداف المتعلقة بالسوق. وقد أضحت مسألة تنمية الموارد البشرية أمام اختبار حقيقي، لأن النظم والأساليب التي تم استخدامها بكفاءة في الماضي القريب لم تعد مجدية ولا مواكبة لمتطلبات اليوم، كما أن مجابهة التحديات الماثلة والمتوقعة، تتطلب العمل بفكر وأسلوب جديد لتعزيز القدرات البشرية واستثمار طاقات الإنسان الفكرية والإبداعية، فالجانب البشري يعد الجزء الأساس في إدارة المعرفة لكونه يتضمن الأساس الذي تنتقل عبره المؤسسة من المعرفة الفردية إلى المعرفة التنظيمية التي تنشط فيها ذاتها باتجاه المشاركة بتلك المعرفة وإعادة استخدامها. ومن هنا يمكن القول أن المورد البشري هو أساس تكوين رأس المال المعرفي الذي يعطي القدرة الحقيقية للمؤسسة في بناء الميزة التنافسية، وتحقيق الجودة والتميز، باعتبارها الركيزة الأساسية لفلسفة الإدارة الحديثة وتوجهات المؤسسات المعاصرة نحو تبني مفهوم إدارة المعرفة.

وتتركز إشكالية هذه الورقة البحثية في التساؤل حول أهمية وقيمة البعد الإستراتيجي في تبني نظام التدبير الإلكتروني وإدارة المعرفة في تدبير الموارد البشرية بالمنظمات العامة، انطلاقا من نموذج مؤسسات الجماعات الترابية. وقد ركزت هذه الورقة على مناقشة البعد الإستراتيجي في تبني نظام التدبير الإلكتروني للموارد البشرية الخاصة بالجماعات الترابية، كما تناولت ضرورة نهج أسلوب إدارة المعرفة لزيادة مردودية العنصر البشري المنتمي لمجال القطاع العام .

وفيما يخص الأهداف البحثية ومبررات هذه الورقة، فتتجلى في رصد العوامل التفسيرية والداعية لاعتماد نمط التدبير الإلكتروني للموارد البشرية، ورصد نقاط القوة والضعف، والبحث في فاعلية هذا النمط وكفائه، وهو الهدف الذي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال دراسة تجربة الجماعات الترابية في هذا المجال.

وارتباطا بالحدود البحثية في الموضوع، فهي تتمظهر أساسا في ضعف الأبحاث النظرية والعملية المهمة بالموضوع، وصعوبة الولوج للمعطيات والمعلومات التي تعنى بإدخال النظام الإلكتروني ومفهوم إدارة المعرفة في تدبير الموارد البشرية العاملة بمجال القطاع العام .

وقد تمت معالجة الموضوع وفق المنهج النسقي من خلال إدخال مدخلات تدبيرية حديثة وعصرية في مجال تدبير الموارد البشرية والنتائج المنتظرة من اعتمادها. وإذا كان النظام يتضمن مجموعة من العناصر والمبادئ والقواعد التي تتفاعل فيما بينها وفقا لسلسلة من الإجراءات لتحقيق أهداف عامة، من خلال تحويل المدخلات إلى مخرجات مرورا بالعمليات التحويلية، وتتفاعل مع البيئة المحيطة، فإن أنظمة المعلومات تعرف بأنها عبارة عن مجموعة من الموارد التي تسمح بتحصيل وتخزين ومعالجة وتناول المعلومات، بما يمكن من مراقبة سير عمل المنظمة.

إن مفهوم نظم المعلومات وأسلوب إدارة المعرفة في إدارة الموارد البشرية يشمل جميع المهام والأنشطة التي ترتبط بإدارة العنصر البشري وفقا لطبيعة الإحتياجات الحالية والمستقبلية في المنظمة، بما في ذلك الإستقطاب، والتعيين، والتكوين، وتقييم أداء العاملين، وتنظيم العلاقات المرتبطة بها مع الوحدات الإدارية الأخرى في المنظمة، وخلق التناسق والتكامل بين المهام والمسؤوليات بغية تحقيق أهداف المنظمة وإنجاز مهامها بكفاءة وفاعلية.

وبخصوص الخلاصات التي توصلت إليها هذه الورقة فتتجلى أساسا في فاعلية اعتماد نظام التدبير الإلكتروني في تدبير الموارد البشرية، وكذلك أهمية واستعجالية نهج أسلوب إدارة المعرفة للوصول إلى منظمة عامة وإدارة تقوم على الاستثمار الجيد لكفاءاتها، وكذلك توفير مناخ للعمل، وحسن توزيعها داخل هذه الإدارة. وتوصي هذه الورقة بتوفير العناصر الإدارية والتنظيمية والتقنية اللازمة لتشغيل نظام المعلومات على مستوى الكم والنوع، وضمان تشغيل النظام المعلوماتي بشكل سليم؛ ومسايرة التغيرات والتطورات التكنولوجية في نظم إدارة المعلومات، والعمل على تحديث النظام ومواصلة العمل على تطويره بشكل دائم؛ وتوفير البنية التحتية من أجهزة، ومعدات، وبرمجيات لتشغيل النظام وصيانته لتفادي توقف العمل جزئيا أو كليا؛ وتوفير جميع البيانات اللازمة لإدارة نظم المعلومات للموارد البشرية، وإشعار العاملين بأهمية نظم المعلومات للموارد البشرية على مستوى معالجة المشاكل واتخاذ القرارات اللازمة. كما توصي الورقة باعتبار المعرفة بدون فعل الإدارة ليست ذات نفع، لكون المعرفة في أغلبها ضمنية وتحتاج إلى الكشف عنها وتشخيصها وإلى توليدها من جديد و تخزينها وتوزيعها ونشرها في المؤسسة، ومن ثم استعمالها بالتطبيق وإعادة استعمالها مرات عدة، فضلا عن حاجتها إلى التمثيل بصور منطقية لإظهار ما تحويه من دلالات، وهنا يأتي دور الإدارة التي تصوغ النظم والبرامج الملائمة للكشف عن تلك المعرفة.

كلمات مفتاحية: نظام التدبير الإلكتروني، إدارة المعرفة، تدبير الموارد البشرية.

Abstract:

Human resources are the mainstay of the organization's objectives, which ensure the operation and employment of the rest of the organization's financial resources. The human element represents intellectual energy, a source of information, suggestions and innovations, and an active component capable of participating positively in the development of the organization's performance. Knowledge management is one of the relatively modern scientific fields, especially at the applied level. It was only recognized at the beginning of the century when the need to increase value in business organizations was met by meeting the needs, and desires of customers, from rethinking the organizational, functional and market-related structures. The development of human resources has become a real test because the systems and methods that have been used efficiently in the recent past are no longer feasible, and do not meet the requirements of today. Meeting the challenges ahead requires a new thinking and approach to enhance human capabilities and invest the human intellectual and creative energies. Human is the fundamental part of knowledge management because it includes the foundation through which the organization moves from individual knowledge to organizational knowledge in which it activates itself to share and reuse it. It is therefore possible to say that the human resource is the basis for the formation of knowledge capital, which gives the real ability of the institution to build competitive advantage and achieve quality and excellence as the cornerstone of modern management philosophy and the direction of contemporary institutions towards adopting the concept of knowledge management.

The problem of this paper focuses on the question of the importance and value of the strategic dimension in the adoption of electronic management system and knowledge management in the management of human resources in public organizations, based on the model of the institutions of the dust communities. This paper focused on the discussion of the strategic dimension in the adoption of e-governance system for the human resources of the dirt communities. It also discussed the need for a knowledge management approach to increase the profitability of the public sector. With regard to the research objectives and the reasons for this paper, it is reflected in the monitoring of the explanatory factors and the adoption of the electronic management of human resources, the monitoring of strengths and weaknesses, and the research on the effectiveness and efficiency of this pattern, which can only be achieved by studying the experience of the dust communities in this area. In terms of research limitations, it is mainly manifested in the weakness of theoretical and practical research, and the difficulty in accessing data and information related to the introduction of the electronic system and the concept of knowledge management in the management of human resources operating in the public sector.

The subject has been addressed according to the methodological approach through the introduction of modern management inputs in the field of human resource management, and the expected results of its adoption. If the system includes a set of elements, principles and rules that interact with each other according to a series of actions to achieve general objectives, by converting inputs into outputs through

transformations, and interacting with the surrounding environment, information systems are defined as a set of resources that allow collection and storage Processing and handling of information, so as to monitor the functioning of the organization. The concept of information systems and knowledge management in human resources management encompasses all tasks and activities related to human resources management according to the nature of current and future needs in the organization, including polarization, recruitment, training, employee performance evaluation, and organization of related relationships with other administrative units, and create coherence and complementarities between tasks and responsibilities in order to achieve the objectives of the organization, and to accomplish its tasks efficiently and effectively.

The conclusions of this paper are mainly reflected in the effectiveness of the electronic management system in human resource management, as well as the importance and urgency of the knowledge management approach to access to a public organization and management based on good investment of competencies, as well as a climate of work and good distribution within the department. This paper recommends the provision of the administrative, organizational and technical elements required for the operation of the information system at the level of quantity and quality, ensuring the proper operation of the information system; keeping pace with changes and technological developments in information management systems, updating the system and continuing to develop it on a permanent basis; Equipment and software for operating and maintaining the system to avoid partial or complete reconciling; providing all necessary data for the management of human resources information systems, and informing staff of the importance of human resources information systems at the level of problem-solving and village Rat necessary. The paper also recommends that knowledge without management is not useful, because knowledge is mostly implicit and needs to be disclosed, diagnosed, re-generated, stored, distributed and disseminated in the organization, and then used for application and reuse several times, as well as the need for representation in logical images to show what It contains the semantics, and here comes the role of management that shapes systems and programs.

Keywords: E-management system, knowledge management, human Resource Management, public organizations.

اتجاهات العاملين بالجامعات نحو تطبيق البصمة الإلكترونية وعلاقتها بالولاء التنظيمي بسلطنة عمان

أ.د. علي شرف الموسوي
جامعة السلطان قابوس
مسقط / سلطنة عمان

أ.د. وجيهة ثابت العاني
جامعة السلطان قابوس
مسقط / سلطنة عمان

ملخص:

تعد عملية ضبط حضور الموظف وانصرافه من الأمور الأساسية في منظمات الأعمال، كما أن للتقدم التكنولوجي المعاصر أثراً واضحاً في إحداث نقلة نوعية في عملية الضبط هذه، خاصة بعد تحويلها لتأخذ الصفة الإلكترونية باستخدام تقنية البصمة، هذا في الوقت الذي يعد فيه حضور الموظف غير كافٍ للتأكد من القيام بتأدية التزاماته المهنية، إذ لا بد من وجود مستوى معين من الولاء والاهتمام والحرص من قبله من أجل القيام بتأدية مهامه على أكمل وجه. كما أنه في ظل كبر حجم المؤسسات واتساع نطاقها وعملها عبر القارات، واستمرار العمل فيها طوال اليوم، كان لا بد من العمل على برمجة حضور وانصراف الموظف بشكل يرسخ مبدأ المساواة وبعيدا عن المحاباة. وهدفت هذه الورقة البحثية إلى الكشف عن اتجاه العاملين نحو تطبيق البصمة الإلكترونية بجامعة السلطان قابوس كأحد أنواع الرقابة (خاصة في المراكز المطبقة لهذا النوع من النظام، وهما مركز نظم المعلومات، ومركز تقنيات التعليم)، كما سعت الورقة البحثية إلى الكشف عن الولاء التنظيمي للعاملين في المركزين. واستخدمت الورقة البحثية المنهج الوصفي من خلال إعداد استبانة تقيس متغيري الورقة البحثية. وأظهرت نتائج تحليل اتجاهات العاملين (في مركزي نظم المعلومات وتقنيات التعليم) نحو البصمة الإلكترونية بأنها جاءت بدرجة "متوسطة"، وكذلك بالنسبة إلى مستوى الولاء التنظيمي فقد سجلت المتوسطات الحسابية درجة متوسطة له. كما أظهرت نتائج اختبار (t) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغيرات النوع، والوظيفة، ومكان العمل. وأظهرت نتائج الورقة البحثية وجود علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين استجابات الأفراد المبحوثين. وأوصت الورقة البحثية بالعمل على نشر ثقافة استخدام البصمة الإلكترونية وحسن استخدامها والثقة بالامكانيات التي تقدمها، حيث أن هذا سيؤدي إلى تقليل مستوى الرافض أو مقاومة تطبيقها، وزيادة الثقة بالإدارة بما يحقق إشاعة بيئة عمل يتصف العاملون فيها بالولاء والانتماء والحرص على احترام أنظمة وقوانين العمل المرتبطة بالحضور والانصراف.

كلمات مفتاحية: الولاء التنظيمي، البصمة الإلكترونية، الجامعة، سلطنة عمان.

Abstract:

The process of controlling the attendance and leaving of the employee is essential in the business organizations. Moreover, the contemporary technological progress has a clear effect on the process of controlling the attendance of employees being transferred to the biometric fingerprint system. Since the presence of the employee is not sufficient to ensure that, s/he performs his/her duties, it is important to find out how much loyalty and commitment the employees have for doing their duties at the optimal level. Besides, the large size of institutions, wide scope of its work, and work continuity all day long across the continents, requires programming their staff attendance/departure in a way that ensures equality and avoids bias. Hence, the current study seeks to explore the attitudes of the Omani Sultan Qaboos University employees, especially those working at the Center of Information Systems (CIS) and the Center of Education Technology (CET) towards the implementation of the biometric fingerprint system as one control type, as well as revealing the organizational loyalty among the employees of both centers. To achieve the objectives of the study, the descriptive method is used. A questionnaire was designed and include two parts: the first consists of (25) items aiming to measure the attitudes of the employees toward the implementation of the electronic fingerprint system, and the second part contains (19) items measuring employees commitment toward the organization. The reliability coefficient was calculated using Cronbach's alpha and was (0.887) for the attitudes and (0.855) for the organizational commitment.

The results showed the mean average of the employee's attitudes in the CIS and CET towards biometric fingerprint system was (2.95), while the mean average of the organizational commitment was (2.99). The results of the t-test showed that there were no statistically significant differences ($\alpha = 0.05$) between the respondents' perspectives due to gender, job type, nor workplace variables. The Pearson correlation coefficient (r) was calculated and showed a positive relationship with statistically significant correlation ($\alpha = 0.01$) between the respondents' attitudes toward biometric fingerprint system and the emotional organizational commitment (0.601), continuous commitment (0.454), normative commitment (0.525) and total organizational commitment (0.611).

Giving the results of the study, a number of recommendations have been proposed such as disseminating the culture of implementing the biometric fingerprint system, its efficient use and confidence in its abilities in order to minimize institutional resistance and increase trust in administration. By this, the institutions may raise the employee's commitment, loyalty, and increase their respect toward work attendance regulations.

Keywords: Organizational commitment, biometric fingerprint, University, Oman

الألعاب الجديدة: التكوين ورفع التحدي في تحفيز وتطوير كفاءات الموارد البشرية

الدكتورة أولحيسان إسناد دلال
جامعة الجيلالي ليايس بسيدي بلعباس/ الجزائر

ملخص:

غالبا ما كانت البرامج التكوينية التي تعدّها المنظمات، وعلى الرغم أحيانا من ارتفاع تكاليفها، تشكو من عدم جاذبيتها، وعدم قدرتها على لفت انتباه العاملين نحوها، وبالأخص نحو المادة العلمية التي كانت أكثر ما تحظى بالاهتمام عند إعداد هذه البرامج، الأمر الذي يؤثر سلبا على فاعليتها وقدرتها على تطوير كفاءات المكونين. لكن الرقمنة التي رسمت ملامح الثورة الاقتصادية الحالية، أثرت على المنظمات بمختلف أنواعها، وغيّرت طرق العيش والعمل، وأصبح لها يد في إعطاء التكوين روحا جديدة، وهكذا كانت بداية الألعاب الجديدة.

وتكمن إشكالية هذه الورقة البحثية في التساؤل الآتي: "هل للألعاب الجديدة أثر فعلي على تحفيز وتطوير كفاءات الموارد البشرية في ظل المستجدات المعاصرة؟"، كما ان هذه الورقة هي محاولة لفهم الألعاب الجديدة، والتحقق من دورها في تحفيز وتطوير كفاءات الموارد البشرية.

إن الألعاب الجديدة هي وسيلة حديثة تعتمد عليها المنظمات في تكوين مواردها البشرية، وعدا كونها من أكثر الوسائل تلاؤما مع خصائص الجيل الحالي الذي تزامنت نشأته مع ألعاب الفيديو، فهي تضمن معدلا عاليا من التفاعل، وجودة في المسار البيداغوجي من خلال خلق محيط يتسم بالمنافسة، والتحدي، واللعب، والمهارات الالكترونية والعمل الشبكي، وهذا يساعد في تحفيز المشاركين على استعمال هذه الطريقة الجديدة في التعلم وتطوير كفاءاتهم.

كلمات مفتاحية: الرقمنة، التكوين، الألعاب الجديدة، التحفيز، تطوير الكفاءات.

Abstract:

Training programs established by organisations, besides being sometimes expensive, usually suffer from their non-attractiveness and their incapability of catching people attention; particularly when it comes to scientific content that occupies a significant part in the process of elaborating these programs. This impacts negatively the program's efficiency and its ability to develop the skills of the persons I training. However, the digitalisation that characterises the contemporary economic revolution, and affects all kinds of organisations, has changed the way of living and working, giving a new breath to the training. Moreover, this is the beginning of serious games.

The research problem is "Do serious games have a real impact on stimulating and developing human resources competencies?". This paper is an attempt to understand the severe games and investigate their effects of stimulating and developing human resource competencies. The serious games are a modern tool used by organisations in the aim of forming its human resources. Despite the contradiction noticed in the assigned name, this tool still the most compatible with the characteristics of nowadays generation use to videogames, and also ensures a high level of interactivity and an exceptional quality in the educational pathway by creating an environment that is characterized by competition, challenge, games, network and electronic expertise; which contributes to motivating the participants at using this learning method and developing their skills.

Keywords: Digitalisation, training, serious games, motivation, development of skills.

عرض وتقييم تجربتي الجزائر والأردن في تطبيق الحكومة الإلكترونية: دراسة مقارنة

د. عمارة ياسمين

د. ملاح ونام

د. سارة عزازية

جامعة العربي التبسي/ الجزائر

ملخص:

استهدفت هذه الورقة البحثية أوجه المقارنة بين تجربتي الجزائر والأردن في تطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال عرض تجربتي الدولتين من حيث أهداف وتحديات كل مشروع، وكذلك تقييم أداء الحكومة الإلكترونية للدولتين وفقا للمؤشرات العالمية. وتأتي أهمية دراسة موضوع الحكومة الإلكترونية لما توليه الحكومات بالعالم للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية في عملها الحكومي باعتبارها ضرورة ملحة في عصر المعلوماتية، والحكومات العربية بدورها تسعى للحاق بالركب التكنولوجي ومنها الأردن، والتي تعدّ السباق في تبني هذا المفهوم خلال السنوات الأولى من العقد الماضي. وبالرغم من انطلاقها المتميزة في هذا المجال غير أنها عانت من تأخر وبطء تقدم المشروع نتيجة لجملة من التحديات المختلفة، وبدورها الجزائر تبنت مشروع الحكومة الإلكترونية بالسنوات الأولى من هذا العقد، ويؤخذ عليها تأخرها في تبني فكرة التحويل نحو العمل الحكومي الإلكتروني، إلا أنها تسعى جاهدة للتغلب على التحديات والصعوبات العديدة التي تواجه حكومتها الإلكترونية.

وقد تم اعتماد المنهج الوصفي حيث تمت الاستعانة بمختلف المراجع النظرية والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع لاستخراج أهم التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في البيئتين الجزائرية والأردنية، بالإضافة لعرض المؤشرات العالمية للحكومات الإلكترونية والصادرة عن الأمم المتحدة للفترة 2010-2018، وذلك لاستخراج تطور أداء مؤشر الحكومة الإلكترونية لكل من الجزائر والأردن، وكذلك تم تحليل هذا المؤشر وعرض مؤشرات الفرعية المكونة له لسنة 2018.

وقد توصلت الورقة البحثية إلى أن أداء الحكومة الإلكترونية في الجزائر كان متوسطا وفقا للمؤشرات العالمية، بينما كان عاليا بالنسبة للأردن، وأوضح تحليل المؤشرات الفرعية أن الحكومتين تعانيان من محدودية الخدمات الإلكترونية المقدمة مقارنة بالدول الرائدة، وأن الأردن تتفوق على الجزائر في هذا الجانب، رغم وجود العنصر البشري المؤهل والمتقارب بين البلدين لاستخدام تكنولوجيا المعلوماتية، أما البنية التحتية للاتصالات فلا تزال غير مرضية للبلدين مقارنة بالدول الرائدة في هذا المجال سواء بالمنطقة أو بالعالم، وتميزت بنموها المستمر على مدى فترة الدراسة بالأردن، بينما أظهرت نتائج تحليل هذا المتغير ضعف البنية التحتية للاتصالات بالجزائر طوال فترة الدراسة، والقفزة النوعية التي شهدتها هذا المتغير ابتداء من سنة 2018.

وقد تم عرض جملة من التوصيات أهمها: تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة الى رصد الموارد المالية الكافية لدعم مشروع الحكومة الإلكترونية، والشراكة مع القطاع الخاص للاستفادة من خبراته في هذا المجال، ونشر الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات، والحصول على دعم الإدارات العليا، وتوفير قيادة سياسية طموحة تدعم مشروع الحكومة الإلكترونية.

كلمات مفتاحية: حكومة إلكترونية، تجربة، تقييم، الجزائر، الأردن.

Abstract :

The study aimed to hold a comparison between Algerian and Jordanian experiences in implementing electronic government, through the presentation of the experiences of the two countries, presenting the goals and the challenges they face, and finally evaluating the electronic government performance for both countries according to international indicators. The study utilizes a descriptive and analytical approach using the different theory references and previous studies to shed the light on the challenges facing the implementation of electronic government in Algerian and Jordanian environment. Also presenting international indicators for electronic government published by united nations for the period 2010-2018, to explore development of performance in Algeria and Jordan, also analyzing this indicator and presenting its subsidiary indicators for the year 2018. This study has reached that electronic government performance was medium in Algeria, and high in Jordan according to international indicators. Indicators analysis also showed that Jordan excel Algeria in this side, despite the presence of qualified human factor convergent between the two countries who uses information technology. The telecommunication infrastructure still insufficient comparing to leading countries whether in the region or in the world, it excel with growth in Jordan through all the study period and its weaknesses in Algeria in the same period and the qualitative jump for this variable starting of 2018. The study came up with several recommendations such as: developing information technology infrastructure, providing financial resources to support electronic government, and partnership with private sector to benefit from its experience in the field. Also disseminate awareness of information technology importance, and get the high management support and availability of ambitious political leadership which supports electronic government project.

Keywords: Electronic government, experience, evaluating, Algeria, Jordan.

مدى امكانية تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية في المنظمات العراقية دراسة تحليلية في منظمة الجوازات والاحوال المدنية في محافظة نينوى

الباحث فارس صلاح نجم عبد الله الباحثة هبة حسين الطائي
الكلية التقنية الادارية / الموصل / العراق الكلية التقنية الادارية / الموصل / العراق

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية الى دراسة مدى امكانية تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية في المنظمات العراقية المتمثلة بدائرة الجوازات والاحوال المدنية في محافظة نينوى، حيث تمثلت متطلباتها بـ (دعم والتزام القيادات العليا، بنية تقنية المعلومات، التنظيم وادارة المورد البشري، نشر الثقافة والتوعية، الدعم الاداري، والجوانب القانونية والسياسية)، وتم استخدام استمارة الاستبانة كأداة رئيسة للتحليل الاحصائي للمتغيرات البحثية، وتم توزيعها على الافراد العاملين (من مديرين ورؤساء أقسام) في المستويات الادارية المختلفة، الذين يتمتعون بصلاحيه اتخاذ القرار والبالغ عددهم (27) شخصا.

