



دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في منظمات  
الأعمال الإلكترونية: دراسة تطبيقية في منظمات الأعمال  
الإلكترونية في الأردن - عمان

**Role of Information Technology in Supporting  
Sustainable Performance in E-Business  
Organizations: Applied Study E-Business  
Organizations in Jordan - Amman**

إعداد الطالبة

أسيل المواجدة

إشراف

الدكتور محمد العضيلة

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

قسم الأعمال الإلكترونية

كلية الأعمال - جامعة الشرق الأوسط

٢٠١٩م

## التفويض

أنا الموقع أدناه "أسيل المواجهة" أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً، أو المنظمات، أو البيئات، أو المؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: أسيل المواجهة

التوقيع:

التاريخ:

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها "دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في منظمات

الأعمال الإلكترونية: دراسة تطبيقية في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان "

وأجيزت بتاريخ: ٢٨/١/٢٠١٩م.

| الاسم                  | أعضاء لجنة المناقشة | التوقيع |
|------------------------|---------------------|---------|
| د. هبة ناصر الدين      | رئيسة اللجنة        |         |
| د. محمد منصور الخصاونة | معتد خارجي          |         |
| د. محمد العضايلة       | مشرف                |         |

## الشكر والتقدير

الحمد لله دائماً وأبداً،

في هذا المقام لا أملك سوى الشكر الجزيل إلى الله وحده ثم إلى كل من شارك معي في إتمام هذا العمل.

وأخص بالذكر الدكتور محمد العضيلة، الذي أشرف على هذه الرسالة بإرشاداته، ثم إلى الدكتور المحلل الإحصائي وما منح من وقت وجهد وعلم وسعة صدر، لهم الأثر الأكبر في إنجازها، جزاهم الله عني خير جزاء.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة. كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من شجعني ودعمني ووقف إلى جانبي لإتمام هذا العمل، وإلى كل من سهل لي في إنجاز هذه الرسالة.

جزا الله الجميع خير الجزاء وبارك جهودهم إنه سميع قريب مجيب الدعاء.

الباحثة أسيل المواجدة

## الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى،

سيد البشرية محمد عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم

إلى قدوتي الأولى، ونبراسي الذي ينير دربي، إلى من أعطاني ولم يزل يعطيني بلا حدود، إلى من

رفعت رأسي عالياً افتخاراً به ..... أبي العزيز

إلى التي رآني قلبها قبل عينيها، وحضنتني احشائها قبل يديها، إلى شجرتي التي لا تذبل، إلى

الظل الذي آوى إليه في كل حين .... أُمي الحبيبة

حفظها الله

من دعمني بقلبه الحنون ... إلى زوجي الغالي

أهلي وعزوتي، أصحابي وأصدقائي، وكل من دعمني ووقف إلى جانبي وعلمني

الباحثة أسيل المواجهة

## الفهرس

|        |                                   |
|--------|-----------------------------------|
| ب..... | التفويض                           |
| ج..... | قرار لجنة المناقشة                |
| د..... | الشكر والتقدير                    |
| ه..... | الإهداء                           |
| و..... | الفهرس                            |
| ط..... | قائمة الجداول                     |
| ي..... | قائمة الأشكال                     |
| ك..... | قائمة الملاحق                     |
| ل..... | المخلص                            |
| ن..... | Abstract                          |
| ١..... | <b>الفصل الأول: خلفية الدراسة</b> |
| ١..... | ١-١: المقدمة                      |
| ٣..... | ٢-١: أهمية الدراسة                |
| ٤..... | ٣-١: أهداف الدراسة                |
| ٤..... | ٤-١: مشكلة الدراسة                |
| ٦..... | ٥-١: أسئلة الدراسة                |
| ٧..... | ٦-١: فرضيات الدراسة               |
| ٨..... | ٧-١: أنموذج الدراسة:              |

٨-١: التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة: ..... ٨

٩-١: حدود الدراسة: ..... ١٠

١٠-١: محددات الدراسة..... ١١

## ١٢..... الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة

١-٢: التمهيد ..... ١٢

٢-٢: الأدب النظري ..... ١٢

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات ..... ١٢

المحور الثاني: الأداء المستدام..... ٢٠

المحور الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء المستدام..... ٢٦

٢-٢: الدراسات السابقة ..... ٢٩

٢-٣ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة..... ٤١

## ٤٣..... الفصل الثالث: المنهجية والإجراءات

٣-١ منهج الدراسة ..... ٤٣

٣-٢ أداة الدراسة (الاستبيان)..... ٤٦

٣-٣ ثبات أداة الدراسة (Analysis for Reliability) ..... ٥٥

٣-٤ صدق أداة الدراسة..... ٥٦

٣-٥ متغيرات الدراسة..... ٥٧

٣-٦ المعالجة الإحصائية ..... ٥٨

## ٥٩..... الفصل الرابع : تحليل النتائج

١-٤: المقدمة ..... ٥٩

٥٩..... ٢-٤: التحليل الإحصائي الوصفي

٦٠..... أولاً: وصف خصائص عينة الدراسة

٦١..... ثانياً: وصف متغيرات الدراسة

٧٠..... ثالثاً: اختبار التناسق الداخلي

٧١..... ٣-٤: اختبار فرضيات الدراسة

٧٦..... الفصل الخامس : مناقشة النتائج والفرضيات

٧٦..... ١-٥: المقدمة

٧٦..... ٢-٥: مناقشة النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة

٨٠..... ٣-٥: نتائج فرضيات الدراسة

٨٢..... ٤-٥: التوصيات

٨٤..... المراجع

٨٤..... المراجع العربية

٨٥..... المراجع الأجنبية

٩٤..... الملاحق

٩٤..... ملحق رقم (١): قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)

٩٥..... ملحق رقم (٢): أداة الدراسة الاستبيان صورتها الأولية

١٠٥..... ملحق رقم (٣): أداة الدراسة الاستبيان صورتها الأخيرة



## قائمة الجداول

| رقم الصفحة | اسم الجدول                                                                                                | رقم الجدول |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ٢١-٢٠      | وجهات نظر بعض الباحثين حول مفهوم الأداء المستدام                                                          | ١-٢        |
| ٤٤         | الإحصاء الوصفي لمتغيرات البعد المستقل تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية، الخبرة، التوافق).              | ١-٣        |
| ٤٥         | الإحصاء الوصفي لمتغيرات البعد التابع الأداء المستدام (الأداء الاجتماعي، الأداء الاقتصادي، الأداء البيئي). | ٢-٣        |
| ٤٦         | الفقرات الأولية من الاستبيان ( الاستبيان الأول )                                                          | ٣-٣        |
| ٥١         | Kaiser Meyer-Olkin (KMO) of Sampling Adequacy and Bartlett's Test of Sphericity                           | ٤-٣        |
| ٥٢         | يظهر نتيجة استخلاص العوامل المركبة                                                                        | ٥-٣        |
| ٥٣         | هيكلية العوامل لمقياس تكنولوجيا المعلومات و الأداء المستدام                                               | ٦-٣        |
| ٥٦         | Cronbach's Alpha for Elements of the E-Readiness Instrument                                               | ٧-٣        |
| ٦٠         | وصف خصائص أفراد عينة الدراسة                                                                              | ١-٤        |
| ٦١         | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات تكنولوجيا المعلومات                                      | ٢-٤        |
| ٦٢         | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير البنية التحتية                                      | ٣-٤        |
| ٦٣         | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الخبرة                                              | ٤-٤        |
| ٦٤         | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير التوافق                                             | ٥-٤        |
| ٦٦         | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الأداء المستدام                                          | ٦-٤        |
| ٦٧         | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الأداء الاجتماعي                                    | ٧-٤        |
| ٦٨         | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الأداء الاقتصادي                                    | ٨-٤        |
| ٦٩         | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الأداء البيئي                                       | ٩-٤        |
| ٧٠         | يُظهر ترابط الصفوف بين كل العوامل.                                                                        | ١٠-٤       |
| ٧١         | تحليل الانحدار المتعدد لدور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام                                    | ١١-٤       |
| ٧٢         | تحليل الانحدار المتعدد لدور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاجتماعي                                   | ١٢-٤       |
| ٧٣         | تحليل الانحدار المتعدد لدور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاقتصادي                                   | ١٣-٤       |
| ٧٤         | تحليل الانحدار المتعدد لدور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء البيئي                                      | ١٤-٤       |

