



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة .....

أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات التجارة الالكترونية بالتطبيق على شركة  
جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/ هتون سعد سالم الجعيد

رقم الجامعي / 233001622

إشراف/

د. أسماء أبو عتزه

العام الدراسي:

٢٠٢٤

# بسم الله الرحمن الرحيم

"قال رب أوزعني أن أشكر نعمتك الذي  
أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا  
تَرْضاه وأصلح لي في ذريتي إني تبت إليك  
وإني من المسلمين"

صدق الله العظيم

الآية (١٥) سورة الأحقاف

## "شكر وتقدير"

الشكر لله أولاً وأخيراً فهو الذي أعاننا على إكمال هذا البحث المتواضع ويسعدنا بعد

ذلك أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى:

د. ....

لتفضلهم بالإشراف على هذا البحث ولما بذله من جهد في توجيهنا ومتابعتنا وحرصه الدائم

على تقديم الدعم والعون فله كل الشكر والامتنان جزاه الله تعالى خير الجزاء عنا ومتعته

الله بوافر الصحة والعافية.

كما نتقدم بالشكر إلى جميع كوادر الجامعة وجميع أساتذتنا وزملائنا لتوجيهاتهم الكريمة

وتشجيعهم المستمر.

كما نشكر كل من تعاون وقدم يد المساعدة في توفير البيانات والمعلومات لإتمام هذه

الدراسة.

الشكر لكم جميعاً.....

## المحتويات

|    |                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------|
| ٢  | "شكرو وتقدير"                                                             |
| ٥  | الفصل الأول                                                               |
| ٥  | الإطار العام للدراسة                                                      |
| ٦  | مقدمة                                                                     |
| ٧  | مشكلة الدراسة                                                             |
| ٨  | أهمية الدراسة                                                             |
| ٨  | الأهمية العلمية:-                                                         |
| ٨  | الأهمية العملية للدراسة:-                                                 |
| ٩  | اهداف الدراسة:                                                            |
| ١٠ | أسئلة الدراسة الفرعية                                                     |
| ١١ | فرضيات الدراسة                                                            |
| ١٢ | متغيرات البحث: من الفرضيات السابقة يمكن الحصول على متغيرات البحث كما يلي: |
| ١٢ | المنهجية وطرق البحث                                                       |
| ١٣ | ادوات البحث وطرق جمع المعلومات                                            |
| ١٤ | حدود الدراسة:                                                             |
| ١٤ | مجتمع وعينة الدراسة:                                                      |
| ١٥ | الفصل الثاني                                                              |
| ١٥ | الإطار النظري للدراسة                                                     |
| ١٥ | والدراسات السابقة                                                         |
| ١٦ | الدراسات السابقة:                                                         |
| ٢٣ | الإطار النظري للدراسة:                                                    |
| ٢٣ | القسم الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات                        |
| ٢٩ | القسم الثاني: ما هي التجارة الالكترونية                                   |
| ٤٥ | المصطلحات والمفاهيم                                                       |
| ٤٦ | الفصل الثالث                                                              |
| ٤٦ | منهجية الدراسة                                                            |
| ٤٧ | مجتمع الدراسة وعينة الدراسة                                               |
| ٥٠ | ادوات الدراسة المستخدمة:                                                  |
| ٥٢ | القسم الاول: تحليل البيانات الشخصية                                       |
| ٥٧ | القسم الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها                     |

|    |                         |
|----|-------------------------|
| ٦٤ | ..... الفصل الرابع      |
| ٦٤ | ..... النتائج والتوصيات |
| ٦٥ | ..... مناقشة النتائج    |
| ٦٦ | ..... عرض نتائج الدراسة |
| ٦٧ | ..... التوصيات          |
| ٦٩ | ..... الخاتمة:          |
| ٧٠ | ..... المراجع العربية   |
| ٧١ | ..... المراجع الأجنبية  |
| ٧٢ | ..... ملاحق الدراسة     |
| ٧٣ | ..... (الاستبانة)       |
| ٧٨ | ..... المستخلص          |

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

## مقدمة

اسهمت التطورات التقنية التي شهدها العالم خلال العقود الماضية بتغيرات هامة في مختلف مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية .... الخ، اذ أصبح اهم ما يميز بيئة العمل المحيطة بالمؤسسات المعاصرة هو التغير السريع، والانفتاح، وتطور المجتمعات ومن اهم هذه التطورات ما يسمى اليوم بتكنولوجيا المعلومات فقد احدثت التغيرات المهمة في بنية المؤسسات من خلال استخدام ادواتها الحديثة وعلى وجوه الخصوص الحاسوب وشبكة المعلومات العالمية ووسائل الاتصالات المختلفة، فأصبح بإمكان العاملين تجميع البيانات والمعلومات وارسالها ومعالجتها واسترجاعها اختصارا للوقت وتقليل الكلف مما ولد دافعا لأغلب المؤسسات على استخدام تكنولوجيا المعلومات بوصفها اصولا استراتيجية لتحقيق اهداف الوحدة الاقتصادية

يعيش عالم اليوم واقعا جديدا أو يعمل بفكر جديد بعد أن شهد تغيرات متلاحقة وعاش تحولات جذرية متضمنا مفاهيم جديدة لم تكن معهودة من قبل فسمعنا عن العولمة وثورة المعلومات والاهتمام باستخدام التكنولوجيا الرقمية وانتشار شبكات الإنترنت إن انتشار مفهوم تكنولوجيا المعلومات وتنوع استعمالها على مستوى الشركات أعطى بعدا حديثا للمعلومة، اذ اكتسبت هذه الأخيرة أهمية كبيرة باعتبارها أصلا معنويا إستراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد المالية والمادية، حيث أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للشركة و تمنحها قدرة أكبر وأسرع على تحقيق أهدافها ومن الأساليب أو العوامل التكنولوجية الحديثة تكنولوجيا المعلومات

يعود ظهور التجارة الإلكترونية إلى ثلاثة عقود مضت من القرن الماضي ، تعتمد هذه التجارة على نظام معلوماتي أدواته كلها إلكترونية تتمثل في الحاسب الآلي و ملحقاته كشبكة الأنترنت ، الهاتف والفاكس والتلكس إلى غيرها من التقنيات التي تلعب دورا مؤثرا في نشاط التجارة . حتى سداد مقابل الوفاء في هذه التجارة فإنه يتم بطريقة إلكترونية و ذلك عن طريق التحويلات الإلكترونية للنقود أو التسوق بطاقات الدفع والإئتمان . وتشمل التجارة الإلكترونية كل المعاملات التجارية ، من بيع و شراء للسلع والخدمات و قد اعتبرها المحللين الاقتصاديين بأنها محرك جديد للتنمية الاقتصادية و ذلك كونها وسيلة فعالة و سريعة لإبرام الصفقات و المنتجات و الخدمات و ترويجها .

مواكبة التطورات المستمرة ودعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية أضحت علاقة متبادلة ابتداء من حاجات المستويات التشغيلية الماهرة التي تستطيع التعامل مع تكنولوجيا المعلومات وانتهاء بمتطلبات الإدارة العليا التي تضع تحت عاتق الافراد مسئولية الجاهزية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصراً أساسياً وعصباً حيوياً يساعد في تسهيل عمل شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية وتطوير قدرتها وقدرة العاملين بها وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة اذا تم استخدامها بكفاءة عالية ونظراً لأهمية كلا العاملين تكنولوجيا المعلومات ودعم عمليات التجارة الالكترونية كان لا بد من إنشاء بحث يتعمق في طبيعة العلاقة بينهما ومدى تأثيرهما، ومن هنا تنبع أهمية دراستنا التي ستبحث في أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء عمليات التجارة الالكترونية

### مشكلة الدراسة

اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير علي بيئة العمل ودعم عمليات التجارة الالكترونية بها من خلال زيادة القدرة علي جمع المعلومات وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبطريقة فعالة وكل ذلك ينعكس علي كفاءة المؤسسات وفاعلية الأداء للعاملين بها في ظل ما يشهده عالم اليوم من تغيرات مستمرة وسريعة، أصبح لزاماً على الشركات أن تواكب التطور باستخدام تقنيات العصر، وعلى وجه الخصوص استخدام تكنولوجيا المعلومات، والتي تمثل عنصراً هاماً في الشركات حيث أنها أتاحت اختراق حاجز المكان والزمان، وبالإضافة إلى السرعة الفائقة التي تنقل المعلومات فور حدوثها. حيث لم يعد ينظر إليها نظرة تقليدية ترتكز على النواحي الاقتصادية فقط بل بدأت تأخذ أبعاد جديدة لرفع أدائها وإنتاجيتها ومن بين هذه الأبعاد تكنولوجيا المعلومات في تلك الشركات الذي يعول عليها في الرفع من مستوى أداء الموظفين والشركة على حد سواء تنحصر مشكلة الدراسة في التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات التجارة الالكترونية من خلال تحليل أثر استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل من حيث الدقة والسرعة والكفاءة في الإنجاز ومنه نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

((ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق

في المملكة العربية السعودية))؟

## أهمية الدراسة

. يعتبر موضوع البحث بيان اثر تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات التجارة الالكترونية موضوع حيوي وهام فهو يعد من المجالات الحديثة نسبيا والمكملة لما سبقها من الدراسات في أدبيات إدارة الأعمال وعلى الرغم من توافر العديد من الدراسات حول موضوع التكنولوجيا كما سنلاحظ في عرض الدراسات السابقة إلا أن هذه لم تتطرق للحديث عن العلاقة أو الآثار المترتبة ما بين (تكنولوجيا المعلومات ودعم عمليات التجارة الالكترونية فمن هذا تتضح أهمية البحث وأيضاً لقد قامت الباحثة باختيار شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية كمجال تطبيق نظراً لما يقوم به هذا الشركة من أعمال ذات علاقة وثيقة بمتغيرات الدراسة ودورها الكبير في العمليات اليومية التي تتم داخل إدارة شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية. وتنقسم الأهمية إلى أهمية علمية وأهمية عملية كما يلي:

### **الأهمية العلمية:-**

- تنبع هذه الأهمية من خلال الدور الأساسي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التقدم وإكساب ميزة تنافسية للمؤسسات كما أن هذا المجال لا يزال موضع بحث الكثير من الباحثين نظراً لحدثة وجود التكنولوجيا عبر التاريخ وحادثة دراسة آثارها على العديد من المجالات.
- بالإضافة إلى الأهمية الشديدة لدعم عمليات التجارة الالكترونية في المؤسسات وأهمية رفع هذا الأداء ومحاولة الوصول به إلى أعلى المستويات لما له من آثار إيجابية تنعكس على شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية

### **الأهمية العملية للدراسة:-**

- تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها مكن الأبحاث القليلة التي تم إنجازها في المملكة العربية السعودية والتي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثرها على دعم عمليات التجارة الالكترونية خاصة أن هذه الدراسة في مجال شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- كما يعتبر هذا البحث مفيد حيث أنه سيساعد على تخطي ثغرات ربما كانت تغفلها الإدارة متعلقة بطبيعة تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها.

- كما أنه سيساعدها على تعزيز استراتيجياتها الحالية في حال ظهرت فعاليتها من خلال نتائج البحث

- بالإضافة إلى أن هذا البحث سيساعد الإدارة في هذا القطاع على فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية دعم عمليات التجارة الالكترونية مما سيساهم في المساعدة على تبني آليات مفيدة ترفع من أداء الشركة.

### اهداف الدراسة:

الهدف الأساسي من هذه الدراسة

هو اختبار مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التأثير على تطوير الأداء لدعم عمليات التجارة الالكترونية وذلك من أجل إيجاد أحسن علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودعم عمليات التجارة الالكترونية

ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- تحديد مكونات تكنولوجيا المعلومات داخل شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.
- تحديد حجم الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.
- الوقوف على مدى إدراك شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية لأهمية تكنولوجيا المعلومات.
- تحليل العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفاعلية ودعم عمليات التجارة الالكترونية.
- الوقوف على مستوى الأداء والتطوير في عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.
- التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات ودعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية

- المساهمة في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بتطوير الأداء لدعم عمليات التجارة الالكترونية في الشركة.
- التعرف على دعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية والعوامل المتحكممة فيه.
- تحديد مؤشرات الدالة على دعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.
- الوصول الي نتائج يمكن الاستنارة بها لتقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تفعيل دور. تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.

#### أسئلة الدراسة الفرعية

الإشكالية الرئيسية التالية:

((ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية))؟

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل تستخدم الشركة تكنولوجيا المعلومات لتحسين أدائها في تطوير الأداء المالي؟
- إلى أي مدى يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية؟
- ما هو حجم الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات التجارة الالكترونية يشركه جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية؟
- ما هي مستويات دعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية؟

- ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية؟

### فرضيات الدراسة

تم صياغة فروض الدراسة بالتوافق مع أهداف البحث ومشكلة الدراسة واسئلتها فقد اعتمد البحث مجموعة من الفرضيات الرئيسة والفرعية من أجل التوصل إلى مؤشرات دقيقة تخدم أهداف البحث الحالية واختبار فرضياته ومناقشتها على النحو الآتي:

الفرض الرئيسي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية

الفرض الأول:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.

الفرض الثاني:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.

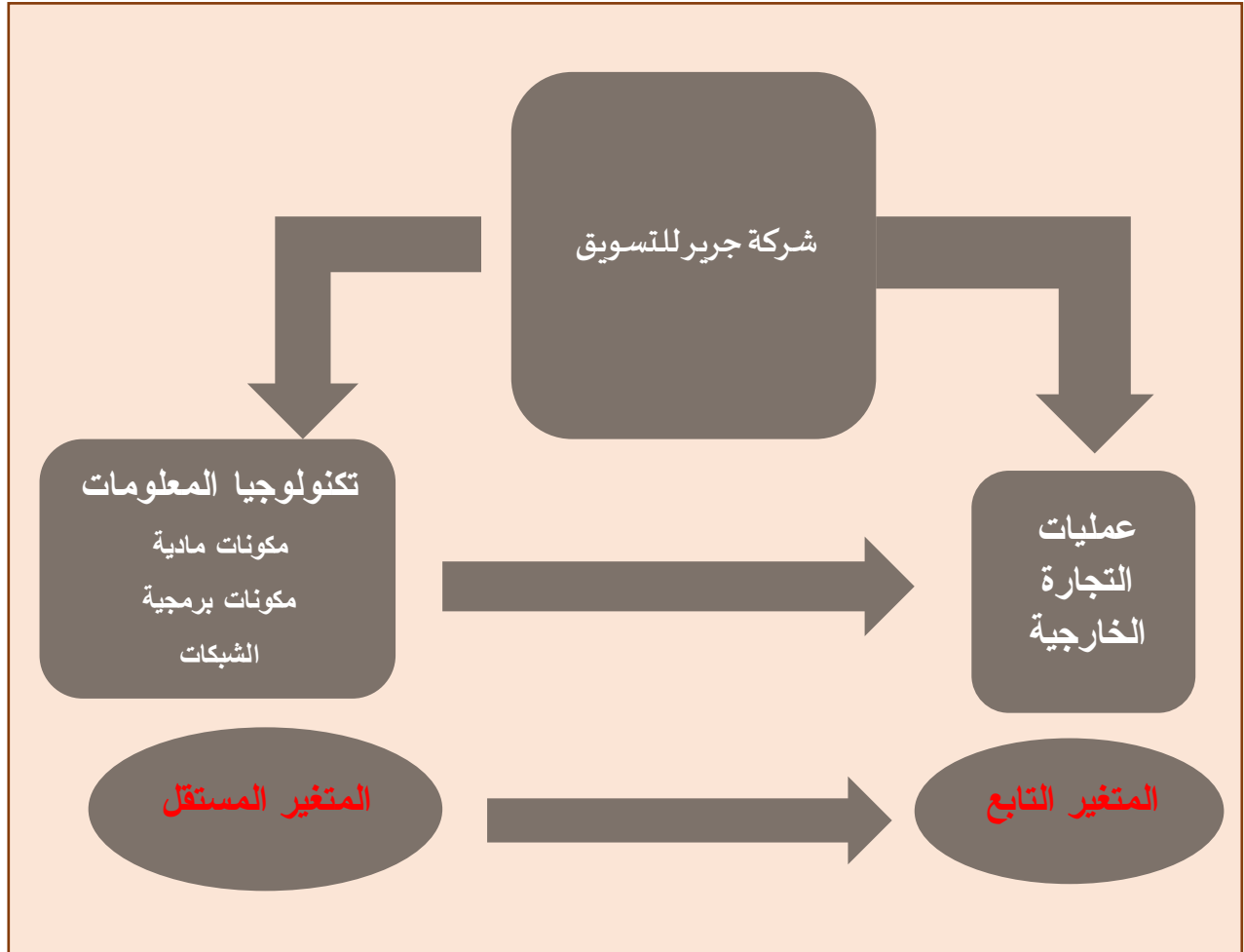
الفرض الثالث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في تطوير أداء عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.