ومن أجل تحقيق اهداف الورقة البحثية، تم استخدام المنهج الوصفي من أجل جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات، وتم استخدام عدد من الوسائل والاساليب الاحصائية، من أهمها المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

وبعد إجراء عملية تحليل البيانات باستخدام البرمجية الاحصائية الجاهزة (SPSS)، توصلت الورقة البحثية الى عدد من الاستنتاجات من أهمها: دعم الادارة العليا في المنظمة المبحوثة لتطبيقات الحكومة الالكترونية من خلال توفير جميع المخصصات المالية اللازمة للتحويل من الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية، ووضع الاستراتيجيات التي تتلاءم مع التطور التقني.

وبناء على الاستنتاجات التي تم التوصل اليها، قدمت الورقة البحثية مجموعة من التوصيات من بينها: حث الادارة العليا على تقديم دعم أكثر لهذا المشروع من أجل النهوض بمستوى المنظمات التقنية، مع الاهتمام بتطوير مهارات القيادات الادارية في مجال الحكومة الالكترونية.

كلمات مفتاحية: الحكومة الالكترونية، متطلبات التطبيق، التحليل العملي.

Abstract:

The current research aims to study the extent to which the requirements of e-government in the Iraqi organisations represented by the Passport and Civil Status Department in Nineveh Governorate can be implemented. Their requirements were (support and commitment of senior leaders, IT infrastructure, organization and management of the human resource, dissemination of culture and awareness). The questionnaire was used as the primary tool for the statistical analysis of the research variables and was distributed to the working staff of the directors and heads of departments at the different administrative levels who have the power to make decisions. In order to achieve the objectives of the research, descriptive and analytical methods for the collection and analysis of data and test hypotheses were utilized. Some statistical methods and methods were used, the most important of which were the arithmetical averages and the standard deviations. After conducting the analysis of the data using the statistical software (SPSS v.16), the research reached a number of conclusions, the most important of which is: All the financial allocations needed to transform from the traditional government to e-government and to develop strategies that fit the technical development. Based on the conclusions reached, the research presented a number of recommendations including: Provide more support for this project in order to improve the level of our technical organizations with the attention to develop the skills of administrative leaders in the field of e-government.

Keywords: E-government, application requirements, practical analysis.

اتجاهات المستهلكين المفترضين لفكرة الحكومة الالكترونية في فلسطين

د. رانيا عواد البصير
جامعة القدس المفتوحة

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية الى معرفة اتجاهات المستفيدين المفترضين لفكرة الخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومة الفلسطينية في الضفة الغربية (محافظة بيت لحم). ولتحقيق اهداف الورقة البحثية تم اعتماد المنهج الوصفي للإجابة على التساؤلات المثارة في المشكلة البحثية، وتم إعداد استبانة مكونة من 38 فقرة موزعة على ستة محاور خاصة بقياس اتجاهات المستهلكين نحو الحكومة الالكترونية.

وتكون المجتمع الخاص بالورقة البحثية من جميع المواطنين في محافظة بيت لحم حيث تم توزيع (100) استبانة استرد منها (80) استبانة، وقد توصلت الورقة البحثية إلى عدة نتائج منها: جهل المواطنين بوجود خدمة الكترونية في العديد من المؤسسات الحكومية الفلسطينية، لعدم وجود إعلان على الصفحات الالكترونية لمؤسسات الحكومة الفلسطينية أو المواقع الملموسة لها حول الخدمات الالكترونية التي يمكن للأفراد الاستفادة منها.

وقدمت الورقة البحثية جملة من التوصيات منها: أهمية البدء بعمل حملات اعلامية ونشرات توعية لأهمية الحكومة الالكترونية، وتعريف المواطنين بها وباهدافها، اضافة الى تعزيز البنية التحتية في المحافظة لضمان وصول الخدمات الالكترونية لأكبر شريحة ممكنة من المواطنين.

كلمات مفتاحية : الحكومة الالكترونية ، الخدمات الالكترونية.

Abstract:

The study aimed at identifying the attitudes of supposed beneficiaries of the idea of e-services provided by the Palestinian government in the West Bank (Bethlehem governorate). The study used the descriptive analytical approach. It prepared 38 identification items distributed on six areas axes to measure consumer attitudes towards e-government. The study population consisted of all citizens in Bethlehem governorate, the questionnaire was given to a sample of (100), (80) questionnaires were returned. The study came to some important conclusions: The ignorance of the existence of electronic service in many Palestinian governmental institutions, regarding the lack of announcements on the web pages or concrete sites about electronic services that can be used by individuals. The study offered some recommendations including, the importance of starting media campaigns and awareness leaflets for the importance of the e-government to identify the citizens and their goals, as to provide the necessary infrastructure to ensure the access of electronic services to the largest possible segment of citizens.

Keywords: E-government, e-services.

المدن الذكية : تجربة دبي

د. زيرمي نعيمة

د.كرومي أسيا

جامعة طاهري محمد بشار/ الجزائر

جامعة طاهري محمد بشار/ الجزائر

ملخص:

حاولت هذه الورقة البحثية التطرق الى المدن الذكية بالتركيز على مدينة دبي الذكية. واستخدمت المنهج الوصفي في معالجة وتفسير مضامين الورقة البحثية، وانطلاقا من السؤال الجوهرى: كيف تحولت دبي الى مدينة ذكية ؟ وماهي الاستراتيجية المتبعة لتحقيق ذلك؟

وقد تضمنت الورقة البحثية محورين، استهل الاول بتقديم الاطار النظري للمدن الذكية شاملاً المفهوم والعناصر والركائز (المتتمثلة بالاقتصاد الذكي، التقنية الذكية، الاشخاص الاذكياء، الحكومة الذكية، البنى الذكية). يليه المحور الثاني الذي اختصّ بعرض تجربة المدينة الذكية دبي، حيث تم التطرق الى أهداف تحويل دبي الى مدينة ذكية، وأبرز ملامح مبادرة مدينة دبي الذكية، وأهم المشاريع والمبادرات بعد إطلاق مبادرة مدينة دبي الذكية.

وخلصت الورقة البحثية الى العديد من النتائج اهمها أنّ دولة الامارات العربية المتحدة احتلت مركز الريادة في بناء المدن الذكية التي تقام على أساس تجاري ربحي، حيث ساهمت مجموعة من العوامل في تطبيق مفهوم المدينة الذكية في دبي، أهمها توفر بنية تحتية متنوعة ومتطورة في مجال الاتصالات عن بعد، والدعم الحكومي الجيد لصناعة الاتصالات وبيئتها التحتية، والعمل على إزالة العوائق أمام المستثمرين الأجانب في مجال برمجيات الحواسيب وأجهزتها، إضافة الى بناء المناخ الاستثماري المناسب للتطوير الذي يجتذب الاستثمارات والخبرات والشركات العالمية المعرفة، دون إغفال التحديث الدائم للبنية التحتية والتشريعات القانونية ذات العلاقة بصناعة تكنولوجيا المعلومات.

كلمات مفتاحية: الاقتصاد الذكي، المدن الذكية، الحكومة الذكية، التقنية الذكية.

Abstract:

This article aims to shed the light on smart cities, concentrating on Dubai (UAE) experience, using the descriptive approach. Starting from a fundamental question: how did Dubai become a smart city and what was its strategy? The first axis contains the conceptual framework for smart cities, its components and pillars, such as smart economy, smart technology, smart people, smart government, smart structures and clarification of infrastructure design principles intelligent.

The second axis is the Dubai experience, where we discussed the transformation goals of Dubai to a smart city, as well as the most important projects that followed the launch of this new city. This has resulted in a number of outcomes, the most important of which is that the United Arab Emirates is ranked among the top earners who built smart cities on the basis of commercial profit, a number of factors that contributed the implementation of this concept, such as the availability of a diversified and advanced telecommunications infrastructure, and good government support for the telecommunications sector, and the removal of barriers for foreign investors in the field of software and computer hardware, in addition to create a climate conducive to investment, skills and knowledge of international companies, infrastructure and legal legislation related to the computer industry.

Keywords: smart economy, smart cities, smart government, smart technology.

أثر تطبيق مفهوم البلديات الالكترونية على أداء الموظفين في محافظات نابلس، جنين، وطولكرم

د. مجيد مصطفى منصور
الجامعة العربية الامريكية/ فلسطين

الباحثة هنادي عواد
طالبة دراسات عليا / فلسطين

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى التعرف على أثر تطبيق مفهوم البلديات الالكترونية على أداء الموظفين في محافظات نابلس، جنين، وطولكرم، كما هدفت أيضاً إلى التعرف على دور متغيرات الدراسة (المسمى الوظيفي، الخبرة، والدورات التدريبية) في ذلك، وتم تطوير الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها، وأجريت على عينة عشوائية طبقية ممثلة لعدد العاملين في البلديات المذكورة، وبلغت (243) فرداً.

وتوصلت الدراسة الى ان أبرز آثار تطبيق مفهوم البلديات الالكترونية على أداء الموظفين تتمثل في مجال التواصل الاداري، والرقابة، والمجال التشريعي.

وقد اوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق البلدية الالكترونية، وأيضاً الحفاظ على السرية بين المواطن والبلدية، وتعزيز العمل البلدي.

كلمات مفتاحية: البلدية، البلدية الالكترونية، المجال التشريعي، مجال التواصل الاداري والرقابة.

Abstract:

This study aims to identify the impact of applying the concept of e-municipalities on the performance of municipalities employees: a case study in the governorates of Nablus, Jenin and Tulkarem. This study aims to identify the influence of (job title, experience and training courses) on applying the concept of electronic municipalities. The study will be conducted on a random sample representing municipalities employees working in the cities of Nablus and Tulkarem, totalled (243) individuals. The study concluded that the impact of applying the concept of electronic municipalities on the performance of employees is in the administrative and legislative areas. The study recommended the necessity of enhancing the application of the electronic municipality, and also maintaining confidentiality between the citizen and the municipality.

Keywords: Municipality, Electronic Municipality, Legislative Domains, Administrative Domains

دور المواطن الإلكتروني في توسعة خدمات الحكومة الإلكترونية

د. محمد أيوب

جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

ملخص:

لا شك أن هناك كثيراً من الإبداعات في مجال بناء الحكومة الإلكترونية في كثير من الدول، وهناك منافسة شديدة على مستوى تجهيز الخدمات على الإنترنت. وقد أنفقت بلدان كثيرة مبالغ طائلة على تجهيز الخدمات المقدمة للمواطنين إلكترونياً، إلا أنها تعاني من انخفاض نسبة مواطنيها الذين يستخدمون تلك الخدمات، وذلك لأسباب عدة أهمها عدم تأهيل المواطن إلكترونياً وعدم تحفيزه لاستخدام تلك الخدمات.

واستهدفت الورقة البحثية تقديم نموذج لاستكشاف العوامل التي يمكن من خلالها تأهيل المواطن وتحويله من مواطن تقليدي إلى مواطن إلكتروني، ومن ثم معرفة مدى تأثير المواطن الإلكتروني على توسعة خدمات الحكومة الإلكترونية. وتنبثق أهمية الورقة البحثية من منطلق أن نجاح الحكومة الإلكترونية مرتبط بمدى تقبل المواطنين للخدمات التي تقدمها تلك الحكومة، كما أن الفهم الدقيق للنموذج سيساعد الممارسين في تحليل أسباب عدم قبول التقنيات الحديثة، ويساعدهم أيضاً في اتخاذ إجراءات كفوة لتحسين قبول المواطن للخدمات الإلكترونية.

وتبنت الورقة البحثية نموذجاً مقترحاً اعتمد فيه متغير "توسعة خدمات الحكومة الإلكترونية" كمتغير تابع *Dependent Variable*، واعتماد متغير "المواطن الإلكتروني كمتغير وسيط *Mediating Variable*، أما باقي المتغيرات فهي متغيرات مستقلة *Independent Variables*. وأوصت الورقة البحثية بعمل دراسة تجريبية من قبل باحثين آخرين على النموذج المقترح خاصة في الدول النامية، لمعرفة وتوقع العوامل التي تؤثر على توسعة خدمات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين، خاصة أن الدول النامية في مراحلها الأولية من بناء وتطبيق الحكومة الإلكترونية.

كلمات مفتاحية: الحكومة الإلكترونية، المواطن الإلكتروني، الخدمات الإلكترونية، حكومة-مواطن.

Abstract:

There is no doubt that there are many innovations in e-government building in many countries. At the same time, there is intense competition in the level of service provided via internet (online). Many countries have spent large sums on presenting services to citizens electronically. Nevertheless, they suffer from the small proportion of their citizens using those services. The purpose of this study is to provide a model for exploring the determinants influencing the traditional citizens' decision to adopt e-government applications. The importance of this study depends on the fact that the success of e-government is linked with the acceptance of citizens for services provided by that government. The model will help practitioners to analyze the reasons for lack in acceptance toward the modern technologies and help them to take efficient measures to improve citizen's acceptance and usage of technology. In the proposed research model, the variable of "diffusion of e-government services" adopted as a dependent variable, the variable of "e-citizen" adopted as a mediating variable, and the other variables adopted as independent variables.

The proposed research model is considered an introduction to further studies in this field. Expected that information systems experts, researchers and decision makers in e-government will be interested in this study for its importance. The researcher recommended conducting empirical study by other researchers on the proposed model, particularly in developing countries, to identify and anticipate the factors that influence the diffusion of e-government services from the point of view of citizens, especially in developing countries because they are in their initial stages in building and implementing e-government.

Key words: E-Government, E-Citizen, E-Services, Government to Citizen (G2C).

نموذج الحكومة الإلكترونية في الجزائر مفتاح لتصميم الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

الدكتور آيت محمد مراد
جامعة الجزائر 3

الدكتورة أمزيان أنيسة
جامعة الجزائر 3

الدكتور رياض عبد القادر
جامعة الجزائر 3

ملخص:

تطبيق الحكومة الإلكترونية أصبح ضرورة حتمية، فرضتها التغيرات الحاصلة في البيئة العالمية التكنولوجية نظرا لاستخداماتها المتزايدة، في ظل تبني أنظمة وتقنيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف المؤسسات والإدارات العمومية والخاصة. وفي الجزائر، بادرت السلطات الى تفعيل تجسيد الحكومة الإلكترونية في معظم القطاعات الحكومية، وذلك بهدف تقريب الخدمة من المواطن عن طريق تقنيات الإدارة الإلكترونية، وصولا إلى خدمة عمومية متميزة في إطار الجودة.

كلمات مفتاحية:

الحكومة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الخدمة العمومية، الجودة.

Abstract:

The implementation of e-government has become an imperative necessity, imposed by changes in the global technological environment because of their increasing use, with the adoption of ICT systems and techniques by public and private institutions and administrations. In Algeria, the authorities initiated the activation of the embodiment of e-government in most sectors of government in order to bring the service closer to the citizen through electronic management techniques in order to reach a public service in quality.

Keywords: E-government, information and communication technology, public service, quality.

دور التسويق الإلكتروني عبر مواقع التواصل الاجتماعي لدى شركات تزويد خدمة الإنترنت (كول يو، حضارة، مدى) في تحقيق ميزة تنافسية

الباحث عمر عبد الكريم
شركة صفد/ فلسطين

الدكتور أحمد محمد حرزالله
جامعة القدس/ فلسطين

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية الى التعرف على دور التسويق الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية، وذلك من خلال تناول عناصر التسويق الإلكتروني السبعة (7Ps): المنتج الإلكتروني، التسعير الإلكتروني، التوزيع الإلكتروني، الترويج الإلكتروني، العمليات الإلكترونية، مقدمو الخدمة الإلكترونية، المستلزمات المادية الإلكترونية) المستخدمة في تسويق الخدمات عبر مواقع التواصل الاجتماعي لدى شركات توزيع خدمة الإنترنت (كول يو، حضارة، مدى) وتحليل دورها في تحقيق عناصر الميزة التنافسية الستة (جودة الخدمة، السيطرة على الأسواق، التحسين، التكلفة، الوقت، المرونة). ولتحقيق هذا الهدف اعتمد الباحث الأسلوب الإستكشافي والوصفي لملاءمته لطبيعة الورقة البحثية، من خلال تصميم استبانة ميدانية أعدت لهذا الغرض، وتوزيعها على عينة الدراسة المتمثلة بشركات توزيع خدمات الإنترنت في فلسطين، حيث تم توزيع 185 استبانة، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 166 استبانة، واستخدم الباحث الأساليب الإحصائية الملائمة من خلال برنامج SPSS.

وتوصلت الورقة البحثية إلى بعض النتائج أهمها: أن الشركات المبحوثة تمتلك أشخاصاً أو قسماً مخصصاً للتواصل مع الزبائن عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وأن فيسبوك هو الموقع الأكثر استخداماً في التسويق يليه تويتر، وأن الشركات تدرك أهمية التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وهناك أثر للتسويق الإلكتروني وعناصره السبعة (7Ps) في التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي- وبجميع متغيرات الورقة البحثية المستقلة – على تحقيق ميزة تنافسية، وظهر ذلك من خلال التحليل الإحصائي لجميع المتغيرات. كما أظهرت النتائج أن جميع عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني عبر مواقع التواصل الاجتماعي تؤثر على جميع عناصر الميزة التنافسية، كما ظهر تأثير للتسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي في أداء المبيعات.

وبناء على نتائج الورقة البحثية، وضعت بعض التوصيات والمقترحات منها ما هو خاص بالشركات، أهمها ضرورة العمل على وضع رؤية وأهداف واضحة لدى شركات تزويد خدمات الإنترنت، والعمل على مراجعة الخطط التسويقية لتتواءم مع التطور التكنولوجي المتسارع لمواقع التواصل الاجتماعي، وضرورة العمل على مراجعة الخطة الإستراتيجية بشكل مستمر بحيث تشمل عناصر المزيج الإلكتروني السبعة، وعناصر تحقيق الميزة التنافسية الستة.

ومن التوصيات ما هو خاص بالمؤسسات الحكومية وغير الحكومية، أهمها ضرورة العمل على وضع إستراتيجيات واضحة وسياسات محددة تنظم العمل في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية، والعمل على عقد ورشات عمل وندوات ولقاءات لإثراء محتوى التسويق الإلكتروني عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

كلمات مفتاحية: التسويق الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، الميزة التنافسية.

Abstract:

This study aims to investigate the impact of e-marketing and its seven elements (7Ps: e-Product, e-Price, e-Place, e-Promotion, e-Process, e-People, e-Physical evidence) in Social Media Marketing at the internet service provider companies (CallU, Hadara, Mada) on gaining the six competitive advantage elements (Quality, Market Domination, Improvement, Cost, Time and Flexibility).

Toward that end, the researcher adopted the Exploratory Research approach appropriate to the nature of this study, whereas a questionnaire was designed as a tool for gathering data and information besides observation and monitoring, and hence the questionnaire was offered onto a number of competent arbitrators, and carried the amendments proposed by those arbitrators, and hence then distribute it onto the study sample, represented in the internet service provider companies in Palestine, whereas around 185 questionnaires were distributed, while the total number of valid questionnaires for analysis reached around 166 ones, and the researcher used the very suitable statistical methods and techniques through SPSS program. This study, however, come up to specific crucial but substantial findings represented in the fact that the companies searched have persons, or divisions specialized in communicating with customers via the social media networks; and that the Facebook the very prominent by mostly used in marketing, followed by Twitter, and that such companies are aware of the importance of marketing via social media networks, and that there is a very high degree impact of e-marketing and its seven elements (7Ps) in marketing via the social media networks – with all study independent variables – in gaining a competitive advantage, whereas such impact has apparently been seen through the statistical analysis of all study variables. Findings have shown that all elements of e-marketing mix via the social media networks do affect profoundly onto all competitive advantage elements, as also appeared a great but huge impact of Social Media Marketing onto the sales performance. Based on the study findings, specific recommendations and suggestions have been set up, some of them have been particularly for companies, most importantly: the necessity to work on setting up apparent vision and goals for internet service provider companies; work on reviewing the marketing plans so as to cope with the very expedite technological development of the social media networks, the necessity to review the strategic plan continually whereas such shall include all the 7Ps e-marketing mix elements and the six competitive advantage elements. The study also recommended the necessity to work on using additional tools which are provided by the social media networks.

Amongst the most prominent recommendations made have been those regarding the government and non-government institutions, most importantly are: necessity to work on setting up apparent strategies, very specified policies that regulate the work in the field of providing e-services, work on holding workshops, seminars, and meetings that enrich the content of the Social Media Marketing, and therefore increase quality of services rendered to the Palestinian consumers, with the necessity to effectuate the role of consumer protection in raising the consumptive awareness of the consumers in Palestine, about the role of Social Media Marketing being played.

Keywords : Social Media Marketing, Competitive Advantage.

إمكانية تطبيق التسويق الإلكتروني في المصارف التجارية دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري المصارف الحكومية لإقليم كردستان بالعراق

د. ندى عبد الباسط كشمولة
جامعة الموصل/ العراق

د.م. أنهار خير الدين محمد
جامعة الموصل/ العراق

ملخص:

يعد التسويق الإلكتروني اتجاهاً حديثاً في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التسويقية، وأحد تطبيقاتها الأساسية نتيجة الاعتماد على الانترنت، والوسائط الإلكترونية في القيام بالأنشطة التسويقية المختلفة في المصارف. وسعت هذه الورقة البحثية الى التعرف على مدى تطبيق المصارف التجارية الحكومية في إقليم كردستان العراق للتسويق الإلكتروني في مصارفهم، بوصفها محاولة استهدفت الاجابة على تساؤل مفاده: هل هناك نية لدى إدارة المصارف المبحوثة في التحول نحو تبني وتطبيق التسويق الإلكتروني؟

وقد تم اختيار (18) مصرفاً تجارياً حكومياً في إقليم كردستان لتطبيق الجانب الميداني، ووزعت استمارة الاستبيان على مديري المصارف المبحوثة، وقد أظهرت النتائج الميدانية أنه على الرغم من امتلاك الكثير من المصارف التجارية (في الاقليم) لمواقع على الانترنت، إلا ان هناك فجوة في تطبيق هذه المصارف للتسويق الإلكتروني مقارنة بالعديد من المصارف العربية والعالمية التي تطبق وتبنى التسويق الإلكتروني، إذ أن مواقع معظم المصارف في الإقليم على الانترنت مواقع تعريفية بالمصارف وانشطتها، وتعاني من قصور واضح في تصميمها، فضلاً عن ضعف وسائل التفاعل مع الزبائن التابعين لها. وأظهرت النتائج أن توجه المصارف العاملة في الاقليم نحو تطبيق وتبني التسويق الإلكتروني لا زال بطيئاً ومحدوداً ودون المستوى المطلوب. كما أن النتائج بينت أن هذه المصارف تفتقر إلى الكوادر البشرية المؤهلة في مجال التسويق الإلكتروني، فضلاً عن وجود قصور في وعي وإدراك العديد من القيادات المصرفية وزبائن المصرف بأهمية وفوائد استخدام التسويق الإلكتروني، وقد اظهرت النتائج الاحصائية وجود علاقات ارتباط بين متغير الواقع التسويقي ومتطلبات البنية التحتية ونظم المعلومات والمعرفة ومتطلبات الموارد المالية، ولم تظهر أية ارتباطات أخرى.