## قائمة الأشكال

| رقم الشكل | اسم الشكل                      | رقم الصفحة |
|-----------|--------------------------------|------------|
| ١-١       | نموذج الدراسة                  | ٨          |
| ١-٢       | عملية تحويل البيانات إلى معرفة | ١٣         |
| ٢-٢       | نموذج خط الأساس الثلاثي        | ٢٣         |
| ١-٣       | Scree Plot                     | ٥٢         |

### قائمة الملاحق

| رقم الملحق | اسم الملحق                                  | رقم الصفحة |
|------------|---------------------------------------------|------------|
| ١          | قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة) | ٩٤         |
| ٢          | أداة الدراسة (الاستبانة) الأولية            | ٩٥         |
| ٣          | أداة الدراسة (الاستبانة) النهائية           | ١٠٥        |

## دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية: دراسة تطبيقية في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان

إعداد: أسيل المواجهة  
إشراف: الدكتور محمد العضاية

### المخلص

تعمل تكنولوجيا المعلومات في المنظمات على تطوير خدماتها ومنتجاتها، وخاصة في القطاع الخدمي للأعمال الإلكترونية، بالإضافة إلى أنها تساعد المنظمات على النمو والتوسع في أسواق جديدة والتفوق على منافسيها، بالإضافة إلى الاستدامة في أدائها حيث تتبنى تلك المنظمات تكنولوجيا المعلومات في العديد من المجالات، بما فيها الاقتصادية والإدارية والبيئية والاجتماعية وغيرها من العوامل.

لهذه الدراسة أهمية من حيث أنه لا توجد دراسات أخرى تتناول دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان حسب معرفة الباحثة، لذلك جاءت أهميتها من جانبين النظري والتطبيقي. من هنا هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، وكانت مشكلة هذه الدراسة وجود عدة توصيات من دراسات سابقة تؤكد على قلة الأبحاث العلمية حو تلك الظاهرة، بالإضافة إلى وجود فجوة أدبية تبين العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المستدام. تكون مجتمع الدراسة من ٨ منظمات تمارس الأعمال الإلكترونية. فاعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاستبانة التي تم إعدادها بالاستناد إلى الأدب النظري والدراسات السابقة وبالاعتماد على عدة مقاييس طورت من عدة باحثين لكي تتلاءم مع نموذج الدراسة الافتراضي وأبعاد الدراسة، بعدها تم اختيار عينة المدراء من تلك المنظمات، وتم توزيع

٢٠٠ استبانة، ثم تم استرجاع ١٧٧ استبانة صالحه للتحليل. بعد جمع البيانات تم تحليلها من خلال الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS٢٢ وتم استخدام عدة أساليب إحصائية.

وأظهرت نتائج التحليل أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء المستدام، حيث يوجد ارتباط قوي بينهما. وهذا يعني أن التغيير في الأداء المستدام ناتج من التغيرات في تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، وهذا يعني أن لتكنولوجيا المعلومات أثر في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية من خلال متغير التوافق فقط. وعرضت الدراسة عدة توصيات من أهمها العمل على دراسات مستقبلية من خلال أبعاد هذه الدراسة لمجتمع مغاير، و تعميم نتائج الدراسة بشمول قطاعات أخرى مثل القطاعات التعليمية.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات، الأداء المستدام، الأعمال الإلكترونية، البنية

التحتية، التوافق، الخبرة، الأداء الاجتماعي، الأداء الاقتصادي، الأداء البيئي.

**Role of Information Technology Supporting Sustainable Performance  
In E-Business Organizations: An Applied Study E-Business  
Organizations in Jordan - Amman**

**Prepared by: Aseel**

**Supervised by: Dr. Mohammed Al-Adaileh**

**Abstract**

Information technology in organizations is developing their services and products, especially in the e-business sector. It also helps organizations to grow and expand in new markets and surpass their competitors, in addition to sustainability in their performance. These organizations adopt information technology in many fields, including Economic, administrative, environmental, social and other factors.

Important this study according to the researcher, there are no any studies are looked at the role of information technology in supporting sustainable performance in e-business organizations in Jordan - Amman, so its importance is coming from the theoretical and applied side. Therefore, this study is aimed to show the role of information technology in supporting sustainable performance in e-business organizations in Jordan - Amman, the problem of this study is the existence of several recommendations from previous studies confirm the lack of scientific research on this phenomenon, also a literary gap that illustrates the relationship between information technology and sustainable performance. The study community consists of 8 organizations practicing e-business in Jordan - Amman. The study is based on the analytical descriptive method through the questionnaire which is prepared based on theoretical literature and previous studies. Based on several measures developed by several researchers to adapt the model of the virtual and the dimensions of the study. This study is selected the managers from these organizations and

200 questionnaires are distributed, then a total of 177 valid questionnaires are retrieved. After the data collection is analyzed through the statistical package for social sciences SPSS22 and several statistical methods are used.

The results of the analysis showed that there is a relationship between information technology and sustainable performance, where there is a strong correlation between them, this means that the change in sustainable performance results from changes in information technology in e-business in Jordan - Amman, which means that information technology has impacted the sustainable performance of e-business but this effect is only through the compatibility variable only. The study presented several recommendations, the most important of which is to make on future studies through the dimensions of this study for a different society, and to disseminate the results of the study to include other sectors such as educational sectors.

**Keywords:** Information Technology, Sustainable Performance, E-Business, Infrastructure, Compatibility, Experience, Social, Economic, Environmental.

## الفصل الأول: خلفية الدراسة

### ١-١: المقدمة

تستخدم معظم المنظمات تكنولوجيا المعلومات في الأنشطة التجارية اليومية بشكل كبير، و خاصة بالأنشطة التشغيلية اليومية لأنظمة تخطيط التابعة للمنظمة، والأنشطة اللوجستية، وشبكات الاتصال الداخلية والخارجية بينها وبين المنظمات المتحالفة، بالإضافة إلى الإجراءات الاستراتيجية لأنظمة دعم القرار والمعلومات التي تحتاجها المنظمة في تنفيذ استراتيجياتها واتخاذ القرارات الإدارية (Nakata, Zhu and Izberk-Bilgin, ٢٠١١). وتستخدم أيضاً المنظمات تكنولوجيا المعلومات بشكل مباشر و غير مباشر لإنجاز عملياتها التجارية، ولدعم تبادل المعلومات مع عملائها، ومقايضات المنتجات أو الخدمات. وبالتالي، فإن تكنولوجيا المعلومات حيوية في سياق علاقات المنظمة مع عملائها، فهي أداة متكاملة في العلاقات التجارية للمنظمة، كونها تؤثر بشكل كبير على أداء الأعمال (Sanchez and Martinez, ٢٠١١).

من ناحية أخرى، أكد (Isal et. al (٢٠١٦ في دراستهم، أن دور تكنولوجيا المعلومات في الأعمال التجارية دون شك يزداد في منظمات الأعمال، حيث تحقق تكنولوجيا المعلومات قيمة أعمال تتناسب مع حجم الاستثمار، مما يعطي ذلك قيمة أفضل للمنظمة، ويحسن أدائها وفعاليتها، وزيادة الميزة التنافسية في السوق، العائد الاستثماري، بالتالي تصبح قيمة الأعمال التجارية لتكنولوجيا المعلومات قوية ومستقرة.

تقوم المنظمات بشكل متزايد بتنفيذ أعمالها التجارية من خلال تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها فتصبح بذلك أعمالها إلكترونية، وهذا يعطي أهمية للمنظمات من حيث تحقيق الوقت الحقيقي في إنجاز الأعمال، وسرعة في الاتصالات، وانخفاض تكاليف العمليات، ومساعدة المنظمات على النمو وتحديد الأسواق الجديدة، والتفوق على منافسيها (Bi et. al, ٢٠١٧).



ولقد استخدمت التجارة الإلكترونية مؤخراً طرق فنية لتكنولوجيا المعلومات من أجل تغيير وتسريع المعاملات التجارية، ليس فقط ذلك، ولكن لإيجاد الأسواق ومنافذ التوزيع فهي لا تتعرف على حدود مكانية أو زمنية، حيث تعمل تلك المنافذ على مدار الساعة في جميع أنحاء العالم، وبالتالي فإن المنظمات التي غيرت طريقتها الحالية في العمل لتصبح تجارة إلكترونية ستحقق فوائد غير محدودة وبقاء لأعمالها التجارية مدة أطول وبالتالي استدامة لأدائها (Alsderi, ٢٠١٤).