متغيرات البحث: من الفرضيات السابقة يمكن الحصول على متغيرات البحث كما يلي:

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات.

المتغير التابع: دعم عمليات التجارة الالكترونية.



#### المنهجية وطرق البحث

يعتبر المنهج الوصفي أكثر المناهج شيوعاً في العلوم الاجتماعية لصعوبة استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه العلوم كونه يحتاج للكثير من الوقت وطبيعة خصوصية الظاهرة الاجتماعية إلى تحتاج إلى التفسير أكثر من التكميم حيث يعرف بأنه "مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها

أو الوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث اما ما يتعلق بالمنهج الوصفي من أجل الوصول إلى معرفة دقيقة عن موضوع أثر الأنماط القيادية على تحقيق الأهداف الاستراتيجية في بيئة العمل حيث يسمح المنهج بتوفير صورة عن الوضع الحالي للظاهرة بوصفها وصفا دقيقا وموضوعيا ومن ثم تشخيصها والكشف عن مختلف عناصرها وتحليل تلك البيانات قياسها وتفسيرها والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة ونتائجها باعتماد على الأسلوب الإحصائي وكل من ملاحظة الاستبانة.

#### وتتمثل طرق جمع البيانات فيما يلي:

المصادر الأولية: من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة.

المصادر الثانوية هي كتب استقت بياناتها ومعلومات من مصادر ثانوية أو بالاعتماد على المقالات ورسائل التخرج تم الاعتماد بدرجة كبيرة على الكتب والمقالات. حيث تم الجمع والاطلاع على المراجع حول المواضيع السابقة لكن تم استخدام منها ما يفيد الدراسة بشكل مباشر.

#### ادوات البحث وطرق جمع المعلومات

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس "تأثير أثر التحول الرقمي في دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية والعاملين في كل من المستويات الإدارية العليا الوسطى والدنيا (التشغيلية) في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية في المملكة العربية السعودية حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبانات الخاصة أ أثر استخدام تكنولوجيا

المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية. ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية

#### حدود الدراسة:

حدود زمنية: ١٤٤٦هـ

حدود بشرية: العاملين وعملاء شركة جرير للتسويق

حدود مكانية: شركة جرير للتسويق بالمملكة العربية السعودية

حدود موضوعية: دراسة موضوع (أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات التجارة الالكترونية

بال تطبيق على شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية

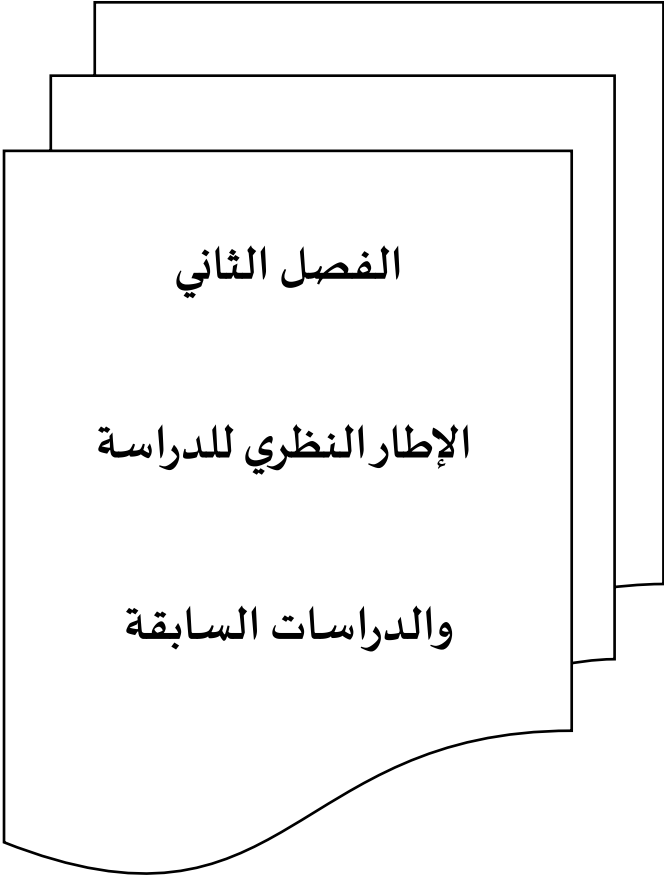
مجتمع وعينة الدراسة:

نبذة ع شركة جرير للتسويق

تأسست شركة جرير للتسويق المعروفة أيضاً باسم "مكتبة جرير" أو "جرير" في الرياض عام ١٩٧٤ كمكتبة صغيرة. في الثمانينيات، افتتح جرير فرعها الثاني في الرياض، يليه فرع في التسعينات. تعتبر شركة جرير رائدة في الشرق الأوسط في مجال منتجات تكنولوجيا المعلومات الاستهلاكية والإلكترونيات واللوازم المكتبية والكتب خطط النمو الإستراتيجي افتتح أكثر من ٨٠ صالة عرض في المملكة العربية السعودية والخليج بحلول عام ٢٠٢٥. وزيادة متوسط النمو السنوي بقدر ١٠٪ من خلال افتتاح متاجر جديدة واكتساب حصة سوقية أكبر. وزيادة إمكانيات التجارة الإلكترونية كعامل مساعد للنمو الشامل على مستوى المملكة العربية السعودية والعالم. الحفاظ على ريادة السوق من خلال التنبؤ باتجاهات التكنولوجيا المستقبلية ومراجعة المزيج البيعي باستمرار. والاستمرار في تطوير وتحسين خطط وقدرات إدارة فئات المنتجات ويتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين والعملاء في شركة جير للتسويق

وسوف تكون عينة الدراسة من نفس مجتمع الدراسة ولكن بعدد اقل لتسهيل عملية جمع البيانات والتحليل الاحصائي وسوف يتم اختيار العينة بطريقة عشوائية وسوف يتم توزيع الاستبيان عن طريق

البريد الالكتروني



## الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

والدراسات السابقة

## الدراسات السابقة:

### دراسة (الشهري ٢٠٢٤):

بعنوان " أثر تقنية سلاسل الكتل (Blockchain) في التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية" تعتبر تقنية سلاسل الكتل (Blockchain) من أهم التطورات التقنية بعد اختراع شبكة الإنترنت، وتُعَدُّ إضافة فعّالة لصناعة التجارة الإلكترونية. تسهم هذه التقنية في تحسين مستوى الأمان والخصوصية والشفافية، من خلال تسجيل المعاملات على قاعدة بيانات مشفرة وموزعة. توفر سلاسل الكتل بيئة لامركزية تُعزِّز عمليات الشراء والبيع عبر الإنترنت، وتواجه بذلك التحديات المتعددة في صناعة التجارة الإلكترونية، مثل الأمان والخصوصية والثقة.

تناول هذه المقالة فرص استخدام تقنية سلاسل الكتل في صناعة التجارة الإلكترونية، وتقوم بمناقشة تطبيقاتها في جوانب متعددة مثل الدفع والأمان والخصوصية في معاملات التجارة الإلكترونية. لجمع البيانات، تم اعتماد قائمة استقصاء إلكتروني حيث شارك ٢٦٤ فرد من العملاء الإلكترونيين. أظهرت النتائج أن تقنية سلاسل الكتل تُعْتَبَر تطورًا تكنولوجيًا حديثًا يُستخدم بنجاح في مجال التجارة الإلكترونية. ساهمت هذه التقنية في تحسين عمليات الدفع الإلكتروني من خلال توفير تكلفة منخفضة وزيادة الأمان والخصوصية، مما أدى إلى تسريع العمليات وزيادة الشفافية، وأيضًا إلى زيادة الثقة بين المتعاملين، وتعزيز التجارة الإلكترونية بشكل عام.

يشير ملخص الدراسة إلى أن سلاسل الكتل تظهر كتكنولوجيا مناسبة في السياق السعودي، ويمكن أن تساهم في تحسين عمليات التجارة الإلكترونية في المملكة، من خلال توفير تكلفة معاملات منخفضة وتعزيز مستوى الأمان والخصوصية، مما يساهم في دعم النمو الاقتصادي وتحسين تجربة المستخدم في المملكة العربية السعودية.

### دراسة (عبدالعال ٢٠٢٢):

يهدف البحث الى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات الموارد البشرية وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي ،ومع ظهور الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات والتصال وتنامي التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية .حيث يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بجمع البيانات المتعلقة بهم ومعالجتها وانتاج معلومات دقيقة تساعد ادارته الموارد البشرية على متابعه حركه العاملين من بدايه عملهم الى خروجهم من المؤسسة وكل ما يتعلق بهم داخليا مما يمكنها من اتخاذ قرارات اكثر كفاءه وفعالية كقرار تقييم أدائهم . ولتحقيق أهداف البحث تم إجراء دراسة ميدانية على عدد من شركات السياحة ببورسعيد اعتمدت الدراسة على المنتج

الوصفي، تم من خلال تصميم استمارات استبيان وتوزيعها على عينه عشوائية من العاملين والمدراء بها وذلك لقياس أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية على تنمية مهاراتهم الأدائية. وقد توصلت الدراسة إلى ان لنظام تكنولوجيا المعلومات أثر مباشر على كفاءه وفعالية أداء الموارد البشرية، وان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والدارات المختلفة بشركات السياحة، كما اظهرت الدراسة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير المعلومات اللازمة للتخاذل القرارات في الوقت المناسب. وأوصت الدراسة بمواكبه التغييرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية في الشركات السياحية.

#### دراسة (عيد ٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماع بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي وكذلك تحديد المعوقات والمقترحات اللازمة لتطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت المنهج المسحي الاجتماعي اشتمل مجتمع الدراسة على الموظفين العاملين بإدارة خدمة المواطنين بالهيئة العامة للتأمين الصحي بفروع شمال شرق الدلتا والعيادات التابعة لها بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية وتكونت عينة الدراسة من عدد ٣٤ من الاخصائيين الاجتماعيين و ٤٢ من الدارين وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة إلى أن الادارة الإلكترونية تساهم في أداء المنظم لأعماله الوظيفية بالكفاءة المطلوبة تساهم في تقليل معدلات الأخطاء تساهم في سرعة انجاز العمل بدقة كبيرة مع توفير الوقت والجهد تساهم في تحفيز روح الابداع والتطوير الذاتي للمنظم الاجتماعي.

#### دراسة (علاء الدين واخرون ٢٠٢٠):

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تحديد أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل التجارة الإلكترونية كأحد أهم الأساليب الحديثة التي تعتمد عليها العديد من الدول في دعم اقتصاداتها وتطوير وتحسين أداء عملياتها التجارية، والجزائر كغيرها من الدول التي تسعى لمواجهة التغيرات المحلية منها والدولية التي يفرضها الاقتصاد الرقمي الجديد من خلال الاستخدام الفعال لتكنولوجيات المعلومات والاتصال بما يساهم في تعزيز تنافسية المؤسسات الاقتصادية ومن ثم الوصول إلى تحقيق أهدافها الإستراتيجية بكفاءة وفعالية وتحقيق النمو المستدام

#### دراسة (مطاوع ٢٠١٩):

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر نظم المعلومات المحاسبية الآلية في تعزيز جودة التقارير المالية بالتطبيق على البنوك التجارية المصرية، من خلال دراسة وتحليل جودة نظم المعلومات المحاسبية الآلية (AAIS) (في

منشآت الاعمال، ودوره ا في تحسين جودة التقارير المالية، بالإضافة إلى دراسة وتحليل المعايير المستخدمة في قياس وتقييم جودة التقارير المالية ، ثم بيان دور الممارسات المحاسبية في تعزيز جودة التقارير المالية، واستخدمت هذه الدراسة بعض الأساليب الإحصائية مثل مقاييس النزعة المركزية وتحليل الانحدار الخطي البسيط (Regression Simple)، واختبار تحليل التباين (ANOVA)، واختبار ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach). وتوصلت هذه الدراسة إلى أن (AAIS) تؤدي إلى تعزيز جودة التقارير المالية، وتوفير الوقت والجهد في عملية وسرعة اتخاذ القرارات ولاسيما في أوقات الأزمات، وتوصي هذه الدراسة بضرورة وجود معايير محاسبية خاصة تحكم وتنظم عمل (AAIS) داخل منظمات الأعمال باعتبارها الأسلوب الأمثل لإنتاج المعلومات المحاسبية.

#### دراسة (شاكر ٢٠١٨):

بعنوان " تكامل التجارة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات وأثره في تخفيض التكاليف لاتخاذ قرارات التسعير" تعد التجارة الإلكترونية من أهم نتائج تكنولوجيا المعلومات في هذا العصر، وقد أدى استخدامها في المعاملات التجارية إلى تغيرات اقتصادية، واجتماعية، ونفسية، وأفرزت نمطاً جديداً من التسوق، والوظائف، وخلقت فرص عمل جديدة، وغيّرت بيئة العمل التقليدية. فالتحدي الراهن الذي يواجه الوحدات الاقتصادية هو كيفية نقل هذه التكنولوجيا ودمجها داخل المجتمع ، لا سيما بعد التطورات الهائلة التي حدثت في المجالات التجارية وازدحام الاسواق بالوحدات الاقتصادية والمنتجات والخدمات المتعددة والمتنوعة واشتداد حدة المنافسة فيما بين هذه الوحدات لتحقيق الارباح ، مما أدى الى ظهور التجارة الالكترونية كأحدي وسائل التجارة الحديثة التي أثرت وبشكل كبير في تغيير مستقبل العمل التجاري وبأدّت من خلال ما أتاحتها وسائل تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية البيع والشراء الكترونيا مما أدى الى زيادة كفاءة أداء الوحدات الاقتصادية وتدعيم الموقف التنافسي لها ، كما ساهمت من خلال دورها الحيوي في تسويق منتجات وخدمات تلك الوحدات الكترونيا في تسهيل عملية الحصول على تلك المنتجات والخدمات من قبل الزبائن وضمن مساحة جغرافية واسعة في الوقت والسرعة المحددة وتخفيض كلفة تسويق منتجات وخدمات تلك الوحدات الى أدنى حد ممكن ، ولذلك سيتم تسليط الضوء في هذا البحث على أهمية التجارة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات وأثر التكامل فيما بينهما في تخفيض

كل من تكاليف انتاج السلع والخدمات وتكاليف تسويقها وانعكاس ذلك بشكل فعال عند تبنيها من قبل الوحدات الاقتصادية في ترشيد قرارات التسعير لتحقيق رضا الزبون وتلبية رغباته وفي المحصلة الاخيرة تعزيز الوضع التنافسي لتلك الوحدات في بيئة الاعمال بما ينسجم مع التحديات المتلاحقة في مجالات الأداء لتكنولوجيا المعلومات كافة في عالم اليوم .

#### دراسة (راجي، ٢٠١٨)

بعنوان: "درجة إدارة الابداع وعلاقته بالأداء الإداري لدى مديري المدارس الحكومية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى إدارة الابداع بأبعاده الأصالة , الطلاقة , الحساسية للمشكلات , الاحتفاظ بالانتباه وعلاقته بالأداء الإداري ( البناء التنظيمي , والاتصالات الإدارية لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر المعلمين والمعلمات وعلاقته بالأداء الإداري لديه من وجهة نظر المعلمين والمعلمات باختلاف المتغيرات ) العمر , الجنس , المؤهل العلمي , سنوات الخبرة ( وتمت هاته الدراسة على عينة تمثلت في ٣٢٢ معلم ومعلمة أي ما يعادل ٤٨,٧ % من المجموع الكلي للمعلمين , حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي كذلك تم تصميم استبانة تكونت من ٥١ فقرة موزعة على محورين وقد تم تحليل البيانات بواسطة اختبار الانحدار الخطي والمتعدد واختبارت لعينة واحدة وقد كانت فرضيات الدراسة تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة . في تقدير المعلمين في المحافظات الشمالية للضفة الغربية في واقع الابداع لدى الإدارة المدرسية تعزى لمتغيرات العمر , المؤهل العلمي , سنوات الخبرة , والجنس وقد نتج عن هذه الدراسة وجود نموذجين فقط , قد أثرا في مستوى الأداء الإداري لدى مديري المدارس النموذج الأول كان للإبداع الإداري والنموذج الثاني كان للإبداع الإداري مع المؤهل العلمي وقد تبينان دور مديري المدرسة في إدارة الابداع كان مرتفعاً الأصالة الطلاقة , الحساسية للمشكلات , الاحتفاظ بالانتباه على الترتيب.