واعتماداً على ما توصلت إليه الورقة البحثية من نتائج، تم تقديم مجموعة من التوصيات أهمها: تبني تطبيق التسويق الإلكتروني تدريجياً، والعمل بالتسويق الإلكتروني من خلال تقديم الخدمات المعلوماتية للزبائن والتي لا تنطوي على مخاطر كبيرة في التعامل، وعندما تمتلك هذه المصارف قاعدة من الزبائن المستخدمين للتسويق الإلكتروني، وتمتلك قدرات مادية وبشرية وتكنولوجية لحماية بيانات الزبائن والتعامل المصرفي من خلال موقعها على الانترنت، فإنه يمكنها حين ذلك الانتقال إلى مستويات أكبر من الخدمات المصرفية. وأوصت الورقة بضرورة القيام بتطبيق التكنولوجيات المصرفية المتطورة، وتحديث الخدمات المصرفية ووسائل إيصال هذه الخدمات للزبائن، وإلى أسواقها المحلية باستمرار. وأوصت الورقة بتوفير المتطلبات القانونية والتشريعية من قبل الدولة لتوفير المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية وانتشارها، فبدون قوانين وتشريعات صادرة من حكومة الاقليم لا تستطيع المصارف أن تعمل، وينبغي العمل على ضمان استخدام التوقيع الإلكتروني واعتماده في المحاكم، واصدار قوانين وتشريعات بشأن حماية المعلومات الخاصة بالمصرف والزبائن وغيرها.

كلمات مفتاحية: التسويق الإلكتروني، التسويق الإلكتروني المصرفي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التسويقية، المصارف التجارية.

Abstract:

E-marketing is a new trend under the information technology and marketing communications, relying on the Internet and electronic media in carrying out various marketing activities in banks. In order to cover the studied phenomenon, the researchers divided the study into three main paragraphs, the first of which covered the methodological framework, while the second paragraph dealt with the theoretical framework and the third came to cover the field framework of the study. The researchers used the (18) commercial banks in the Kurdistan Region. The results of the questionnaire were prepared according to the literature and opinions of the arbitrators and experts exclusively on the managers of the studied banks. The results indicate that the financial resources are very necessary for the establishment of sites and the marketing of banking services electronically by the banks operating in the region. The study showed lack of qualified human resources in the field of electronic marketing as well as lack of awareness of the importance and benefits of the use of electronic marketing. The statistical results showed the existence of correlation between the variable marketing reality with the requirements of infrastructure, information and knowledge systems and the requirements of financial resources. Depending on the findings of the research, perhaps one of the most important recommendations is to adopt the application of electronic marketing gradually and work in electronic marketing through the provision of information services to customers in order to protect customer data and banking through its website, and the planning of financial resources in such a way that the banks operating in the region of financial planning and monitoring the necessary allocations by the State in such a way that banks are able to make changes and applications to work in electronic marketing as well as providing legal and legislative requirements by the State to provide a suitable environment for electronic banking services.

Keyword: E- marketing, e- Marketing Banking.

التسويق الفيروسي والسمعة عبر الإنترنت: استراتيجية تشجع الناس على تمرير رسالة تسويقية إلى الآخرين

أ.د فتح الله غانم
جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية الى تقديم اطار مفاهيمي حول الاتصالات التقليدية التي تعرف بالترويج الشفوي والتي تعد من الادوات الأكثر استخداما بالمقارنة بالاتصالات التي بدأها المسوقون منذ قدم الزمان لما لها من تأثير على سلوك المستهلك تجاه المنتجات والخدمات، والعلامة التجارية، وبيئة الشراء التي تقوم بها منظمات الاعمال للترويج لمنتجاتها وخدماتها، كما تقدم الورقة توضيحا حول ادوات الاتصال الرئيسية المستخدمة في وسائل الاعلام الاجتماعية. وذلك من خلال عرض الادب والاستنتاجات الرئيسة حول كل من ادوات الاتصال التقليدية وادوات الاتصال الحديثة ودورها في نقل وتمرير الرسالة للآخرين، وخاصة في ظل ما يشهده قطاع الاتصالات من تغير وتطور بشكل سريع. فقد غيرت التكنولوجيا والانترنت بشكل اساسي الطريقة التي يعمل بها ويتواصل بها الناس، والمكلمة بالتفاعل من خلال ما تقوم به منظمات الاعمال من ابلاغ المستهلكين، واقناعهم، بشكل مباشر او غير مباشر بالمنتجات والخدمات التي تقوم بتسويقها، وبالتالي اصبح التواصل التسويقي المتكامل جانبا اساسيا ورؤية تجارية في نجاح النشاط التسويقي، لما توفره من فرص جديدة لم تكن متاحة سابقا في بيئة التسويق التقليدية. وعلى الرغم من وجود عيوب وإيجابيات لشتى الطرق التقليدية والحديثة، فقد يكون المسوق الجيد قادرا على اتخاذ القرار الصحيح عند تطوير استراتيجيات تسويقية متكاملة وجديدة لتحقيق قيمة للزبائن، وبناء علاقات طويلة الأجل ومريحة معهم. وقد تطرقت الورقة البحثية للتحقق الكامل من الآثار المترتبة على الترويج الشفوي، سواء من خلال الطرق التقليدية او الإلكترونية، من حيث الاختلافات بين الترويج الشفوي التقليدي والترويج الشفوي الالكتروني، وإيجابيات وسلبيات كل طريقة، حيث تشير نتائج الورقة البحثية إلى أن الترويج الشفوي التقليدي كان له تأثير أكبر على الصورة الذهنية مقارنة مع الترويج الشفوي التقليدي. ومع ذلك ، فقد دأبت منظمات الأعمال على ممارسة الترويج الشفوي عبر وسائل وأدوات تكنولوجياية عبر الانترنت على الرغم من التأثيرات السلبية وخاصة على الصورة الذهنية مقارنة بالطرق التقليدية. وكان من أهم النقاط التي توصلت لها الورقة البحثية تتمثل في أن وجود المرسل والمستقبل، والاحتفاظ بالرسالة المرسل، وكيف تؤثر هذه الرسالة على عملية الشراء الخاصة بالمستهلك، وكيف يمكن تحويل الترويج الشفوي السلبي إلى فرصة ثانية لزيادة رضا المستهلك وتحسين جودة المنتج، وهو من أهم ما يتطلع له المسوقون. وخلص الباحث بعد مراجعة مستفيضة للأدب أن كلا الطريقتين يمكن استخدامهما، فكل طريقة إيجابيات وسلبيات، الا أن الترويج الشفوي الالكتروني يصل إلى الزبائن بفاعلية في فترة قصيرة.

كلمات مفتاحية: التسويق الفيروسي، الترويج الشفوي التقليدي، الترويج الشفوي الالكتروني، السمعة عبر الانترنت، الصورة الذهنية.

Abstract:

The aim of this paper is to provide a conceptual framework on traditional communication method known as word-of-mouth communication, which is one of the most widely used tools compared to the contacts initiated by marketers since the age of time because of their impact on consumer behavior towards products and services, brand, Including the promotion that business organizations promote to their products and services. The paper also provides an explanation of the main communication tools used in social media. Through presenting the main literature and conclusions about each of the traditional communication tools and modern communication tools and their role in transmitting and passing the message to others, especially in view of the rapid change in the development of the telecommunications sector. Technology and the Internet have fundamentally changed the way people work and interact by interacting with what business organizations do to inform consumers and persuade them directly or indirectly with the products and services they market. Thus, integrated marketing communication has become an essential aspect of business vision of successful marketing activity. As it offers new opportunities which was not previously available in the traditional marketing environment. Despite the disadvantages and advantages of various traditional and modern methods, a good marketer may be able to make the right decision when developing integrated and new marketing strategies to create value for customers and build long-term and comfortable relationships with them. The study also investigated the effects of verbal speech, whether through traditional or electronic methods, in terms of the differences between the traditional word of mouth and the electronic word of mouth, and the pros and cons of each method. The results of the study indicate that the traditional word of mouth had a greater impact on the image destination compared to the electronic word of mouth. However, business organizations have been using the word of mouth through technological tools and means over the Internet despite the negative effects, especially on the face image compared to conventional methods. One of the most important points of the study was that the existence of the sender and the receiver, and the retention of the message sent, how this message affects consumer purchases, and how to convert the negative word of mouth to a second chance to increase consumer satisfaction and improve the quality of the product, as this is the most important aspects marketers look for. The researcher concluded after extensive review of literature that both methods can be used, for each way with its positive and negative impact, although the electronic word of mouth can reach customers effectively in a short period.

Keywords: Viral Marketing, Traditional Word-of-Mouth, Electronic Word of Mouth, Online Reputation, destination image

واقع التسويق الفيروسي في مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالمواقع الإلكترونية في فلسطين

د. فواز بدوي عبدالله بدوي

جامعة القدس المفتوحة

الباحث أنيس حسني أنيس ربيعة

جامعة القدس المفتوحة

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية الى التعرف على واقع التسويق الفيروسي في مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالمواقع الإلكترونية في فلسطين من وجهة نظر العاملين فيها، كما هدفت ايضا الى التعرف على بعض متغيرات الدراسة مثل: عمر الموقع والتخصص وعدد متابعي الصفحة واستخدام الاعلانات الممولة. ومن أجل تحقيق ذلك استخدم الباحثان استبانة مؤلفة من 5 مجالات مكونة من 38 فقرة، تم توزيعها على 60 فردا من العاملين في مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالمواقع الإلكترونية في فلسطين.

وقد أشارت نتائج الورقة البحثية الى وجود درجة استجابة كبيرة بالنسبة لمجال الوعي بمفهوم وأهمية التسويق الفيروسي، أما بالنسبة للدرجة الكلية لمجال تحقيق التسويق الفيروسي لأهدافه، فقد كانت درجة الأهمية (متوسطة)، وفيما يتعلق بالنتائج المتعلقة بمجال استراتيجيات التسويق الفيروسي المتبعة فقد كانت درجة استخدام استراتيجية التكامل المنخفض (كبيرة)، بينما كانت درجة استخدام استراتيجية التكامل المرتفع (متوسطة)، أما الدرجة الكلية المتعلقة بمجال عوامل وعناصر نجاح استراتيجيات التسويق الفيروسي فقد كانت (متوسطة)، بينما كانت الدرجة الكلية لمجال معوقات نجاح التسويق الفيروسي (كبيرة).

وفي ضوء نتائج الورقة البحثية فقد اوصى الباحثان بعدة توصيات كان اهمها: ضرورة تعزيز الوعي بمفهوم وأهمية التسويق الفيروسي، وضرورة التأكيد على استخدام استراتيجية التكامل المرتفع من أجل أن تحقق هذه الاستراتيجية للتسويق الفيروسي أهدافه، وضرورة الاهتمام ببعض عناصر وعوامل النجاح اللازمة لنجاح التسويق الفيروسي، والعمل على توفيرها، والعمل على مواجهة بعض الصعوبات والتحديات المتعلقة بالتسويق الفيروسي، ومحاولة التقليل من أثارها السلبية.

كلمات مفتاحية: التسويق الفيروسي، متاجر الكترونية، مواقع التواصل الاجتماعي.

Abstract:

This study aims at identifying the reality of viral marketing in the social networking sites of e-shops in Palestine from the viewpoint of its employees. It also aimed to identify some variables of the study such as the age of the site, the number of followers of the page, and the use of sponsored Ads. In order to achieve this, the researchers used a questionnaire consisting of five fields consisting of 38 paragraphs, which were distributed to 60 E-stores staff website. The questionnaires were collected, encoded and entered into the computer and processed statistically using the statistical packages of social sciences SPSS. The results of the study indicated a high degree of response to the field of awareness of the concept and importance of viral marketing and a medium degree of response to the field of achieving the viral marketing objectives. The study also showed that of the viral marketing strategies implemented, low integration strategy ranked first, and the strategy of high integration ranked second (medium). Based on the results of the study, the researchers recommended several recommendations, the most important of which is: the need to enhance awareness of the concept and importance of viral marketing, the need to emphasize the use of the strategy of high integration strategy, and the need to pay attention to some elements and factors of success necessary for the success of viral marketing.

Keywords: Viral Marketing, Social Media, Electronic Stores.

دور التسويق الالكتروني في تحقيق الأداء المتميز للشركات السياحية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركات السياحية

الباحث عبدالباري عبدالمجيد احمد
جامعة الموصل/ العراق

د. نجلة يونس ال مراد
جامعة الموصل/ العراق

ملخص:

شهدت الأسواق العالمية تنافساً شديداً بين منظمات الأعمال بهدف توسيع حصصها السوقية وتحقيق الأداء المتميز، واتخذ هذا التنافس أشكالاً وأساليب مختلفة مع تطور الانترنت، وحاولت إدارة المنظمات الاستفادة من تلك الأساليب في تحقيق غاياتها التسويقية للانتشار على نطاق واسع، فأصبحت عالمية التوجه بدلاً من أن تكون محلية، حيث اتخذت الشكل العالمي من خلال إنشاء مواقع لها على الانترنت لتضع المعلومات عن منتجاتها وخدماتها، التي تسعى من خلالها للتأثير على سلوك المستهلكين وجذبهم فيما يتخذونه من قرارات. ويمثل التسويق الإلكتروني تطبيقاً لتكنولوجيا المعلومات في مجال السياحة، حيث يتم من خلال ذلك إعادة تشكيل المزيج التسويقي الإلكتروني، من أجل زيادة ما يحصل عليه المستهلك من ميزات ومنافع، وتخطيط أكثر فاعلية للمزيج التسويقي، وكذلك ابتكار تبادلات تساهم في تحقيق كل من حاجات المستهلكين وأهداف المنظمة، والتي يتم فيها استخدام الانترنت كوسيط للتعامل مع المستهلكين لتحقيق أهداف المنظمة، وخدمة المستهلكين بأقل التكاليف والجهد والوقت.

وتأتي هذه الورقة البحثية لتوضيح دور التسويق الالكتروني في تحقيق الاداء المتميز لمجموعة من شركات السفر والسياحة في مدينة الموصل، حيث يتلقى السائحون المعلومات السياحية ويتعرفون على مستوى الخدمات التي ستقدم لهم عن طريق التسويق الالكتروني.

كلمات مفتاحية: التسويق الالكتروني، الأداء المتميز، الشركات السياحية العراقية.

Abstract

The international markets witnessed fierce competition between business organizations to expand their market share and achieve outstanding performance. This competition took on various forms and methods with the development of Internet networks. Organizations management tried to use these methods to achieve their marketing goals to spread widely, which took the form of establishing sites on the Internet to put information about their products and services in order to influence the behaviour of consumers and impact their purchase decisions. The ultimate objective of e-marketing application and information technology is to reshape the electronic marketing mix in order to increase the advantages and benefits of the consumer, as well as to create exchanges that contribute to the achievement of both consumer needs and the objectives of the organization. This research is an attempt to clarify the role of electronic marketing in achieving an outstanding performance of a group of travel and tourism companies in the city of Mosul, where tourists receive tourist information.

Keywords: E-Marketing, excellent performance, Iraqi tourism companies.

دور التسويق الالكتروني في تعزيز العلاقة بين المصارف وزبائنها حالة بنك التنمية المحلية (BDL)

أ. د. معين أمين السيد

جامعة الجزائر 3/ الجزائر

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى معرفة دور التسويق الالكتروني في تعزيز العلاقة بين المصارف وزبائنها، باعتباره وسيلة تضمن للمصرف الاتصال بزبائنه والتفاعل معهم، وبناء علاقات قوية وطويلة الأجل، وذلك بالنظر إلى أهميته ومزاياه بالنسبة للمصرف والزبون، بالإضافة الى بيان دور العمل الالكتروني في تسهيل التعاملات المصرفية بتقديم خدمات ترقى إلى الجودة العالية عبر المنافذ الالكترونية للاتصال والتوزيع، فهذا من شأنه تحسين وتقوية العلاقة بين المصرف وزبائنه بتحقيق رضا هذا الأخير وتطوير ثقته في التعامل مع المصرف وخدماته وكسب ولائه.

وفي هذا السياق تم اسقاط الدراسة على أحد البنوك التجارية الجزائرية الرائدة في العمل المصرفي والمواكبة للتقنيات الحديثة في مجال الصناعة المصرفية، وهو بنك التنمية المحلية، وبالضبط بالمديرية الجهوية للاستغلال بالشلف، حيث تم تصميم وتوزيع 100 استبانة موجهة للزبائن المتعاملين مع البنك.

وتوصلت الورقة البحثية إلى عدة نتائج، منها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام واعتماد التسويق الالكتروني (من خلال تقديم خدمات المصرف بجودة عالية عبر القنوات أو المنافذ الالكترونية) من جهة، وجودة علاقة المصارف بزبائنها، من جهة أخرى. وتوصلت الورقة البحثية إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لبعض الأبعاد الفرعية (الكفاءة، الاتصال) لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية على جودة العلاقة بين المصرف وزبائنه. وتوصلت الورقة أيضا الى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لكل من القنوات الالكترونية على جودة العلاقة بين المصرف وزبائنه.

كلمات مفتاحية: التسويق الالكتروني، إدارة علاقات الزبون، الرضا، الثقة، الولاء، الصيرفة الالكترونية، جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، قنوات التوزيع الالكترونية.

Abstract:

This study aims at identifying the role of E-marketing in enhancing the relationship between banks and its clients, considering the E-marketing as a way that provides banks better communication and interaction with their clients, build long and strong relationships with them. This study also aims at clarifying the role of e-business in facilitating the banking operations and dealings with clients by providing them with high-quality services, and high quality through electronic means for communication and distribution, this can unproved and consolidate the relationship between the bank and its clients by reaching their satisfaction and gaining their trust in dealing with the bank through its good services so to obtain their allegiance, In the context, we applied the study on one of the Algerian trading banks which are the pioneers in the banking field and using modern technics in banking industry domain, it is the «Local Development Bank», the study has been done and precisely at the level of the Direction for the exploitation in Chlef, for this purpose we have designed 100 questionnaires' to be addressed to the dealers with the bank mentioned previously (BDL), the data collected were treated and analyzed using the statistic program SPSS publication 20.

Among the results that we obtained after doing this study the existence of a relationship with has statistic signification for the use and adoption of E-marketing by providing bank services of high quality through electronic means on the quality of relationship between the bank and its clients, we could also know the existence of an effect that has statistic signification for secondary dimensions (competence, communication) only for the quality of relationship between the bank and its clients, another effect which has a statistic signification for (ATM and electronic transfer system of money) both on the quality of the relationship between the bank and its clients.

Keywords: E-marketing, clients' relationship management, satisfaction, trust, loyalty, Ebanking, the quality of electronic banking services, electronic distribution means.

التسويق الالكتروني ودوره في تعزيز الميزة التنافسية
دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن المراكز الخدمية للتسوق في جامعة الموصل

الدكتورة نبال يونس محمد ال مراد
المعهد الإداري/ الجامعة التقنية الشمالية
الموصل/ العراق

الباحث بهاء حبيب محمود الطائي
جامعة الموصل
الموصل/ العراق

ملخص:

تناولت الورقة البحثية اختبار طبيعة علاقة الارتباط والاثّر بين التسويق الالكتروني والميزة التنافسية في المراكز الخدمية للتسوق، وتظهر الورقة البحثية إمكانية استخدام التسويق الالكتروني واستثمار مخرجاته في تعزيز الميزة التنافسية، ومن هنا تبرز مجموعة التساؤلات الآتية لتوضيح المشكلة البحثية، وهي: هل يوجد اختلاف في إجابات الافراد المبحوثين حول بعدي الورقة البحثية؟ وهل هناك علاقة ارتباط معنوية بين التسويق الالكتروني والميزة التنافسية؟ وهل هناك علاقة تأثير للتسويق الالكتروني في الميزة التنافسية؟

وتم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS لتحليل علاقات الارتباط والاثّر بين بعدي الورقة البحثية للتأكد من صحة الفرضيات، وقد تكونت العينة من (25) فردا.

كلمات مفتاحية: التسويق الالكتروني، الميزة التنافسية.

Abstract:

The current research examined the nature of the correlation and impact relationship between e-marketing and the competitive advantage in the shopping centers. The research shows the possibility of using e-marketing and investing its outputs in enhancing the competitive advantage. This paper aims at identifying the difference in the responses of individuals surveyed about the research dimension, the correlation between e-marketing and competitive advantage and finally the impact of e-marketing on the competitive advantage. The SPSS program was used to analyse correlation and impact relationships between the two dimensions of research to ascertain the validity of its hypotheses. The sample consisted of (25) individuals.

Keywords: E-marketing, competitive advantage.

التخطيط التسويقي ودوره في تطوير وتسويق المنتجات عبر الانترنت

د. زهية لموشي

جامعة العربي بن مهيدي / أم البواقي / الجزائر

ملخص:

لقد طرأت تحولات كبيرة على المجتمع وعلى الاقتصاد بسبب ما شهده قطاع تكنولوجيا المعلومات من تطور ونمو وتكامل وتعقيد، فقد أصبحت أجهزة الحاسوب والأدوات الالكترونية قادرة على تحقيق الاتصال المباشر والأنى مع بعضها البعض بصرف النظر عن تباعد المسافات بينها، وهذا التواصل يتحقق عبر شبكات عالمية أهمها الانترنت.

و قد أدرك الأفراد ومنظمات الأعمال المزايا الفريدة والجديدة التي يمكن تحقيقها عبر الارتباط بالانترنت فالأفراد يستطيعون أن يتصلوا بالبائعين و يبحثون عن المنتجات (من سلع وخدمات...) ويخططون وينفذون عمليات الشراء عبر تقييم البدائل المتعددة عبر الانترنت، وإجراء مقارنات الأسعار واتخاذ قرار الشراء. وقد أصبحت الانترنت من الوسائل المهمة في ممارسة الأعمال الالكترونية وتسويقها عبر الشبكة، فهي تحقق العديد من المزايا لجميع أصحاب المصالح ، وخاصة المنظمات التي تسعى لتحسين وتطوير منتجاتها وأدائها التنافسي، وتحقيق وفورات أكبر في التكاليف وقدرة أكبر للتمركز في السوق، وهذا ما تم التطرق إليه في هذه الورقة البحثية.

كلمات مفتاحية: التخطيط التسويقي، الأعمال الالكترونية، التسويق الإلكتروني، تطوير المنتج، استراتيجيات التمركز عبر الانترنت.

Abstract:

There have been major transformations in society and the economy because of the development, growth, integration and complexity of the information technology sector. Computers and electronic devices are able to achieve direct and direct communication with each other regardless of the distance between them. Communication is achieved through global networks, the most important of which is the Internet. Individuals and business organizations have realized the unique and new features that can be achieved by connecting to the Internet. Individuals can contact sellers and search for products (goods and services ...) and plan and execute purchases through evaluating multiple alternatives over the Internet and making comparisons The Internet has become an important tool in the practice of electronic business and marketing it through the network is to achieve many advantages for all stakeholders, especially organizations that seek to improve and develop their products and their competitive performance and achieve greater cost savings and greater capacity to Concentration in Alsoq.ohma what will be addressed in this paper.