إن الموضوعات الأكثر أهمية في هذه الأيام هي (الاستدامة) وهي تنظر إلى بقاء أعمال المنظمات مدة أطول، الآن هي ببساطة أفضل طريقة للقيام بأعمال تجارية، ويمكن للمنظمة المستدامة أن تزدهر وتحقق النجاح على المدى الطويل من خلال رؤية واضحة لأعمالها، وأهدافها المحددة، التي تقف جنباً إلى جنب مع تحقيق أغراض مجتمعية واقتصادية وبيئية في شكل إيجابي (Anca-Letiția, ٢٠١٣).

فالبينة العالمية المتغيرة تحفز المنظمات على النظر إلى ما هو أبعد من الأداء المالي وترسيخ القيم البيئية والاجتماعية في توجيه أعمالها، وقد كشف باحثون مختلفون عن مزايا الاستدامة للأعمال، والأهم من ذلك تأثيرها على الوعي البيئي، والاقتصادي، والاجتماعي، لخلق ابتكار أو اختراع في شكل منتج أو خدمة (Lakshmi and Kennedy, ٢٠١٧).

لذلك نجد أن الاستدامة هي هدف أساسي بين الدول، فهي تعمل على تحسين نوعية الحياة والرفاهية لأجيال الحاضر والمستقبل من خلال نهج متكامل بين التنمية الاقتصادية وحماية البيئة والرفاهية الاجتماعية (Artene, ٢٠١٤).

بناءً على الطرق الفنية المستخدمة من قبل المنظمات لتكنولوجيا المعلومات بشكل كبير، وتركيز الباحثين على موضوعات الاستدامة، جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية بالتطبيق على المنظمات

التي تمارس الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، بالإضافة على محاولة اكتشاف جوانب عدة لم يسبق أن تم تسليط الضوء عليها في هذا الموضوع، وأيضاً وضع توصيات مناسبة لتطوير أداء المنظمة المبحوثة على حد علم الباحثة.

## ١-٢: أهمية الدراسة

لهذه الدراسة أهمية من حيث أنه لا توجد دراسات أخرى تتناول دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان حسب معرفة الباحثة، لذلك جاءت أهميتها من جانبين:

**الجانب النظرية:** تتناول هذه الدراسة المزيد من التقصي والبحث في الدراسات التي ركزت على متغيراتها الأساسية (تكنولوجيا المعلومات بمتغيراتها، والأداء المستدام بمتغيراته)، بالإضافة إلى أنّ القيام بمثل هذه الدراسة سوف يضيف جديداً إلى عالم المعرفة، ويساهم في إثراء المعلومات، وزيادة المعرفة وقد يساهم في تطور البحث العلمي والمساهمة في تزود المكتبة بمرجع جديد في مجال البحث العلمي.

**الجانب التطبيقي:** يركز على أهمية نتائج العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة التي تسمح بتوضيح الأهمية لمتخذي القرار في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان محل الدراسة وتحديد الجوانب الأكثر أثر والأقوى ارتباطاً أو حتى الأضعف ارتباطاً بما يسمح بتحديد الجوانب التي يتوجب زيادة الاهتمام بها. بالإضافة إلى أن النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة والتي ستجعل مركز القرار في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان يدرك أهمية دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية كسبيل للبقاء في السوق أطول مدة ممكنة.

### ١-٣: أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو تحديد دور تكنولوجيا المعلومات بمتغيراتها في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية، وذلك من خلال:

- تقديم إطار نظري ومفاهيمي لمتغيرات الدراسة الأساسية (تكنولوجيا المعلومات، والأداء المستدام)، بالإضافة إلى توضيح الأسس الفكرية والأبعاد والمتغيرات الفرعية لهذه الموضوعات.
- تحديد مستوى ممارسات متغيرات الدراسة الحالية (تكنولوجيا المعلومات بمتغيراتها، والأداء المستدام بمتغيراته) من خلال القياس الوصفي.
- تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاجتماعي في منظمات الأعمال الإلكترونية.
- تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاقتصادي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان.
- تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء البيئي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان.
- تقديم توصيات للأطراف المعنية، مثل الإداريين والمديرين وصناع القرار في منظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان.

### ١-٤: مشكلة الدراسة

أكد (Alaeddini and Salekfard ٢٠١٣) في دراسة لهما أن في العقود الأخيرة، تحسّن دور تكنولوجيا المعلومات في مجال الأعمال بشكل ملحوظ، فتحوّل الدور من مجرد إدارة المنظمات إلى دخولها في جميع أعمالها، واعتبرا الباحثين أن تكنولوجيا المعلومات هي الأصول الثمينة اللازمة لدعم المنظمة في ظل هذه البيئة المتغيرة بسرعة.

وقد أكد (Morrar, et al. ٢٠١٩) في دراسته أن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات دور في تعزيز واستدامة الاقتصاد المحلي، حيث أظهرت نتائج دراسته أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على جميع القطاع الاقتصادي في إفريقيا، و شهدت الدول المتقدمة والنامية ظهور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحيوي بشكل كبير الذي ساهم في زيادة الناتج المحلي والإجمالي الوطني. فأصبحت معظم المنظمات تنافسية بشكل متزايد وتتغير باستمرار تبعاً للتغير في احتياجات الأعمال والرغبات وتغير ظروف السوق. لذلك، وجدت المنظمات أن من الضروري البحث عن الاستدامة في بيئة التكنولوجيا الحديثة. فقد تمت مناقشة دور تكنولوجيا المعلومات في دعم مبادرات الاستدامة في عدد محدود من الدراسات، وهناك نقص في الأمثلة العملية التي توضح كيف يتم تنفيذ أدوار تكنولوجيا المعلومات في بيئة المنظمات (Rivera and Kurnia, ٢٠١٤).

بالإضافة إلى ذلك، أوصى الباحثان (Hack and Berg ٢٠١٤)، على القيام بأبحاث مستقبلية تكون أكثر وضوحاً لتبين قدرة تكنولوجيا المعلومات على استدامة أعمال المنظمات، والتي تتنظر أيضاً في الدرجة الأولى إلى أثر تكنولوجيا المعلومات على استدامة أداء المنظمات التي تساهم في تنمية أكثر استدامة للمجتمع ككل.

وفقاً لما تقدم ذكره، تتناول الدراسة الحالية بيان دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في المنظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، والتي تعتمد في أعمالها على تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما يتطلب الحاجة إلى إجراء دراسة علمية لهذه الظاهرة، وبيان كيفية إدارة أعمالها الحالية ضمن أداء المنظمة، أو تلك التي يبحثون عنها في الأسواق المحلية أو العالمية لدعم التطوير والاستدامة.

وأيضاً، نظراً لوجود فجوة في الأدبيات المتعلقة بقياس مدى دعم تكنولوجيا المعلومات للأداء المستدام، تحاول هذه الدراسة سد الفجوة الأدبية حول أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المستدام، ولذلك، جاءت هذه الدراسة لاكتشاف دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء المستدام في المنظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان.

#### ١-٥: أسئلة الدراسة

على ضوء ما تقدم يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية بالسؤال التالي:

- هل لتكنولوجيا المعلومات دور في دعم الأداء المستدام في المنظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية؟

ولتحقق من هذا السؤال بشكل منطقي تم تجزئته إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية الوصفية الاستدلالية وهي:

- ما مستوى ممارسة تكنولوجيا المعلومات في المنظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية؟
- ما مستوى استدامة الأداء في المنظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية؟
- هل لتكنولوجيا المعلومات دور في دعم الأداء الاجتماعي في المنظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية؟
- هل لتكنولوجيا المعلومات دور في دعم الأداء البيئي في المنظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية؟
- هل لتكنولوجيا المعلومات دور في دعم الأداء الاقتصادي في المنظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية؟

## ١-٦: فرضيات الدراسة

بالنظر إلى الأسئلة السابقة، سوف تتضمن الدراسة الحالية فرضية رئيسية واحدة و(٣)

فرضيات فرعية، على النحو التالي:

**الفرضية الرئيسية (H٠١):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال المتغيرات (البنية التحتية، والخبرة، والتوافق) في دعم الأداء المستدام (الاجتماعي، الاقتصادي، البيئي) في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان ( $\alpha \leq 0,05$ ).