#### دراسة العربي ٢٠١٨

وتؤكد أن طبيعة الأعمال الالكترونية في المنظمات الصحية لا تختلف كثيرا عن مثيلتها في منظمات الأعمال الأخرى حيث أن الوظائف والعمليات الادارية التي تقوم بها منظمات الأعمال نجدها في المنظمات الصحية كما أن المنظمات الصحية تأثرت كثيرا بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعد تقنيات الأعمال الالكترونية واحدة من الفرص الهامة التي وفرتها الرقمية للمنظمات في السنوات الأخيرة حيث ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات الصحية من خلال المزايا الكبيرة التي توفرها حيث كان لها دور فعال في رفع كفاءة الأداء وتحسين كفاءة ونوعية الخدمات الصحية والاستخدام الأمثل للموارد في القطاعات الصحية. كما أن مفهوم كفاءة أداء المؤسسات الصحية في الخدمة ينعكس من خلال تقييم المواطنين للخدمة ومدى رضاهم عنها حيث أصبحت كفاءة الأداء غاية للمؤسسات الصحية ومحور اهتمامها خاصة وأن ثورة تكنولوجيا نت المستفيد من المفاضلة بين الخدمات وكفاءة أدائها حسب رغباته واختياراته المعلومات والاتصالات وبناء عليه تعد الادارة الالكترونية طفرة في مجال الادارة الحديثة وعلاقتها برفع كفاءة الأداء في المؤسسات الصحية السعودية في ظل التوجه إلى نظام أتمتة الخدمات وحاجة المملكة للتحويل الرقمي والحكومة الالكترونية بل أصبحت ضرورة ملحة وذلك لمواكبة التغيرات وبالتالي توظيف واستخدام الادارة الالكترونية لم تعد خيارا العصرية في المجال التكنولوجي والمعرفي والسهم في عملية التطوير التكنولوجي والتوجهات الحديثة في المملكة العربية السعودية مما يسهم في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية السعودية

#### دراسة (الدوري ٢٠١٨)

بعنوان: "أثر تمكين العاملين في الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال" تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر تمكين العاملين بأبعاده معنى العمل، كفاءة العمل، استقلالية العمل، تطوير العمل (في الأداء الوظيفي ببعديه) أداء المهمة، الأداء السياقي (لدى شركة زين للاتصالات الأردنية). ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطوير استبانة لجمع البيانات من أفراد العينة التي بلغت لاستخراج النتائج المتعلقة بالوصف spss 352 عامل في الشركة و لتحليل البيانات استخدم البرنامج الإحصائي واختبار الفرضيات وقد نصت فرضية الدراسة على أنه لا يوجد أثر لأبعاد التمكين في الأداء الوظيفي وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج لدى شركة زين للاتصالات الأردنية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

أبرزها، أن هناك أثر لكل من بعدي عنى العمل ,استقلالية العمل على الأداء الوظيفي لدى شركة زين للاتصالات الأردنية وأنه لا يوجد أثر لكل من بعدي (كفاءة العمل , تطوير العمل على الأداء الوظيفي لدى الشركة.

#### دراسة محمد ٢٠١٦

أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية في وزارة تنمية الموارد البشرية الفترة ٢٠٠٩ – ٢٠١٤ هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية والتعرف على ما إذا كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية والأداء في المؤسسات الحكومية وهل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية بوزارة التنمية البشرية ومواكبة التطورات الزمنية وتقويم الأداء واتخاذ القرار واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، ومنهج دراسة الحالة وتكونت عينة الدراسة من ٥١ من العاملين بوزارة التنمية البشرية بالسودان واستخدم الباحث الاستبانة والمقابلة والملاحظة أدوات لجمع البيانات وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية والأداء في المؤسسات الحكومية ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية بوزارة التنمية البشرية ومواكبة التطورات الزمنية وتقويم الأداء واتخاذ القرار وأوصى الباحث بضرورة العمل على تطوير الأداء المؤسسي وذلك بإنشاء نظام معلومات إدارية تواكب التقدم التقني وتساهل الأساليب الحديثة في الإدارة والاهتمام بتدريب لزيادة قدرات ومهارات العنصر البشري نحو الاستخدام الأمثل للحاسب الآلي في شتى المجالات الإدارية .

#### دراسة العنزي ٢٠١٦

كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الادارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الادارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم. والتعرف على الفروق ذات الدلالة

الإحصائية بين وجهات نظر أفراد البحث حول كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية تبعاً لاختلاف المتغيرات التالية الجنس المؤهل سنوات الخبرة الإدارية. ولتحقيق أهداف هذا البحث استخدم المنهج الوصفي والاستبانة كأداة وطبقت على مجتمع مكون من مدراء ومديرات إدارات الشؤون التعليمية والمدرسية والمالية والإدارية والإدارات التابعة للمدير العام والبالغ عددهم ٤٢ ومن أهم النتائج موافقة أفراد العينة بشكل عام على درجة كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم بدرجة متوسطة وكان بعد المحتوى أعلاها كفاءة يليه البعد الشكلي في ضوء ما أسفر عنه البحث من نتائج تم التوصل إلى التوصيات التالية: تطوير أنظمة وآليات عمل أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم واستخدام برامج حاسوبية متطورة في حفظ ومعالجة ونقل المعلومات وتوفير دليل تربوي خاص بأنظمة المعلومات الإدارية واستخداماتها في إدارة التربية والتعليم. وتوفير الحوافز التشجيعية التي تشجع مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية على استخدام نظم المعلومات الإدارية ونتاجية الموظفين.

### أهم نقاط الاستفادة من الدراسات السابقة:

١. الاستفادة في تصميم الاستبيان الخاص بالدراسة.
٢. الاستفادة من المراجع والدوريات والدراسات العلمية.
٣. الاستفادة من النتائج والتوصيات.
٤. تحديد المتغيرات اللازمة لإجراء الدراسة.
٥. تحديد مشكلة الدراسة بشكل واضح.
٦. تحديد وجهة الدراسة وأهميتها وأهدافها.

## الإطار النظري للدراسة:

### القسم الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

#### تمهيد:

نظام تكنولوجيا المعلومات نظام يتكون من أشخاص، وسجلات البيانات، وعمليات يدوية وغير يدوية، ويقوم هذا النظام بمعالجة البيانات والمعلومات في أي منظومة. أو هو مجموعة من العناصر المتداخلة التي تعمل مع بعضها البعض لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات المتوفرة عن موضوع ما بشكل منهجي لدعم اتخاذ القرار ولدعم التنظيم والتحكم والتحليل في المنظمة وبناء تصور حالي ومستقبلي واضح عن موضوع البحث. وعادة ما يستخدم هذا المصطلح خطأ باعتباره مرادفا لنظم المعلومات المحوسبة، والتي هي ليست سوى تقنية معلوماتية وعنصرًا من عناصر نظام المعلومات. وتعتبر نظم المعلومات المحوسبة جزء من دراسة تقنية المعلومات. وبالرغم من هذا فإنه يجب التمييز بينهم وبين نظم المعلومات التي تشملهم. ونظم المعلومات هي البرامج التي تستخدم في أرشفة وإدارة وتنظيم البيانات والحصول على المخرجات من خلال اجراءات معينة يتم إنشاءها وفق اليه سير العمل في أي مؤسسة اما تكنولوجيا المعلومات: فهي الابتكارات والأدوات والتقنيات المبتكرة في مجال تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات تستخدم تقنيات التكنولوجيا حيث ان تكنولوجيا المعلومات هي السبابة دوما ومن ثم تأتي نظم المعلومات تستخدم التقنيات الجديدة التي تم ابتكارها في عالم تكنولوجيا المعلومات. حيث شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأبعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية حيث أن التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسابقة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

#### أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

قبل التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال علينا أن نعرج أولاً على ذا الموضوع. بعض

المصطلحات التي لها علاقة

## مفهوم التكنولوجيا:

هي الطريقة أو الأداة التي يمكن أن يستخدمها الإنسان في إحداث تغيير أو تأثير في البيئة المحيطة به فهي إذا استعمال كافة الأساليب الفنية لإنتاج منتج معين أو تقديم خدمة معينة ولذلك فهي عبارة عن الوسائل التي تساعد على الوصول إلى أفضل كفاءة في كل مجال من مجالات الحياة الفرد والأنشطة المتعددة.

## -مفهوم المعلومات:

هي هدف استخراج المقربات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق هي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير والأفكار والظواهر ببعضها البعض.

## . المعلومات

تشكل المعلومات مجموع الحقائق والبيانات المنظمة التي تم معالجتها والتي يمكن استخدامها لأغراض متعددة وفقا لاحتياجات محدده فهي تعبر عن المعرفة المشتقة من تحليل وتنظيم البيانات بحيث تصبح هذه المعلومات ذات قيمة ومنفعة في تحقيق اهداف المنظمة.

كما تعرف المعلومات بأنها: "عبارة عن معرفة مشتقة من تنظيم وتحليل البيانات أي انها بيانات ذات منفعة في تحقيق أهداف المنشأة"

## - مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

هي مجموعة من الأفراد البيانات الإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة وهي تمثيل للجانب التكنولوجي والحديث لنظام المعلومات.

## مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

عرف تكنولوجيا المعلومات بأنها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو

الشخصي أو التنظيمي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلتها وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و الآلات التي يشملها هذا التطور في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي

أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمس مكونات وهي:

١. العتاد المعلوماتي.
٢. البرمجيات.
٣. تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل التي تخزن فيها المعطيات والبرمجيات لتنظيم المعطيات.
٤. تكنولوجيا الاتصال: هي معدات ووسائط وبرمجيات تربط مختلف اللواحق لنقل المعطيات.
٥. الشبكات: تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.

تكنولوجيا المعلومات "هي تنطوي على مجموعة من الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه وهي تجمع مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من حواسيب وبرامج ومعدات حفظ واسترجاع ونقل إلكتروني سلكي ولا سلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها المكتوب والمسموع والمرئي والتي تمكن من التواصل الثنائي والجماعي وتؤمن انتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة. وأيضا "هي العلم الذي يطبق الحاسوب في أنظمة المعلومات وإعداد التقارير فتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الأدوات والأساليب التي تستخدم في إنتاج وتجهيز وتقديم المعلومات للمستخدم ويشمل هذا العلم الجديد تقنيات تتعلق ببرامج الكمبيوتر التي تستخدم للتجهيز.

وأيضا هي تعني كل ما يتعلق بالتقنيات المستخدمة في معالجة وتحويل المعلومات خاصة (الإعلام الالي) الإنترنت والاتصالات بعيدة المدى وكل الوسائل التكنولوجية التي تستخدم من أجل تبادل معالجة استغلال وإعادة تشكيل المعطيات الرقمية القادرة على السير عبر الشبكات.

من خلال ما جاء في التعاريف السابقة يمكن أن نحاول الجمع بينها ونعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أداة من أدوات التسيير المستخدمة والمتكونة أساساً من مجموعة من المكونات وهي العتاد المعلوماتي والبرمجيات وتكنولوجيا التخزين وتكنولوجيا الاتصال والشبكات التي تمكن من التواصل الثنائي أو الجماعي وتؤمن انتقال المعلومة من المرسل إلى المتلقي عبر شبكات المغلقة والمفتوحة وكذلك عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها المكتوب والمسموع والمرئي.

#### المجالات التي تحتاج لنظام تكنولوجيا المعلومات:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات من أهم الأنظمة التي تدخل نظام حياتنا، فأصبحنا نعتمد عليها في كثير من أمور ومجالات حياتنا، وفيما يأتي المجالات التي تحتاج إلى وجود نظام قوي لتكنولوجيا المعلومات فيها:

#### ❖ مجال التعليم ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تطوير مجال التعليم وساعدت في نشر المعرفة

والتعليم عبر الانترنت بطرق سهلة ومرئية كما ساهمت وسائل الاتصال بنقل المعلومات والمعارف على الرغم من المسافات بين المجتمعات كما نشرت ونقلت اللغات والمعارف والثقافات المختلفة للمجتمعات في إطار تعليمي متميز.

#### ❖ مجال التجارة الإلكترونية يتم من خلالها تسويق وعرض المنتجات والموارد، وتساعد أنظمة

تكنولوجيا المعلومات بالربط بين المورد والمستهلك والمنتج، وتحصل الشركات على ربح مالي من خلال هذا النظام لأنه يتميز بعملية تسوق فعالة ومتميزة.

#### ❖ المجال الطبي والصحي تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير كل قواعد البيانات الخاصة

بالمرض والمريض، والأبحاث حول المرض، كما أنها تمد بجميع المعلومات الجديدة في المجال الطبي ومجال الصحة، وتوفر المعلومات حول أنظمة العلاج، كما يساهم في تبادل معرفي بين المراكز الطبية حول العالم.

#### ❖ مجال الثقافة والإعلام تُساهم أنظمة تكنولوجيا المعلومات بتطوير ثقافات المجتمعات

والشعوب المختلفة، وظهر هذا التطور منذ بداية اختراع الورق وانتشار الطباعة والكتب فيما بعد إلى أن ظهر الأنترنت وسهّل وسرّع في نشر الثقافات، وقد ساهم الانترنت بنشر الثقافات بطرق ووسائل مختلفة سواء كانت مسموعة أو مرئية أو مقروءة

## ثانيا: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة أبعاد التي تتطور باستمرار وذلك نتيجة الطلب المستمر عليها خاصة في العصر الحالي الذي عرف بعصر التكنولوجيا المتطورة والسريعة وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

١- الآلات: تتميز الآلات بقدرات سريعة في التنفيذ وتكلفة أقل من إمكانيات فنية أعلى من قدرات الإنسان ونقصد هنا في حديثنا عن الآلات الخاصة بتكنولوجيا المعل ومات والاتصال والمتمثلة في جميع أنواع الحواسيب الصغيرة والحواسيب الشخصية.

٢- البرمجيات: وهي اللغة والوسيلة التي يتم من خلالها تعامل المستفيدين مع البيانات بالآلات كما يتم من خلالها تخزين هذه البيانات واستدعائها وتشغيلها وقد شهدت لغة البرمجة تطورات كبيرة وهذا ما يفسر تنوعها وكثرتها.

٣- الشبكات: وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة أغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها

٤- البيانات: تشير الى الأشياء الحوادث النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها و تخزينها ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث تصلح لتوصيل على معنى معين بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها

٥- الأفراد: هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين و متخصصين ومستخدمين للنظام ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية

٦- المستلزمات المادية: تستخدم على نحو كبير وكذلك يعزى إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام ويمكن تصنيفهم الى: أ) المختصون والاداريون

ثالثا: استعمال تكنولوجيا المعلومات في الشركة:

بغرض الاستفادة منها في انجاز مهامها فهي الوسيلة التي تقدم للفرد سواء كانت داخلها أو خارجها تستعمل المؤسسة خدمة العملاء والمبيعات وكذا الاتصال الدائم بين الموظفين لأن ليس من الضروري تواجد جميع الموظفين في نفس المبنى.

### الاستعمال الداخلي:

الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور الموظفين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها. والانتقال السريع للمعلومات داخل المؤسسة. وتتيح للموظف الوصول إلى الوثائق وتحديد مهامها ومسؤوليات وتستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة نشاطها هيكلها التنظيمي أهدافها معلومات عن الخدمة أو المنتج والحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزا والنقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك. ووضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة. ويربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وان كانت في أكثر من مبنى ومهما تباعدت جغرافيا إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة كل ما يجري في الأجزاء الأخرى.

### الاستعمال الخارجي:

الاطلاع الدائم على السوق العامة لأجل اختبار ثم اختيار متطلبا ومدى رضا المستهلكين عنها مما يفيدها في وضع مخططات مستقبلية. الحصول على معرفة خارجية من خبراء كإساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها لحل مشاكلها دون دفع ثمن الاستشارة من الموظفين عند الحاجة وإمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفهم مثل أجال التسليم ميزات المنتج السعر وإمكانية الاستفادة من الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها. وتزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد ش راءها خاصة المواد ذات التمويل الكبير. وتسمح للعملاء بالشراء عبر الانترنت (التجارة الالكترونية) وسرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن.

ومتابعة تطور قطاع المؤسسة وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة. ونشر الإعلانات ونشر المنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء؛

## القسم الثاني: ما هي التجارة الالكترونية

### مقدمة عن التجارة الالكترونية:

هي نشاط تجاري يتم بفضل اجراءات تكنولوجية متقدمة، متعلق بتنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء و بيع البضائع و الخدمات و المعلومات ، عن طريق بيانات و معلومات تناسب عبر شبكات الإتصال و الشبكات التجارية العالمية الأخرى ، منها شبكة الأنترنت التي تعدت حدود الدول و حولت الركائز الورقية المستخدمة في المعاملات التجارية كالفواتير و العقود و قبض الثمن إلى ركائز الكترونية تتم كلها عبر الجهاز الآلي ، الذي يتقابل بواسطته كل من البائع و المشتري و المنتج و المستهلك لتحقيق معاملاته التجارية رغم بعد المسافات و اختلاف الحدود الجغرافية ، حيث يتوقع لها البعض أن يتوسع نطاقها و تصبح الوسيط المطلق و المسيطر الشامل ، حيث تكون كل المعروضات للبيع في العالم بأسره متاحة للمشتري في أي منطقة من العالم ليتفحصها و يقارنها بأخرى و حتى يجري عليها تعديلات إن أراد . وقد انتشرت في السنوات القليلة الماضية في دول أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية عبر الشبكة العالمية، حيث شهود نمو متزايد في حجم التجارة الدولية الإلكترونية وزيادة نسب المعاملات، مما حقق نموا اقتصاديا في هذه الدول.