Keywords: marketing planning, e-business, e-marketing, product development, online concentration strategies

أثر التسويق الإلكتروني في جودة الخدمة المصرفية
دراسة إستطلاعية لأراء عينة من الموظفين للمصارف التجارية
على مستوى ولاية بسكرة/الجزائر

د. محمد قريشي
جامعة محمد خيضر بسكرة / الجزائر

د. عادل بومجان
جامعة محمد خيضر بسكرة / الجزائر

د. نوال شنافي
جامعة محمد خيضر بسكرة / الجزائر

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى التعرف على تصورات المبحوثين بالمصارف التجارية (على مستوى ولاية بسكرة بالجزائر) حول مستوى توفر التسويق الإلكتروني وأثره في جودة الخدمة المصرفية. ولتحقيق ذلك صيغت فرضية رئيسية وأربعة فرضيات فرعية تم اختبارها باستخدام تحليل التباين للانحدار والانحدار الخطي المتعدد. كما تم الإعتماد أيضا في التحليل الإحصائي للبيانات على أساليب أخرى مثل مقاييس الإحصاء الوصفي (الوسط الحسابي والانحراف المعياري). وقد استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة البالغ حجمها (53) موظفا، وتوصلت الورقة إلى عدة نتائج أبرزها أن مستوى تطبيق التسويق الإلكتروني جاء مرتفعا، ومستوى جودة الخدمة المصرفية بالمصارف محل الدراسة جاء مرتفعا أيضا، وتبين أن هناك أثرا ذا دلالة إحصائية للتسويق الإلكتروني (كمجموعة) في مستوى جودة الخدمة المصرفية بالمصارف التجارية محل الدراسة؛ ووجود ارتباط موجب قوي بين المتغيرين محل الدراسة بلغت قيمته (0.802)، أيضا تبين أن التسويق الإلكتروني فسر (61.3%) من التباين في مستوى جودة الخدمة المصرفية وذلك بالاعتماد على قيمة معامل التحديد المعدل. وخلصت الورقة إلى جملة من التوصيات أهمها: تدعيم وتطوير سياسات التسويق الإلكتروني، والمحافظة على جودة الخدمات المصرفية المحققة وتعزيزها.

كلمات مفتاحية: تسويق، تسويق إلكتروني، خدمة مصرفية، جودة الخدمة المصرفية.

Abstract:

This paper aims at identifying the perceptions of the respondents in commercial banks in the state of Biskra, Algeria, on the level of availability of e-marketing and its impact on the quality of banking service. To achieve this objective, a major hypothesis was formulated and four sub-hypotheses were tested using regression analysis and multiple linear regression. The statistical analysis of data was also used in other methods such as descriptive statistical measures (mean and standard deviation). A questionnaire was used as a main tool for data collection from a study sample of 53 employees. The paper came up with several results, the most prominent of which was that the level of application of e-marketing was high, and the quality of banking service in the banks was also high. It was also found that e-marketing accounted for (61.3%) of the variance in the level of quality of banking service. The paper concluded with a number of recommendations, the most important of which are: To promote and develop e-marketing policies, maintain and enhance the quality of e-banking services.

Keywords: Marketing, e-marketing, banking, quality of banking services.

دور الإعلان الإلكتروني في قرار الشراء للمستهلك النهائي في محافظة الخليل

الدكتور عبدالقادر دراويش
جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

الدكتور فضل عيدة
جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية الى معرفة دور الإعلان الإلكتروني في قرار الشراء للمستهلك النهائي في محافظة الخليل، ودراسة مراحل قرار الشراء للمستهلك النهائي (بجميع اشكالها) ودورها في مساعدة المستهلك النهائي على اتخاذ قرار الشراء. وتكونت عينة الدراسة من جميع شرائح المجتمع من موظفين وطلبة ومديري مؤسسات. وتم اعداد إستبانة لجمع البيانات اللازمة لقياس متغيرات الورقة البحثية.

وتوصلت الورقة البحثية الى ان هناك تأثيرا ذا دلالة إحصائية للاعلان الإلكتروني على جميع مراحل قرار الشراء التي يمرّ بها المستهلك النهائي، كما يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية (الجنس، مكان السكن، المؤهل العلمي، العمر، والدخل الشهري) والاعلان الإلكتروني.

وأوصت الورقة البحثية بتعزيز عملية البحث في مجال الاعلان الإلكتروني لما له من دور في زيادة الوعي عند المستهلك النهائي عند اتخاذ قرار الشراء، كما أوصت بدراسة انماط الاستهلاك التي يتبناها المستهلك النهائي في محافظة الخليل، وتوعية المستهلك لتجنب النتائج السلبية للاعلان الإلكتروني التي قد تغرر بالمستهلك وتجعل منه ضحية للاعلان الإلكتروني المخادع.

كلمات مفتاحية: الإعلان الإلكتروني، قرار الشراء.

Abstract:

The study aimed at finding out the effect of electronic advertising on the buying decision of the final consumer in Hebron governorate, as well as studying the stages of purchasing decision for the final consumer in its all stages in order to help the final consumer to make the purchasing decision. The study sample used by the researchers consisted of all the society layers that is employees, students and company managers which formed the society of the study. A questionnaire was prepared to collect the data needed to measure the variables of the study. The study found that there is a significant impact of electronic advertising on all stages of the purchase decision passed by the final consumer. There is a statistically significant relationship between the electronic advertising and the demographic variables (gender, place of residence, scientific qualification, age and monthly income). The study recommended enhancing the research process in the field of electronic advertising because of its impact on increasing awareness of the final consumer while making the purchase decision and the Consumption patterns adopted by the end consumer in the Hebron governorate, as well as consumer awareness to avoid the negative results of the electronic advertising that may mislead the consumer and make him a victim of fraudulent of electronic advertising.

Keywords: Electronic advertising, buying decision.

المستهلك الجزائري في ظل الاقتصاد الرقمي بين تطورات التجارة الإلكترونية والاحرام الإلكتروني

الدكتور بلقاسم سعودي
جامعة المسيلة / الجزائر

الدكتور عبد الصمد سعودي
جامعة المسيلة / الجزائر

الباحثة فطيمة نسمن
جامعة مستغانم/ الجزائر

ملخص:

شهد العالم خلال الفترة الأخيرة كثيرا من التطورات المهمة والكبيرة في تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، وهذا أدى إلى تغيير طبيعة ونمط الحياة الاقتصادية لجميع المستهلكين، سواء في الدول المتقدمة أو النامية على حد سواء، فقد أصبح بإمكان المستهلك اليوم أن يتسوق ويتم جميع تعاملاته التجارية والمصرفية من المنزل، وأصبح بإمكانه أن يعمل ويدفع إلكترونيا عن طريق الحاسوب بدون جهد. لكن هذه الشبكة فور ظهورها رافقتها موجات كبيرة من الخروقات والاعتداءات غير المتوقعة، الأمر الذي تسبب في بروز كثير من الأشكال الجديدة من الجريمة والاحتيال والغش، مما أدى إلى نشوء محاولات نشطة للبحث عن الوسائل والأساليب الكفيلة بالحد من تلك الخروقات والاعتداءات، ومن ثم مكافحة الغش والاحتيال المرافق لها.

ورغم أن بعض المستهلكين قد يرفضون التعامل بالتكنولوجيات الحديثة لمخاوفهم من التعرض للغش والاحتيال، فإن اتساع حجم التجارة الإلكترونية أصبح ليس بالإمكان إيقافه، وبخاصة للأنشطة التجارية والحكومية.

وبالرغم من أن التجارة الإلكترونية في الجزائر لا زالت محدودة، إلا أنه يجب أن يتم التمهيد لصياغة الاجراءات والقوانين الكفيلة لحماية المستهلكين من الغش، لذلك تسعى هذه الورقة البحثية للوقوف على الأنواع والأشكال المحتملة للغش والاحتيال في التعاملات التجارية التي تتم في سياق التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات، أو بالأدق ما يعرف بالغش التجاري الإلكتروني.

كلمات مفتاحية: حماية المستهلك، الاقتصاد الرقمي، التجارة الإلكترونية، الجرائم الإلكترونية.

Abstract:

The world has witnessed many important developments in information and communications technologies that have led to a change in the nature and lifestyle of all consumers, both in developed and developing countries. Today consumers can shop around and do business and banking transactions from home, and he can work and pay electronically by computer without effort. But this network has accompanied by large unexpected waves of violations and attack, which led to the emergence of many new forms of crime, and fraud. The expansion of electronic commerce has become impossible to stop, especially for commercial and governmental activities. Electronic commerce in Algeria is very decent, although it must be paved with procedures and laws to protect consumers from fraud, it is therefore important to seek to identify the potential types and forms of fraud and fraud in business dealings that take place in the context of modern information and communication technologies, or more accurately known as electronic trading fraud.

Keywords: Consumer Protection, Digital Economy, Electronic commerce, Electronic Crimes.

تجربة شركة أونلاين مول في التجارة الإلكترونية

المهندس محمد ابراهيم عقابنة

شركة أونلاين مول للتجارة الإلكترونية/ فلسطين

ملخص:

تعدّ شركة أونلاين مول للتجارة الإلكترونية من النماذج العملية على تطبيقات التسويق والتجارة الإلكترونية في فلسطين والوطن العربي، حيث تمارس الشركة أغلب الممارسات التسويقية الحديثة، والتي تستخدم لترويج المنتجات وبيعها عبر الوسائل الإلكترونية، سواء كان ذلك عبر موقعها الإلكتروني، أو عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة (فيسبوك، انستجرام، وغيرها)، أو الإعلانات الإلكترونية.

واستخدمت الشركة ومنذ تأسيسها عام (2015) استراتيجيات مختلفة في التسويق، وركزت جهودها نحو التفرد في منتجات مخصصة تتلاءم مع حاجة الزبون، وبناء علامة تجارية لمنتجاتها، والانتشار في مختلف المناطق الفلسطينية، حيث تمتلك مكاتب وفروع في عدة محافظات وتقدم خدمة التوصيل لجميع أنحاء فلسطين.

وتركز الشركة على منصات التواصل الاجتماعي، وخصوصا الفيس بوك، حيث يعدّ المنصة الأكثر شعبية في المنطقة، وتعمل على ترويج المنشورات والصفحة بشكل مستمر، وتعدّ منصة لإتمام عمليات البيع وتقديم الخدمات للزبائن. غير أن التغيرات المستمرة في سياسات الإعلان لدى فيسبوك، والقيود على الوصول غير المدفوع يزيد من عبء الموازنة الإعلانية، حيث يحتل الفيس بوك نسبة 80% من الموازنة الإعلانية الشهرية.

وتعاني شركة أونلاين مول كما هو الحال في قطاع التجارة الإلكترونية في فلسطين من العديد من المعوقات التي تأخر وتباطئ نمو هذا القطاع، ومن أهمها معوقات الدفع الإلكتروني بسبب عدم توفرها للجميع، وغياب ثقافة الدفع الإلكتروني، بالإضافة الى حجب بعض وسائل الدفع الإلكترونية عن فلسطين. ومن المعوقات التي تواجه شركات التجارة الإلكترونية صعوبة تقديم الخدمات اللوجستية، وصعوبة خدمات التوصيل في بيئة فلسطين، حيث لا يوجد نظام عنونة للمناطق والأحياء السكنية، بالإضافة الى حواجز الاحتلال الإسرائيلي، والأوضاع الأمنية السائدة في فلسطين.

وفي النهاية تظهر أونلاين مول نموذجا للأعمال الصغيرة الناجحة التي تستطيع خلق فرص عمل، والقدرة على المنافسة رغم الإمكانات المحدودة، حيث يعمل بالشركة حاليا طاقم عدده (12) موظفا وموظفة في مجالات البيع والتسويق وخدمة الزبائن، بالإضافة الى التوسع في مجال البيع الإلكتروني، لتضم تحت اسمها موقعا متخصصا في بيع الملابس التركية (تركش واو)، والامتداد لتقديم خدمة التوصيل لزبائنها، حيث استحدثت الشركة منظومة توصيل لوجستي (أوبتيמוש للخدمات اللوجستية) مع نظام متخصص في تتبع الطرود. وتسعى الشركة الى فتح أسواق جديدة لها في الدول العربية، والتوسع لتضم المزيد من التخصصية في المنتجات، بالإضافة الى السعي الدائم لتحقيق نمو اقتصادي في السوق الفلسطينية.

كلمات مفتاحية: التجارة الإلكترونية، شركة أونلاين مول، بيع الملابس التركية، معوقات الدفع الإلكتروني.

Abstract:

Online Mall is a practical model of marketing and e-commerce applications in Palestine and the Arab world, where the company practices most modern marketing practices, which are used to promote products and sell them via electronic channels, whether through its website, social networking sites (Facebook, Instagram, etc.), or electronic advertising. Since its establishment in 2015, the company has used various marketing strategies, focused its efforts on customized products to satisfy customer needs, build a brand of its products, and spread their branches throughout the Palestine cities. The company focuses on social networking platforms, especially Facebook, which is the most popular platform in the region. It continuously promotes its posts and page. Consider it as a platform for sales and customer service. However, continuous changes in Facebook advertising policies and restrictions on organic access Increases your advertising budget, with Facebook accounting about 80% of company monthly advertising budget.

The e-commerce sector in Palestine suffers many obstacles that slow down the growth of this sector. The most important of these obstacles is the electronic payment not available to all people, the lack of electronic payment culture, and forbidding many electronic payment methods in Palestine. Also, e-commerce companies in Palestine are facing the difficulty of providing logistical services, and the difficulty of delivery products due to the political and technical environment in Palestine. However, Online Mall shows a model of successful small business that can create jobs and ability to compete despite the above-mentioned difficulties The company currently has a staff of 12 employees in sales, marketing and customer service, The company create particular store for Turkish clothing (Turkish Wow), an extension to provide delivery service to its customers, where the company developed a logistics delivery company (Optimus logistics) with a system specializing in tracking packages. The company also seeks to open new markets in the Arab countries, and to include more specialized products, and strive to achieve economic growth in the Palestinian market.

Keywords: E-Commerce, Online Mall, Turkish clothing, obstacles of electronic payment.

فاعلية الترويج الإلكتروني في تعزيز تنافسية المنظمة:

دراسة حالة مؤسسة كوندور الجزائرية

الباحثة رمضاني هناء

جامعة تبسة/ الجزائر

د. عيواج مختار

جامعة الجزائر 3

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على مدى فاعلية الترويج الإلكتروني في تعزيز تنافسية المنظمة، وذلك بالإجابة على الإشكالية الرئيسة والتساؤلات الفرعية المطروحة، كما تهدف هذه الورقة إلى البحث في بعض جوانب الترويج الإلكتروني والذي أصبح محل اهتمام كل المؤسسات الاقتصادية التي تضمن به بقاءها في السوق وتفوقها التنافسي.

وقد تم إسقاط موضوع الورقة البحثية على إحدى أهم المؤسسات الجزائرية الرائدة في مجال الإلكترونيات وهي مؤسسة كوندور إلكترونيك ببرج بوعريرج، وقد تم الاعتماد في جمع البيانات والمعلومات على بعض المصادر والوثائق الداخلية لمؤسسة كوندور إلكترونيك.

وخلصت الورقة البحثية إلى أن اعتماد مؤسسة كوندور إلكترونيك على أدوات الترويج الإلكتروني يرقى إلى المستوى المطلوب، كما تبين أن الترويج الإلكتروني ساهم في تعزيز تنافسيته، ويتضح ذلك جليا في الحصة السوقية لمؤسسة كوندور والتي تقدر بـ 40 % بالرغم من شدة المنافسة.

كلمات مفتاحية: الترويج الإلكتروني، تنافسية المنظمة، الميزة التنافسية، مؤسسة كوندور.

Abstract

The primary objective of this study is to identify the effectiveness of e-promotion in enhancing the competitiveness of commercial institutions by tackling its main problem and answering its sub-questions. This study aims to study some aspects of e-promotion which has become the focus of all economic institutions that ensure their survival in the market and their competitive superiority. This study focuses on one of the leading Algerian institutions in the field of electronics, the Condor Electronic Foundation in Bordj Bou Arreridj. The information was collected on some of the Condor sources and internal documents of the Condor Electronic Foundation. The study found that Condor electronic adoption of e-promotion tools was up to the required level, and e-promotion helped to enhance its competitiveness. This is evident in the market share of Condor, which is estimated at 40% despite the intense competition.

Keywords: Electronic Promotion, Enterprise Competitiveness, Competitive Advantage, SPA Condor.

ترويج المنتجات في الاسواق الالكترونية من خلال موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك موقع " Ruba for health and beauty "نموذجاً

الباحثة ربا عنان
الباحثة طروب سعد
جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

ملخص:

في ظل الثورة التكنولوجية وانتشار مواقع التواصل الاجتماعي في حياتنا، هدفت هذه الورقة البحثية الى التركيز على جانب الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي، وتحديدًا "فيسبوك" في العملية التسويقية والتجارية. وقد تكوّن مجتمع الدراسة من جميع مستخدمي الفيس بوك في مدينة جنين، وتكونت العينة من (64) من أفراد المجتمع، بطريقة العينة العشوائية غير المنتظمة.

وبعد اجراء التحليل الاحصائي على إجابات عينة الدراسة التي تم الحصول عليها من خلال استخدام الاستبيان كأداة بحثية، فقد توصلت الورقة البحثية الى أن فكرة انتشار التسويق الالكتروني عبر موقع الفيس بوك تلقى رواجاً وتقبلاً من أفراد المجتمع، بل وترحباً لفكرة الاستفادة قدر الإمكان من التكنولوجيا وموقع فيس بوك تجارياً.

وكان هنالك اجماع بين أفراد عينة الدراسة على أن هنالك مجموعة من المعوقات أمام الترويج الالكتروني أبرزها عدم وجود ثقة كاملة بين البائع وصاحب السلعة، او صاحب الموقع عبر فيسبوك، والى وجود حيره عند انتقاء السلعة المراد شراؤها الكترونياً.

وكان هنالك شبه اجماع على أن التسويق عبر مواقع التواصل يمتاز بجملة من الميزات التي كان أبرزها اختصار الوقت والجهد، كما ان اختصار الذهاب الى مكان بيع السلعة جغرافياً هو ميزة أساسية، كما أنها تعدّ أسرع من عملية التسويق التقليدي من ناحية الوصول الى الزبون، ومدى فاعلية الاتصال والتواصل بين المرسل والمستقبل عبر موقع التواصل الاجتماعي "فيسبوك".

وقد أوصت الورقة البحثية بجملة من الأمور أبرزها ضرورة تحسين جودة الانترنت وسرعتها، والى الاخذ بعين الاعتبار الصفحات المنافسة الترويجية، والعمل على تطوير السلعة والخدمة المقدمة، إضافة الى ضرورة توعية افراد المجتمع بالصفحات الترويجية التي تعمل على تضليل الزبون، وقود الى فقدان الثقة بالتجارة الالكترونية.

كلمات مفتاحية: موقع " Ruba for health and beauty"، الترويج، الاسواق الالكترونية.

Abstract:

Considering the technological revolution and the spread of social networking sites in our lives, this study aimed to focus on benefiting from social networking sites specifically Facebook in the marketing and commercial process. The study population consisted of all Facebook users in the city of Jenin. The study sample consisted of (64) members of the community in an Irregular random sampling method. After the statistical analysis on the responses of the sample of the study, the questionnaire was used as a tool in the study. The study concluded that the idea of spreading e-marketing through Facebook sites is popular and accepted by members of the community, and even welcomed the idea of utilizing as much as possible the technology and the Facebook site commercially. There was a consensus among the sample of the study that there are several obstacles to electronic promotion, most notably the lack of full confidence between the seller and the owner of the goods or the owner of the site through Facebook, and to the existence of confusion when selecting the goods to be purchased electronically.

There was almost unanimous agreement that marketing through communication sites was characterized by a number of features, the most important of which was the shortening of time and effort. The shortness of going to the place of selling goods geographically is a fundamental advantage. It is also faster than the traditional marketing process, in terms of reaching the customer and the public, Between sender and receiver via social networking site Facebook. The study recommended a number of things, including the need to improve the quality of the Internet and its speed, to take into account the pages of the promotional competition and work on the development of goods and services provided, in addition to the need to raise awareness of the members of the banner advertising pages that mislead the customer and works to lose confidence in electronic commerce.

Keywords: "Ruba for health and beauty" site, promotion, e-markets.

لعبة التسويق العقاري الالكتروني في مدينة الخليل

الباحثة شيرين القواسمي

برنامج الدراسات العليا/ جامعة الخليل/ فلسطين

ملخص:

نظراً لأهمية التجارة الالكترونية وتطورها فقد حاولت الباحثة ايجاد طريقة جديدة وسهلة الاستخدام كعمل تجاري الكتروني جديد في مدينة الخليل، تقوم من خلالها بتصميم وبناء لعبة تجارية الكترونية تعتمد على سيارة متجولة في مناطق محددة من المدينة كبداية للتصميم، وسيتم تحديد مسار حركة السيارة وانتقالها بين النقاط والتي عبرت عنها ب (score)، مروراً بمناطق معينة في المدينة، حيث سيتم اختيار مجموعة من النقاط المكانية العقارية والتجارية التي سيتم عمل دعاية لها من خلال المشروع. بداية يتم تقديم خيارات الدخول إلى اللعبة، وبعدها يتم الانتقال من خلال اللاعب (الزبون) من المشهد الأول الذي تسير فيه السيارة إلى المشهد الثاني الذي يكون على شكل معلومات (دعائية، تسويقية، عقارية، تاريخية أو ثقافية) عن المكان الذي تم المرور به في أثناء سير السيارة، وهكذا لجميع المشاهد التفاعلية في اللعبة.

وسيتم إضافة نوع من التحدي لهذه اللعبة عن طريق مجموعة من النقود المتحركة التي يكسبها اللاعب في أثناء مروره بالنقاط، حسب الأماكن المضافة الى اللعبة من هياكل بنائية، وسيتمكن اللاعب (الزبون) كنوع من زيادة الرغبة من الاطلاع على ما ستعرضه هذه اللعبة الالكترونية من استبدال النقاط التي ربحها وفقاً للعروض التجارية التي تحتويها اللعبة.

وتمتاز اللعبة التي قامت الباحثة بتصميمها بالكثير من الفوائد التي تنمي الذاكرة وسرعة التفكير، كما تطوّر حسن المبادرة والتخطيط والمنطق. كما أنها تسهم في التآلف مع التقنيات الجديدة، بحيث يجيد الأفراد تولي القيادة، واستعمال الحاسوب، والتعامل مع الآلات الالكترونية باحتراف، كما تعلمهم القيام بمهام معينة حسب ما يتم إضافته على هذه اللعبة مستقبلاً، فعذه اللعبة هي قيد التطوير حالياً.

وتحتفّز هذه الألعاب التركيز والانتباه، وتنشّط الذكاء، لأنها تقوم على ابتكار عوالم الكترونية تجارية من صنع الواقع في بيئة اللعبة، لتزيد المعرفة بتلك الأماكن من قبل الأفراد. ليس هذا فحسب، بل أيضاً تساعد على المشاركة والاستعلام عن مستجدات المعلومات عن الأسواق العقارية في مدينة الخليل بشكل تجاري الكتروني حديث.

ويمكن تخصيص لعبة التسويق العقاري الالكتروني في مدينة الخليل مستقبلاً لتشمل العمل مع المطاعم، والمستشفيات، والمدارس، والأماكن الأثرية والدينية، وغيرها من الأماكن التي ترغب الباحثة في إضافتها الى اللعبة. كما يمكن تطويرها مستقبلاً لتكوين قاعدة بيانات فلسطينية ومن ثم عالمية.

كلمات مفتاحية: التسويق العقاري الالكتروني، النقاط المكانية العقارية والتجارية، مدينة الخليل.