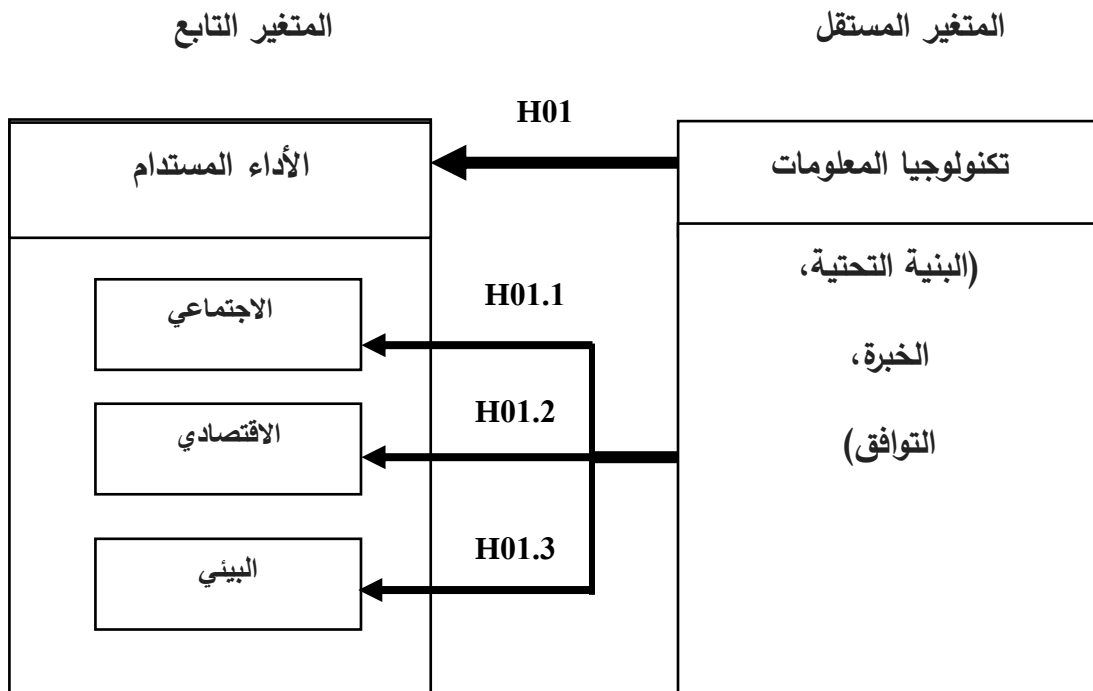
**الفرضية الفرعية (H٠١,١):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال المتغيرات (البنية التحتية، والخبرة، والتوافق) في دعم الأداء الاجتماعي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان ( $\alpha \leq 0,05$ ).

**الفرضية الفرعية (H٠١,٢):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال المتغيرات (البنية التحتية، والخبرة، والتوافق) في دعم الأداء الاقتصادي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان ( $\alpha \leq 0,05$ ).

**الفرضية الفرعية (H٠١,٣):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال المتغيرات (البنية التحتية، والخبرة، والتوافق) في دعم الأداء البيئي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان ( $\alpha \leq 0,05$ ).

## ٧-١: أنموذج الدراسة:

شكل (١-١) نموذج الدراسة من إعداد الباحثة



المصدر: تصميم الهيكل وعلاقة المتغيرات الرئيسية والفرعية من تصميم الباحثة بالاستناد إلى الدراسة:

المتغير المستقل: (٢٠١٧. Bi et al., ٢٠١٣. Ray, et al., ٢٠١٧. Ajibade and Khayundi).

المتغير التابع: ( Hack and , ٢٠١٦. Rivera and Kurnia, ٢٠١٨. Marhraoui and El Manouar, ٢٠١٤. Berg).

## ٨-١: التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

تكنولوجيا المعلومات المتغير المستقل: عرفت، الموسوعة الدولية لعلوم المعلوماتية والمكتبات

ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والبنك الدولي أنها عبارة عن تقنيات حديثة تسمح بجمع ونقل

وتجهيز المعلومات بكميات غير محدودة وطرق مختلفة (Hrize, ٢٠١١).

في حين تم تعريفها إجرائيا على أنها مزيج من الطرق المختلفة والوسائل الحديثة التي تسعى

إلى تبسيط الأعمال التجارية ورفع الأداء، واستثمار رأس المال الفكري وإضافة ميزة تنافسية،

بالإضافة إلى السرعة والدقة والشفافية العالية في الأداء، وتوسع نطاق الأعمال وبالتالي استدامة تلك

الأعمال.

**البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:** هي المكونات التقنية المشتركة ونظم معلومات التي تخدم الأعمال التجارية مثل المنصات والشبكات والاتصالات وتطبيقات البيانات والبرمجيات (اللامي، ٢٠١٣)

تعريفها من الناحية الإجرائية أنها موارد مادية تعمل على تدفق البيانات وتخزينها ومعالجتها وتحليلها، بحيث يتم تبادلها عبر مراكز بيانات متعددة تكون تحت سيطرة المنظمة.

**الخبرة في تكنولوجيا المعلومات:** الدورات التدريبية، والمؤهلات التي يحملها موظفي المنظمة في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات ودمجها بأدائهم الذي يساهم في بناء وتطوير القدرات الفردية وبالتالي تطوير قدرات المنظمة (Alarabi, ٢٠١٢).

بينما تعرّف إجرائياً أنها معرفة الموظف بكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبناء خبراته ودمجها في أدائه أثناء القيام بمهامه، من خلال دراسته أو تدريبه في المنظمة.

**التوافق مع تكنولوجيا المعلومات:** هو تتاغم وموائمة أهداف المنظمة وأنشطتها مع تكنولوجيا المعلومات في تلك المنظمة (Cataldo et al., ٢٠١٢).

تعرف إجرائياً على أنها الديناميكية التي يمكن فيها للمنظمة استخدام تكنولوجيا المعلومات في أعمالها التجارية لتحقيق أهدافها، والتي تعمل على تحسين الأداء المالي أو القدرة التنافسية في السوق.

**الأداء المستدام المتغير التابع:** هو التفاعل بين أداء المنظمات في أعمالها التجارية، وبين الأداء الاجتماعي، والاقتصادي، والبيئي (Henri et. al, ٢٠٠٨).

تعرف إجرائياً أنها هي قدرة المنظمة على تحقيق أعمالها التجارية وأعمالها، وزيادة القيمة للمساهمين مع تكنولوجيا المعلومات، مع مراعاة المسؤولية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية على المدى الطويل.



يقاس الأداء المستدام بعدة طرق وفقاً لمنظمة التعاون الاقتصادي و التنمية (OECD, ٢٠٠٦):

Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)

**الأداء الاجتماعي:** هو من أهم جوانب الاستدامة إذ يشير إلى عقلية الناس وطرق تفكيرهم، بالإضافة إلى الأهداف، ومستويات المعيشة والإنصاف، والحوار الاجتماعي، وتقويض المسؤوليات وحماية الثقافة / التراث.

- **الأداء الاقتصادي:** تعني استدامة في النمو والتطوير واستقرار للأداء المالي.
- **الأداء البيئي:** هو الاستمرار في الحفاظ على الموارد الطبيعية، وحمايتها، وتجنب التلوث لتلك الموارد.

**أما تعريف متغيرات الأداء المستدام من الناحية الإجرائية:**

- **الأداء الاجتماعي:** مدى نجاح المنظمة في ترجمة أهدافها الاجتماعية إلى خدمات والتأكد من أنها لا تزال على المسار الصحيح اجتماعياً.
- **الأداء الاقتصادي:** مدى نجاح المنظمة في ترجمة أهدافها الاقتصادية إلى واقع عملي والتأكد من أنها لا تزال على المسار الصحيح مالياً.
- **الأداء البيئي:** مدى نجاح المنظمة في ترجمة أهدافها البيئية إلى منتجات والتأكد من أنها لا تزال على المسار الصحيح بيئياً.

#### ٩-١: حدود الدراسة:

تنقسم حدود الدراسة الحالية إلى: -

- **الحدود المكانية:** المنظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان.
- **الحدود الزمانية:** في نهاية ٢٠١٨، وحتى بداية الفصل الأول في ٢٠١٩.
- **الحدود البشرية:** المدراء في جميع الأقسام في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان.

- **الحدود العلمية:** اعتمدت هذه الدراسة المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات من خلال أبعاد: البنية التحتية، والخبرة، والتوافق. واعتمدت المتغير التابع الأداء المستدام من خلال أبعاد: الاجتماعي، والاقتصادي، والبيئي.