### التجارة الالكترونية خصائص وأهداف وأهمية.

تعتبر التجارة الإلكترونية واحدة من التعابير الحديثة والتي أخذت بالدخول إلى حياتنا اليومية حتى أنها أصبحت تستخدم في العديد من الأنشطة الحياتية والتي هي ذات ارتباط بثورة تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات. التجارة الإلكترونية تعبير يمكن أن نقسمه إلى مقطعين، حيث أن الأول، وهو «التجارة»، والتي تشير إلى نشاط اقتصادي تُتداول خلاله السلع والخدمات بين الحكومات والمؤسسات والأفراد وتحكمه عدة قواعد وأنظمة يمكن القول بأنه معترف بها دولياً، أما المقطع الثاني «الإلكترونية» فهو يشير إلى وصف لمجال أداء التجارة، ويقصد به أداء النشاط التجاري باستخدام الوسائط والأساليب الإلكترونية مثل الإنترنت حيث شاع مفهوم التجارة الإلكترونية في هذا العصر الرقمي الذي انتشر فيه الإنترنت انتشاراً هائلاً تتعادل فيه الفرص التي تتيح العديد من المزايا، فقد جعلت هذا العالم مجرد قرية صغيرة وسوقاً واحداً لكل الشركات على خلاف حجمها واتاح لها الاقتحام للأسواق العالمية والترويج للمنتجات والسلع بكل يسر وسهولة متخطين كل الحدود، وكذلك الحال بالنسبة للعملاء الذين أصبح بمقدورهم اقتناء احتياجاتهم بنقرة زر واحدة دون الحاجة لمغادرة أماكنهم ومن هذا المنطلق ظهرت التجارة الإلكترونية والتي أتاحت عملية تبادل السلع والخدمات والأفكار والبيانات بين العديد من الجهات عبر شبكات المعلومات مؤدية بذلك إلى ظهور ثورة جديدة في شكل التجارة العالمية.

#### - مفهوم التجارة الإلكترونية:

لا يوجد تعريف يمكن القول عنه على أنه تعريف متفق عليه دولياً للتجارة الإلكترونية، ولكن اجتهد المعنيون في هذا الشأن في إدراج العديد من التعريفات حول أدبيات موضوع التجارة الإلكترونية، محاولين الوصول إلى تعريف شامل وعام يقوم على خدمة المتعاملين في التجارة الإلكترونية، ولكن يمكن تحديد مفهوم التجارة الإلكترونية من خلال أنها عملية تتم بين طرفين من خلال وسيط إلكتروني، مع سداد الالتزام الناتج عن هذه العملية بشكل إلكتروني، أو هي عملية شراء وبيع المنتجات أو الخدمات، والقيام

بالتحويلات المالية ونقل البيانات باستخدام وسيط إلكتروني (الإنترنت). وهذه العملية تتيح للأفراد والشركات القيام بأعمالهم التجارية دون أي قيود مرتبطة بالوقت أو بالحواجز الجغرافية وتشتمل على ما يلي:

يلي:

ويمكن تعريفها من عدة وجهات نظرة مختلفة: -

- التجارة: توفير إمكانية البيع والشراء للسلع والخدمات المباشرة.
- عمليات الاعمال: وتعني انجاز الاعمال الكترونيا بواسطة إكمال العمليات عبر شبكة الانترنت ثم اكمال العمليات بالطرق التقليدية.
- التعليم: وهي عمليات التدريب المباشر في المؤسسات التعليمية عبر المنصات التعليمية المباشرة.
- عمليات الخدمات: من خلال تقديم الخدمات الكترونيا للمنشآت والزبائن لتوفير التكاليف وتحسين جودة الخدمة.
- الاتصالات: هو إيصال السلع والخدمات والمعلومات عبر الانترنت وكذلك إجراءات الدفع.

ومن اهم الاستنتاجات من تعريف التجارة الالكترونية: -

- (١) بيع وشراء السلع المنظورة من خلال الإنترنت أو أي وسيط الإلكتروني آخر
- (٢) بيع وشراء السلع المنظورة وغير المنظورة الخدمات سواء كانت تعليم أو صحة أو غيرها من الخدمات.

- (٣) تبادل البيانات بشكل إلكتروني.
- (٤) تسويق الافكار والمعتقدات عبر شبكة الإنترنت.
- (٥) تحويل الأموال والفواتير إلكترونيا.
- (٦) أداء الأعمال المختلفة من خلال شبكة الإنترنت.
- (٧) الإعلان عن السلع والخدمات.
- (٨) الدعم الفني للسلع التي يشتريها الزبائن .
- (٩) وجود سوق افتراضية تتم العمليات من خلالها.

خصائص التجارة الإلكترونية: يمكن تلخيص أهم خصائص التجارة الإلكترونية في العناصر الآتية:

- (١) استخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكة الاتصالات في أداء العمليات التجارية بين الشركات بعضها وبعض والشركات وعملائها.
- (٢) تهدف إلى رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفاعلية في التعامل.
- (٣) تتعدى الحدود الزمنية والمكانية التي تقيد حركة التعاملات التجارية بين الدول.
- (٤) تتيح استجابة سريعة لطلبات السوق من خلال التفاعل مع العملاء والوفاء باحتياجاتهم.

٥) مفهوم شامل لا يقتصر فقط على التبادل التجاري بشكل إلكتروني ولكنه يمتد

ليشمل كل من عملية التصنيع والإنتاج من خلال تقليل الوقت اللازم لإتمام سلسلة

الأعمال.

٦) تعمل على تبسيط الإجراءات ووضوح إجراءات العمل.

### أهداف التجارة الإلكترونية

تهدف التجارة الإلكترونية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ١) زيادة نطاق السوق، وتجاوز الحدود الجغرافية والإقليمية أمام السلع.
- ٢) تحسين إمكانية الحصول على المعلومات بخصوص العمليات التجارية.
- ٣) زيادة معدلات الوصول إلى العملاء وبناء علاقات أقوى مع العملاء.
- ٤) تخفيض وتقليل تكاليف الإنتاج والتسويق والتوزيع.
- ٥) تحقيق السرعة في أداء الأعمال.
- ٦) البحث عن عملاء جدد والوصول إليهم وجذبهم للشراء.
- ٧) القيام بعمليات التسويق والبيع والشراء عبر الإنترنت.
- ٨) تقديم وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء وتحسين الصورة الذهنية للمنشأة.
- ٩) تلعب دورا كبيرا في عملية اتخاذ القرارات.
- ١٠) التقليل من مخاطر الموجودات والمخزون.

- أهمية التجارة الإلكترونية: تتركز الأهمية في النقاط الآتية: -

أهمية التجارة الإلكترونية تأتي أهميتها من أهمية الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها والتي يمكن من خلالها تحقيق معدلات أرباح لم يكن من الممكن تحقيقها في ظل التجارة التقليدية وتتمثل أهمية التجارة الإلكترونية في:

- (١) تعتبر وسيلة فعالة للقيام بعقد الصفقات بين المتعاملين عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر بينهم، وبذلك فهي تستغني عن المستندات الورقية وما تستلزمه من نفقات، كما أنها توفر النفقات العامة والإدارية ومصاريف الاتصال، حيث تبلغ نسبة الوفرة نحو ٨٠%.
- (٢) هي وسيلة متميزة وغير مسبقة للوصول إلى أسواق العالم جميعا في وقت واحد بأقل النفقات وتساعد البائعين على الوصول للأسواق ومتنوعة.
- (٣) تؤدي إلى تبادل المنافع ما بين المتعاملين، كما تعمل على ترشيد القرارات التي يتخذها كل منهم، بما تتميز به من تدفق المعلومات بينهم في الوقت المناسب.
- (٤) تساهم في تبسيط وتنظيم عمليات المشروعات وتحقيق أهدافها عن طريق القضاء على التأخير في إصدار القرارات الإدارية، ومنع الأخطاء وتخفيض التكاليف.
- (٥) تساعد الشركات على إتباع نظم التصنيع الحديثة التي تتم بمساعدة الحاسب الإلكتروني من حيث تحديد تعاقب عمليات التشغيل وأسلوب التشغيل على أجزاء المنتج، وعمليات التحكم والرقابة، وتخطيط الاحتياجات من المواد.
- (٦) التداول العالمي وتخطي حدود الدول.

(٧) القدرة الفائقة على التواصل بين البائع والمشتري.

(٨) التحرر من قيود القوانين والتشريعات حول انشاء فروع في البلد الذي يتم فيه البيع او توكيل للغير

في البلاد الأجنبية.

(٩) انخفاض تكلفة التجارة الالكترونية بالمقارنة بالتجارة التقليدية نتيجة تخفيض تكلفة المستندات

والدفاتر والتسويق والتصنيع

### أشكال التجارة الالكترونية

(١) التجارة الالكترونية بين وحدة اعمال ووحدة اعمال Business To Business.

وتعتبر من اهم اشكال التجارة الالكترونية وأكثرها انتشارا من خلال البيع والشراء بين الوحدات

الاقتصادية وبعضها البعض.

(٢) التجارة الالكترونية بين وحدة اعمال وعميل Business To Customer.

ويتم هذا النوع بين العميل وحدة الاعمال من خلال البيع والشراء مثال ذلك المراكز التجارية والمواقع

الالكترونية للشركات مثل امازون.

(٣) التجارة الالكترونية بين وحدة الاعمال والحكومة Business To Governmental

وتخص تعامل الوحدات الحكومية سواء بالشراء او البيع مع الشركات الخارجية واو تعامل الشركات

الخارجية مع الحكومة عن طريق سداد الضرائب مثلا.

(٤) التجارة الالكترونية بين عميل وعميل اخر Consumer To Consumer

يركز هذا النوع من العمليات على الشراء والبيع من خلال المزادات التي تطرح على شبكات الانترنت.

٥) التجارة الالكترونية بين عميل والحكومة Business To Governmental.

وتتمثل في كافة المعاملات التي يجريها الفرد مع الوحدات الحكومية من سداد رسوم او استخراج مستندات.

٦) التجارة الالكترونية بين الحكومة والحكومة Governmental To Governmental.

وتتمثل في الصفقات التجارية والتبادل التجاري والمعاملات المصرفية التي تتم عن طريق استخدام

الوسائل الإلكترونية بين الدول او بين إدارة الحكومة في البلد الواحد.

٧) التجارة الالكترونية بين مستخدم اخر Peer To Peer.

وتتمثل في المعاملات الالكترونية بي مستخدم الانترنت بعضهم مع بعض سواء كانت للتجارة او المعاملات

الشخصية والاتفاق عليها وتنفيذها من خلال استخدام الانترنت او الوسائل الالكترونية الأخرى (سيد عبد

الفتاح، ٢٠٢١م، ٨٥).

ثانيا: - متطلبات تنفيذ التجارة الالكترونية:

١) توفير الموارد المالية والمادية والبشرية وتطوير نظم المعلومات المحاسبية.

٢) توطيد العلاقة بين المنشأة وشركائها والقناعة التامة بأهمية التجارة الالكترونية.

٣) ضرورة تواجد شبكة اتصال فورية وسريعة وخالية من الأعطال.

٤) تطوير نظم المعلومات المحاسبية لتتوافق مع نظم التجارة الالكترونية.

٥) تطوير أساليب النظم والعمل بالشركات وتوجهات الإدارة وأنماط تفكيرها والقدرة على تلبية

احتياجات العملاء باستخدام التقنيات الحديثة.

٦) اقناع الادارة بالدخول في مجال التجارة الالكترونية وتخطيط كيفية الدخول والاستعانة بالمكاتب

الاستشارية المتخصصة.

٧) دراسة وتحليل تكنولوجيا ونظم المعلومات الحديثة والعملة وتأثيراتها الاقتصادية على بيئة

التجارة الالكترونية.

٨) إمكانية استخدام النقود الالكترونية وخلق بيئة تشريعية وقانونية لهذه الخدمة وحمايتها من

الاختراق والسرقة.

٩) متابعة تكنولوجيا المعلومات والاسواق واجراء دراسات تفصيلية لكافة الانشطة المتعلقة

بالتجارة الالكترونية.

- ثانيا: مزاي والعيوب والتحديات التجارة الالكترونية.

- فوائد ومزاي التجارة الإلكترونية:

أ- فوائد ومزاي التجارة الإلكترونية للشركات والمؤسسات:

١) تساعد في إعادة هيكلة الشركات بما يتماشى ومتغيرات العصر.

٢) تعمل على بناء شركات جديدة ضخمة وهائلة.

٣) توسع نطاق السوق إلى نطاق دولي وعالمي.

٤) تخفض تكاليف إنشاء ومعالجة وتوزيع وحفظ واسترجاع المعلومات الورقية.

٥) القدرة على إنشاء تجارات متخصصة جدا.

٦) تسمح بخفض المخزونات من خلال عملية السحب في نظام إدارة سلسلة التوريد.

- (٧) تخفض الفترة الزمنية ما بين دفع الأموال والحصول على المنتجات والخدمات.
- (٨) تسبب إعادة هندسة العمليات التجارية مما يؤدي إلى زيادة إنتاجية موظفين ١٠٠%
- (٩) تعتبر التجارة الإلكترونية أقل تكلفة مقارنة بمنتجاتها التقليدية، مما يؤدي إلى تعظيم الربح.
- (١٠) تقليل التكلفة الادارية بصورة كبيرة وواضحة.
- (١١) تمكن المستثمر من إنشاء شركات متخصصة بصورة كبيرة.
- (١٢) تمكن التجارة الإلكترونية الشركات والمؤسسات من إيصال منتجاتها وخدماتها لجميع الأسواق في العالم، مما يتيح لها تعظيم الربح ونشر منتجاتها وبتكلفة زهيدة.
- (١٣) أنها تقلل الفجوة الزمنية لدورة رأس المال بصورة واضحة.
- (١٤) إمكانية تقليل المخزون بصورة كبيرة جدا للمؤسسة.
- (١٥) تمكين بعض المؤسسات من تقديم خدمات لم تكن تقدم الا بطريقتها التقليدية، ومنها تقديم الخدمات الطبية وكذلك خدمات التعليم عن بعد وتقديمها بأسعار منافسة ومناسبة للمستخدم.
- ب- فوائد ومزايا التجارة الالكترونية للمستهلكين:
- (١) تعطى الخيار للمستهلك للتسوق وإنهاء معاملاته خلال ٢٤ ساعة يوميا وفي أي يوم من السنة ومن أي مكان من على سطح الأرض.
- (٢) تقدم الكثير من الخيارات للمستهلك بسبب قابلية الوصول إلى منتجات وشركات لم تكون متوفرة بالقرب من المستهلك.
- (٣) تساعد المستهلك في الحصول على أفضل العروض.

٤) تسمح بالاشتراك في المزادات الافتراضية.

٥) تسمح العملاء بتبادل الخبرات والآراء بخصوص المنتجات والخدمات عبر المنتديات.

٦) تشجع المنافسة مما يعنى خفض الأسعار.

٧) الحصول على منتج متميز وبسعر منافس نظرا لوجود أكثر من عرض لنفس السلعة من عدة شركات.

٨) تقديم خدمة ما بعد البيع نظرا لوجود التنافس بين الشركات المختلفة.

٩) التسوق والشراء في أي وقت على مدار الساعة.

١٠) السرعة في تلبية احتياجات وطلبات المستهلك التواصل المباشر مع العملاء.

١١) التسوق تخطى مرحلة النطاق المحلي فيمكن من خلال التجارة الإلكترونية التسوق في أي مكان

في العالم.

١٢) إمكانية الحصول على منتجات جديدة غير متوفرة لدى العميل في الأسواق .

١٣) التأثير على العملاء، فباتت التجارة الإلكترونية من أفضل طرق التسوق التي تتيح للمستهلك

التجول السريع والبسيط بين عدة أسواق والمقارنة بين الأسعار وتفاوتها والتعرف على مميزات كل منتج

عن قرب.

ج- فوائد ومزايا التجارة الالكترونية للمجتمع:

١. تقليل من تلوث الهواء لان المستهلك يستهلك من منزله .

٢. تساعد في بيع بعض البضائع بأسعار زهيدة.

٣. تساعد في توزيع الخدمات العامة مثل الصحة والتعليم بسعر منخفض.

٤. التجارة الإلكترونية تساعد وبصورة واضحة على خلق فرص عمل جديدة .

٥. المساعدة في وصول الأسواق الصغيرة والمشروعات المتوسطة إلى الأسواق العالمية.

٦. مساعدة الكثير على من العمل من المنزل وتمكنوا من كسب أرباح دون بذل مجهود يذكر.