Abstract:

Because of the importance of electronic commerce and its development, the researcher decided to start a new business in Hebron city. The researcher will design an electronic game depends on a movable car that roams in specific areas of the city. The movement of the car will be determined as the term (score). Commercial spots will be chosen and will be promoted. Firstly, the options of the game will be displayed then the player (customer) moves from the first scene (the car moves to its destination) to the second scene which is commercial, historical, cultural propagandas about the place that was passed by. A challenge will be added to the game through a set of moving coins that the player earns as he moves through the advertising, commercial points. The player will be able to exchange his earned points depending on the commercial offers that exist in the game. The game has many benefits such as developing the memory of its player and his speed of thinking, In addition, it develops the way of planning and sense of initiative. It also helps in involving with new technologies, so that players will be good at driving, using computers, dealing with electronic machines professionally, and learning how to do certain tasks as they are added to the game which is currently under development. This game stimulates focus and attention, and activate intelligence, because it is based on visual reality. Not only that but it also helps to inquire the latest information about real estate markets in Hebron city in a modern electronic way. This game can be customized in the future to include work with restaurants, hospitals, schools, archaeological and religious sites and other places that the researcher wants to add to the game. It also can be developed to be a Palestinian database and therefore a global one.

Keywords: E-real estate marketing, real estate and commercial spots, Hebron city.

مؤشرات تقييم أداء الأنشطة التسويقية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال: دراسة لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

الباحثة خويلد عفاف
جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ الجزائر

الباحثة قريشي حليمة السعدية
جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ الجزائر

الباحث محجوبة هشام
المركز الجامعي بلحاج بوشعيب/ عين تموشنت/ الجزائر

ملخص:

تحمل تكنولوجيا المعلومات العديد من الفرص للمؤسسات لزيادة قدرتها التنافسية، وتحسين أداء أنشطتها ونوعية مخرجاتها وتعزيز فاعليتها، والملاحظ أن الوقع الأكبر لهذه التكنولوجيا يجد صداه في ميدان التسويق، ناتجا عنها ما يسمى بالتسويق الإلكتروني، لتعمل المؤسسات على إعادة هندسة وظائفها التقليدية من أجل مجاراة هذه التطورات، وتعميق استفادتها منها، ما أدى إلى الانتقال من مراكز الاتصال الفعلية إلى مراكز الاتصال الافتراضية باستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومع أدراك المؤسسات لما ستؤول إليه الأوضاع المستقبلية، سعت جاهدة إلى تطوير أساليب ومؤشرات لتقييم أداء أنشطتها التسويقية، ومحاولة تحديثها باستمرار، من أجل الحفاظ على زبائنهم والمتعاملين معها، والبحث عن زبائن جدد، ومنافسة المؤسسات المماثلة، وتحقيق النمو والبقاء في السوق.

وتتناول إشكالية هذه الورقة البحثية التساؤل الآتي: كيف يمكن تقييم أداء الأنشطة التسويقية المعتمدة على التكنولوجيا الحديثة للمؤسسات محل الدراسة؟ بمعنى آخر ما هي المؤشرات التي تعتمد عليها وتستخدمها المؤسسات في تقييم أداء أنشطتها التسويقية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟ وتهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على مدى اعتماد المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على منظومة واضحة لتقييم أداء أنشطتها التسويقية المعتمدة على التكنولوجيا الحديثة، بهدف اقتراح مصفوفة تضم أهم المؤشرات، بحيث يمكن اعتبارها إطارا إرشاديا تستطيع أي مؤسسة استخدامه بعد تعديل هذا الإطار حسب ظروفها الخاصة، فتبرز أهمية الورقة البحثية في أنها محاولة جادة تسعى للفت انتباه الجهات المختلفة لأهمية وضع مؤشرات تغطي الجوانب المتعلقة بالأداء التسويقي للأنشطة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتكون قادرة على التنبؤ باحتمالات الأداء.

ولدراسة الإشكالية وتحليل أبعادها تم استخدام المنهج الوصفي، وتم الاعتماد في الجانب التطبيقي على جمع البيانات الأولية بواسطة أداة الاستبيان، وتمت معالجة البيانات من خلال استخدام البرنامج الإحصائي SPSS، باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية، وأسلوب تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لاختبار مدى وجود تباين في الأداء التسويقي المتحقق نتيجة الاختلاف في المؤشرات المستخدمة من طرف المؤسسات.

وتؤكد النتائج التي تم التوصل إليها على وجود تباين إيجابي في الأداء التسويقي للمؤسسات محل الدراسة يعزى لمؤشرات نماذج التسويق التحليلية، والمؤشرات المتعلقة بالتسويق عبر قواعد البيانات، والمؤشرات المتعلقة بإعادة هندسة الأعمال التسويقية، والمؤشرات المتعلقة بالتسويق عبر الانترنت، وهذا يعد مؤشرا جيدا لزيادة وعي هذه المؤسسات بضرورة اتخاذ الإجراءات المناسبة لمواكبة التطورات الحاصلة من أجل تحقيق أهدافها.

وانطلاقا من نتائج هذه الورقة البحثية تم تقديم مجموعة من التوصيات ركزت حول تعديل المؤشرات المعمول بها، لإعطاء صورة شاملة وكاملة عن هذا الأداء، وتنتج في التنبؤ باحتمالات التطوير المستمر مستقبلا، كما يجب أن تمتاز هذه المؤشرات بالوضوح والبساطة ومؤهلة لأن تكون ممكنة الاستخدام، وشاملة وتعطي تقييما صحيحا للأداء، من خلال التحديد الجيد والدقيق للأهداف التسويقية ضمن الإستراتيجية الكلية للمؤسسة وتغطي جميع أبعاد الأداء التسويقي.

كلمات مفتاحية: الأداء التسويقي، مؤشرات تقييم الأداء التسويقي، الأنشطة التسويقية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

Abstract :

Information technology carries many opportunities for enterprises to increase their competitiveness and improve the performance of their activities and the quality of their outputs and enhance their effectiveness. It is noted that the most significant impact of this technology finds its echo in the field of marketing, resulting in so-called e-marketing and Internet marketing. Which led to the transition from the actual call centres to the virtual call centres by exploiting information and communication technologies, and with the organizations' understanding of what future situations would entail. To develop methods and indicators to evaluate the performance of their marketing activities and to try to update them regularly, in order to maintain their customers and customers, and to search for new customers and compete with similar institutions and the ability to grow and stay in the market.

We have formulated the problem of the study as follows: How can evaluate the performance of marketing activities based on modern technologies of the institutions under study? In other words, what indicators are relied on and used by institutions in evaluating the performance and their ICT-based marketing activities ?

The objective of this study is to identify the extent to which the Algerian economic institutions adopted a transparent system to evaluate the performance of their marketing activities based on modern technology, with the aim of proposing a matrix that includes the most important indicators so that they can be considered as an indicative framework that any institution can use after adjusting them according to their circumstances. The importance of the study as a serious attempt to draw the attention of different parties to the importance of developing indicators covering the aspects of the marketing performance of activities based on information and communication technology can predict the prospects for performance.

Methodology and tools of the study: To study the problem of research and the analysis of its dimensions, we used a descriptive method by describing and reviewing the theoretical framework of the study, we adopted in the practical aspect of the survey method for a sample of Algerian economic institutions. The preliminary data for the study were collected by the questionnaire tool because it is more suited to this type of studies; the data were processed using the SPSS 22, using standard averages and deviations, the One-way ANOVA method, to test the extent of the discrepancy in right marketing performance the outcomes of differences in indicators used by institutions

Outcomes and recommendations of the study: The results confirm the existence of a positive difference in the marketing performance of the institutions under study due to the indicators of analytical marketing models, indicators related to the marketing of databases, indicators related to the re-engineering of marketing work and indicators related to Internet marketing, which is a good indicator of awareness of these The institutions need to take appropriate measures to keep pace with developments in order to achieve their objectives.

Based on the results of the study, we presented a set of recommendations focused on modifying the indicators in place to give a comprehensive and complete picture of this performance and These indicators should be clear and straightforward, and are qualified to be usable, comprehensive and give a correct assessment of performance, through a proper and accurate identification of the marketing objectives within the overall strategy of the institution covering all dimensions of marketing performance

Keywords: marketing performance, marketing performance indicators, marketing activities, information and communication technology.

مراكز خدمات الجمهور في الهيئات المحلية في جنوب الضفة الغربية: التحديات وسبل التطوير عبر الخدمات الالكترونية

الدكتور محمد عمرو
جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين
الباحثة ولاء حسن عمرو
برنامج الدراسات العليا / جامعة الخليل / فلسطين

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية الى التعرف على اهم التحديات التي تواجه مراكز خدمات الجمهور في الهيئات المحلية في جنوب الضفة الغربية ، والتعرف على سبل تطوير هذه المراكز ، والتي تسهم في تطوير مراكز خدمات الجمهور بشكل خاص، و تطوير البلديات بشكل عام، و معرفة الاضافة التي قدمتها مراكز خدمات الجمهور في الهيئات المحلية، من ناحية اسلوب وطريقة تقديم الخدمة، وقد تكون مجتمع الدراسة، من البلديات الفلسطينية، وتكونت عينة الدراسة من البلديات التي لديها مراكز خدمات للجمهور، في جنوب الضفة الغربية (الخليل، وبيت لحم)، والبالغ عددها 18 بلدية، ولتحقيق هدف الورقة البحثية تم الاعتماد على المنهج الوصفي نظرا لان هذا النوع من الابحاث يمس واقع العمل والحصول على معلومات دقيقة ومفصلة في بعض الأحيان، ولما له من ايجابية قوية في الحصول على المعلومات بدقة، تم اتباع اسلوب جمع البيانات الكمية من خلال الاستبانة من قبل (الموظفين)، وقد تم توزيع الاستبانة على موظفي مراكز خدمات الجمهور وتم اعتماد اسلوب المسح الشامل لجميع الموظفين، فقد تم توزيع (104) استبانات على الموظفين وتم استردادها كاملة، وقد توصلت الورقة البحثية الى مجموعة من النتائج من أهمها: أن أهم تحدي يواجه مراكز خدمات الجمهور هو التحدي الاجتماعي من التحديات الخمس المعروضة بالدراسة، واهم التوصيات كانت اعتماد الخدمات الالكترونية كمنهج متكامل في التعامل مع الزبائن، وتطبيق مبدأ المشاركة، ومبدأ اعمل مع المواطنين، وذلك من خلال إشراكهم في وضع الخطط التطويرية لمراكز خدمات الجمهور، وتثقيفهم حول آلية عملها، ومن خلال عمل ندوات للاستماع للمواطنين وأخذ مقترحاتهم بعين الاعتبار، وتحديد اجتماعات دورية للمساءلة المجتمعية والتي تساهم بشكل كبير في تحقيق المصارحة بين السائل والمسؤول، وبالتالي زرع الثقة بين المواطن والبلديات، وتعزيز فكرة مراكز خدمات الجمهور وزيادة الولاء لها من قبل المواطنين، وزيادة تقبلهم لتلقي الخدمات من خلالها.

كلمات مفتاحية: مراكز خدمات الجمهور، البلديات الفلسطينية.

Abstract:

This study aims at indicating the challenges that "One Stop Shop" faces in municipalities in the southern area of West Bank, and presenting ways of development of these centers in particular, and the municipality in general, as well as pointing out the differences that One Stop Shop makes in terms of style and methods of services delivery. The study's population consists of the municipalities in the southern area of West Bank (Bethlehem and Hebron). The sample consists of 18 municipalities. To achieve the study's objectives, the study adopted the descriptive and analytical approach using a questionnaire for qualitative analysis purposes, and has been distributed among 104 employees. The outcome of the study revealed a number of results in which the main challenge that face the One Stop Shop is the social challenge. The study came up with several recommendations such as; the application of the principle of participation, and the principle of working with the citizen by involving them in developing developmental plans for the public service centers, educating them about the mechanism of their work, and through holding workshops to listen to the citizens and take their suggestions into account.

Keywords: One Stop Shop, municipalities

معيقات التجارة الالكترونية في فلسطين

الدكتور يونس ابراهيم جعفر
جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية الى معرفة معيقات التجارة الالكترونية في فلسطين، وتكمن المشكلة في الاجابة عن السؤال البحثي الآتي: ما معيقات التجارة الالكترونية في فلسطين، وكيف يمكن تجنبها؟ واستخدم الباحث اسلوب تحليل المضمون بالاعتماد على الادبيات السابقة كمنهج بحثي، وبعد موضوع الورقة ذا اهمية كبيرة على مستوى الدولة والمجتمع من حيث معرفة المعوقات ومحاولة ايجاد حلول لها.

وتوصلت الورقة البحثية الى أن سياسات الاحتلال الممنهجة تقف امام تطور التجارة الالكترونية ونموها من خلال العراقيل الجمركية على السلع المستوردة من الخارج، وسيطرته على المعابر المؤدية الى فلسطين، بالإضافة الى الاجراءات والقيود الإسرائيلية التي تمنع الشركات الفلسطينية من استخدام الأقمار الصناعية مباشرة، كما أن وسائل نقل البضاعة من وإلى فلسطين تستغرق وقتاً طويلاً لإيصال البضائع، إضافة الى العراقيل الخاصة بعمل البنوك وارتباطها مع الخارج، خاصة ان معظم البنوك العاملة في فلسطين تعدّ بنوكاً محلية، وبذلك ترتفع التكلفة على المصدر والمستورد. ومن معيقات التجارة الالكترونية في فلسطين أيضاً، سهولة اختراق مواقع التجارة الالكترونية وإتلافها أو تدميرها، وغياب ثقافة الشراء عبر الإنترنت في المجتمع الفلسطيني، وضعف الثقة في عملية الشراء الالكتروني، خاصة ان ثقافة المجتمع تفضل شراء السلع مباشرة ومعابنتها، وغياب البيئة القانونية التي توفر عنصرى الامان والحماية للتجارة الإلكترونية في فلسطين والعالم العربي، وضعف التشريعات وعدم وجود نظام واضح لعمليات التجارة الالكترونية، وعدم الاستقرار السياسي والاقتصادي الذي يعاني منه المجتمع الفلسطيني، إضافة الى عدم جاهزية البريد الفلسطيني وضعف قدراته الاستيعابية وضعف إمكاناته البشرية وتدني خبراته في مجال التجارة الالكترونية، والمشكلات المتعلقة بالامكانيات المالية نتيجة الزيادة السريعة في حجم البريد الوارد.

وأوصت الورقة البحثية بضرورة سن التشريعات القانونية وتحديد الأطر التنظيمية لحماية مستخدمي تقنية المعلومات والحفاظ على حقوق المستهلكين والبائعين في بيئة التجارة الإلكترونية. وضرورة وجود تشريعات توضح طبيعة ونطاق عمل التجارة الالكترونية وتوفير الامن والأمان للمستهلك، وتكون هذه التشريعات متفقا عليها مع الدول العربية من خلال الجامعة العربية وأطرها التنظيمية، بالإضافة الى وضع استراتيجيات على مستوى الدولة للنمو في قطاع التجارة الالكترونية، وذلك من خلال سياسات لحماية مستخدمي التجارة الالكترونية، والحفاظ على سرية الصفقات، وتعزيز الثقة بين افراد المجتمع بكل فئاته، وتشجيعهم على استخدام التجارة الالكترونية ومدى أهميتها، وإيجاد قانون رادع لعمليات الاحتيال التي يمكن أن تعيق طريق التجارة الالكترونية دولياً، وإنشاء مراكز وهيئات وطنية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات ودعمها بالإمكانيات المادية والمعنوية، وتعزيز دور البحوث والتطوير في فلسطين، إضافة الى تبني سياسة التثقيف التكنولوجي واستخدام تقنية المعلومات بين افراد المجتمع، وذلك من خلال برامج التعليم والتدريب في المؤسسات المهنية والإدارية والاكاديمية، وبث الوعي والثقة في المستهلكين من خلال ندوات وبرامج حول اهمية التجارة الالكترونية ودورها في التنمية.

كلمات مفتاحية: التجارة الالكترونية، العراقيل الجمركية، معيقات.

Abstract :

The study aimed to identify the obstacles of electronic commerce in Palestine. The problem of the study is to answer the question of what are the obstacles of electronic commerce in Palestine, and how to avoid it? The researcher used the method of analyzing content based on previous literature as a method of study. The study is of great importance at the level of the state and society in terms of knowledge of obstacles and attempts to find solutions.

The study concluded that the systematic policies of the occupation, which stand in the face of the development and growth of electronic commerce through customs obstacles on goods imported from abroad, and its control over the crossings leading to Palestine, in addition to the Israeli measures and restrictions that prevent Palestinian companies from using satellites directly, Means of transport of goods to and from Palestine takes a long time to deliver goods, Obstacles to the work of banks and their association with the outside, especially since most of the banks operating in Palestine are local, thus increasing the cost on the exporter and importer, Easy to penetrate the sites of electronic commerce and destruction or destruction, Absence of the culture of online purchase in the Palestinian society, and confidence in the procurement process, especially that the culture of the community prefer to buy goods directly and preview, Absence of the legal environment for electronic commerce in Palestine and the Arab world, which provide elements of safety and protection, and weak legislation and clear system, Political and economic instability suffered by the Palestinian society, Lack of readiness of Palestinian mail and its absorptive capacity and human potential, which has expertise in the field of electronic commerce in addition to financial possibilities as a result of the rapid increase in the volume of incoming mail. The study recommended the need to enact legal legislations and define regulatory frameworks to protect the users of information technology and preserve the rights of consumers and sellers in the e-commerce environment, And the need for legislation to clarify the nature and scope of the work of electronic commerce and provide security and safety to the consumer, and this legislation agreed with Arab countries through the Arab League and its regulatory frameworks, Develop country-level strategies for growth in the e-commerce sector through policies to protect e-commerce users, maintain confidentiality of transactions and promote confidence among members of society in all its categories and encourage them to use electronic commerce and its importance, The presence of a deterrent law for frauds that can be carried out through electronic commerce internationally, Establishing national centers and bodies in the field of information and communication technology, supporting them with material and moral resources, and enhancing the role of research and development in Palestine, Adopting the policy of technology education and the use of information technology among the members of society through education and training programs in professional, administrative and academic institutions, To raise awareness and confidence in consumers through seminars and programs on the importance of electronic commerce and its role in development.

Keywords: Electronic commerce, customs obstacles on goods.

أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على اتخاذ القرارات الادارية: دراسة ميدانية على المدرسة العليا لأساتذة التعليم التكنولوجي بوهـران بالجزائر

الدكتور بلقايد براهيم
جامعة وهران -2- / الجزائر

الدكتور بن لحسن الهواري
جامعة وهران -2- / الجزائر

ملخص:

إن عملية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة عملية حساسة وبالغة الأهمية، ولا بد لها من وسائل تساعد وتؤثر عليها إيجابيا، وإن أبرز وسيلة لذلك هي تكنولوجيا الاعلام والاتصال، لذلك اخترنا هذا الموضوع محاولين من خلاله الإجابة عن الإشكالية التالية: ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على اتخاذ القرارات الإدارية؟ وللإجابة عنها انطلقنا من فرضية مفادها أن هناك علاقة إيجابية دالة احصائيا بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصالات وفاعلية القرارات الإدارية من حيث ثلاثة أبعاد، يتمثل البعد الأول في جودة القرارات، والبعد الثاني في زمن اتخاذ القرارات، أما البعد الثالث فيمكن في سهولة اتخاذ وتنفيذ القرارات. هذه الورقة جاءت لتسليط الضوء على أهمية القرارات الإدارية في حياة المنظمة خاصة في ظل المنافسة والعولمة، التي فرضت على المنظمات تحسين صورتها أمام المنظمات العالمية والمحلية الأخرى، إضافة الى ارتباط القرارات الإدارية بتحقيق الأهداف المسطرة، وهو ما يتطلب الزامية أن تتحلى هذه القرارات بالجودة والفاعلية والمرونة، وتعد تكنولوجيا الاعلام والاتصالات من بين الوسائل التي لا بد أن تسعى لتجسيد ذلك، خاصة اذا تم تبنيها من قبل المنظمة لغرض اداري وليس لغرض تقليدي فقط. وتمت هيكلة الورقة وفق خطة نتيج فهم حيثيات الموضوع بطريقة سلسة وسهلة، حيث تم التطرق ابتداء الى الأدبيات النظرية للموضوع، سواء ما تعلق بتكنولوجيا الاعلام والاتصالات أو ما تعلق بالقرارات الادارية، ليتم الجمع بينهما في الشق الميداني لهذه الورقة، حيث تم القيام بدراسة ميدانية على مستوى المدرسة العليا لأساتذة التعليم التكنولوجي من أجل مناقشة الفرضيات، والالجابة على اشكالية البحث، وتم الاستناد على منهج وصفي، وتم استخدام استبيان تم تصميمه بشكل يخدم أغراض هذه الورقة، وقد شكلت اطارات المدرسة العليا المختلفة مجتمع الدراسة، وتم الاستعانة ببرمجية SPSS لمعالجة البيانات. خلصت الورقة البحثية الى وجود أثر ايجابي بدرجة متوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات الإدارية من حيث الجودة، الزمن، السهولة، كما أظهرت النتائج أن عامل الزمن في اتخاذ وتنفيذ القرار تقلص بفعل استخدام وسائل لتكنولوجيا المعلومات، وأصبح المدراء يحرصون على اتخاذ وتنفيذه في الوقت المناسب لكن بدرجة متوسطة، وهذا راجع إلى طبيعة وحساسية بعض القرارات الإدارية التي يمكن أن تؤجل أو تؤخر ف اتخاذها. وكذلك أظهرت النتائج أن هناك أثر ايجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على سهولة تنفيذ واتخاذ القرارات لكن بدرجة متوسطة، إلا أن الأثر الإيجابي لتكنولوجيا الاعلام والاتصالات على القرارات الادارية مرهون بمدى تبني المؤسسة وقناعاتها بالفائدة المرجوة من هذه التكنولوجيا على فاعلية تسييرها، فالعديد من المؤسسات قامت بالاستثمار في اقتناء هذه التكنولوجيا ولكن بدون قناعة تحسين التسيير، فكانت النتائج عكس ما كان متوقعا. ومن بين التوصيات التي خرجت بها الورقة البحثية ضرورة تقديم التكوين والدورات التدريبية لمستخدمي تكنولوجيا الاعلام والاتصالات؛ خاصة مع التطور السريع للتقنيات، وذلك من أجل تنمية مهارات ومعارف الاداريين.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا الاعلام والاتصال - القرارات الادارية- الفعالية - تنفيذ القرارات.

Abstract:

The process of making administrative decisions in the institution is very important and sensitive and it requires means to facilitate it and influence it positively. Information and communication technology (ICT) is viewed as the most prominent means of this process. For this purpose, we have selected this topic in an attempt to answer the following problem: what is the impact of the use of ICTs on making administrative decisions? As a possible answer, we hypothesize that there is a statistically significant positive relationship between the use of ICTs and the effectiveness of administrative decisions from three main perspectives. The first perspective has to do with the quality of decisions, the second one deals with the time of decision-making, and the third one concerns the easiness of making and executing decisions. This article aims therefore, at highlighting the importance of administrative decisions in the well-being of the institution, especially in today's increasingly globalized and competitive world that urges the organizations to improve their statuses on local and global scales. Additionally, administrative decisions are connected with the achievement of the stated objectives, and this requires that these decisions need to be qualified, efficient, and flexible. Information and communication technologies are among the tools that must make this concrete, mainly if they are adopted by the organization for managerial purposes and not in imitation only. This research paper was structured according to a plan that enables the understanding of the topic in a smooth and easy way. The first part of it is dedicated to the literature review of the administrative decisions and ICTs. Then, the practical section will discuss the case study that was carried out at the Higher School of Technological Education to verify the hypothesis and answer the research question, through the use of descriptive analysis, and a questionnaire that was carefully designed to serve the purposes of research, focusing on the staff of the Higher School as the target population, and utilizing SPSS program to interpret the data. The study indicated that the use of ICTs has a moderately positive effect on the efficiency of the administrative decisions in terms of quality, time, and easiness. The results have also shown that time factor in decision-making has been reduced because of the use of ICTs, and the heads of the Higher School insisted on taking and executing decisions in the right moments but to a moderate extent. This is due to the nature and to the sensitivity of some administrative decisions that can be delayed. The findings have also demonstrated that there is a positive impact of the use of ICTs on the easiness of taking and executing decisions, but to a moderate degree. Yet, we believe that the positive effect of ICT's on administrative decisions depends on the institution's conviction of the usefulness of these technological means for effective management. Because, many organizations have invested a lot and have utilized ICTs, but without the conviction of improved management, the result was contrary to what was expected. Among the recommendations offered in this study is to provide users of ICTs with the necessary training courses to help them enrich their knowledge and develop their managerial skills, particularly in today's digital era.