#### ١-١٠: محددات الدراسة

- صعوبة الحصول على دراسات سابقة لنفس العنوان أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المستدام.
- لم تحتوي بيانات عينة الدراسة المراكز الوظيفية (رئيس مجلس الإدارة، ونائب رئيس مجلس الإدارة) لصعوبة الوصول لهذين المركزين.
- أن نتيجة هذه الدراسة سوف تعكس تصورات منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، لذلك يصعب تعميمها على جميع المنظمات بسبب الاختلافات الاجتماعية والثقافية، لاختلاف أذواق العملاء.
- اقتصرَت الدراسة الحالية على نطاق تكنولوجيا المعلومات التي تدعم الأداء المستدام، دون الدخول في العمليات أو الإجراءات الأخرى.

## الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة

### ١-٢ : التمهيد

يركز الفصل الثاني على الجانب النظري للدراسة الحالية، وذلك من خلال إيضاح الموضوعات ذات الصلة بموضوع الدراسة ومتغيراتها، والتي تتمثل بكل من تكنولوجيا المعلومات، والأداء المستدام، حيث تم توضيح كل من المفاهيم المتعلقة بهذه المتغيرات وبيان دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في التجارة الإلكترونية.

من ناحية أخرى، يحتوي الجزء الثاني من هذا الفصل على مراجعة للدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع ، وتوضيح الدور العلمي في الدراسة الحالية وما يميزها عن الدراسات السابقة.

### ٢-٢ : الأدب النظري

يتضمن الجانب النظري للدراسة ثلاث محاور رئيسية تتمثل في كل من تكنولوجيا المعلومات، الأداء المستدام، ودور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام، ويمكن تلخيصها على النحو الآتي:

### المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات من القضايا المعاصرة إلى التي بدأت تعكس أهميتها على أداء المنظمات، وذلك من خلال استخدام المعلومات، وبالإضافة أن تكنولوجيا المعلومات تعالج جوانب متعددة منها المجتمع وذلك بتلبية متطلباته، والاقتصاد من خلال خفض تكاليف المنتج أو الخدمة، والبيئة من خلال حفظ الموارد الطبيعية والحفاظ عليها. فقد عملت تكنولوجيا المعلومات على زيادة الاستثمار لجميع الأعمال مع المنظمات، وبالذات المنظمات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات من أجل الحصول على ميزة تنافسية في بيئة سوق غير المؤكدة ، والتي يمكن أن تحسن عملية صنع القرارات التي تركز على المعلومات، وأن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير حقيقي ليس فقط على

الحصة السوقية للمنظمة، وإنما لها تأثير على الموارد البشرية والبيئية أيضا ( Ramrathan and Sibanda, ٢٠١٧).

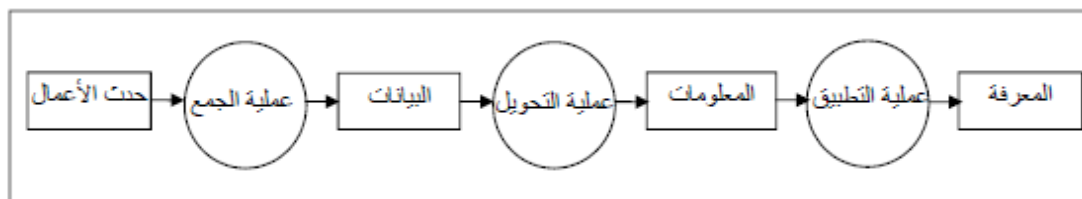
### مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها

لقد تم تعريف تكنولوجيا المعلومات من قبل العديد من الباحثين، حيث كان التعريف الأكثر أهمية لتكنولوجيا المعلومات على أنها مزيج من المعلومات والمعدات والتقنيات والعمليات اللازمة لتحويل البيانات إلى مخرجات، بمعنى آخر هي مجموعة من مكونات تقنية و بيانات أساسية، والبرمجيات والأجهزة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتعطي معلومات، ورسومات وتقارير، وخرائط ذهنية..... الخ (Hosseini et al., ٢٠١٨).

وتعرف أيضاً أن تكنولوجيا المعلومات على أنها الطرق المختلفة المستخدمة لتبادل المعلومات بين أجهزة الكمبيوتر من خلال كوابل توصيل، كالإنترنت ، حيث توفر هذه التقنيات وسيلة اتصال سريعة وغير مكلفة ومناسبة لجميع الاستخدامات (Siu et al., ٢٠١١).

من جهة أخرى عرفت رقية منصوري (٢٠١٥) تكنولوجيا المعلومات أنها عبارة عن مجموعة البيانات المنظمة و المرتبطة مع بعضها البعض بواسطة أجهزة معينة، بحيث تتحول هذه البيانات إلى حقائق و مفاهيم و استنتاجات أو مخرجات تعطي خبرة و معرفة محسوسة ذات قيمة مدركة، من خلال عمليات التوبيب و التصنيف و التحليل و التنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين، كما هو موضح بالشكل (١-٢).

شكل (١-٢): عملية تحويل البيانات إلى معرفة



المصدر: (منصوري، ٢٠١٥)

وقد ذكرت سوزان القواسمي (٢٠١٥) بعض التعريفات لتكنولوجيا المعلومات لبعض الباحثين على أنها " المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد، وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة على الحاسوب"، و " أنها مجموعة الوسائل القدرات التي يتم تنسيقها عادة بواسطة منظمة مركزية للمعلومات".

وهناك مفاهيم أخرى وردت في العديد من المصادر لكننا نلاحظ وجود بعض الاختلافات البسيطة بين هذه المفاهيم، إلا أنها تجمع على أن تكنولوجيا المعلومات، عبارة عن أساليب لمعالجة المعلومات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد، وأيضاً هي قواعد البيانات المحفوظة في أجهزة الكمبيوتر المستخدمة في منظمات الأعمال.

ومن خلال ما سبق تم تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها عبارة عن أجهزة متعددة الاستخدامات تعمل على معالجة البيانات والمعلومات وتخزينها واسترجاعها عند الطلب، ثم تداولها عبر وسائل الاتصال بكافة أشكالها وأنواعها، سواء كانت مكتوبة أو مسموعة أو مرئية، ومشاركة تلك المعلومات مع الآخرين من خلال الشبكات الثنائية أو الجماعية المغلقة والمفتوحة.

تحدثا (٢٠١٤) Sadeghimanesh and Samadi عن أهمية تكنولوجيا المعلومات للمنظمات حيث شبهها بالدم الذي يدور في جميع أجزاء المنظمة ويعطي لها الحياة، والتي يمكن أن تغذي عملية صنع القرار في البنية والابتكار ، وبالتالي فإن تكنولوجيا المعلومات تمتلك أهمية كبيرة لمعظم المنظمات حيث تربط المنظمة بالآخرين كالموردين للمواد الخام والزبائن ...الخ، بالإضافة أنها تحسن طبيعة العديد من أداء المهام في المنظمة وبالتالي تحسين الأعمال، وبذلك تصبح أكثر مرونة وقوة.

بالإضافة إلى ذلك ، تعتبر تكنولوجيا المعلومات مصدراً رئيسياً للمرافق الحيوية والموارد البشرية والمواد الخام والموارد المالية لكافة المنظمات، و تزيد من إنتاجية وربحية المنظمات كونها تؤثر على تحسين القرار الاستراتيجي، في الواقع هذه هي الأداة التي تمكن المنظمات من الاستخدام الأفضل لمواردها، حيث يمكن أن تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في حياة كل منظمة وبقائها (Wang et al., ٢٠٠٨).

من جهة أخرى لدى تكنولوجيا المعلومات أهمية من خلال ما تقدمه للمنظمات من دعم لوجستي يساعد في تحقيق الأهداف المرجوة، واستطاعت أن تدفع بالمنظمات بالنهوض بعملية الأداء والنمو الهائل بوجود فرص عمل جديدة، و تحسين عملية اتخاذ القرار وصنع القرار الذي أصبح يتم من خلال معلومات تتسم بدرجة عالية من الدقة والسرعة في استرجاع المعلومات (القواسمي، ٢٠١٥).

إن الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات لأداء أفضل للمنظمات هو تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات المعاصرة، وتحسين القدرة في معرفة حاجات ورغبات وطموحات العملاء من خلال آليات مبتكرة وأساليب متطورة تتم من خلال استدامة أداء المنظمات والتطور والرقى في المجتمعات، والمعلومات التي تساهم في الحفاظ على أمن المجتمعات.

### أبعاد تكنولوجيا المعلومات

يمكن قياس تكنولوجيا المعلومات من خلال متغيرات مختلفة، منها البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، الخبرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات، توافق تكنولوجيا المعلومات مع أداء المنظمات بشكل مستمر، وهناك العديد من الدراسات استخدمت متغيرات ( البنية التحتية، والخبرة، والتوافق) لقياس بعد تكنولوجيا المعلومات منها دراسة (Bi et al. ٢٠١٧) ودراسة (Sadeghimanesh and Samadi, ٢٠١٤)، لذلك تم اختيار هذه المتغيرات لقياس بعد تكنولوجيا المعلومات.