٧. إتاحة الفرصة لكثير من الافراد للعمل من خلال منازلهم والتربح من خلالها تتيح التجارة

الإلكترونية التسوق من خلال البيت، ومن ثم تقليل الخروج من المنزل ويترتب على ذلك تقليل

الازدحام المروري والحد بشكل كبير من التلوث البيئي

٨. تساعد التجارة الإلكترونية على رفع معيشة الافراد وذلك بحصولهم على أفضل المنتجات بأقل

الأسعار.

٩. تتيح التجارة الإلكترونية للدول الفقيرة النامية وغيرها فرصة الحصول على منتجات غير متوفرة

في بلدانهم أو خدمات عامة عن طريق الإنترنت لم تكن متوفرة من قبل كالحصول على شهادة ما

في أي مجال أو التدريب على مهنة معينة على سبيل المثال

د- مزايا عامة للتجارة الإلكترونية

تتمثل أهم المميزات في الاتي :

(١) ايجاد وسائل اتجار توافق عصر المعلومات في عصر المعلومات وقضاء ساعات طويلة في مواقع

الإنترنت، هناك الحاجة ملحة الى توافق الأنماط التجارية مع سمات هذا العصر وسلوكياته.

(٢) مكنت التجارة الإلكترونية من خلق أنماط مستحدثة من وسائل إدارة النشاط التجاري، كالبيع

عبر الوسائل الإلكترونية.

٣) أمكن إحداث تغيير شامل في طريقة أداء الخدمة وعرض المنتج وتحقيق العرض الشامل لخيارات التسوق.

٤) الدخول الى الاسواق العالمية وتحقيق عائد أعلى من النشطة التقليدية: إن الصفة العالمية للتجارة الإلكترونية ألغت الحدود والقيود أمام دخول الاسواق التجارية.

٥) وبفضلها تحول العالم إلى سوق مفتوح أمام المستهلك بغض النظر عن الموقع الجغرافي للبائع او المشتري.

٦) تلبية خيارات الزبون ببسر وسهولة: تمكن التجارة الإلكترونية الشركات من تفهم احتياجات عملائها وإتاحة خيارات التسوق أمامهم بشكل واسع.

٧) تطوير الأداء التجاري والخدمي: فالتجارة الإلكترونية بما تتطلبه من بنى تحتية تقنية واستراتيجيات إدارة مالية وتسويقية وإدارة علاقات واتصال بالآخرين.

٨) كما أن نمو التجارة الإلكترونية يحفز الأبحاث على إيجاد أساليب جديدة ومحسنة الاستخدام القسائم والشيكات الإلكترونية.

عيوب ومخاطر التجارة الالكترونية:

- ١) مخاطر الدخول غير المصرح به من قبل قراصنة الانترنت او المنافسين.
- ٢) عدم توافر الخبرات والكفاءات البشرية اللازمة للتعامل مع نظم التجارة الالكترونية الحديثة.
- ٣) مستندات التجارة الالكترونية هي مستندات الكترونية غير ورقية مما يعرضها للتغير او التحريف.

٤) غياب التوثيق للمعاملات التجارية التي تتم عن طريق الانترنت من خلال مستندات ورقية معتمدة.

٥) الهجمات المتعمدة والمقصودة بواسطة قراصنة الانترنت.

٦) تغير التسجيلات والمدفوعات الضريبية واللوائح القانونية المتواجدة على الانترنت

٧) عدم وجود ادلة مادية تؤكد حدوث تلك الاختراقات او الهجمات الالكترونية.

٨) فشل في بعض عمليات السداد واتمام المعاملات لأسباب تقنية.

٩) اختراق خصوصية العملاء ومراسلة عملاء آخرين.

١٠) تعرض التجارة الإلكترونية إلى التهديدات غير الأمنية عبر الانترنت من بينها الشركات الوهمية.

١١) مخاطر التعرض لفيروسات معروفة وغير معروفة تؤدي الى تلف نظم المعلومات بالشركة

أهم التحديات والمعوقات التي تواجه التجارة الإلكترونية

التحديات التي تواجه التجارة الالكترونية:-

توجد مجموعة من التحديات تواجه التجارة الإلكترونية تحدى الخصوصية: حيث تعتبر أبرز التحديات لتشجيع المستخدمين، على أن يقوموا بعمل هوية خاصة بهم أثناء تفاعلهم مع الشبكة دون التعرض ألي اختراق لمعلوماتهم الشخصية ما يتعلق بالقيم الأخلاقية والمهنية أخلاقيا يتعلق بالتشريعات التي تمنع هذه الظاهرة، وثالثا وآخر قانونيا التي تتبناها الشركات العاملة على الشبكة. تحدى البنية الأساسية الجديدة للشبكة: ومحور هذا التحدي يكمن في كيف يمكن استمرار عمل الشبكة الجديدة الأكثر انتشارا وتوسعا وتكلفة بنفس القوة والبساطة والكفاءة معا والتكلفة المحدودة.

## المعوقات التي تواجه التجارة الالكترونية:-

- ١- معوقات قانونية: عدم مرونة وملائمة القوانين والتشريعات لممارسات التجارة الالكترونية
- ٢- معوقات اقتصادية: تتمثل في عدم وجود خطة اقتصادية للدخول في عالم التجارة الالكترونية والمقدرة على استيعاب إجراءات وأساليب ومتطلبات سوق التجارة الالكترونية من حيث التكلفة والجودة والمنافسة للضرورة.
- ٣- معوقات ثقافية: وهي التمسك بالعادات والتقاليد القديمة وهي العائق الأكبر امام الدخول في مجال التجارة الالكترونية
- ٤- معوقات تكنولوجية: تتمثل في عدم توافر معلومات كافية خاصة بالتجارة الالكترونية وعدم اكتمال البنية التحتية للاتصالات وشبكات الانترنت والتخلف عن مواكبة الجديد في عالم التكنولوجيا والاتصالات.

- أثر التجارة الالكترونية على نظم المعلومات المحاسبية وبيئتها:

### اولا: أثر التجارة الالكترونية على نظم المعلومات المحاسبية

- (١) تطبيق نظم الخبرة باستخدام الذكاء الالكتروني.
- (٢) احداث تغيرات في اشكال ونوعية المدخلات وتصميم نظم مؤاممة.
- (٣) زيادة المخاطر وتعقد اجراءات مراجعة واساليب رقابة عمليات التشغيل.
- (٤) زيادة الحاجة الى معايير محاسبية ومراجعة مناسبة.

### ثانيا: أثر التجارة الالكترونية على بيئة المعلومات

اعادة هيكلة المنشأة بتوفير امكانيات والاليات تقنية عالية الدقة والسرعة لمواكبة علميات الشراء والبيع عبر الانترنت.

١- تغيرات في نوعية النشاط وظهور انواع التجارة المستحدثة مثل:-

- التجارة في المعلومات.

- تأجير البرامج.

٢- تعدد الوسائل المساعدة للتجارة الالكترونية مثل:-

- بوابات الانترنت.

- تبادل المستندات الكترونيا موقعة الكترونيا.

- الاعمال المصرفية عبر الانترنت.

- طرق السداد الحديثة (النقود الإلكترونية والبطاقات الائتمانية).

٣- اتساع بيئة الاعمال (لتشمل جميع الاسواق مما يصعب توقع تقلباتها مما يتطلب نظم معلومات كفاء وفعالة).

٤- العلاقات مع الآخرين اصحبت العلاقة بين الموردين والعملاء والشركاء ذات طابع تكنولوجي

يعتمد على برامج الحاسب الالى مما ادى الى اختفاء العلاقات الشخصية.

٥- تغيرات في البيئة المحيطة بنظم المعلومات المحاسبية.

- ظهور ما يسمى بالاقتصاد الرمزي الذي يعتمد على العملات الالكترونية بجانب الاقتصاد

العيني(النقود) والغير عيني (الخدمات).

- تغيرات في البيئة القانونية فيما يخص التشريعات الضريبية والقوانين الجمركية ومدي حجية

وقانونية رسائل التجارة الالكترونية.

- التغيرات في البيئة التكنولوجية والمعلوماتية عالية التطور مما يستدعي نظم معلومات محاسبية

متطورة لتوائم مع التجارة الالكترونية.

- طرق السداد الحديثة باستخدام بطاقات الائتمان.

### المصطلحات والمفاهيم.

مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

هي مجموعة من الأفراد البيانات الإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوياً من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة وهي تمثيل للجانب التكنولوجي والحديث لنظام المعلومات.

### التجارة الالكترونية

هي نشاط تجاري يتم بفضل اجراءات تكنولوجية متقدمة، متعلق بتنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع والخدمات والمعلومات، عن طريق بيانات ومعلومات تناسب عبر شبكات الاتصال والشبكات التجارية العالمية الأخرى، منها شبكة الأنترنت



## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة

## مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

### مجتمع الدراسة:

نبذه عن شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية

### تاريخ الشركة

تأسست شركة جرير للتسويق (المعروفة أيضًا باسم "مكتبة جرير" أو "جرير") في الرياض عام ١٩٧٤ كمكتبة صغيرة. في الثمانينيات، افتتح جرير فرعها الثاني في الرياض، يليه فرع في التسعينات. في عام ٢٠٠٢، أصبحت شركة جرير شركة مساهمة (السجل التجاري رقم ١٠١٠٠٣٢٢٦٤) وأدرجت في السوق المالية السعودية (تداول) في عام ٢٠٠٣. حاليًا، يبلغ رأس مال شركة جرير ١,٢٠ مليار ريال سعودي. وتعمل في تجارة التجزئة وتجارة الجملة لمنتجاتها في المملكة العربية السعودية ودول مجلس التعاون الخليجي الأخرى.

### أنشطة الشركة

يقع مقر جرير في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض، وتعمل جرير من خلال قسمين هما البيع بالتجزئة (بما في ذلك المبيعات عبر الإنترنت) تحت العلامة التجارية "مكتبة جرير" وقسم البيع بالجملة. تشمل أنشطة الشركة التداول في الأدوات المكتبية واللوازم المدرسية، لعب الأطفال والوسائل التعليمية، الكتب والمنشورات العربية والإنجليزية، مواد الفنون والحرف، ملحقات الكمبيوتر والبرامج، الهواتف المحمولة وملحقاتها، الأجهزة السمعية والبصرية، أدوات التصوير، التلفزيون الذكي وصيانة أجهزة الكمبيوتر والأدوات الإلكترونية.

تعتبر شركة جرير رائدة في الشرق الأوسط في مجال منتجات تكنولوجيا المعلومات الاستهلاكية والإلكترونيات واللوازم المكتبية والكتب. فقد حصلت جرير على المرتبة كأفضل علامة تجارية في المملكة العربية السعودية والأولى في قطاع التجزئة (أفضل ٢٠ علامة تجارية في المملكة العربية السعودية،

BRANDZ 2017). كما تظهر جرير أيضًا في قائمة "أفضل ١٠٠ شركة مدرجة" في العالم العربي (فوربس، الشرق الأوسط، ٢٠١٨)

### نشاط شركة جرير للتسويق

تعمل جرير في مجالي البيع بالجملة والتجزئة عبر المعارض ومكاتب المبيعات، إضافة إلى المبيعات عبر الإنترنت، ويشمل: الأدوات المكتبية والمدرسية، ووسائل التعليم والفن والترفيه، والمنشورات العربية والإنجليزية، وبيع وصيانة الأدوات والأجهزة الإلكترونية.

### نمو شركة جرير للتسويق

تسعى شركة جرير لعدة أهداف تحقق نموها، منها: تطوير مكتب إدارة المشاريع والإستراتيجيات للقدرة على تحقيق أهداف عمل طويلة المدى، تعزيز هيكل التنظيم للشركة ليتناسب مع حجم ومستوى أعمالها في المستقبل، وزيادة إمكانيات التجارة الإلكترونية بصفته عاملاً مساعداً لنمو الشركة، وزيادة تفاعل العملاء مع علامتها التجارية، زيادة متوسط نمو دخلها السنوي بمقدار إضافي يساوي ١٠٪، وذلك بافتتاح مواقع جديدة ونيل حصة سوقية إضافية، إذ تهدف الشركة لافتتاح أكثر من ٨٠ فرع لها في السعودية ودول الخليج، وذلك بحلول العام ٢٠٢٥ م.

### مبادرات شركة جرير للتسويق

أطلقت شركة جرير عددًا من المبادرات المجتمعية، التي تهدف لنشر الثقافة، مثل: مبادرة (كتاب الشهر)، و(مسابقة جرير للسرد القصصي)، التي تأتي ضمن مبادرات جرير لإثراء المحتوى الثقافي، إذ وقعت جرير في العام ١٤٤٤هـ/٢٠٢٢م مذكرة تفاهم مع هيئة الأدب والنشر والترجمة، لتنفيذ برامج ومشاريع تعنى بالأدب ومجالاته، وساهمت الشركة في مبادرة (العودة إلى المدارس) للعام ١٤٤٤هـ/٢٠٢٢ م.

أما في مجال البيئة، فتعمل الشركة على إطالة عمر موارد التكنولوجيا بإعادة تدويرها، وتقليل البصمة البيئية لعملاء الشركة بمنتجات مستدامة، والالتزام الصارم بكافة اللوائح البيئية المعمول بها، وتحسين الطاقة ومصادرها المتجددة لمكافحة تغير المناخ

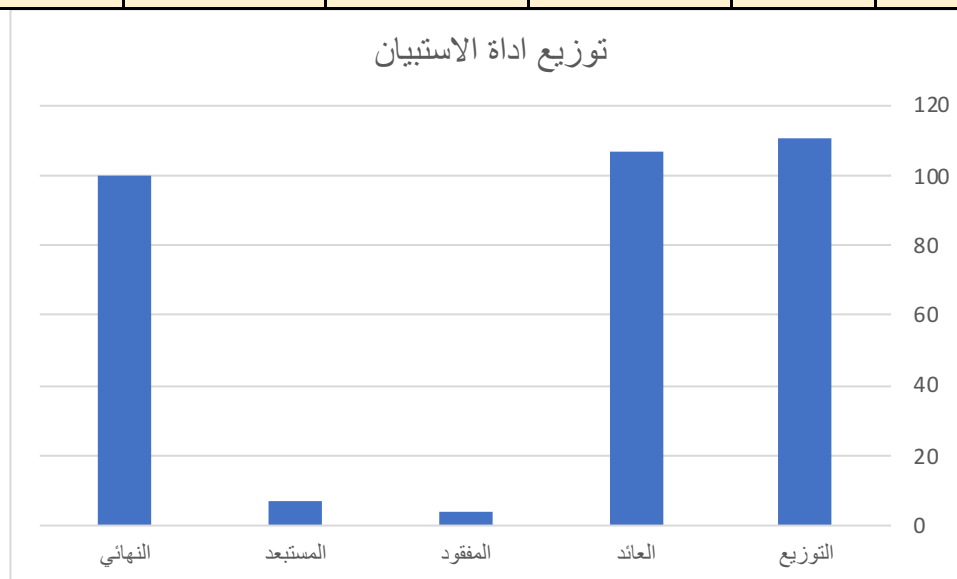
## عينة الدراسة:

يتكون عينة البحث المستهدف من العاملين في بعض من المستويات الإدارية في القسم بعدد قليل حوالي ١٠٪ افراد من عينة الدراسة وعد كبير من الإدارة الوسطى حوالي ٥٠٪ من عينة الدراسة والإدارة الفنية ٤٠٪ من العينة واكان الغالبية العظمى من عينة الدراسة من الإدارة الدنيا او ما يطلق عليها الإدارة التشغيلية في شركة جريز للتسويق في المملكة العربية السعودية في المملكة العربية السعودية وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها ١١١ موظفا واداريا حيث تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية استرجع منها ١٠٧ استبياناً وبعد فحصها الغيت منها ٦ استبيانات نظرا لعدم مصداقيتها وبالتالي اصبح لدينا ١٠٠ استبياناً وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته

تساوي ٩١ ٪ من اجمالي الاستبيانات.

الجدول رقم (١): توزيع اداة الدراسة.

| عدد الاستبيانات | التوزيع | العائد | المفقود | المستبعد | النهائي |
|-----------------|---------|--------|---------|----------|---------|
| المجموع         | ١١١     | ١٠٧    | ٤       | ٧        | ١٠٠     |
| النسب           | ١٠٠٪    | ٩٦٪    | ٤٪      | ٥٪       | ٩١٪     |



## ادوات الدراسة المستخدمة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دراسة

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس "تأثير أثر التحول الرقمي في دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية والعاملين في كل من المستويات الإدارية العليا الوسطى والدنيا (التشغيلية) في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية في المملكة العربية السعودية حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة أ أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.