Keywords: Information and communication technology (ICT) - administrative decisions - effectiveness – executing decisions.

الفجوة الرقمية كتحدٍ استراتيجي للانتقال للاقتصاد الرقمي في الجزائر

الباحثة خولة واصل
جامعة ورقلة/ الجزائر

الدكتور رجم خالد
جامعة ورقلة/ الجزائر

الباحث بن عمارة الطاهر
جامعة ورقلة/ الجزائر

ملخص:

إن الفجوة الرقمية هي تعبير يستخدم للدلالة على الهوة التي تفصل بين من يملك قوة ووسائل معلوماتية وبين من لا يملك هذه القدرة المعلوماتية، والفجوة الرقمية تعبير عن الفرق بين البلدان التي تتحكم وتستخدم وتنتج المعلومات، والبلدان التي لا تستطيع ذلك. فالإنترنت تم اختراعه في الولايات المتحدة الأمريكية، وتم التوسع فيه وتطويره منذ السبعينات، وبالرغم من أن استخدامات الإنترنت في أوروبا كانت نهاية نفس العقد، إلا أن الدول النامية بدأت تطويره بعد عشرين سنة تقريبا، والمستخدمون في هذه الدول أقل عدداً بالمقارنة مع الدول المتقدمة. ونسبياً تطبيقاته محدودة في البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية، كما أن البناء التحتي للإنترنت والهواتف أقل تطوراً في البلدان النامية.

وعليه تهدف هذه الورقة البحثية الى الاحاطة بمفهوم الفجوة الرقمية، والاشارة الى العناصر المكونة لها، اضافة الى تقييم واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر، اذ تم اختيار بعض المؤشرات واجراء مقارنة مع بعض الدول، وأخيرا تمت محاولة الربط بين الفجوة الرقمية والتجارة الالكترونية، اذ تعتبر الفجوة الرقمية تحديا كبيرا امام الاقلاع السليم للتجارة الالكترونية، ثم الاقتصاد الرقمي في الجزائر، خاصة بما يتعلق بالثقافة التكنولوجية للمجتمع، وتم التوصل الى ان الدولة الجزائرية حققت اشواطاً مهمة بالنسبة للبنية التحتية التكنولوجية، لكن لا يزال هنالك عدة عوائق تعيق التحول الى الاقتصاد الرقمي، منها الثقافة التكنولوجية للمجتمع، اضافة الى ضعف استثمار القطاع الخاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وغياب احصائيات دقيقة حول الفجوة الرقمية. وعليه تقترح هذه الورقة تعميم استخدام الانترنت، وكذلك توسيع نطاق التعليم الالكتروني، كما تقترح هذه الورقة أيضاً ضبط التشريعات المتعلقة بالتجارة الالكترونية، والمضي قدماً في تجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية بكل جوانبه (لا يقتصر فقط على الخدمة العمومية).

كلمات مفتاحية: الفجوة الرقمية، التجارة الالكترونية، الاقتصاد الرقمي، الثقافة التكنولوجية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

Abstract:

The digital gap is an expression used to indicate the gap between those who possess power and information means and those who do not have this information capability, and the gap between countries that control, use and produce information, and countries that cannot. The main objective of this paper is to understand the concept of the digital gap, also, to assess the reality of information technology and communication in Algeria. The paper tried to link the digital gap to electronic commerce, which represents a significant challenge for the digital economy in Algeria, especially about the technological culture of the society. The paper concluded that Algeria had achieved essential strides in the technological infrastructure. Turning to the digital economy, including the technological culture of the society in addition to the weakness of the private sector in the field of information and communication technology, the absence of accurate statistics on the digital gap. Therefore, the paper proposes the use of Internet technologies as well as the expansion expanding the e-learning platform. We also propose that the legislation on e-commerce should be regulated and that the e-government project should be implemented in all its aspects (not only the public service).

Keywords: digital gap, e-commerce, digital economy, technology culture, information and communication technology.

الإقتصاد الرقمي: المفهوم والآثار ودور الحكومات (في ضوء تقرير البنك الدولي)

د. سليمة طبائية
جامعة 8 ماي 1945 قالمة / الجزائر

أ.د. محمد البنا
جامعة المنوفية / مصر

ملخص:

تسعى هذه الورقة البحثية إلى إستكشاف كيف ساعد الإقتصاد الرقمي، والاستثمارات الهائلة في تقنيات المعلومات والاتصالات في تهيئة الإقتصاد العالمي لنمو أسرع، وعلى توفير وظائف أكثر، وعلى تقديم خدمات أفضل، وهل تجني البلدان حقا عوائد ضخمة من الثورة الرقمية؟ وللإجابة على هذه التساؤلات، يقدم الجزء الأول من الورقة البحثية ملخصا لمحتويات تقرير حول التنمية، والعوائد الرقمية، صادر عن البنك الدولي، ثم يتم طرح عدد من الأفكار حول الإقتصاد الرقمي من حيث المفهوم، والتقنيات الرقمية، والمكاسب الإقتصادية والإجتماعية للإقتصاد الرقمي، ودور الحكومات في دمج الإقتصاد الرقمي في الإقتصاد الوطني، في ضوء ما جاء في التقرير.

وقد توصلت الورقة إلى أن أهم العوائد الرقمية تتمثل في أن النمو وفرص العمل والخدمات هي أهم عوائد الإستثمارات الرقمية، وتوضح الفصول الثلاثة الأولى كيف أن التقنيات الرقمية تساعد مؤسسات الأعمال في زيادة إنتاجيتها، وتساعد المواطنين في العثور على الوظائف والمزيد من الفرص، وتساعد الحكومات على تقديم خدمات عامة أفضل للجميع.

كما ساعدت التقنيات الرقمية في النهوض بالتنمية وتحقيق عوائد رقمية، حيث تؤدي التقنيات الرقمية (من خلال خفض تكاليف الحصول على المعلومات) إلى خفض كبير في تكلفة المعاملات الإقتصادية والإجتماعية على الشركات، والأفراد والقطاع العام، وهي تشجع على الابتكار حينما تنخفض تكلفة المعاملات إلى صفر تقريبا، وتساعد على تعزيز الكفاءة في مختلف الأنشطة، حيث تصبح الخدمات أرخص أو أسرع أو أيسر من ذي قبل، كما أنها تؤدي إلى زيادة الاحتواء الإجتماعي، لأن المواطنين يحصلون على الخدمات التي كانوا محرومين منها من قبل. وقد خلصت الورقة إلى أن هناك مجموعة من المخاطر على البلدان مواجهتها، كما تحتاج الإستثمارات في التقنيات الرقمية إلى دعم من المكملات المناظرة: اللوائح التنظيمية، كي تستطيع الشركات الاستفادة من خدمات الإنترنت في المنافسة والابتكار، والمهارات المحسنة كي يستطيع الناس الاستفادة بشكل كامل من الفرص الرقمية، والمؤسسات الخاضعة للمساءلة كي تستجيب الحكومات لاحتياجات المواطنين ومطالبهم. كما أن التقنيات الرقمية تستطيع بدورها زيادة وتعزيز هذه المكملات، ومن ثم تسريع وتيرة التنمية.

كلمات مفتاحية: الإقتصاد الرقمي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الإنترنت، الثورة الرقمية، العوائد الرقمية.

Abstract:

This paper seeks to explore how the digital economy investments in ICT have helped to create a faster growth for the global economy, provide more jobs, and provide better services. Also, the paper tries to answer whether countries around the world are reaping gains from the digital revolution. To answer this question, the first part of the paper provides a summary of the contents of the World Development Report 2016, then discusses number of ideas on the digital economy in terms of concept, digital technologies, economic and social gains of the digital economy, and the role of governments in integrating the digital economy into the national economy, in light of the report.

The paper concluded that high economic growth rate, more employment and better services are the most important achievements of digital investments. The first three chapters of the report show how digital technologies help businesses increase productivity; citizens find jobs and more opportunities and enable governments to deliver better public services. Also, digital technologies, by reducing the cost of accessing information, significantly reduce the cost of economic and social transactions for corporations, individuals and the public sector. They encourage innovation when transaction costs fall to almost zero. Besides, it helps to enhance the efficiency of various activities, where services become cheaper, faster or easier than before. It also leads to increased social inclusion because citizens receive the services they were previously deprived of. The paper also concluded that investments in digital technologies need support from "corresponding supplements": regulations to enable enterprises to benefit from competition and innovation in Internet services; improved skills so that people can fully benefit from digital opportunities, and accountable institutions for governments to respond to the needs and demands of citizens. Digital technologies can in turn increase and enhance these supplements, thereby accelerating the pace of development.

Keywords: Digital Economy, Information and communication technology, Internet, the digital revolution, Digital Returns.

التحديات التي يفرضها الاقتصاد الرقمي على مهنة التدقيق الداخلي في المؤسسات المالية والمصرفية

الباحثة جعفري أسماء
جامعة سطيف 1 / الجزائر

د. العايب عبد الرحمان
جامعة سطيف 1 / الجزائر

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على أهم التحديات التي يفرضها الاقتصاد الرقمي على ممارسة مهنة التدقيق الداخلي في المؤسسات المالية والمصرفية. وقد تناولت الورقة البحثية إشكالية التحديات التي يفرضها الاقتصاد الرقمي على ممارسة مهنة التدقيق الداخلي في مثل هذه المؤسسات لاعتبارات ثلاثة، وهي ضخامة البيانات التي تعالجها مثل هذه المؤسسات، وانعكاسات الفضائح التي مست المصارف والتي كان للتدقيق والرقابة الداخلية الدور البارز فيها، وظهور هذه التكنولوجيا وما لها من آثار على المهنة، ذلك أن هذه التكنولوجيا أصبحت جزءا لا يتجزأ من أنظمة الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر. ولمعالجة هذه الإشكالية، تم الاعتماد على منهجية تتلاءم مع طبيعة الموضوع، حيث تم تحليل الدراسات التي تؤصل للموضوع، وكذلك الدراسات الميدانية الكثيرة التي شخّصت المشكلة، وحللت انعكاسات الرقمنة على المهنة، وكذلك التحديات التي سوف تواجهها مستقبلا. وتوصلت الورقة البحثية إلى أن التدقيق الداخلي (بصفته أحد أهم الأنشطة في المؤسسات المالية والمصرفية ويشكل جزءا مهما من نظام رقابتها الداخلية) مطالب بمواكبة كل التطورات التكنولوجية، وهو مطالب بالاعتماد على أحدث تكنولوجيات الإعلام والاتصال. وأوصت الورقة البحثية بضرورة العمل على زيادة الاهتمام بتطوير نشاط التدقيق الداخلي من طرف المؤسسات المالية والمصرفية، وتعزيز مكانتها نظرا لما لها من أثر إيجابي في دعم إدارة مخاطرها، فدور المدقق الداخلي يزداد في ظل عالم تنتشر فيه البيانات والمعلومات المعقدة بسرعة، وكذلك ضرورة تأهيل المدققين الداخليين في المؤسسات المالية والمصرفية من خلال سد ومعالجة الثغرات في خبرتهم، وذلك بتوفير التدريب المناسب والكافي في تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة المرتبطة بجمع وتحليل البيانات، خاصة أننا أمام أحد المفاهيم المهمة وهو ما يسمى بالبيانات الضخمة (BIG DATA)، وهذا يتطلب الاهتمام بتوفير وسائل وأدوات تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتطورة والضرورية للقيام بمهام التدقيق الداخلي وتسهيلها، والوفاء بالمتطلبات الجديدة، حيث أن عدم استخدام التكنولوجيا في التدقيق أصبح يعدّ تقصيرا في جودة التدقيق وتقصيرا في تأهيل المدققين وتدريبهم.

كلمات مفتاحية: التدقيق الداخلي، المصارف والمؤسسات المالية، الاقتصاد الرقمي، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، البيانات الضخمة.

Abstract:

The study aims at highlighting the most critical challenges posed by the digital economy on the practice of internal auditing in financial and banking institutions. Which is done for three reasons namely, the magnitude of the data processed by such institutions and the repercussions of the scandals that have affected banks. This technology has become an integral part of internal control systems and risk management. In dealing with this problem, a methodology was adopted to suit the nature of the subject. The studies that substantiated the subject were analysed, as were many field studies that identified the problem and analyzed the implications of digitisation on the profession as well as the challenges that it will face in the future. The study concluded that the internal auditing as one of the most critical activities in the financial and banking institutions composes an essential part of its internal control system. It is required to keep side by the side of all technological developments. Therefore, it is required to rely on the latest information and communication technologies.

In light of these results, the study recommended the need to increase the interest in the development of the internal audit activity by the financial and banking institutions and to strengthen their position as they have a positive impact in supporting risk management. The role of the internal auditor is increasing in a world with complex information rapidly spreading, as well as the need to qualify internal auditors in financial institutions and banks through bridging and addressing the gaps in their experience by providing appropriate and adequate training in modern information and communication technologies related to data collection and analysis especially since we are in front of the concept of so-called BIG DATA, Information and communication tools and advanced technology necessary to facilitate and carry out the tasks of internal audit and to meet the new requirements. The lack of use of technology in the audit is considered negligence in the audit quality, rehabilitation and training.

Keywords: Internal Audit - Banks and Financial Institutions - Digital Economy - Information and Communication Technology - Big Data.

نظام “بلوك تشين”: الثورة التكنولوجية القادمة نحو آفاق رقمية متطورة

الدكتور ظاهر النويران
جامعة الزرقاء الخاصة / الأردن

ملخص:

برزت مشكلة الورقة البحثية في أن الغالبية من الافراد غير ملمين بتقنية "بلوك تشين" وتطبيقاتها، وأن الأنظمة المركزية في البنوك والمؤسسات المالية تفقد للسرعة، وإنعدام الثقة، واختراق خصوصية الأفراد والشركات. وتهدف الورقة البحثية إلى التعرف على آفاق الغاء دور الوسيط الذي يأخذ الوقت والتكلفة، وتطوير قدرة تقنية “بلوك تشين” في منع إختراق خصوصية الأفراد والشركات، وتبادل آمن للمواد القيّمة، وخاصة في التعامل بالعملات الرقمية، ولهذا استخدم الباحث المنهج الاستقرائي لمتابعة الظاهرة محل الدراسة، والمنهج الوصفي التحليلي للإجابة على أسئلة الورقة البحثية وفرضياتها. وخلصت الورقة البحثية لعدد من النتائج من أهمها: مميزات نظام “بلوك تشين” تتمثل في الشفافية، والثبات، وعدم قابلية الإختراق، وتوفير الوقت والجهد، كما تتعدد استخدامات “بلوك تشين” في مجالات مختلفة، كتسجيل الممتلكات، وتوثيق المعاملات، وأعمال الوساطة. وهناك عدد من التخوفات والتهديدات المستقبلية التي تتمثل في القضاء على المؤسسات الوسيطة، وتهديدات هجمات منع الخدمة، واحتمالية التعرض للإختراق، ولا تزال تقنية “بلوك تشين” محدودة الانتشار.

وقدم الباحث في نهاية الورقة مجموعة من التوصيات منها: ضرورة التوجه لتطبيق نظام “بلوك تشين” في جميع المعاملات الرقمية المتطورة، وضرورة وجود تنسيق وتعاون تشريعي دولي يعمل على وضع الأطر الكفيلة لتطبيق نظام “بلوك تشين”، وسرعة قيام البنك المركزي الأردني بإصدار توجيهات ارشادية توعوية لتطبيق “نظام بلوك تشين”، وقيام الباحثين بمزيد من الدراسات والأبحاث التي تساعد على فهم وتطوير وتطبيق نظام “بلوك تشين”.

كلمات مفتاحية: نظام “بلوك تشين”، نظام سلسلة الكتل، المعلومة، الهاش، بصمة الوقت، التعدين، السجل المفتوح.

Abstract:

The study problem emerged from the fact that majority of individuals are not aware of the "Block Chain" technology and its applications, and that central systems in banks and financial institutions lack the speed, lack of confidence, and penetrate the privacy of individuals and companies. The aim of the study is to eliminate the role of time and cost intermediary, to develop the ability of "Block Chain" technology to prevent and penetrate the privacy of individuals and companies, and to secure the exchange of valuable materials, especially in dealing with digital currencies. Therefore, the researcher used the inductive method to trace the phenomenon studied, the analytical approach to answer the study questions and hypotheses. The study concluded with a number of results, the most important of which are: The advantages of the "Block Chain" system are transparency, stability, non-penetration, saving time and effort, and many uses of "Block Chain" in various fields such as property registration, there are a number of future fears and threats of eliminating intermediate institutions, threats of denial of service attacks, and potential for penetration, and the "Block Chain" technique is still limited. At the end of the study, the researcher presented a number of recommendations, including: the need to promote the application of the "Block Chain" system in all digital transactions developed, the need for international coordination and cooperation in the development of frameworks to implement the system "Block Chain" the speed of the Central Bank of Jordan issuing guidance Awareness of the application of the "Block Chain" System, researchers are undertaking further studies and research that will help to understand, develop and apply the "Block Chain" system.

Keywords: Block system chain, block chain system, information, Hash, fingerprint time, mining, open record.

تأثير النقود الالكترونية على النقود التقليدية: مقارنة قياسية للبيتكوين والدولار

د. فتني مايا

جامعة باجي مختار عنابة/ الجزائر

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية الى توضيح أثر النقود الالكترونية على النقود التقليدية، وبوجه خاص اثر تداول البيتكوين على قيمة الدولار، باعتبار ان البيتكوين عملة الكترونية تعتمد بالدرجة الاولى على الدولار. وتسعى الورقة الى تحقيق أهدافها باتباع منهجين: منهج وصفي تحليلي، ومنهج كمي قياسي لتقدير دالة سعر صرف الدولار مقابل البتكوين، باستخدام طريقة المربعات الصغرى. وقد توصلت الورقة البحثية الى ان سعر البتكوين كان له تأثيرات سلبية وبصفة قوية على سعر صرف الدولار خلال فترة الدراسة (2016-2018) بنسبة 80 %.

كلمات مفتاحية: النقود، النقود الالكترونية، البتكوين، الدولار، نموذج الانحدار الخطي البسيط.

Abstract:

The purpose of this research is to clarify the effect of electronic money on traditional money, especially the impact of bitcoin on dollar. The study utilized two methods: an analytical descriptive approach, and a standard quantitative approach in order to estimate the dollar exchange rate function versus bitcoin using ordinary least squares method. The study concluded that the price of bitcoin is negatively affecting the dollar exchange rate during (2016-2018) by 80%.

Keywords: money, electronic money, bitcoin, dollar, simple linear regression model.

تحقيق الشمول المالي من خلال التكنولوجيا المالية منصات التمويل الجماعي نموذجاً

د. وفاء حمدوش

جامعة باجي مختار/ عنابة/ الجزائر

د. لمياء عماني

جامعة قاصدي مرباح/ ورقلة/ الجزائر

ملخص:

تحتل استراتيجية الشمول المالي باهتمام واسع في السنوات الأخيرة بالنسبة لصانعي السياسات المالية عبر العالم نتيجة تداعيات الأزمة المالية لسنة 2008، حيث يسهم الشمول المالي في توسيع نطاق أنشطة النظام المصرفي المنظم ليشمل جميع فئات المجتمع، من خلال تعميم المنتجات والخدمات المالية، وتوفير التمويل لشرائح كانت تعاني من الاستبعاد المالي. بالموازاة مع ذلك تشهد المعاملات المالية تطوراً ملحوظاً بفضل التكنولوجيا المالية، والتي زادت من سرعة وسهولة وصول الخدمات المالية وبتكلفة منخفضة. وتهدف منصات التمويل الجماعي كواحدة من منتجات التكنولوجيا المالية إلى التواصل المباشر مع الزبائن لتوفير التمويل المناسب لمشاريعهم. وتهدف هذه الورقة البحثية إلى مناقشة الدور الذي تلعبه شركات التكنولوجيا المالية، وتحديد منصات التمويل الجماعي، في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، لدعم الجهود الرامية إلى تحقيق التنمية المستدامة ومكافحة الفقر والبطالة. ولتحقيق هدف الورقة البحثية، تم التركيز على تحليل مؤشرات الشمول المالي بين الدول العربية لسنة 2017، وإبراز مساهمة التكنولوجيا المالية في الإدماج المالي الرقمي من خلال منصات التمويل الموجودة في المنطقة. وقد توصلت الورقة البحثية إلى أنه يمكن لشركات FinTech أن تلعب دوراً محورياً في تعميم الخدمات المالية، وتمكين الفئات الاجتماعية المستبعدة مالياً من قطاعات الصيرفة التقليدية من المشاركة في الدورة الاقتصادية، خاصة أمام تدني مؤشرات الشمول المالي في الدول العربية مجتمعة، وفي ظل استمرار الفجوة المالية الرقمية. ومع نمو سوق شركات FinTech في الدول العربية، وما يتيح من خدمة الإقراض الجماعي المباشر من خلال المنصات المرخصة، يمكن للتكنولوجيا المالية أن تقدم الدعم بشكل أكثر كفاءة للمشاريع الابتكارية والناشئة والصغيرة، وأن تسهم في تعميم المكاسب الاجتماعية للتحويل الرقمي. وعليه توصي الورقة البحثية بضرورة تنظيم هذا القطاع وتضمين التنقيف المالي لأي استراتيجية متبعة للشمول المالي للحد من المخاطر المحتملة.

كلمات مفتاحية: شمول مالي، تكنولوجيا مالية، إقراض جماعي، منصات، خدمات مالية رقمية.

Abstract :

The financial inclusion strategy has been of great interest in recent years for financial policymakers around the world as a result of the financial crisis of 2008. For the financial inclusion (strategy) contributes to the expansion of the scope of the organized banking activities to incorporate all segments of the society through the generalization of financial products and services and the securing of financing to segments that were excluded from financing facilities. In parallel with this, financial transactions are witnessing a remarkable improvements thanks to financial technology, which increased the speed and ease of access of financial services at low costs. The group financing platforms as one of the financial technology products aim at communicating directly with customers to provide the appropriate financing for these customers' projects.

The aim of this study is to discuss the role of financial technology companies, particularly the group financing platforms, in enhancing financial inclusion in the Arab region to support efforts to achieve sustainable development and the combating of poverty and unemployment. To achieve the objective of the study, emphasis was placed on analyzing the indicators of financial inclusion among the Arab countries in 2017, and highlighting the contribution of financial technology to digital financial inclusion through existing funding platforms in the region. The study has concluded that Fin-Tech companies can play a pivotal role in the generalization of financial services and the empowerment of society groups that are excluded from the traditional banking sectors to participate in the economic cycle, especially in light of the low indicators of financial inclusion in the Arab countries combined and in the continuation of the digital divide. With the growth of the market of FinTech companies in the Arab countries, and the direct group lending services that they provide via licensed platforms, financial technology can provide more efficient support for innovative emerging and small projects and can contribute in disseminating social gains to the digital transformation. Therefore, the study recommends that this sector should be organized and financial education should be incorporated in any strategy adopted for financial inclusion in order to reduce potential risks.