## متغير البنية التحتية

تعتمد قدرة تكنولوجيا المعلومات في الأعمال التجارية على بنيتها التحتية ومدى تمكينها التقني، وقد عرفت بعض الأدبيات البنية التحتية من منظور تقني على أنها عبارة عن تلك الأجهزة والتطبيقات الأساسية المستخدمة في عمليات الاتصال وتيسير الأعمال في المنظمة، في حين يرى آخرون أن للبنية التحتية تعريفات متعددة، وذلك من خلال تسليط الضوء على مكونات تكنولوجيا المعلومات التقنية، والمعرفية كـ(المهارات ، والخبرة ، والفعالية ، والالتزام ، والقيمة ، والقاعدة ، والمعرفة ، وما إلى ذلك) (Isal et al. ٢٠١٦).

وقد عرفت القواسمي (٢٠١٥) بأنها مجموعة الوسائل والتقنيات والقدرات التي يتم تنسيقها بواسطة تنظيم مركزي للمعلومات وتشمل جميع الأنظمة التي تسهل العمليات لدى المنظمة، وقد أكدت القواسمي في دراسته أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ساعدت المنظمات في تحسين عملية اتخاذ القرار وصنعه الذي يعتمد على معلومات تتسم بدرجة عالية من الدقة والسرعة في استرجاعها، وتبادلها بين المستويات الإدارية كافة وتطوير أداء المنظمات وإيجاد أساليب جديدة.

وفقاً لـ Cohen and Olsen (٢٠١٢) فإن البنية التحتية هي اللبنة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، والتي تساعد الموظفين على التعامل مع مواقف الأعمال المعقدة وتحديثها والعروض المقدمة من قبل المنظمة، فضلاً عن الاستجابة السريعة لطلبات العملاء.

## مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

حددت مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بخمس عناصر وهي وفقاً لـ(اللامي،

٢٠١٣) هي :

١- المكونات المادية: تُشكّل نقانة أجهزة الحاسوب الأساس المادي للبنية التحتية لتكنولوجيا

المعلومات وأجهزة ملحقة به.

٢- البرمجيات: هي عبارة عن تعليمات مبرمجة ومفصلة بهدف السيطرة والتنسيق على مكونات الأجهزة المادية في نظام المعلومات، والبرمجيات هي برامج الحاسوب التي تحكم عمل المكونات المادية وتتولى مهام تطبيقات مختلفة.

٣- شبكات الاتصال: هي الوسائل المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، التي تتكون من مجموعة من المحطات في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي للمعلومات.

٤- قاعدة البيانات: هي مجموعة من البيانات أو المعلومات المترابطة والمخزنة في أجهزة تخزين البيانات. ويمكن أن تكون قاعدة البيانات مخزن سجلات المنظمة، معايير الوقت لمختلف عمليات المنظمة، بيانات الكلفة، أو معلومات تخص طلب العميل.

٥- مهارات الموارد البشرية: تتمثل الموارد البشرية بمجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة، ويُعد المورد البشري من أهم مكونات تقانة المعلومات إذ يمكن وصفه بأنه تراكم ضمني لمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة.

### متغير الخبرة

الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات هي الأفراد الذين لديهم خبرة أكبر في استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع مهامهم، وهي الإدارة التي تمتلك مؤهلات في تكنولوجيا المعلومات وتستخدمها في المهارات والكفاءات الإدارية، والتي تكون أكثر تأثيراً على الخيارات الاستراتيجية، وهي أيضاً القادة الذين يتعاملون مع المخاطر في المنظمة من خلال تكنولوجيا المعلومات، و أن المنظمة القائمة على رأس المال البشري وتكنولوجيا المعلومات، هي أكثر قدرة على مواجهة التحديات والمطالب المتعلقة وبالتالي أكثر استدامه في أدائها (Haislip et al., ٢٠١٥). بالإضافة إلى، تخلق الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات فرصاً غير مسبقة في العديد من المجالات، لأن



ذلك هو الارتقاء بمستوى الأداء، وتحسين القرارات الإدارية، وتبسيط الإجراءات والاستخدام الأمثل للراس المال البشري، والخبرة البشرية من خلال تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير العديد من الإجراءات والتغييرات في المنظمة و بالأخص (الهيكل التنظيمي ، العمليات التجارية، وإدارة المنظمة ككل، وأن تدريب الموظفين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل على ضمان تحقيق معايير الأداء الفعالة التي تسعى المنظمة لتحقيقها (Alarabi, ٢٠١٢).

وقد أكد اللامي (٢٠١٣) في دارسته، أن الخبرة من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات لأن المورد البشري هو المسؤول عن السيطرة وإدارة وتشغيل المكونات الأخرى فيها، ويقاس تفوق المنظمة بما تمتلكه من معلومات وخبرات ومهارات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات، فالبعض أسماها موجودات تنافسية وأطلق عليها آخرون موجودات ذكية وسماها آخرون موجودات معنوية.

وقد صنف عجام (٢٠٠٧) الخبرة إلى صنفين:

- ١- **المستخدم النهائي:** ويشكل الغالبية، وهم والذين يتعاملون مع البرامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها من دون الخوض في التفاصيل الدقيقة في مجال الحاسوب والذين يصممون لعمليات برمجتها.
- ٢- **المتخصصون:** هم المتخصصون في مجال الحاسوب، و الذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة، سواء التطبيقات أو الأنظمة.

### متغير التوافق

توافق تكنولوجيا المعلومات مع أداء المهام هي من أهم المساهمات في استدامة أداء المنظمات، وقد عرفها كلاً من (Brien and Waker, ٢٠١٣) أنها الالتزام بالموصفات والمقاييس والتأكد من تطبيق الأنظمة أو غيرها من الممارسات بشكل ملائم ومتناسق، وقد عرفها أيضاً

الانسجام في النظام الداخلي للمنظمة بكافة جوانبه ومكوناته من أجهزة وبرامج ومعلومات وبيانات تعمل مع بعضها وتكمل بعضها في نفس المنظمة.

بينما عرفها آخرون على أنها الدرجة التي يتم فيها استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء المهام، وتحقيق الأهداف، والتي تحقق لدى المنظمات توافقاً أفضل بين الاحتياجات الداخلية وبيئة السوق، ويتم تحقيق التوافق في: (أ) على المستوى الاستراتيجي، أي بين استراتيجية الأعمال مع تكنولوجيا المعلومات و (ب) على المستوى التكتيكي أي بين البنية التحتية والعمليات التنظيمية مع تكنولوجيا المعلومات (Cataldo et al., ٢٠١٢).

يمكن توافق لتكنولوجيا المعلومات المنظمات من التجديف في نفس اتجاه التقدم التقني مما يمكنها من تحقيق أهداف المؤسسة والتنظيم وخدمة العملاء مع مرور الوقت، بالإضافة إلى تعزيز الكفاءات الأساسية في تكنولوجيا المعلومات، ودعم تحسين الأداء المستمر للأعمال، وتحقيق النتائج المتوقعة بسرعة في غضون أشهر (Engers, ٢٠١٥).

ومن هذا المنطلق فإن أهمية الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات هو استدائه الأداء التي تركز على تعزيز القدرة على التنافسية للمنظمات المعاصرة، وتمكن تكنولوجيا المعلومات من تحسين القدرة في معرفة حاجات ورغبات وطموحات العملاء من خلال آليات مبتكرة وأساليب متطورة تتم من خلال تحسين أداء العاملين وبالتالي استدائه الأداء، وتساعد على اتخاذ القرار، والتطور والرقى في المجتمعات والمعلومات التي تساهم في الحفاظ على أمن المجتمعات. من الناحية البيئية والاجتماعية والاقتصادية.

## المحور الثاني: الأداء المستدام

تسعى المنظمات جاهدة لضمان بقائها واستمرارها في إطار ما يفرضه الواقع الحالي بتحقيق مراكز تنافسية في بيئة تنافسية، فمن خلال المراقبة المستمرة تقوم المنظمة بتحديد مدى فعالية الإدارة الاستراتيجية بتقليص الفجوات بين ما خطط له وما تم تنفيذه في الواقع، والذي يعبر عنه من خلال الأداء المستدام لدى المنظمة.