### أولاً: أداة الملاحظة المباشرة

تعتبر أداة الملاحظة أداة من أدوات جمع البيانات والمعلومات، التي تتيح الفرصة للحصول على الكثير من البيانات، ويُقصد بها وضع تصرف أو سلوك معيّن تحت الملاحظة والمشاهدة، أو هي عبارة عن أسلوب يستخدمه الباحث للتوصل للمعلومات ذات الصلة بموضوع البحث

### ثانياً: العينة

يدل مصطلح العينة على ذلك الجزء الذي لا يتجزأ من المجتمع البحثي، ويتم استخدام العينة في البحث؛ لأنه يصعب على الباحث أن يطبق موضوع بحثه على كل المجتمع، لذا يختار العينة التي تتناسب خصائصها وسماتها مع خصائص وسمات المجتمع؛ للتوصل في النهاية إلى نتائج يصلح تعميمها على المجتمع

### ثالثاً: أداة المقابلة

تعد أداة المقابلة من أدوات البحث العلمي التي تُعنى بجمع المعطيات حول دراسة الأفراد والجماعات، ويقوم الباحث هنا بطرح مجموعة من الأسئلة الدقيقة على أفراد البحث. أو هي محادثة بين الباحث وأفراد العينة

يهدف من خلالها إلى الحصول على المعلومات لاستعمالها في درسته أو يستخدمها في العمليات التوجيهية والتشخيصية والعلاجية

#### رابعاً: أداة الاستبانة

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداماً في العلوم الاجتماعية، وهي استثمار بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف. وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يُطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية

تم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.

#### وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس- السن- الأقدمية - المؤهل العلمي - والوظيفة).

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية وتكون ثلاث محاور رئيسية كل محور يتكون من أربع نقاط. في كل محور.

#### قامت الدراسة على الفروض التالية: -

الفرض الرئيسي:

الفرض الرئيسي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية

الفرض الأول:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.

الفرض الثاني:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.

الفرض الثالث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في تطوير أداء عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.

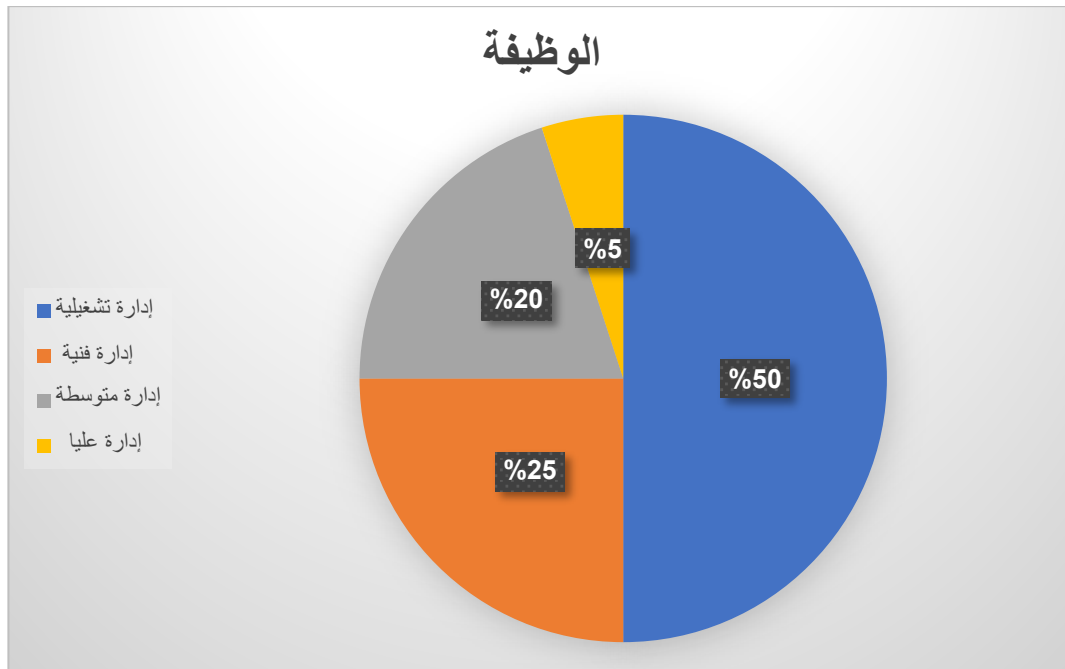
### القسم الاول: تحليل البيانات الشخصية.

| الجنس          | التكرار | النسبة المئوية (%) | توزيع افراد العينة حسب الجنس:         |
|----------------|---------|--------------------|---------------------------------------|
| عدد الذكور     | ٦٠      | ٪٦٠                |                                       |
| عدد الاناث     | ٤٠      | ٪٤٠                |                                       |
| الإجمالي       | ١٠٠     | ٪١٠٠               |                                       |
| المؤهل العلمي  | التكرار | النسبة المئوية (%) | توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي. |
| اقل من الجامعي | ٢٥      | ٪٢٥                |                                       |
| دبلوم متوسط    | ١٥      | ٪١٥                |                                       |
| جامعي          | ٥٠      | ٪٥٠                |                                       |
| فوق الجامعي    | ١٠      | ٪١٠                |                                       |
| الاجمالي       | ١٠٠     | ٪١٠٠               |                                       |

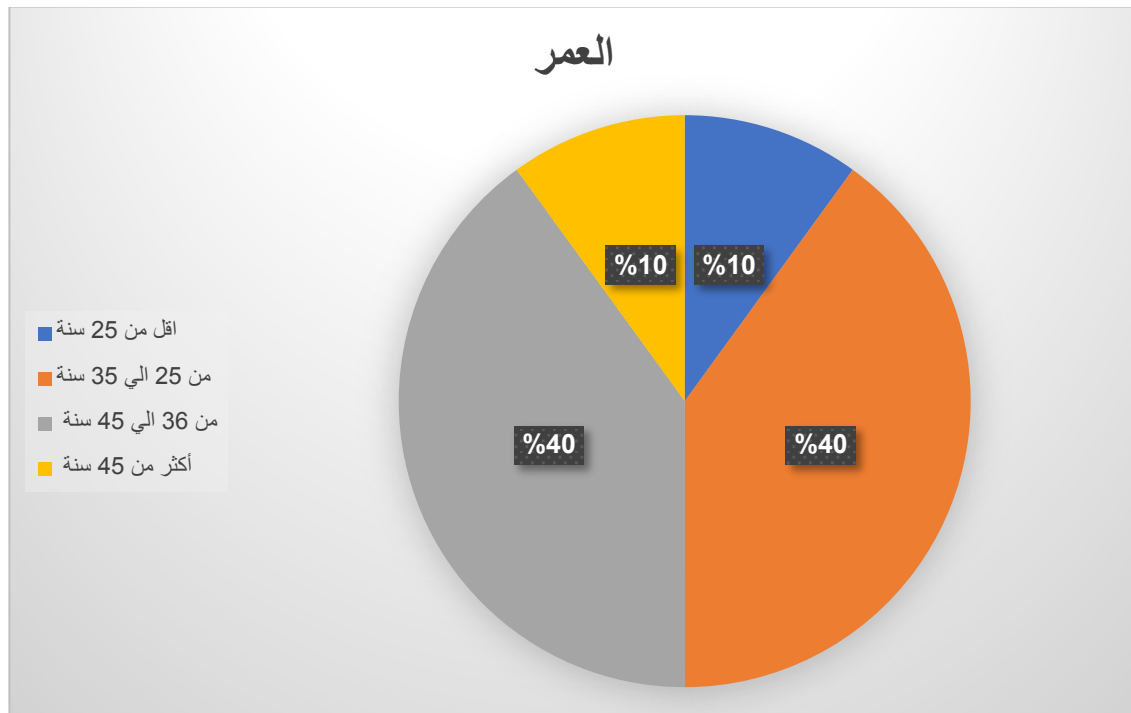
| العمر                   | التكرار | النسبة المئوية (%) | توزيع افراد العينة<br>حسب السن.               |
|-------------------------|---------|--------------------|-----------------------------------------------|
| اقل من ٢٥ سنة           | ١٠      | ٪١٠                |                                               |
| من ٢٥ الي ٣٥ سنة        | ٤٠      | ٪٤٠                |                                               |
| من ٣٦ الي ٤٥ سنة        | ٤٠      | ٪٤٠                |                                               |
| أكثر من ٤٥ سنة          | ١٠      | ٪١٥                |                                               |
| الاجمالي                | ١٠٠     | ٪١٠٠               |                                               |
| سنوات الخبرة            | التكرار | النسبة المئوية (%) | توزيع افراد العينة<br>حسب الاقدمية.           |
| اقل من ٥ سنة            | ٤٠      | ٪٤٠                |                                               |
| من ٥ الي اقل من ١٠ سنة  | ٢٥      | ٪٢٥                |                                               |
| من ١٠ الي اقل من ١٥ سنة | ٢٥      | ٪٢٥                |                                               |
| من ١٥ الي اقل من ٢٠ سنة | ٥       | ٪٥                 |                                               |
| من ٢٠ سنة فأكثر         | ٥       | ٪٥                 |                                               |
| الاجمالي                | ١٠٠     | ٪١٠٠               |                                               |
| المستوى الوظيفي         | التكرار | النسبة المئوية (%) | توزيع افراد العينة<br>حسب المستوى<br>الوظيفي. |
| إدارة تشغيلية           | ٥٠      | ٪٥٠                |                                               |
| إدارة فنية              | ٢٥      | ٪٢٥                |                                               |
| إدارة متوسطة            | ٢٠      | ٪٢٠                |                                               |
| إدارة عليا              | ٥       | ٪٥                 |                                               |
| الاجمالي                | ١٠٠     | ٪١٠٠               |                                               |

### التحليل الوصفي لنتائج الجزء الاول: البيانات الشخصية.

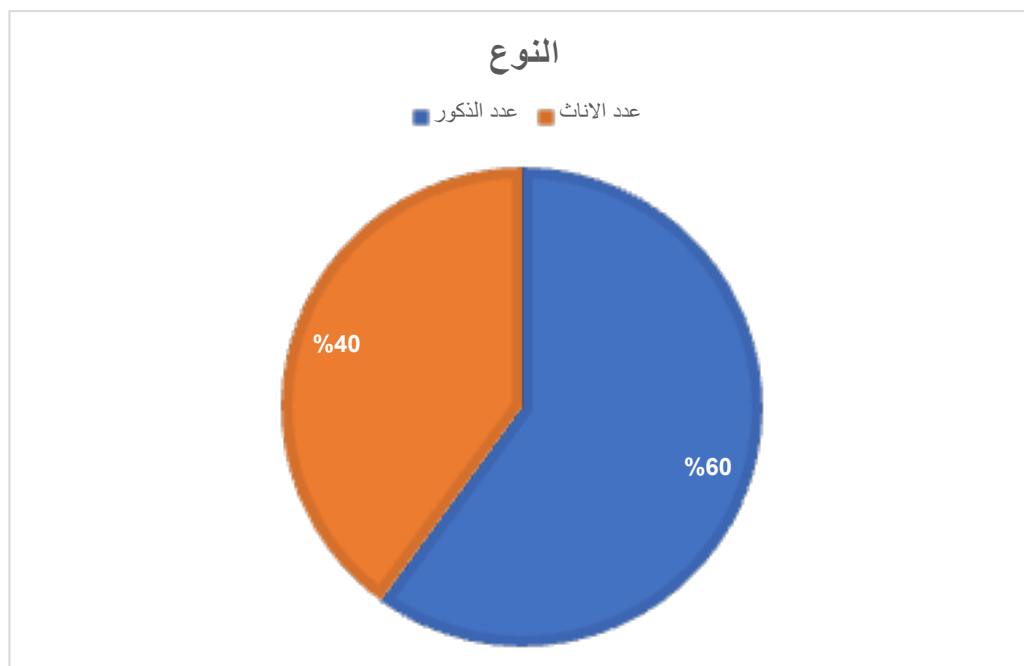
**تحليل نتائج الوظيفة:** تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم التشغيلي حيث بلغ عددهم (٥٠) ونسبة تمثيل بلغت (٥٠٪) وتلتها نسبة موظفي قسم الفني ونسبة بلغت (٢٥٪) ونسبة وظيفة الإدارة العليا بنسبة (٥٪) أما نسبة الإدارة الوسطى والتي بلغ عدد أفرادها (٢٠) ونسبة مقدارها (٢٠٪)



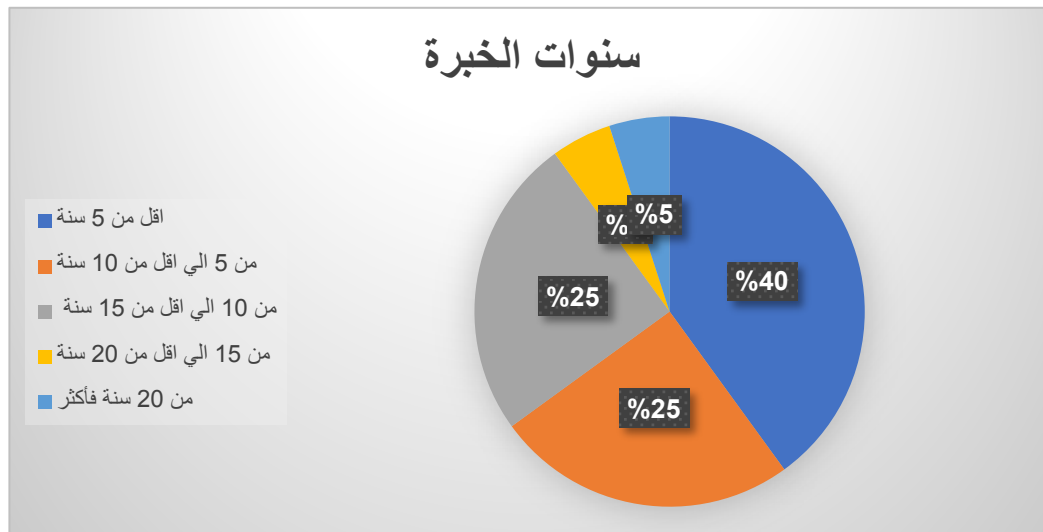
**تحليل نتائج العمر:** تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من ٢٥ سنة وقل حيث بلغ عددهم (٣٥) بنسبة مقدارها (٤٠٪) وبنفس النسبة الفئة العمرية من ٣٥ الي ٤٥ بنسبة ٤٠٪ الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبيا بالنسبة الي الفئات الأقل عمرا.



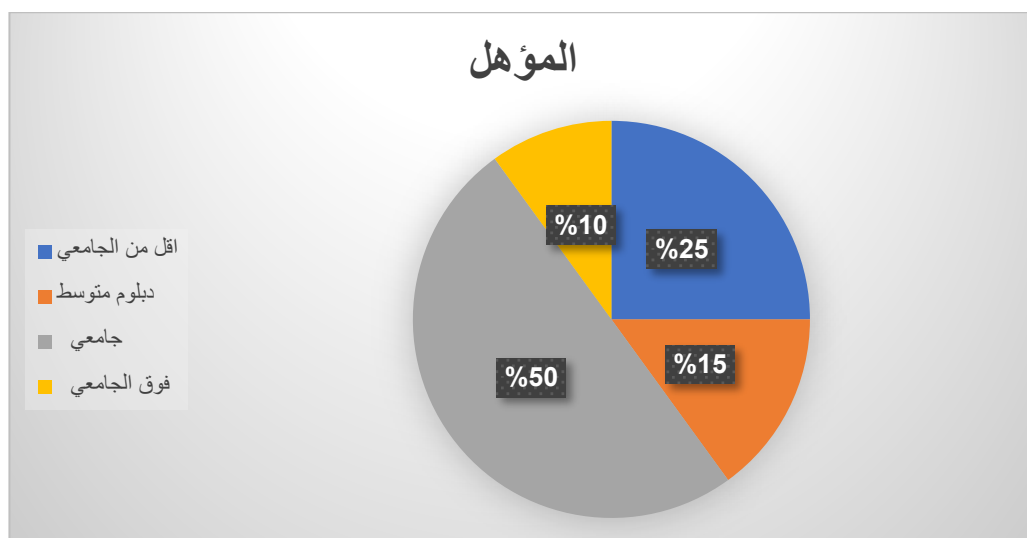
**تحليل نتائج نوع الموظف:** تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (٦٠) شخص ونسبة مقدارها (60%) في حين كان عدد الإناث فقط (٤٠) إناث ونسبة مقدارها (٤٠%) وهذا يدل على زيادة نسبة مشاركة الإناث في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية



**تحليل نتائج سنوات الخبرة:** تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة أقل من ٥ سنوات فقد بلغ عدد أفرادها (٤٠) فرد ونسبة (٤٠٪) تلتها عدد سنوات الخبرة ٥ الي ١٠ سنوات فقد بلغت نسبتها (٢٥٪) أما أصحاب الخبرة لأكثر من ٢٠ سنة فقد بلغت نسبتهم (٥٪) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية قصيرة نسبياً



**تحليل نتائج المؤهل العلمي:** تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (٥٠) ونسبة تمثيل بلغت (٥٠٪) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم ونسبة بلغت (٢٥٪) تلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (١٠٪) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً.