Keywords: Financial inclusion, financial technology, crowd funding, platforms, Digital Financial Services.

دور مدقق الحسابات الخارجي في الحد من التهرب الضريبي في شركات التجارة الإلكترونية في فلسطين

الباحث محمد حسن المصري
رام الله/ فلسطين

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية الى التعرف على دور مدققي الحسابات الخارجيين في تدقيق معاملات الشركات التي تزاوّل أنشطتها من خلال التجارة الإلكترونية، وإمكانية تخفيض ظاهرة التهرب الضريبي فيها. ولتحقيق أغراض الورقة البحثية، فقد تم تصميم استمارة بحثية مكونة من خمسة محاور تحتوي على (46 سؤال بحثي) لقياس الفرضيات الخمسة التي تم طرحها، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لقياس ذلك من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتم التنسيق مع جمعية مدققي الحسابات القانونيين الفلسطينية بإرسال الاستمارة لجميع مكاتب التدقيق المرخصة، عبر إرسال رابط محوسب يحتوي على الاستمارة، بالإضافة إلى الدوائر المالية في شركات التجارة الإلكترونية في فلسطين، وكان عدد الذين قاموا بتعبئة الاستمارة وإرجاعها 62، موزعة كالتالي (32 استمارة من مكاتب التدقيق الخارجي، و30 استمارة من الدوائر المالية في شركات التجارة الإلكترونية).

وقد توصلت الورقة البحثية إلى وجود دور للتدقيق الخارجي في الحد من التهرب الضريبي في شركات التجارة الإلكترونية في فلسطين اعتماداً على دوره في رفع الثقافة الضريبية، ودوره في التحقق من التزام شركات التجارة الإلكترونية بتطبيق قانون ضريبة الدخل، وأظهرت النتائج وجود تحديات عالية تواجه التدقيق الخارجي على شركات التجارة الإلكترونية. وأوصت الورقة البحثية بضرورة الإسراع في تقديم مسودة قانون ضريبة الدخل المتخصص في التجارة الإلكترونية، ليكون القاعدة الحقيقية للانطلاق في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي في هذا المجال.

كلمات مفتاحية: مدقق الحسابات الخارجي، التهرب الضريبي، شركات التجارة الإلكترونية.

Abstract:

This study aims to identify the ability of external auditors to audit the transactions of companies dealing with electronic commerce and the possibility of reducing the phenomenon of tax evasion. To achieve this, the researcher designed a research questionnaire consisting of five areas containing (46 research questions) to measure the five hypotheses that were put forward. The researcher used the descriptive analytical method through the Statistical Packages for the Social Sciences (SPSS) program. This was achieved in coordination with the Palestinian Association of Certified Public Accountants. The questionnaire was sent to all licensed auditing offices, in addition to the financial departments of e-commerce companies in Palestine, by sending a computerized link containing the questionnaire. The sample of respondents of those who sent back the filled questionnaire was 62 (32 from the external auditors' offices and 30 from financial departments in e-commerce companies). The study concluded that, the external audit is capable of reducing tax evasion in e-commerce companies in Palestine, based on its ability to enhance tax culture, as well as its capability to verify compliance of e-commerce companies' implementation of income tax law. This is all despite the high challenges facing external auditing on e-commerce companies. One of the most important recommendations of the study is the need to speed up the introduction of an income tax draft law specialized in e-commerce to be the basis for the reduction of the phenomenon of tax evasion in this area.

Keywords: External auditors, tax evasion, e-commerce companies.

نظام الدفع الالكتروني في فلسطين: المستقبل والتحديات

الباحثة نسرين حمدان
جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية الى التعريف بأنظمة الدفع الالكتروني وإجراءاته وأنظمة الحماية المرتبطة به، وناقشت بشكل مفصل أنظمة الدفع المستخدمة في فلسطين وتطورات الدفع الالكتروني فيها، وتم استعراض بعض التجارب الناجحة في الدفع الالكتروني في بعض الدول العربية والاوربية. واستخدمت الورقة البحثية تقنية التحليل البيئي (SWOT analysis) من أجل تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات لأنظمة الدفع الالكتروني في فلسطين، فالدفع الإلكتروني يعتبر تقنية جديدة نسبياً في الشرق الأوسط (وخاصة في فلسطين) على الرغم من شيوع استخدامه في البلدان المتقدمة بشكل كبير. وفي الواقع، ومع وجود تقدم في أساليب الاتصال، فهذا يتطلب اجراء أبحاث ودراسات حول التوعية لاستخدام الدفع الالكتروني وكيفية تحسينه في فلسطين، والتعرف على أنظمة الحماية لزيادة ثقة المواطنين في الدفع الالكتروني.

واعتمدت الورقة البحثية المنهج الوصفي في معالجة الجوانب النظرية والتطبيقية، واستخدمت المقابلة الفردية كأداة للحصول على البيانات من مدير عام المؤسسة المصرفية الفلسطينية. وتم الخروج بمجموعة من التوصيات التي من شأنها تحقيق النهوض بأنظمة الدفع الالكتروني في فلسطين مستقبلاً، ومن أهمها توعية المواطنين حول اليات الدفع الالكتروني، وتحفيزهم على استخدامها، واعتماد التقنيات اللازمة لإقناع الزبائن الجدد بالاستفادة الكاملة من قنوات الدفع الالكتروني، وتطبيق الخطة الوطنية لتعزيز الدفع الالكتروني، وان يكون هناك استراتيجية مستقبلية واضحة من قبل سلطة النقد الفلسطينية وشركائها حول الدفع الالكتروني في فلسطين، وتحسين وتطوير شبكات الاتصالات وتكنولوجيا المدفوعات لتوفير خدمات دفع سريعة وآمنة، فضلاً عن ضرورة مراجعة حماية أنظمة الدفع الالكتروني، ووضع قانون لفض المنازعات خاص بمعاملات الدفع الإلكتروني بين الزبائن ومزودي الخدمات، وقيام الحكومة الفلسطينية بالتشاور مع سلطة النقد الفلسطينية والبنوك الفلسطينية لإطلاق نظام دفع الكتروني للخدمات الحكومية.

كلمات مفتاحية: أنظمة الدفع الالكتروني، المصارف الفلسطينية، سلطة النقد الفلسطينية.

Abstract :

This paper aimed at introducing electronic payment systems, payment procedures and protection systems. The paper explains in detail the payment systems used in Palestine and the current electronic payment developments. Some of the successful experiences in electronic payment were discussed in some Arab countries and Europe. An analysis of the strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT analysis) of the electronic payment systems in Palestine was conducted. Electronic payment is a relatively new technology in the Middle East (especially in Palestine). Although e-payment is now a part of everyday life for people in North America and Europe. In fact, while there is progress in the methods of communication, this requires conducting research and studies on the awareness of the use of electronic payment and how to improve it in Palestine, and identify the protection systems to increase the confidence of citizens in electronic payment. The study adopted the descriptive analytical approach and the individual interview as a tool with the general manager of the Palestinian Banking Corporation. A number of recommendations were made to promote the electronic payment systems in Palestine in the future. The most important is the adoption of the necessary techniques to convince new customers to make full use of electronic payment channels, the implementation of the national plan to promote electronic payment, review the protection of electronic payment systems, issuing a law to resolve disputes for electronic payment transactions between customers and service providers , And launching an electronic payment system for government services in cooperation between the Palestinian government and the Palestinian Monetary Authority and Palestinian banks. The importance of this paper is related to the importance of awareness and development in the unique electronic payment system in the Palestinian banks, which affects the use of electronic payment. In light of the great technological development, and the Internet access to most homes, it is necessary to use this technology to facilitate personal and business dealings to save time and effort in easy and secure ways. The use of the Internet varies from country to country, but Palestine is one of the countries that use the Internet more and more. Statistics show that 63.2% of the population use the Internet, and 42.5% of households have internet access, while 84.8% residents have a smart phone. In order to utilize this technology in electronic payment services, the Palestinian Authority approved on June 5, 2018, a national plan to promote the use of electronic payment methods in the Palestinian territories, and to activate the role of the banking sector and financial institutions and strengthen the regulatory framework for operators of clearing systems.

Keywords: E-payment systems, Palestinian banks, Palestinian Monetary Authority.

تقليل المخاطر في المشاريع الصغيرة والمتوسطة وفق نموذج جودة المعلومات InfoQual: دراسة مسحية في أسواق الاجهزة الالكترونية بمدينة الموصل

الباحثة نضال علي سليمان
الجامعة التقنية الشمالية
الموصل/ العراق

د. عادل محمد عبد الله الطائي
جامعة الموصل
الموصل/ العراق

ملخص:

ان الدخول في موضوع إدارة المشاريع صغيرة ومتوسطة الحجم يحقق كثيرا من الفوائد، وذلك باعتبار ان تلك المشاريع تسهم في توفير فرص العمل، وتقلل من معدلات البطالة، وتحقق التشغيل الأمثل لفئات المجتمع المختلفة. وتهدف هذه الورقة البحثية الى تسليط الضوء على دور انموذج جودة المعلومات بعناصره الخمسة، كمتغيرات مستقلة، في إدارة المشروع وتحقيق اقصى فائدة من استثمار الموارد المتاحة للمشروع، وبالتالي فان هذا الدور ينعكس بالنتيجة على تقليل مخاطر تأسيس المشاريع صغيرة ومتوسطة الحجم، تلك المخاطر التي تشكل العقبة المهمة امام مدير المشروع تجاه التوقف او الاستمرار فيه.

وتتمحور المشكلة البحثية في الإجابة على التساؤل الرئيس الذي مفاده كيف يمكن لنموذج جودة المعلومات ان يؤثر في تقليل مخاطر إدارة المشاريع صغيرة ومتوسطة الحجم؟ على افتراض عدم وجود تأثير ثابت وموحد لكل عنصر من عناصر نموذج جودة المعلومات في تقليل مخاطر هذه المشاريع.

وقد طبقت الورقة البحثية على عينة من المشاريع المتنوعة على نحو متوازن تعكس التنوع في العينة تارة، والتناسق بين افرادها المجيبين تارة أخرى، فقد شملت العينة (317) فردا توزعوا على مشروع صغير ومتوسط الحجم في الموصل.

واعتمدت الورقة البحثية منهج الدراسة السببية ذات الطبيعة الكمية، والتي تستند على المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الورقة البحثية الى استنتاج مفاده ان مدير المشروع يقرر الاعتماد على الاحترافية في الحصول على المعلومات في مرحلتي تجنب ومواجهة المخاطر، ويعتمد على المصادقية، بالإضافة الى الاحتراف في مرحلة تحويل المخاطر الى جهات أخرى، لذلك أوصت الورقة البحثية بضرورة تمتع مدير المشروع بالاحتراف، حتى لو اضطر للعمل في المنظمات المنافسة من أجل الالمام بكل معلومات المشروع صغير او متوسط الحجم.

كلمات مفتاحية : المشاريع صغيرة ومتوسطة الحجم، المخاطر التي تواجهها المشاريع صغيرة ومتوسطة الحجم، جودة المعلومات.

Abstract :

Engaging in the management of small and medium-sized enterprises has many advantages as these projects are opportunities to reduce unemployment, create employment opportunities and achieve optimal employment for different segments of society. The current research aims to highlight the role of the quality information model with its five elements as independent variables in project management and maximize the benefit of investing the resources available for the project. Therefore, this role is reflected as a result in reducing the risks of establishing small and medium enterprises, These risks are the main obstacle for the project manager to stop or continue the project. The current research attempts to answer the main question of how the information quality model can reduce the risk of managing small and medium enterprises. Assuming that there is no consistent and uniform impact on each component of the information quality model in reducing the risk of SMEs.

The research will examine a sample of diverse projects in a balanced manner that reflects the diversity of the sample at times and the consistency among its members. The number of individuals included 317 individuals who were distributed to a small and medium size project in Mosul. The current research depends on the causal study method of quantitative nature, which is based on descriptive analytical research approach, which is the most appropriate approach in achieving the current research objectives and answer its questions. As it relates to the description by analysis, and to reach the results and develop the appropriate proposals and type of projects. The research concluded that the project manager decides to rely on professionalism in obtaining information in the stages of avoiding and facing risks and depends on the credibility as well as professionalism in the stage of risk transfer to others. Therefore, the research recommended that the project manager should be professional even if forced to work in competing organizations from Learn about all the small or medium-sized project information.

Keywords: Small and medium-sized enterprises, risks of small and medium enterprises, quality of information

المصارف الالكترونية في ظل التكنولوجيا المالية

الباحث لؤي محمد رجا عريدي
وزارة السياحة والآثار الفلسطينية
رام الله/ فلسطين

د. شريف مصباح أبو كرش
الجامعة العربية الأمريكية
جنين/ فلسطين

ملخص:

شكلت الأزمة المالية العالمية عام 2008 لحظة محورية تفصل بين المراحل السابقة لتطور التكنولوجيا المالية والتقنية التنظيمية من النموذج الحالي. واليوم دخلت التكنولوجيا المالية مرحلة من التطور السريع تميزت بانتشار الشركات الناشئة وغيرها من الشركات الجديدة، مثل شركات تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية التي عملت على تجزئة سوق الخدمات المالية. ويقدم هذا العصر الجديد تحديات جديدة للمنظمين، ويسلط الضوء على السبب الذي يجعل تطور التكنولوجيا المالية يتطلب تطويرا موازيا لشركة التقنية التنظيمية. على وجه الخصوص، يجب على المنظمين تطوير إطار عمل جديد قوي يعزز الابتكار وثقة السوق، بمساعدة استخدام صناديق الرمل "sandboxes" التنظيمية.

وهدفت الورقة البحثية تسليط الضوء على بعض تطورات التقنية التنظيمية ضمن تحول آخر في النموذج، والذي سيتميز بإعادة بناء تصور جديد لطبيعة التنظيم المالي.

كلمات مفتاحية : المصارف الالكترونية، التنظيم المالي، التكنولوجيا المالية.

Abstract:

The global financial crisis in 2008 was a pivotal moment separating the earlier stages of the development of financial technology and organizational technology of the current model. Today, the financial technology company has entered a stage of rapid development characterized by the spread of startups and other new companies, such as IT and e-commerce companies that have fragmented the financial services market. This new age presents new challenges for regulators and highlights why the development of technology for financial technology requires a parallel development of the technology regulatory firm. In particular, regulators should develop a strong new framework that promotes innovation and market confidence, with the help of ‘sandboxes’ regulatory sandboxes. Highlighting some regulatory technology developments today on the way to another paradigm shift, which will feature a re-visualization of the nature of financial regulation.

Keywords: e-banking, financial organization, financial technology.

تكنولوجيا الانترنت والاستفادة منها وتأثيراتها في مجال المحاسبة

أ.د. أحمد قايد نور الدين

جامعة محمد خيضر بسكرة/ الجزائر

الباحثة بن زاف لبنى

جامعة محمد خيضر بسكرة/ الجزائر

ملخص:

لقد فرض عصر العولمة تغيرات كثيرة على شتى مجالات الحياة، وتسارعت دول العالم لدخول الأسواق العالمية من أوسع أبوابها، فالكامل يحاول إيجاد أفضل وأسهل الطرق للدخول في هذا النظام العالمي الجديد بشتى الطرق مما جعل العالم أشبه بقريبة واحدة.

ويعد استخدام المعلوماتية اليوم في ظل التغيرات التكنولوجية المتطورة أساس وعماد الإدارة الحديثة، حيث أن أهم الاتجاهات المعاصرة في تكنولوجيا شبكات الاتصال هو الدور الاستراتيجي لنظام المعلومات بالمؤسسة الذي يقدم العون للمديرين في التحكيم بين الخيارات المتعددة عند عملية اتخاذ القرار. ومن هنا تأتي فكرة الإدارة المتكاملة المستندة على تكنولوجيا شبكات الاتصال والتفاعل بين مصالحها المرتبطة بالوظائف، وبهذا تتدخل المعلوماتية في تسبير المؤسسات، وتصبح أداة للتحليل والتشخيص لتعمل على ضبط الأمور.

وقد شهدت الفترة الأخيرة تحولا سريعا من الشكل التقليدي للتجارة إلى الشكل الإلكتروني، حيث تلعب تكنولوجيا الانترنت دورا رئيسا كوسيط لاستكمال تنفيذ أعمال التجارة بشكلها المعاصر، واتجهت العديد من المؤسسات لإنشاء مواقع لها على الانترنت لعدة أهداف، أهمها مباشرة التجارة الالكترونية، والتحاسب عنها إلكترونيا. ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: ما هو تأثير تكنولوجيا الانترنت في مجال المحاسبة؟

وتكمن أهمية الورقة البحثية في مجموعة نقاط، أهمها التعرف على الدور المتميز الذي أصبحت تلعبه تكنولوجيا الانترنت في المجال المحاسبي، كما أن هناك تطورا تكنولوجيا كبيرا طرأ على تنفيذ عمليات التجارة، وهذا تم عبر تكنولوجيا الانترنت، لذلك يجب أن تتلاءم أنظمة المعلومات المحاسبية في المؤسسات الجزائرية مع نظام التجارة الالكترونية.

وتتمثل أهداف الورقة البحثية في التعريف بأهم التحديات والفرص التي تثيرها تكنولوجيا الانترنت، ودراسة تكنولوجيا الانترنت وتأثيراتها في مجال المحاسبة، والتطرق إلى مميزات الاستفادة من الانترنت في مجال المحاسبة، وإلى تأثيرات الانترنت على تطوير تصميم نظام المعلومات المحاسبية. وتتمثل أهمية هذه الورقة أيضا في حاجة الجامعات الجزائرية لمثل هذه الدراسات، والاهتمام الشخصي بالدراسات ذات الطابع المعلوماتي، وحداثة هذا النوع من الدراسات في الجزائر.

واعتمدت هذه الورقة البحثية المنهج الوصفي، أما أهم النتائج التي تم التوصل إليها: فهي ان التجارة الالكترونية هي احد الأساليب والنظم الحديثة لتصميم وتنفيذ عمليات الشراء والبيع والخدمات وتبادل المعلومات والمستندات والأموال عبر الانترنت. كما إن التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحدث تغييرا جذريا في طرق عمل الأفراد والمؤسسات من خلال تكنولوجيا الانترنت والتجارة الالكترونية. وهناك العديد من المزايا لتكنولوجيا الانترنت والتجارة الالكترونية تتعلق بتطوير أنظمة المعلومات المحاسبية، إلا أن هناك مجموعة من المخاطر على المؤسسة، ومن ثم لا بد من اتخاذ إجراءات أمنية ورقابية لحماية بيانات ومعلومات المؤسسة ضد الاختراقات والفيروسات.

وقدمت الورقة البحثية مجموعة من الاقتراحات، أهمها: أنه يجب على العاملين بالمؤسسات سواء كانوا محاسبين أو موظفين أن يتعلموا التعامل مع تقنيات تكنولوجيا الانترنت، والقيام بإعداد دورات تكوينية لإعداد كوادر مهنية تستطيع متابعة ما هو جديد في مجال تكنولوجيا الانترنت والتجارة الالكترونية، ويجب الالتزام بالتعامل مع تكنولوجيا الانترنت في مجال التجارة الالكترونية من خلال القوانين الملزمة والمنظمة.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا الانترنت ، المحاسبة، أنظمة المعلومات المحاسبية.

Abstract:

E-commerce is a suitable means of trade that has entered our lives actively, and attention to this means that electronic commerce can change the future of the business and not what has been achieved so far. The importance of electronic commerce in modern methods that are distinct compared to the methods adopted in traditional trade and the social and economic consequences of changes in many aspects, including the environment, the nature of the business and the role of governments in supporting trade facilitation and enhancing their efficiency.

All accounting bodies and accounting societies in the field of electronic accounting attach great importance to the fact that the sales process carried out through the company's website is closely linked to the accounting system, and it is imperative for the accountant to become acquainted with this new method of trading in electronic commerce .E-commerce is one of the modern tools created by the Internet and accompanied by the emergence of a fundamental change in the business environment and has become the most companies in the world dealing with electronic commerce as a result of the development of large IT, which necessitated the development of the accounting profession to keep pace with these developments, Challenges to adapt to the developments resulting from electronic commerce and its impact on the backward stages of the performance of the profession of the accountant The following research problem can be summarized: What are the challenges facing the accounting profession in light of the trade processes? The importance of the study stems from the importance of the accounting profession itself and the importance of electronic commerce and the role they play in the business environment that is the cornerstone of any economy in any country and where the accounting profession is the backbone of any institution and the results are adopted as a basis in decision Its new role and its adequacy in dealing with the new business environment and trying to find solutions to the problems associated with this new role if any will contribute significantly to the growth of e-commerce operations and thus strengthen the economy by providing confidence in accounting information Of transactions e-commerce environment .The study aims at explaining the concept of electronic commerce and the changes it has made in the business environment and explaining the challenges facing the profession of accounting and auditing in light of electronic commerce, and finally proposing the necessary solutions to face these challenges .This study is based on the descriptive, analytical method, through the use of university messages and books related to the subject of the study .The research found that the accounting profession has been affected by the developments in information technology which has become one of the most critical elements of the accounting systems. These technical developments have left enormous challenges for the accounting profession regarding the design and operation of accounting systems. Results showed that transactions carried out by the e-commerce system are intangible and lack documentation in most of their stages, and the intangible nature of e-commerce and the lack of documentation for most of its operations have contributed to the problems facing the accounting and auditing profession when dealing with this type of trade.

Keywords: Internet technology, accounting, accounting information system.

التوجهات الحديثة لتطبيقات الهواتف الذكية ودورها في تحسين الأداء المالي: دراسة ميدانية

د. آمال عبد المجيد الحيلة
كلية فلسطين التقنية

د. اعتدال محمد سعيد الحلو
جامعة فلسطين

ملخص:

إن انتشار الهواتف واستخدامها أصبح ضرورة وليس خياراً للأفراد، فهي ترافقهم كظلمهم، ومن هنا وجب التفكير في استغلالها الاستغلال الأمثل الذي يحقق الكفاءة والفاعلية. لهذا هدفت هذه الورقة البحثية إلى توضيح أثر التوجه نحو تطبيقات الهواتف الذكية على تحسين الأداء المالي. ولتحقيق هدف الورقة البحثية تم استخدام المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع البحث من جميع الشركات التي تعمل بموجب التطبيقات الإلكترونية في قطاع غزة، وعددها (11) شركة، طبقت الورقة عليها بالكامل، حيث وزعت (33) استبانة، وتم استردادها بالكامل. واستخدمت الورقة البحثية تحليل الانحدار المتعدد لبيان الأثر. وخلصت الورقة إلى وجود أثر لتطبيقات الهواتف الذكية (التطبيقات الخاصة بالمتاجر الإلكترونية، والتطبيقات الخدمية) في تحسين الأداء المالي، أما الألعاب الإلكترونية، والتطبيقات الإخبارية، فقد كان تأثيرها ضعيفاً. وأوصت الورقة البحثية بضرورة حث الأفراد والمؤسسات للتوجه نحو تحقيق الدخل والكسب المادي من خلال التفكير في استغلال التقنيات الإلكترونية، وإنشاء التطبيقات عبر الهواتف سواء كانت (تجارية أو خدمية) للوصول للزبائن وتزويدهم بالمنتجات والخدمات في أي وقت وفي أي مكان.