الأداء المستدام هو التحدي التي تواجهه المنظمات في أعمالها التجارية في عصرنا الحالي، وذلك بسبب ما يعتقد بعض المنظمات التقليدية أن الغرض من المنظمات هي خلق قيمة قصيرة المدى والمصلحة الذاتية، بينما يعتقد منظمات أخرى غير تقليدية أن الغرض من أعمالها التجارية هي خدمة المجتمع، ولكن هناك أرضية مشتركة وهي التركيز على القيمة التي يمكن أن يضيفها الأداء المستدام في الأعمال التجارية على المجتمع ومساهمته في استدامة الحويلة الثلاثة (البيئية والاقتصادية والاجتماعية) (Holtzblatt and Tschakert, ٢٠١١).

## مفهوم الأداء المستدام وأهميته:

على الرغم من وجود العديد من الدراسات والبحوث في مجال الأداء المستدام، إلا أنه لا يوجد تعريف تم الاتفاق عليه، فمن خلال الاطلاع على الأدبيات السابقة بخصوص هذا المفهوم، تم عرض الأداء المستدام من خلال آراء بعض الكتاب والباحثين وفقاً للجدول (١-٢):

جدول (١-٢): وجهات نظر بعض الباحثين حول مفهوم الأداء المستدام

| الباحث والسنة                  | المفهوم                                                                                                                                            |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pakwihok, et al., 2012         | هي قدرة المنظمة على استدامة أدائها المتميز خلال فترة من الزمن وألا تقل عن ثلاث سنوات.                                                              |
| Smith and Lewis, 2011          | هي عملية تحقيق ذروة الأداء في الأمد القصير الذي من خلاله يتم ضمان نجاح المنظمة في المستقبل.                                                        |
| Holtzblatt and Tschakert, 2011 | هي الطريقة التي تخلق بها المنظمة قيمة لمساهميها والمجتمع من خلال تعظيم الإيجابيات والحد من الآثار السلبية للقضايا البيئية والاجتماعية والاقتصادية. |

| الباحث والسنة | المفهوم                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Searcy, 2012  | هي العمليات الإدارية في المنظمة (التخطيط والتنظيم والإشراف) في إدارة الأنشطة البيئية والاقتصادية والاجتماعية على المدى القصير والطويل.                                                                                |
| الطويل، ٢٠١٣  | هو المستوى التي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد إجراء العمليات على المدخلات.                                                                                                                                              |
| بريس، ٢٠١٤    | قدرة المنظمة على استخدام قدراتها ومهاراتها المتاحة لديها على مستوى الفرد والمجموعة والمنظمة من أجل تلبية حاجات ورغبات أصحاب المصلحة حالياً ومستقبلاً، مع الأخذ بعين الاعتبار الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. |
| القريشي، ٢٠١٧ | هي تلبية احتياجات الحاضر والمستقبل، حيث تتمثل هذه الاحتياجات بالاهتمام بالجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.                                                                                                      |

خلال ما سبق تم تعريف الأداء المستدام بأنه الطرق المتبعة في الأعمال التجارية للمنظمة من أجل خلق قيمة على المدى القصير والطويل، مع الأخذ بعين الاعتبار الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.

إن أهمية الأداء المستدام مبنية على المسؤولية الكبرى التي تقع على عاتق المنظمات لأنها تشكل الجزء الأكبر في الاقتصاد العالمي، لذلك أصبح استدامة الأداء أمراً لا بد منه، كونه يحقق حالة التكامل بين الحويلة الثلاثية والقرارات المتخذة يومياً من قبل المنظمات من أجل تيسير الأعمال من جهة، ومن جهة أخرى يدخل المنظمات في مرحلة جديدة تتمثل بالكيفية التي تتحول من خلالها إلى كيانات تصب في المصلحة البيئية والاجتماعية والاقتصادية مع الحفاظ على أصحاب المصلحة في آن واحد (القريشي، ٢٠١٧).

وللأداء المستدام فوائد كثيرة منها، أنه يساعد المنظمة على التنبؤ بمخرجات الأعمال التجارية المحتملة، وتمكنها من التعامل مع العوائق التي تحول دون تحقيق أهداف المنظمة، ومتابعة مدى تحقيق تلك الأهداف، أيضاً يضع الأداء المستدام المعايير اللازمة في التعامل مع الأزمات،

بالإضافة إلى أنه يولد رؤية واضحة وشاملة لدى المنظمة عن طبيعة الأعمال والمنتجات والخدمات، ومدى تأثيرها في الوقت الحالي والمستقبلي (Miller et al., ٢٠١١).

ومن الفوائد الأخرى للأداء المستدام هو الإبداع في عملية توليد منتجات وأنشطة وممارساتها في أسواق جديدة، مما يحقق للمنظمات المستدامة التمايز عن غيرها، وكذلك أن الأداء المستدام يسهم في تقليل من استهلاك الطاقة والتبذير في الموارد الطبيعية والقضاء على التلوث البيئي من أجل تحسين مستوى الحياة للمجتمع الذي تعمل فيه وجذب أفضل العاملين والاحتفاظ بهم (القريشي، ٢٠١٧).

نجد مما سبق أن للأداء المستدام أهمية بالغة في كونه اللبنة الأساسية التي تقوم على المسؤوليات الملقاة على عاتق الوحدات الاقتصادية للمنظمات، كونها لا تقتصر على تحقيق مصالح المنظمة فقط، إنما تمتد إلى المجتمع ككل.

هناك عدة عوامل تعمل على تحفيز الأداء المستدام للمنظمات، وقد اختلف الباحثون حول ذلك، ولكن حددها القريشي (٢٠١٧) في دراسته على أنها البيئة الداخلية وتتضمن العوامل الإدارية كالهيكل التنظيمي، والعمليات الإدارية، والعوامل التشغيلية كالعمل على زيادة الكفاءة في استخدام الطاقة، واستخدام المثل للموارد الطبيعية، والعوامل الاقتصادية المتمثلة بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا وتقليل التكلفة، وبالإضافة البيئة الخارجية وتتضمن العوامل السوقية كرفع وعي الزبون والمساهمين بالخط الأساسي الثلاثي، والعوامل الحكومية، وتوقعات أصحاب المصلحة كتسهيل الحصول على المعلومات بشفافية.

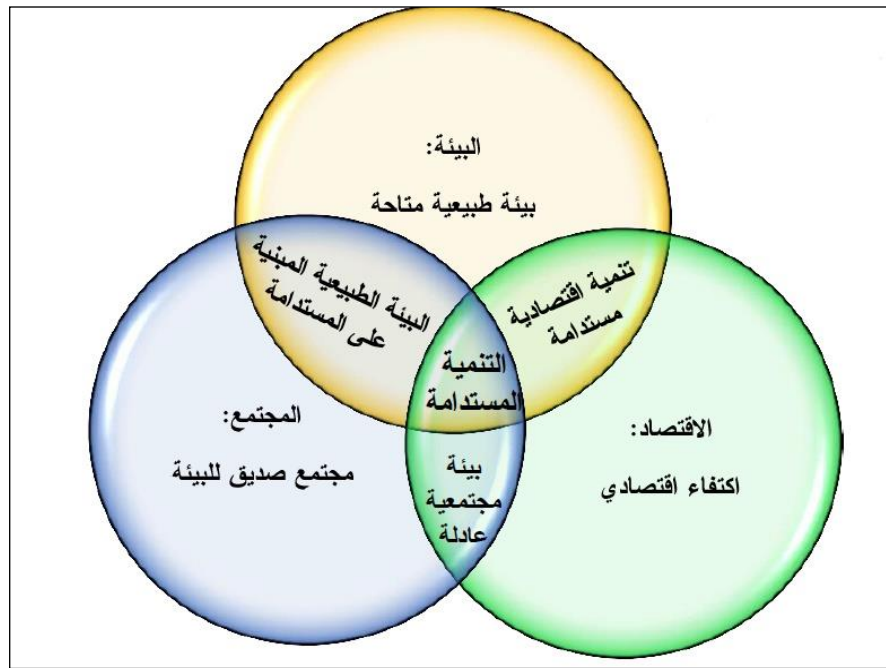
### نماذج قياس الأداء المستدام

يوجد هناك نماذج متعددة لقياس الأداء المستدام للمنظمات، لما لها من أهمية بالغة في المؤسسات الصناعية والخدمية، من أجل تحديد أدائها ومقارنة استراتيجياتها مع المنافسين، ولتعدد

هذه النماذج، (Maletič et al., ٢٠١٢)، يوجد نماذج محددة عند الباحثين من أجل قياس الأداء المستدام، فمن هذه النماذج:

**نموذج الخط الأساسي الثلاثي:** هو الوسيلة التي تتبعها المنظمة من أجل تحقيق الأداء الاقتصادي على الأمد الطويل من خلال تجنب العمليات ذات الأمد القصير والتي تضر بالبيئة والمجتمع، يتميز هذا النموذج بأنه إطار رقابي يضم ثلاثة أبعاد للأداء المستدام وهو الاقتصادي، والبيئي، والوسط الاجتماعي، الشكل (٢-٢) يوضح كيف تقيس المنظمات أدائها وفقاً لأصحاب المصالح مع الأخذ بعين الاعتبار المقاييس البيئية والاقتصادية والاجتماعية.