## القسم الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لأراء عينة الدراسة في محاور الدراسة الأساسية.

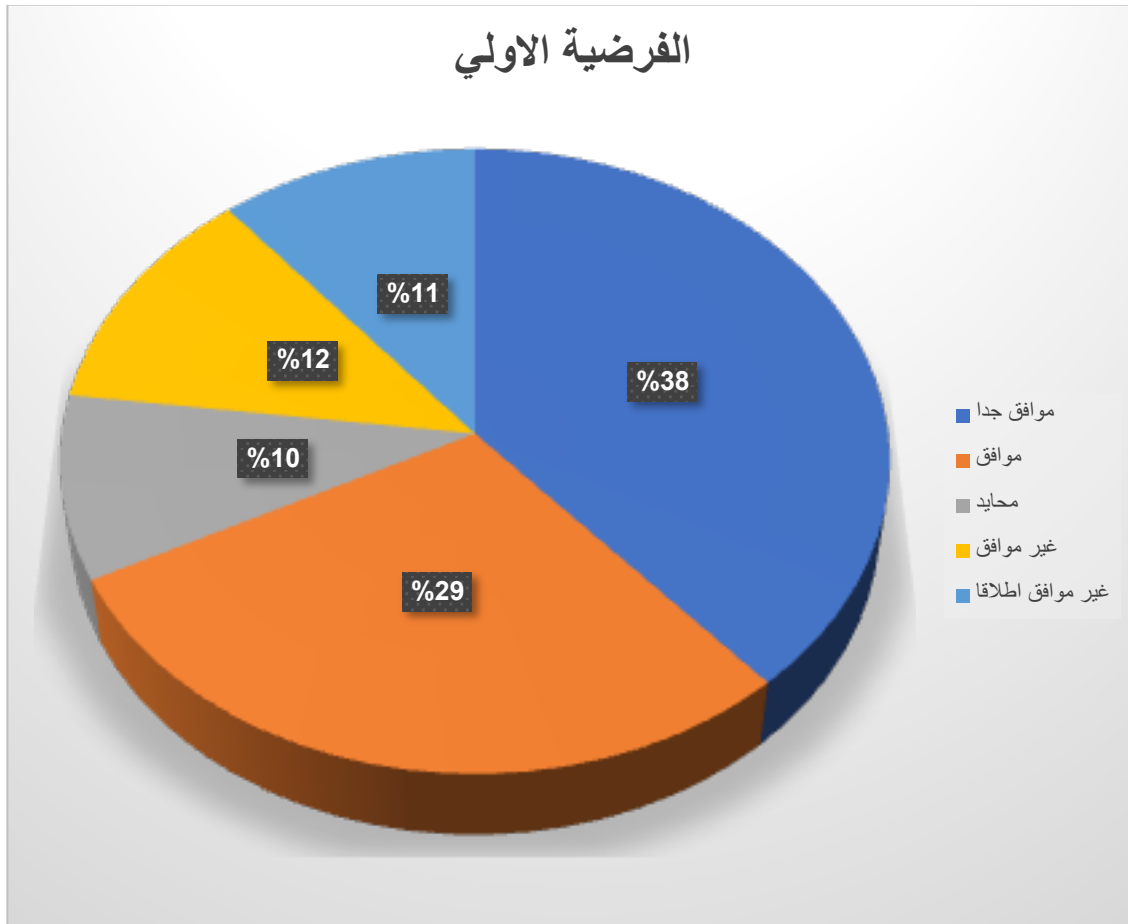
### الفرضية الاولى: -

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية). حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات الباحثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين ٣٩٪ الي ١١٪ فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي ٣٨,٥ وانحراف معيار ٥,٩ ونسبة ٣٩٪ وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي ٢٩ وانحراف معيار ٩,١ ونسبة ٢٩٪ وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي ١١ لكلاهما وانحراف معيار ٢,٢ ونسبة ١١٪ وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية إ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية. من وجهة نظر الباحثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة

| م                 | مستوي الأهمية                                                                       |           |           |       |           |                  |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------|-----------|------------------|
|                   | العبارة                                                                             | موافق جدا | موافق     | محايد | غير موافق | غير موافق إطلاقا |
| 1                 | تتوافر في الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الأعمال وفقا لأحدث الإصدارات.        | 36        | 28        | 8     | 16        | 12               |
| 2                 | تتوافر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد البيانات.                | 38        | 24        | 16    | 8         | 14               |
| 3                 | توفر الإدارة متطلبات عمليات التطوير التي يحتاجها نظام تكنولوجيا المعلومات المستخدم. | 48        | 20        | 10    | 12        | 10               |
| 4                 | تتميز الشبكة الرقمية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع اثناء سير العمل.              | 32        | 44        | 4     | 12        | 8                |
| الإجمالي          |                                                                                     | 154       | 116       | 38    | 48        | 44               |
| النسبة            |                                                                                     | 39%       | 29%       | 10%   | 12%       | 11%              |
| الوسيط            |                                                                                     | 37        | 26        | 9     | 12        | 11               |
| الوسط الحسابي     |                                                                                     | 38.5      | 29        | 9.5   | 12        | 11               |
| الانحراف المعياري |                                                                                     | 5.9       | 9.1       | 4.3   | 2.8       | 2.2              |
| الأهمية النسبية   |                                                                                     | عالية     | عالية جدا | متوسط | ضعيفة     | ضعيفة            |

### الفرضية الاولى



### الفرضية الثانية: -

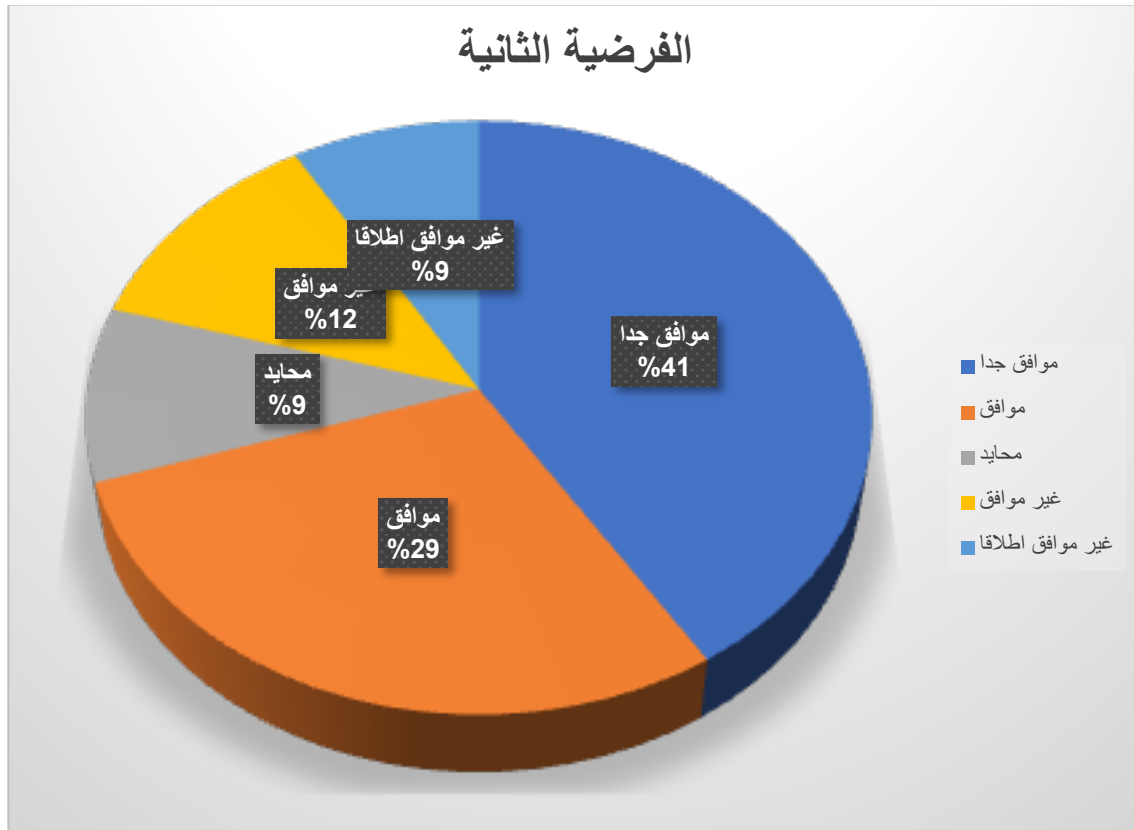
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية.

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية) حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات الباحثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين ٤١٪ الي ٩٪ فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي ٤١ وانحراف معيار ٧,١ وبنسبة ٤١٪ "وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي ٢٩ وانحراف

معيار ٧,١ وبنسبة ٢٩٪" وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق) بمتوسط حسابي ١٢ لكلاهما وانحراف معيار ٢,٨ وبنسبة ١٢٪" وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة

| م                 | مستوي الاهمية                                                                   |              |       |       |           |                     |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|-------|-----------|---------------------|
|                   | العبارة                                                                         | موافق<br>جدا | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق<br>اطلاقا |
| 1                 | درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات العمل بالشركة.          | 48           | 20    | 10    | 12        | 10                  |
| 2                 | درجة امان وسرية والمعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقيمة. | 32           | 44    | 4     | 12        | 8                   |
| 3                 | تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل.                               | 36           | 28    | 8     | 16        | 12                  |
| 4                 | يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجات العمل بالشركة.                          | 48           | 24    | 16    | 8         | 4                   |
| الإجمالي          |                                                                                 | 164          | 116   | 38    | 48        | 34                  |
| النسبة            |                                                                                 | 41%          | 29%   | 10%   | 12%       | 9%                  |
| الوسيط            |                                                                                 | 42           | 26    | 9     | 12        | 9                   |
| الوسط الحسابي     |                                                                                 | 41           | 29    | 9.5   | 12        | 8.5                 |
| الانحراف المعياري |                                                                                 | 7.1          | 9.1   | 4.3   | 2.8       | 3.0                 |
| الأهمية النسبية   |                                                                                 | عالية        | عالية | متوسط | ضعيفة     | ضعيفة               |

## الفرضية الثانية



## الفرضية الثالثة:

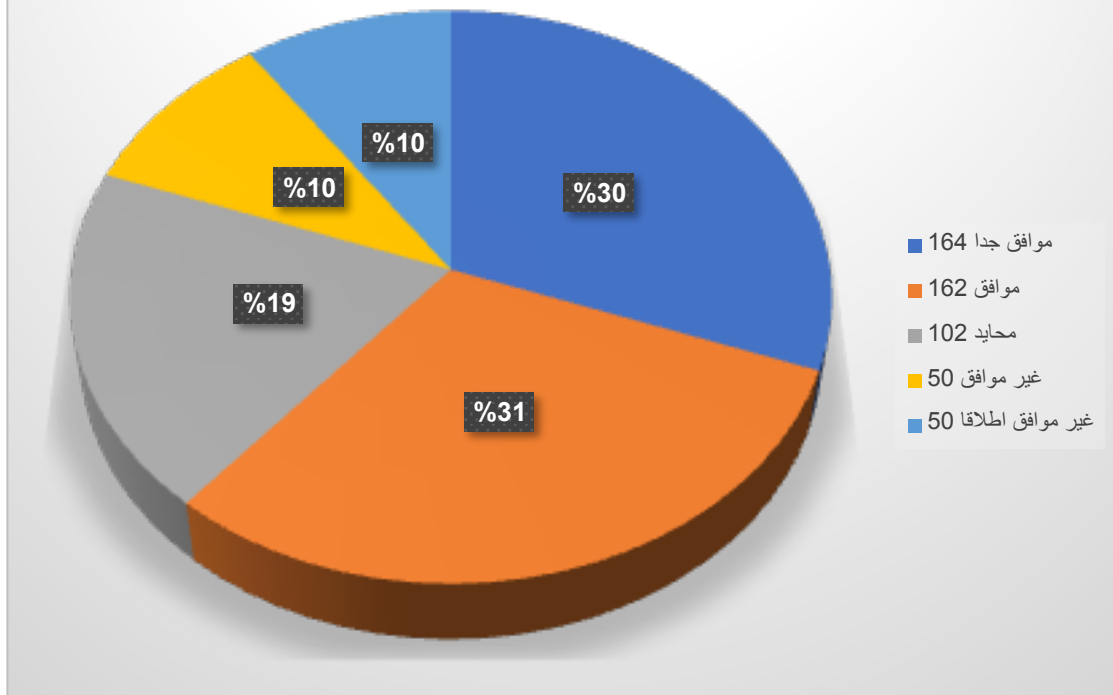
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في تطوير أداء عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية .

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في تطوير أداء عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية )حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات الباحثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين ٤١٪ الي ١٣٪ فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي ٤١ وانحراف معيار ٧,١ ونسبة ٤١٪ " وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي ٤٠,٥ وانحراف معيار ٧,٨ ونسبة ٤١٪ " وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير

موافق اطلاقا وغير موافق ) بمتوسط حسابي ١٢,٥ لكلاهما وانحراف معيار لغير موافق ٣,٦ والغير موافق بشدة ٣ وبنسبة ١٣٪" لكلاهما وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في تطوير أداء عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة

| م                 | مستوي الاهمية                                                                  | موافق | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق اطلاقا |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-----------|------------------|
| 1                 | تتابع الإدارة المسئولة اليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة.          | 36    | 28    | 8     | 16        | 12               |
| 2                 | تهتم الإدارة باقتراحات العاملين حول اثر تكنولوجيا المعلومات علي الأداء.        | 48    | 24    | 16    | 8         | 4                |
| 3                 | تقدم الإدارة الدعم اللازم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل جميع اقسام الشركة. | 48    | 20    | 10    | 12        | 10               |
| 4                 | توجد اليات واضحة للتسلسل الإداري في التعامل مع معلومات النظام.                 | 30    | 30    | 16    | 14        | 10               |
| الإجمالي          |                                                                                | 164   | 162   | 102   | 50        | 50               |
| النسبة            |                                                                                | 41%   | 41%   | 26%   | 13%       | 13%              |
| الوسيط            |                                                                                | 42    | 42    | 26    | 13        | 13               |
| الوسط الحسابي     |                                                                                | 41    | 40.5  | 25.5  | 12.5      | 12.5             |
| الانحراف المعياري |                                                                                | 7.1   | 7.8   | 3.8   | 3.6       | 3.0              |
| الأهمية النسبية   |                                                                                | عالية | عالية | متوسط | ضعيفة     | ضعيفة            |

### الفرضية 3





## مناقشة النتائج

إن مراحل وخطوات تحليل النتائج تشير إلى الهدف الذي يسعى إليه الباحث العلمي، وذلك من خلال استخلاصه للحقائق والاستنتاجات من المعلومات والبيانات التي يتم جمعها، وذلك بعد دراستها بشكل تجريبي أو تحليلي. للتفسير أو التحليل مهمتين رئيسيتين هما: توضيح الجهود المبذولة لتأكيد الاستمرارية في الدراسة العلمية، وذلك عبر ربط النتائج الدراسية بنتائج بحث سابق تأسيس عدد من المفاهيم التوضيحية التي ترتبط بمناقشة وتحليل النتائج، وتفسيرها من خلال العلاقات ضمن البيانات التي تم جمعها إن تفسير ومناقشة النتائج تمتد كذلك إلى ما يكون أبعد من البيانات والمعلومات الدراسية، ليشمل البحوث والفروض والنظريات الأخرى وبذلك يمكننا القول إن مناقشة وتفسير النتائج تعتبر الجهاز الذي يسمح للباحث العلمي أن يفهم العوامل التي تظهر أنها توضح ملاحظات الباحث العلمي بسياق البحث، وهذا ما قد يؤمن تصورات نظرية تكون الأساس للعديد من البحوث الجديدة اللاحقة تحقيقاً لأهداف الدراسة في التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الإلكترونية بشركة جريز للتسويق في المملكة العربية السعودية في المملكة العربية السعودية نستعرض هذا الجزء التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة وذلك بعرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجابات بالاعتماد على درجة الأهمية لإجابات أفراد العينة التي استجابة للاستبيان هذا ما يساعد على من خلال الإجابة عن أسئلة أو فرضيات البحث التي تم وضعها بشكل مسبق في الاستبيان المرسل إلى عينة الدراسة والعمل على التحليل الجماعي للبيانات وبالتالي الوصول من خلال مراحل وخطوات تحليل النتائج، إلى تحليلات شاملة ومنطقية، تجعل دراسة متغيرات أو ظاهرة البحث أسهل، وتصل إلى النتائج المنطقية للبحث حيث يتم تحويل النتائج التي وصل إليها من خلال التحليل إلى شكل منطقي عام لنتائج البحث، حيث يمكن الإجابة عن أسئلة البحث، ونفي أو تأكيد الفرضيات بالأدلة والبراهين، مع ربط متغيرات البحث واكتشاف الروابط بينها من خلال البيانات المجمعة من الاستبيانات ومعرفة الاتجاه العام لآراء عينة الدراسة مما يساهم بشكل فعال في الوصول إلى النتائج الصحيحة للوضع الحالي في موضوع البحث مما يساعد على الحصول على النتائج وتقديم التوصيات التي تساعد على تطوير فاعلية وكفاءة دعم عمليات التجارة الإلكترونية

في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية. وبذلك تكون هذه المرحلة هي المرحلة النهائية التي توصل البحث الى الاستنتاجات والحلول والاهداف التي وضعت ل

## عرض نتائج الدراسة

وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي:

١. اثرت تكنولوجيا المعلومات على اداء الافراد والمنظمات وساهمت بشكل فعال في زيادة انتاجيتها وكفاءتها التشغيلية.
٢. أدى استخدام أنظمة المعلومات المتطورة إلى تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة.
٣. أظهرت الدراسة وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية مما يؤكد عل أن شركة الاتصالات السعودية تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوة ايجابية من أجل تحسين وتطوير أداء الموارد البشرية
٤. أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء الموارد البشرية واستخدام الأجهزة والبرامج وقواعد البيانات وشبكات الاتصال.
٥. ان تكنولوجيا المعلومات تشكل أحد أهم الموارد الاستراتيجية لشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية والتي لها تأثير كبير في ترشيد القرارات وزيادة الاداء وفتح فرص النجاح والنمو للشركة التي تبحث عن الريادة والتميز في الاداء.
٦. تسمح تكنولوجيا المعلومات بفتح أسواق جديدة من خلال جاذبة للعملاء
٧. تعتبر تكنولوجيا المعلومات من العوامل التي تساهم في زيادة الأداء الوظيفي للشركة.
٨. رفع مستوى دعم عمليات التجارة الالكترونية واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور.
٩. مساعدة المؤسسة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.
١٠. مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين آليات عمل الشركة
١١. من خصوصية الأداء الوظيفي هو تحسين صورة الشركة والمساهمة في زيادة الكفاءة والفعالية في الإنتاج.