كلمات مفتاحية: تطبيقات الهواتف الذكية، الأداء المالي.

Abstract:

The spread of smart phones and their use became a necessity nowadays. Therefore, it is necessary to think about exploiting this technology most efficiently and effectively. This study aimed to clarify the impact of the orientation for the applications of smart phones on improving the financial performance. To achieve the study objectives, a descriptive analytical approach using a questionnaire as a tool for data collection. The study population composed of all companies that operate under the electronic applications in Gaza Strip consisting of 11 companies. 33 questionnaires were distributed and were completely recovered. The researchers used the multiple regression analysis to show the impact between variables. The study concluded that there is an impact of the applications of the smart phones (the applications which belong to the electronic stores and the service applications) on improving the financial performance. However, the impact of the electronic games and the news applications) was weak. The study came up with several recommendations such as, encouraging the individuals and the institutions to exploit the electronic techniques applications, and establishing e-applications via phones whether they were commercial or service to reach the customers in order to provide them with the products and services anytime and anywhere.

Keywords: smart phone applications, financial performance

الضرائب والتجارة الالكترونية في فلسطين

الدكتور مروان أبو هلال

جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية الى التعريف بالمعاملات الضريبية التي تتعلق بتعاملات التجارة الالكترونية، مع التركيز على الواقع الفلسطيني، والتعريف بالمشكلات والحلول الضريبية على هذه التعاملات التجارية الالكترونية، وقد تمت صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤالين الآتيين:

إلى أي مدى يمكن فرض ضرائب على تعاملات التجارة الالكترونية في فلسطين؟ وما هي المحددات والمشكلات التي تعوق فرض ضريبة على تعاملات التجارة الالكترونية في فلسطين؟

وتكمن أهمية هذه الورقة البحثية في حداثة هذا الموضوع، وفي الحجم الكبير للتجارة الالكترونية التي تمثل تحديا كبيرا للمحاسبة من جهة، وللدوائر والادارات المعنية بشؤون الضرائب من جهة أخرى. وعليه لا بد من إيجاد الأساليب والتشريعات التي تعالج هذا التحدي وتكون صالحة لتصلح للتطبيق، وتكون قادرة على معالجة القضايا الضريبية التي تتعلق بتعاملات التجارة الالكترونية، وقادرة على إيجاد الأساليب الابتكارية لفرض الضرائب على هذه التجارة والتي ستتعاكس على نمو الإيرادات الضريبية.

ان المبرر وراء هذه الورقة البحثية هو الحاجة إلى معرفة مدى إخضاع معاملات التجارة الالكترونية للضرائب في فلسطين، والمشكلات والحلول المقترحة لفرض الضريبة على معاملات التجارة الالكترونية.

وهذه الورقة هي دراسة نظرية تركز على التلخيص والتعريف بالتشريعات والإجراءات المعتمدة في الادارات والدوائر الضريبية والتي تخص الشركات التي تتعامل بالتجارة الالكترونية.

ومن هنا لا بد من التعرف على التجارة الالكترونية من حيث المفهوم والإجراءات والمحاور الضرورية لإتمام الصفقات التجارية من خلال عرض السلع والخدمات عبر الانترنت، وكذلك التعرف على الضرائب وأنواعها وقوانينها ومدى إخضاع معاملات التجارة الالكترونية للضريبة.

وهذه الورقة النظرية استعرضت مجموعة من الدراسات السابقة في فلسطين ودول أخرى في موضوعي التجارة الالكترونية والضرائب، وتمت الاستفادة من نتائجها وتوصياتها، واتبعت الورقة المنهج الاستنباطي للوصول إلى النتائج. وخلصت الورقة الى أن التشريعات والقوانين والأنظمة الضريبية المطبقة خصصت للتجارة التقليدية ولا تتناسب التجارة الالكترونية، كما أن الطواقم الضريبية غير مؤهلة وغير مدربة للتعامل مع تعاملات التجارة الالكترونية.

وتعدّ التجارة الالكترونية مرحلة متقدمة تعتمد على المزج بين تكنولوجيا المعلومات والتجارة وتتميز التجارة الالكترونية بالانفصال الزماني والمكاني بين البائع والمشتري، وتفتقد في أغلب الأحيان للمستندات والأوراق الثبوتية.

وخلصت الورقة ايضا الى أن التجارة الالكترونية لها طبيعة متفردة خاصة، حيث لا يمكن تجاهل حقيقة ان هذه التجارة تمارس في بيئة افتراضية يصعب السيطرة عليها ومراقبتها بصورة كاملة ودقيقة، فهذا النوع من التجارة يتجاهل الحدود الزمانية والمكانية، وهي تتغلغل في الأسواق الافتراضية دون استئذان.

وتوصي هذه الورقة بتطوير التشريعات والقوانين الضريبية بحيث تتلاءم مع التجارة الالكترونية وتطوراتها التقنية والانترنت، والعمل على تدريب الإدارة الضريبية وموظفيها على كيفية التعامل مع التقنيات الحديثة والتي بدورها تمكنهم من حصر التعاملات الالكترونية وإخضاعها للضريبة، وهذا يتطلب تزويد المكاتب الضريبية بالأجهزة والحواسيب المتطورة والاتصال والتواصل المستمر والفاعل بشبكات الانترنت من خلال استخدام برامج خاصة بذلك.

وتوصي الورقة بتبادل المعلومات مع الدول الأخرى فيما يخص تعاملات التجارة الالكترونية للمنتجات الرقمية والمنتجات المادية، والاتفاق على كيفية توزيع الضرائب المحصلة على ضرائب الاستهلاك بين هذه الدول، وعمل اتفاقات لمنع الازدواج الضريبي بين الدول فيما يتعلق بالتجارة الالكترونية.

كلمات مفتاحية : التجارة الالكترونية، التجارة الدولية، ضريبة القيمة المضافة، ضريبة الدخل، الضريبة الجمركية، الجباية الالكترونية، النقود الالكترونية.

Abstract :

The sole objective of this study is to shed the light of the taxes procedures levied on electronic commerce transactions in the Palestinian territories, identify the problems and obstacles facing taxes procedures in electronic business transactions, and suggest solutions and recommendations that may enhance the E-commerce taxation system in Palestine. The problem of the study was formulated through the following questions: To what extent may taxes be levied on e-commerce transactions in Palestine? What are the problems that impede the imposition of taxes on electronic commerce transactions in Palestine? The importance of this study stems from the large volume of electronic commerce transactions, which represent a challenge to the accounting departments in e-organizations from one hand, and taxes authorities in Palestine from the other. In addition, it is necessary to identify measures, procedures, and enact laws and legislation that address this challenge, and tackle all issues related to electronic commerce taxation system.

The study indicated that all tax legislation, laws and regulations applied on traditional trade, are not suitable for electronic commerce. The study also revealed that accountants who work in taxation department are not highly qualified and improperly trained to handle e-commerce transactions. The study came up with several recommendations such as, development of legislations and tax laws to be compatible with electronic commerce and technical developments that have increased in recent years. It also urgent to hold training sessions for accountants and tax authority personnel on how to treat e-transactions, and how to deal with modern technologies. The study also recommended to raise collaborations with international accounting entities and foreign tax authorities by sharing information and exchanging expertise regarding taxes applications in electronic commerce transactions.

Keywords: electronic commerce, international trade, VAT, income tax, customs tax, electronic levies, electronic money.

دور نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في دعم قرارات الاستثمار والتمويل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

د. لقمان محمد ايوب	الباحثة تمارة عامر كيسو	الباحثة هالة عبد الهادي يحيى
جامعة الموصل/ العراق	جامعة الموصل/ العراق	جامعة الموصل/ العراق

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى التعرف إلى دور نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في ترشيد وتحسين قرارات الاستثمار والتمويل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بدلالة ما يوفره نظام المعلومات المحاسبية من الموثوقية والدقة والأمان والسرعة والقابلية للمقارنة، إذ أن إعطاء معلومات صادقة وكافية سينعكس بالنهاية الى اتخاذ قرارات استثمارية سليمة وصحيحة.

إن تراجع عدد من المؤسسات صغيرة ومتوسطة الحجم، وتعرضها للتصفية بعد فترة قصيرة من إنشائها، وذلك لوجود قصور في مدى قدرة الأنظمة المحاسبية الاعتيادية على تلبية احتياجات القرارات الاستثمارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، إن ذلك يشكل تهديدا لاستدامتها، فنظم المعلومات المحاسبية تساعد الإدارة في إتخاذ قرارات الاستثمار والتمويل، فقرارات الاستثمار والتمويل تتأثر بحجم ونوعية المعلومات المحاسبية المتوفرة في ترشيد القرارات ومقارنة الأداء للوضع المالي للمؤسسات المتشابهة.

كلمات مفتاحية : نظم المعلومات المحاسبية، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قرارات الاستثمار والتمويل.

Abstract:

The aim of the study is to identify the role of electronic accounting information systems in rationalizing and improving investment and financing decisions in small and medium enterprises in terms of the availability of the accounting information system of reliability, accuracy, safety, speed and comparability, giving honest and sufficient information will ultimately reflect sound investment decisions. The decline in the number of small and medium enterprises and their liquidation after a short period of the establishment is due to insufficient accounting systems that can meet the needs of investment decisions for small and medium enterprises, which constitute a threat to the sustainability accounting information systems and their ability in making the investment and financing decisions.

Keywords: Accounting Information Systems, Small and Medium Enterprises, Investment and Finance Decisions.

قياس المخاطر الأمنية للصيرفة الإلكترونية في قطاع البنوك

الباحث طلال عبد الرزاق سعيد الحسو

جامعة الموصل / العراق وجامعة نولج / اربيل / العراق

الباحث يزن نافع محمود شهاب

جامعة نولج / اربيل / العراق

الباحث سوران جوامير جمعة لك

جامعة نولج / اربيل / العراق

ملخص:

عمدت جميع المصارف في الأونة الأخيرة الى استخدام الانترنت في تقديم خدماتها لزيائنها بوسائل سهلة وذات جودة عالية بقدر المستطاع، وفي الوقت ذاته شرعت بمواجهة التهديدات الخارجية، خاصة تلك التي تسببها الفيروسات المتواجدة على الانترنت.

وهدفـت هذه الورقة البحثية الى قياس المخاطر الأمنية التي تتعامل معها المصارف في مدينة اربيل يومياً، كما هو الحال في بنك اربيل المركزي وبنك شيرين.

تم جمع البيانات من خلال استمارات الاستبيان التي وزعت على موظفي البنك المركزي وبنك شيرين في اربيل، وقد تم الحصول على (35) استمارة استبيان من مجموع (40) استمارة تم توزيعها على موظفي المصرفين، وتم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية لمعالجة البيانات وتحليلها.

وتوصلت الورقة البحثية إلى عدة نتائج منها وجود فروقات معنوية بين اجابات الافراد المبحوثين عن المتغيرات المستقلة والمعتمدة.

كلمات مفتاحية: الصيرفة الالكترونية ، المخاطر الامنية للصيرفة الالكترونية.

Abstract:

This study aims to measure the security risk that city banks of Erbil deal with every day; central bank of Erbil and Sheren Bank as an example. The research's information has been gathered by a questionnaire survey among the employees of central bank of Erbil and Sheren Bank. Forty questionnaires have been distributed among 35 respondents, and data have been collected from the survey and analyzed. After analyzing the data, significant results of both dependent and independent variables have been determined. Thus, we can find the idea of the effect of security risk in e-banking service.

Keywords : E-banking, Security risks of e-banking.

استكشاف العوامل المهمة المؤثرة في تبني تقنية المحفظة الإلكترونية بين شريحة طلبة الجامعات في إقليم كردستان بالعراق

م.م. أحمد ميسر عبد جادر
جامعة الموصل/ العراق

د. رافع عبد الرضا
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ العراق

ملخص:

في الآونة الأخيرة أصبحت المحفظة الإلكترونية من المواضيع الرنانة التي ناقشها العديد من الكتاب والباحثين، وهناك اعتبارات خاصة لعوامل تبنيها الحاسمة والمؤثرة على مستوى الافراد وخاصة طلبة الجامعات. ومن الجدير بالذكر أن هنالك دراسات محدودة في مجال المحفظة الإلكترونية من خلال اختبار بعض النظريات عليها. وتهدف هذه الورقة البحثية الى تحديد العوامل الحاسمة المؤثرة في تبني تقنية المحفظة الإلكترونية بين شريحة طلبة الجامعات في إقليم كردستان بالعراق، بالإضافة الى دمج والتحقق من صحة نظريات TAM و TRA التي تحدد فوائد تبني المحفظة الإلكترونية في العراق.

وقد اعتمدت هذه الورقة البحثية المنهج الكمي لإختبار الفرضيات وفهم العلاقات التي تربط هذه العوامل. واستناداً الى التحليل الاحصائي الذي تم من خلال برنامج SPSS لإجراء تحليلات متعددة منها t-test والارتباط. وقد أظهرت النتائج ان "الفائدة المدركة" و"سهولة الاستخدام" و"المعايير الشخصية" لها تأثير كبير على اعتماد المحفظة الإلكترونية، في حين "الموقف (السلوك)" لم يكن له تأثير كبير في ذلك.

كلمات مفتاحية: تبني المحفظة الإلكترونية، المحفظة المتنقلة، TAM، TRA .

Abstract:

E-Wallet becomes a buzz word that has been discussed in the literature and many researches, but scant considerations is given to the crucial factors affecting its adoption especially at an individual level among college students. Moreover, limited scholars examined the theories that apply to e-wallet with individual context. This study aims to address the important factors affecting E-Wallet adoption among college students in Kurdistan Region of Iraq, and to incorporate and validate the TAM and TRA theories that determine the benefits of E-wallet adoption in Iraq. This study follows a quantitative method in order to test the hypotheses of this study and further understand the relationship that may exist among those factors. Based on the analysis that has been structured through the SPSS, in order to perform the T-test, Reliability, Correlation, and Frequency analysis. Results have shown that Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Subjective Norms have significant impact on the adoption of E-Wallet, unlike the Attitude was not supported as had no significant impact on the adoption of e-wallet. These are the key factors that influence students' willingness to adopt e-wallet. The conceptual framework presented in this paper advances the application of TAM and TRA used and provided for possible useful direction for future empirical research for both academics and practitioners.

Keywords: E-wallet adoption, mobile wallet, TAM, TRA.

دور بعض عوامل النجاح الحرجة في إقامة نظام التصنيع الهولوني
(وفقاً لآراء المديرين ورؤساء الأقسام في الشركة العامة للصناعات الكهربائية والإلكترونية في بغداد)

الباحث رافت عاصي العبيدي
الجامعة التقنية الشمالية/الموصل/ العراق

أ.د. أكرم أحمد رضا الطويل
جامعة الموصل/ العراق

ملخص:

سعت هذه الورقة البحثية إلى تحديد دور بعض عوامل النجاح الحرجة لإقامة نظام التصنيع الهولوني في إحدى الشركات الصناعية العراقية، وذلك بهدف توليد بيئة صناعية حديثة، وقادرة على إنتاج منتجات تلبي حاجة السوق من حيث جودتها، وكلفتها، من جهة، وتحقيق سيق تنافسي على مثيلاتها من الشركات المنافسة، من جهة أخرى. وتعد عوامل النجاح الحرجة (CSF) إحدى الوسائل المهمة التي تؤثر بشكل كبير في تنفيذ عمليات الشركة بشكل ناجح، كونها أداة رئيسة تلعب دوراً مهماً في تحديد موقع الشركة التنافسي، وذلك من خلال اعتمادها على نظم إنتاجية حديثة يكون لها دور كبير في تخفيض الكلف، وتحسين الجودة، من بينها نظام التصنيع الهولوني. وتهدف هذه الورقة البحثية إلى تحديد دور بعض عوامل النجاح الحرجة لإقامة نظام التصنيع الهولوني، وذلك من خلال استطلاع آراء المديرين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية والإلكترونية في بغداد. وتطلبت منهجية الورقة البحثية تصميم مخطط افتراضي يعكس علاقات الارتباط والتأثير بين بعض عوامل النجاح الحرجة ومكونات نظام التصنيع الهولوني.

كلمات مفتاحية: نظام التصنيع الهولوني، عوامل النجاح الحرجة.

Abstract:

This research sought to determine the role of some critical success factors to establish the Holistic Manufacturing System in one of the Iraqi industrial companies in order to generate a modern industrial environment capable of producing products that meet the needs of the market in terms of quality and cost on the one hand, and the achievement of a competitive position on the other competing companies on the other. Critical Success Factors (CSFs) are one of the most essential tools that significantly influence the successful execution of a company's operations as a key tool that determines the competitive position of the company by relying on modern production systems that have a significant role in reducing costs and improving quality, Including the Holonic Manufacturing System.

This research aims to determine the role of some critical success factors for the establishment of the Holistic Manufacturing System using a survey of opinions of the managers at the General Company for Electrical and Electronic Industries in the city of Baghdad. The research methodology required the design of a default plan that reflects the correlation and influence between some critical success factors and components of the Holonic Manufacturing System to a set of hypotheses that reflect these relationships.

Keywords: Holistic manufacturing system, critical success factors.

أثر الربح المحاسبي والتدفقات النقدية على ربحية العامل في الشركات الصناعية المدرجة ببورصة عمان: دراسة تحليلية

د. رولا عماد الدين صالح الباشا
شركة الإنماء للإستثمارات والتسهيلات المالية

د. صلاح الدين علي عبدالكريم النصور
شركة مناجم الفوسفات الاردنية

د. سيما عارف ابوكركي
شركة مناجم الفوسفات الاردنية

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية الى تقييم أثر الربح المحاسبي والتدفقات النقدية على ربحية العاملين كمقياس لأداء المنشآت الصناعية في الاردن، والمفاضلة بين مقياس الربح المحاسبي ومقاييس التدفقات النقدية، وإظهار مدى تأثير مقياس الربح المحاسبي على ربحية العامل. ومن أجل تحقيق اهداف هذه الورقة البحثية تم استخدام القوائم المالية لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الورقة البحثية، وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS) واستخدام المعالجات الاحصائية المناسبة، وتم اخذ عينة من (23) شركة صناعية منشورة في بورصة عمان في الأردن وذلك لأعوام (2011-2017).

وقد أظهرت نتائج الورقة البحثية ان هناك علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين (مقاييس الأداء المبنية على الربح المحاسبي والتدفقات النقدية) وبين ربحية العامل، وأن نسبة ما تفسره من المتغيرات لمقاييس الأداء المبنية على الربح المحاسبي والتدفق النقدي في ربحية العامل كانت منخفضة. ومن مقاييس الربح المحاسبي فإنه يوجد أثر للعائد على الأصول على ربحية العامل ولا يوجد أثر للعائد على حقوق الملكية. أما من مقاييس التدفقات النقدية فإنه لا يوجد أثر لصافي التدفق النقدي من العمليات التشغيلية/ الأصول على ربحية العاملين، ويوجد أثر لصافي الربح معدل بالاهتلاك على الاصول على ربحية العامل.

وقد أوصت الورقة البحثية الشركات الصناعية بالأردن بالاهتمام بشكل أكبر بالعاملين وتدريبهم لرفع مستوى أدائهم، ومواكبة التطورات على المهنة، وتوفير بيئة عمل آمنة تضمن العدل والمساواة بين العاملين، مما ينعكس على الأرباح الصافية ومقاييس أداء الربح المحاسبي والتدفقات النقدية. كما أوصت الورقة البحثية بالعمل على دراسة التحديات والفرص لدى العاملين لتجنب التحديات وتحويلها الى فرص لتحقيق بيئة عمل مناسبة.

كلمات مفتاحية: الربح المحاسبي، التدفقات النقدية، ربحية العاملين.

Abstract :

This study aimed to evaluate the effect of accounting profit and cash flows on the employee's profitability as a measure of the performance of industrial companies in Jordan. To achieve the objectives of this study, we use the financial statements to collect the data that related to the study objectives then it was analyzed by using (SPSS) Statistical analysis and use of appropriate statistical tests and treatments statistically significant relation to reach results with statistical significance supporting the subject of the study. A sample of (23) the industrial companies listed on Amman Stock Exchange was taken for the years (2011-2017).

The results of the study showed a positive and statistically significant relationship between performance measures based on (accounting profit and cash flows) and between Employee profitability, and the ratio of variables to performance measures based on accounting profit and cash flow in the employee's profitability was low. And from the accounting profit measures the return on assets was effect on the employee's profitability and There is no effect to the Return on equity, While cash flow measures have no effect on net cash flow from operations on assets are based on the employee's profitability and there is a net profit effect on the depreciation of assets on the employee's profitability. The study recommended industrial companies in Jordan to pay more attention to the Employees training to improve their performance and keep abreast of developments on the profession and to provide a safe working environment that ensures Ensuring justice and equality between its employees ,which reflected on net profits and measures of the performance of accounting profit and cash flows. The study also recommended studying the challenges and opportunities for employees to avoid challenges and convert them to opportunities to create an appropriate working environment.

Keywords: Accounting Profitability, Cash flow, Employee profitability.

اتجاهات الزبائن في الاسواق الالكترونية

الباحث سامح ناصر نتشة

مشرف مبيعات الشركات والمؤسسات

Ooredoo Palestine

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى مساعدة المهتمين في التعرف على مفهوم الاتجاهات بشكل عام وكيفية قياسها، كما حاولت مناقشة اتجاهات الزبائن في الاسواق الالكترونية بشكل خاص. ولتحقيق أهداف الورقة، فقد تم بحث مفهوم الاتجاهات، وتحديد تعريف واضح للاتجاهات، ومعرفة مكونات الاتجاهات وخصائصها وأنواعها ووظائفها، كما تم التركيز على شروط تكوين الاتجاهات وكيفية تكونها والعوامل المؤثرة في تغييرها ضمن الاسواق الالكترونية، كما تم تناول ومناقشة تعديل الاتجاهات وتغييرها، واهم الأساليب الخاصة بقياسها.

كما تناولت الورقة أهمية التعاطي مع الاتجاهات في الاسواق الالكترونية لتحديد اتجاهات الزبائن وميولهم، وتوصلت الورقة الى ضرورة وضع السياسات والاستراتيجيات التي تكفل التعامل بنجاح وفعالية مع اتجاهات الزبائن في الاسواق الالكترونية، خصوصا في ظل عدم وجود تواصل جسدي مباشر مع هؤلاء الزبائن. وأكدت الورقة على ضرورة التركيز على المكون العاطفي والمعرفي للزبون ضمن الأسواق الالكترونية، ومن ثم ترجمتها الى مكون سلوكي يكون له أثر كبير في قرار الزبائن في عمليات بالشراء. وتوصي الورقة الشركات العاملة في الأسواق الالكترونية بضرورة العمل على إيجاد قنوات اتصال ملائمة تستطيع من خلالها معرفة اتجاهات زبائنهم.

كلمات مفتاحية: الاتجاهات، الاسواق الالكترونية.

Abstract:

This study aims at shedding the light on the concept of consumers' attitudes towards e-business environment, and how it could be measured. To achieve this objective, the concept of attitudes was clearly examined, comprehensively defined. In addition, attitudes components, characteristics, types, functions and factors influencing consumers' attitudes were also thoroughly discussed in this paper. This paper also focus on the emotional and cognitive component for customers that turns into a behavioral component, which has a significant impact on the customer purchase decisions. Then, the focus turns on discussing factors affecting attitudes modifications and changes, and most importantly, identifying the methods for measuring them. The paper concluded that the customers' attitudes in the e-commerce business is very important factor that may impact their purchase decision. The researcher recommended that e-commerce business organizations should find appropriate channels of communication with customers in order determine their attitudes.

Keywords: Attitudes, E-markets.