١٢. هنالك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة

الموارد البشرية وإدراك لفوائدها المتعددة.

١٣. يمثل الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المسطرة

لها.

## التوصيات

من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في تحسين الأداء الوظيفي لشركة جريز للتسويق في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة لجعله أكثر فعالية وتحقيق أهدافها: ومن أهمها ما يلي:-

١. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي.
٢. إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الشركة أصبح ضرورة حتمية لمواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية التي يشهدها العصر الحالي.
٣. الاستعانة بخبراء تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل إقامة دورات تكوينية عملية
٤. الاستفادة من الأبحاث العلمية في مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصال لمعالجة نقاط الضعف وتقليل التهديدات وزيادة وتقوية القرص ونقاط القوة بطرق علمية.
٥. تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيا الحديثة بمختلف المسائل المادية والبرمجية.
٦. تهتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكل المؤسسات باختلاف أنشطتها على المستوى الوطني سواء الخدمات أو التعليمي وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب.
٧. توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة وتعميم الأنظمة المعمول بها على جميع الوظائف.
٨. توفير كافة الأساليب والوسائل لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، والتي تتلخص باستمرار بالأداء الأمثل لمواردها البشرية. والتزام الإدارة بلورة التغيير والتكيف مع المتغيرات التي تحدث في بيئتها.

٩. ضرورة إجراء دورات تكوينية بهدف زيادة مهارات وخبرات الموارد البشرية بما يمكن م من التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبة تطوراتها.
١٠. ضرورة قيام الشركة بالتركيز على جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند بناء الإستراتيجيات في الواقع العملي بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي.
١١. على الشركة أن تضع أفكار جديدة بحيث تسمح بتوفير أكبر قدر ممكن من الخدمات.
١٢. على الشركة مساندة التطورات الحاصلة والعمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات،

## الخاتمة:

تساهم تكنولوجيا المعلومات بتطبيقاتها المختلفة في تحسين إنتاجية المؤسسات والمنظمات والهيئات وزيادة كفاءتها وأدائها سواء من حيث جودة الخدمة والمنتج من حيث التكلفة والاسعار او من حيث السرعة والكفاءة والدقة في الأداء فقد اصبح الحاسب الالي يلعب دورا هاما في كل مراحل العملية الادارية ويؤثر على فاعلية وأداء المنظمات لما يتيح من قدرات كبيرة في مجال نقل وإيصال المعلومات ومعالجتها اضافة الى تأثيره على العملية الإنتاجية والمالية والإدارية للشركة ودوره في زيادة قدرة الشركة على ممارسة النشاط وتطوير الأداء في كل قطاعاتها من خلال فرض طرق وأساليب عمل جديدة تتوافق والإمكانات التي توفرها نظم تكنولوجيا المعلومات، ورغم الأهمية البالغة التي تشكلها تكنولوجيا المعلومات للمنظمات الا ان الجدل يظل قائما حول احسن الطرق والوسائل التي يمكن من خلالها الاستثمار الامثل لهذه التكنولوجيا يعتبر مجال تكنولوجيا المعلومات اليوم من الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة و هذه الأهمية أهلتها الظروف الاقتصادية المعاصرة و المنافسة الحادة التي يعرفها عالم الأعمال في وقتنا الحالي و الذي يوصف بأنه عصر التكنولوجيا لذا أصبح التحكم في هذه التكنولوجيا و حسن استغلالها أمرا أساسيا و مؤشرا هاما لمدى تحسين أدائها الوظيفي و يهدف الإجابة على الإشكالية الرئيسية و المتمثلة في أثر تكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية قمنا بدراسة شاملة. ومن خلال الدراسة النظرية يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية بالغة في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية التي تسعى إلى البقاء وزيادة قدراتها الإنتاجية كما أن للأداء المالي أهمية في كبيرة في النشاط الاقتصادي لشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية وتحقيق أهدافها

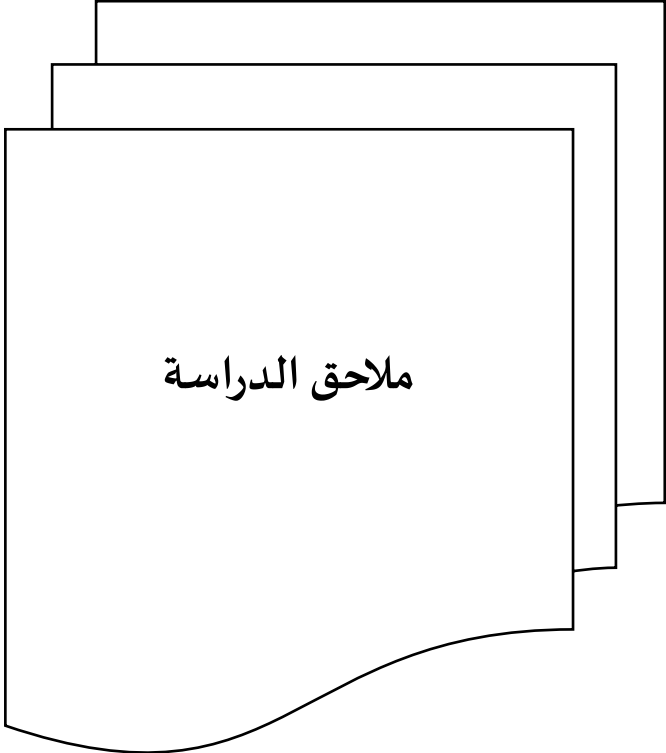
## المراجع العربية

١. احمد علي عبد الله عيسى ٢٠١٤م تأثير المناخ التنظيمي على دعم عمليات التجارة الالكترونية.
٢. احمد محمد ٢٠٢١ أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات علي تحسين الأداء الوظيفي
٣. بالبخاري سامي ٢٠١٨ "دور التسويق الداخلي في دعم عمليات التجارة الالكترونية في الوكالات السياحية
٤. بختي ابراهيم ومحمود ٢٠١٠م دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع السياحة
٥. الحجي سومر ماجد ٢٠١٩ "دور تقانة المعلومات في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية
٦. راوية حسن مسلم ٢٠٠٣م إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية" الدار الجامعية مصر
٧. رشوان عبد الرحمن ٢٠٢٠ دور التحول الرقمي من رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات.
٨. زهوة عبد الكريم ٢٠٢٠ "أثر التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات على مكانة وأداء.
٩. شادلي شرفي ٢٠٠٨م "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات
١٠. شذى حسن، محمود فردوس ٢٠١٨ دور الادارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية
١١. شعلان محمد علي ٢٠١٦ حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية ٢٠٣٠م
١٢. شعيب ٢٠٢١ أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الالكترونية علي تحسين دعم عمليات التجارة الالكترونية في ظل الأوبئة والأزمات
١٣. شعيب وحنين ٢٠٢١ أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الالكترونية عي تحسين دعم عمليات التجارة الالكترونية في ظل الأوبئة والأزمات
١٤. الشيخ، عوض يوسف أحمد، ٢٠٢٠ دور الادارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المنظمات الصحية: دراسة تطبيقية للصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان.
١٥. طواهري فاطمة ٢٠١٥ "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية
١٦. عادل مجيد عيدان العادلي ٢٠١٦م "الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية

١٧. عبد الباري رافع ٢٠١٩ تكنولوجيا المعلومات ودورها في زيادة القدرة التنافسية
١٨. عبد الله حسن مسلم ٢٠١٥ م إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات.
١٩. العربي عطية ٢٠١٢ م أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الإلكترونية
٢٠. العربي، يحيى ٢٠١٩، إدارة اتصال الأزمات في زمن الشبكات الاجتماعية الرقمية:
٢١. عزيزة عبد الرحمن العتيبي ٢٠١٠ م أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد
٢٢. علاء القناني ٢٠٢٠ نظم المعلومات الإدارية وتطبيقات نظم دعم القرار الإداري
٢٣. عمارة كهينة ٢٠١٥ م أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري
٢٤. غسان قاسم اللامي ٢٠٠٦ م إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل تقنيات علمية).
٢٥. قندوز السايح ٢٠١٣ م أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي
٢٦. مالك فطيمة ٢٠١٥ م تأثير وأهمية المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين.
٢٧. هدى الله ٢٠١٨ "تحليل العلاقة بين نظام تقييم العامل وأدائه في المؤسسة الاقتصادية

#### المراجع الأجنبية

1. Baraza E. O. (2020) "Information technology and public sector corruption in Kenya" computer information systems.
2. Arhana F. (2019) "Building employee performance" International review of international journal of scientific and engineering research.
3. Fireman H. Dastgir M And Hashem N (2019) "Evaluation of The
4. Khan H. and Raza H. A. Ulhas A. (2017) "Impact of information technology
5. Kuwait Y. (2020) "The effect of motivation on employee performance" Lai Kee-Hung



ملاحق الدراسة

## (الاستبانة)

### "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية يشركه جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية"

السادة موظفي شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية تحية طيبة وبعد.....

ولغرض تحقيق اهداف الدراسة فقد قاما الباحثون بتصميم الاستبانة التالية وبالإشارة الى الموضوع أعلاه نرجو التكرم بملاء الاستبانة مع العلم باننا نتعامل مع تلك البيانات لأغراض البحث العلمي نرجو الإجابة علي أسئلة الاستبانة مع العلم أنه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري بخصوص البيانات الشخصية لعينة الدراسة وسيتم عمل دراسة احصائية للنتائج التي سوف يتم التوصل اليه ليتم التعامل مع نتائج الاستبيان بكل جدية لتقديم وتحديد نتائج الدراسة طبقا لاحتياجاتكم وتوقعاتكم حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجة نقاط الضعف ومحاولة معالجتها والعمل علي تحسين بيئة العمل وحل المشاكل القائمة من خلال بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية

#### البيانات الشخصية لعينة الدراسة

|       |     |         |       |           |
|-------|-----|---------|-------|-----------|
| الاسم |     | الجنسية | سعودي | غير سعودي |
| الجنس | ذكر | انثى    |       |           |

#### بيانات المؤهل العلمي

|               |       |       |       |           |      |
|---------------|-------|-------|-------|-----------|------|
| المؤهل العلمي | متوسط | ثانوي | دبلوم | بكالوريوس | اخرى |
|---------------|-------|-------|-------|-----------|------|

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

#### بيانات سنوات الخبرة

| سنوات الخبرة | سنة الي ٥ | ١٠-٦ | ١٥-١١ | ٢٠-١٦ | ٢١ فأكثر |
|--------------|-----------|------|-------|-------|----------|
|              |           |      |       |       |          |

#### البيانات الوظيفة

| الإدارة              |  | القسم  |  |
|----------------------|--|--------|--|
| مسمى الوظيفة الحالية |  | التخصص |  |

#### بيان العمر

| الفئة العمرية | اقل من ٣٠ | ٤٠-٣١ | ٥٠-٤١ | ٦٠-٥١ | اكثر من ٦٠ |
|---------------|-----------|-------|-------|-------|------------|
|               |           |       |       |       |            |

الرجاء وضع علامة (X) في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم وأمام كل عبارة من العبارات التالية بدقة لتحقيق الاستفادة المرجوة:

الفرضية الاولى: - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جريز للتسويق في المملكة العربية السعودية.

| م | العبارة                                                                             | مستوي الاهمية |       |       |           |                  |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|-----------|------------------|
|   |                                                                                     | موافق جدا     | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق اطلاقا |
| 1 | تتوافر في الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الاعمال وفقا لأحدث الإصدارات.        |               |       |       |           |                  |
| 2 | تتوافر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد البيانات.                |               |       |       |           |                  |
| 3 | توفر الإدارة متطلبات عمليات التطوير التي يحتاجها نظام تكنولوجيا المعلومات المستخدم. |               |       |       |           |                  |
| 4 | تتميز الشبكة الرقمية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع اثناء سير العمل.              |               |       |       |           |                  |

الفرضية الثانية: - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في دعم عمليات التجارة

الإلكترونية بشركة جريز للتسويق في المملكة العربية السعودية.

| م | العبارة                                                                         | مستوي الأهمية |       |       |           |                   |
|---|---------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|-----------|-------------------|
|   |                                                                                 | موافق جداً    | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق إطلاقاً |
| 1 | درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات العمل بالشركة.          |               |       |       |           |                   |
| 2 | درجة امان وسرية والمعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقيمة. |               |       |       |           |                   |
| 3 | تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل.                               |               |       |       |           |                   |
| 4 | يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجات العمل بالشركة.                          |               |       |       |           |                   |

الفرضية الثالثة: - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في تطوير أداء

عمليات التجارة الالكترونية بشركة جريز للتسويق في المملكة العربية السعودية.

| م | العبارة                                                                        | مستوي الاهمية                                                   |
|---|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                | موافق<br>جدا<br>موافق<br>محايد<br>غير موافق<br>غير موافق اطلاقا |
| 1 | تتابع الإدارة المسئولة اليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة.          |                                                                 |
| 2 | تهتم الإدارة باقتراحات العاملين حول اثر تكنولوجيا المعلومات علي الأداء.        |                                                                 |
| 3 | تقدم الإدارة الدعم اللازم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل جميع اقسام الشركة. |                                                                 |
| 4 | توجد اليات واضحة للتسلسل الإداري في التعامل مع معلومات النظام.                 |                                                                 |

## المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر نظم المعلومات المحاسبية الآلية في تعزيز جودة ودعم عمليات التجارة الالكترونية في شركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية، واستخدمت هذه الدراسة بعض الأساليب الإحصائية بالاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي لعينة البحث المكونة من ١٠٠ مفردة وتم اختيارهم بطريقة عشوائية لمحدد. ولتحقيق أهداف الدراسة قام بناء الاستبيان بناءً على صيغته النهائية، ومن ثم تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: - - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في دعم عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في تطوير أداء عمليات التجارة الالكترونية بشركة جرير للتسويق في المملكة العربية السعودية

وفي ضوء نتائج الدراسة يقترح الباحث التوصيات التالية. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول تكنولوجيا المعلومات ودعم عمليات التجارة الالكترونية

## Abstract

This study aims to measure the impact of automated accounting information systems in enhancing the quality and support of e-commerce operations at Jarir Marketing Company in the Kingdom of Saudi Arabia. This study used some statistical methods using the descriptive analytical approach for the research sample consisting of 100 individuals who were randomly selected for a specific purpose. To achieve the objectives of the study, the questionnaire was built based on its final form, and then the data were analyzed using the SPSS program.

The study reached the following results: - - There is a statistically significant effect of software and databases in supporting e-commerce operations at Jarir Marketing Company in the Kingdom of Saudi Arabia - There is a statistically significant effect of communication networks for communication technology in developing the performance of e-commerce operations at Jarir Marketing Company in the Kingdom of Saudi Arabia

In light of the results of the study, the researcher proposes the following recommendations. Conducting more studies and research on information technology and supporting e-commerce operations



**Midocean University**

**College of Management**

**Department of .....**

**The impact of information technology systems in supporting e-commerce operations, applied to Jarir Marketing Company in the Kingdom of Saudi Arabia**

**Prepared by:**

**NAME**

**Hutton saad salm aljoaid**

**Supervised by: 233001622**

**Dr:- asma abo antrah**

**Year:2024**