شكل (٢-٢) نموذج خط الأساس الثلاثي



المصدر: (Sara Zavodna, ٢٠١٢)

### مراحل قياس الأداء المستدام

من أجل قياس الأداء المستدام للمنظمات، لابد من مرور عملية قياس الأداء المستدام بثلاث

مراحل وهي (القريشي، ٢٠١٧):

- ١- المرحلة الأولى: هي مرحلة يتم فيها تقديم إطار موضح فيه الاهتمامات الرئيسية للمنظمة، وأهدافها، ثم يتم اختبار المقاييس التي تدفعها للالتزام بهذه الأهداف.
- ٢- المرحلة الثانية: هي مرحلة البدء بالتنفيذ، ويتم في هذه المرحلة تكامل المقاييس مع إجراءات الأعمال واستخلاص النتائج التي توضح تفوق الأداء.
- ٣- المرحلة الثالثة: يتم فيها مراجعة ومراقبة الأداء عن طريق جمع المعلومات الناتجة من التغذية الراجعة.

### أبعاد الأداء المستدام

يُقاس متغير الأداء المستدام من خلال عدة أبعاد وهي البعد البيئي، والاجتماعي، والاقتصادي، وقد تم استخدام هذه الأبعاد في عدة دراسات أبرزها ( Angeloska-Dichovska & Petkovska and Mirchevska, ٢٠١٦, Ray, et al., ٢٠١٧, Bi et al. ) ، وقد سميت بالركائز الثلاث للاستدامة، لأنها تساعد في جلب وتقييم أداء الاستدامة للمنظمات كونها تقدم معلومات مفيدة لصانعي القرارات (Medel-González, et al., ٢٠١٤).

**البعد البيئي:** تعرف بأنها التفسير الدقيق لأنشطة البيئية والتقدير الكفء للالتزامات البيئية، بمعنى أن تعمل المنظمة بطريقة مسؤولة اتجاه حماية الكائنات الحية، الاستخدام الكفء للموارد، تقليل النفايات والتخلص منها، الاستخدام الملائم للطاقة، تقليل المخاطر، الخسائر والتغطية التأمينية، تسويق منتجات آمنة، الإدارة البيئية، الإفصاح البيئي، أهمية تحقيق الكفاية البيئية للمنظمة (بلحاج، ٢٠١٦).

وتظهر مؤشرات الأداء البيئي للمنظمات من خلال تأثير المنظمة على النظم الطبيعية، وتساعد في تحديد التأثيرات البيئية الأكثر أهمية وإظهار وربط الأهداف البيئية للمنظمات وتطوير الموظفين، بالإضافة إلى عقلنة الأسعار بما يضمن إشباع الحاجات الإنسانية والرفع من المستوى

المعيشي وخفض وترشيد استهلاك الموارد بما يضمن استمراريته والعمل على تجنب أو تخفيض الآراء البيئية السلبية (Liu et al., ٢٠١١).

**البعد الاجتماعي:** هي الحفاظ على تحقيق التوازن بين الكفاءة الاقتصادية وإنتاجية العمل للفرد والمجتمع، من خلال استخدام الموارد الطبيعية المتجددة وغير المتجددة، لتعزيز التنمية الاجتماعية الناشئة من أداء المنظمات، بذلك تتجلى العديد من القوانين واللوائح والعقوبات في هذا المجال، لذلك يتطلب الأداء الربط بين استراتيجية الأعمال التنافسية في المنظمات وبين الإدارة الاجتماعية من أجل تحقيق التوازن بين احتياجات وتوقعات ورغبات أصحاب المصلحة وبين متطلبات العملاء من الخدمات أو المنتجات على المستوى الفردي والجماعي (Maletič et al., ٢٠١٢). وتحقق المنظمات الأداء المستدام للعملاء في المجتمع من حيث مدى قدرتها على توليد قيمة للمنتج أو الخدمة المقدمة للمجتمع، وذلك عن طريق تحقيق الجودة العالية للخدمة أو المنتج، والسعر الملائم لكافة الطبقات الاجتماعية، فضلاً عن التسليم في الوقت المناسب وبأقل نسبة من العيوب، مما يعطي استدامة التميز في الخدمة، وبالتالي زيادة الحصة السوقية في القطاعات المستهدفة، وولاء المجتمع لتلك المنظمة (المسعودي وعلي، ٢٠١٦).

**البعد الاقتصادي:** هو قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف المالية، المتمثلة برضا المساهمين وأصحاب المصلحة من خلال معدلات مرضية لاستثمارهم، وأن الأهداف المالية هي الأساس لقياس البعد الاقتصادي للمنظمة، بالإضافة أنه يبين نتائج الأداء المستدام لدى المنظمة وتنفيذ خطط التحسين، وأن البعد الاقتصادي يساعد في قياس أداء المنظمة المستدام وذلك من خلال مقارنة مؤشرات التنافس في صناعة محددة، وتحديد قدراتها على الأمد الطويل (القريشي، ٢٠١٧).

ويتم تقييم بعد الأداء الاقتصادي للمنظمة من خلال الآتي (قبلي، ٢٠١٧):



- **نسب السيولة** وذلك بقدرة المنظمة على الوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل،
- **نسب الأرباح** قدرة المنظمة على توليد الهامش، والعائد على الأصول، والعائد على حقوق المساهمين، وربحية السهم.
- **نسب الرفع المالي** يقصد بها هي مدى اعتماد المنظمة في تمويل استثماراتها على الديون، وبذلك قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها اتجاه الدائنين على المدى الطويل.
- **نسب النشاط** ويقصد بها كفاءة استخدام المنظمة لمواردها المالية وأصولها المختلفة.

وقد اتضح مما سبق نجد أن دمج مبادئ الاستدامة مع الممارسات التجارية، تطيل من عمر المنظمة، وتزيد من حصتها السوقية على الأمد الطويل، بالإضافة إلى التميز بين منافسيها، كونها تعمل من خلال تحقيق التوازن بين أهدافها الملموسة والغير ملموسة وبين الخط الأساسي الثلاثي (البيئي، والاجتماعي، والاقتصادي)، وهذا من أهداف جميع المنظمات الداخلية الخارجية في الحاضر والمستقبل.

### **المحور الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء المستدام**

لتكنولوجيا المعلومات أهمية بالغة في أداء المنظمات حيث أنها تمكن المنظمات من الاستفادة من الأنشطة والعمليات التجارية، بالإضافة إلى العلاقات الداخلية والخارجية مع الأفراد والجماعات والمنظمات الأخرى.

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً بارزاً في تقدم المنظمات، حيث أنها تلغي الأعمال التجارية التقليدية وتحولها إلى الأعمال التجارية الإلكترونية، وتمكنها من الوصول إلى النتائج نفسها بوقت وجهد أقل وأكثر مرونة، وأيضاً تؤثر تكنولوجيا المعلومات وبشكل كبير على أداء المنظمات في علاقاتها السوقية ضمن عصر عولمة المعلومات، لذلك فإن المنظمات التي تتبنى تكنولوجيا

المعلومات في أدائها لأعمالها التجارية تحصل على استدامة لتلك الأعمال والنشاطات (Krowp, ٢٠١٦).

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأنشطة التجارية مثل التجارة الإلكترونية - التسويق الإلكتروني - الاتصالات الإلكترونية ومنها البريد الإلكتروني - الدفع الإلكتروني - والتمويل الإلكتروني - والتعلم الإلكتروني - والسوق الإلكتروني وغيرها، تعطي استدامة لتلك النشاطات (Berisha, ٢٠١٥). فهناك قدرات مختلفة لتكنولوجيا المعلومات تساعد على استدامة أداء المنظمات، فمن الناحية الاجتماعية يكون بالتواصل الإلكتروني مع المجتمع كالشبكات الداخلية والشبكات الخارجية، والمواقع الإلكترونية ومواقع الشبكات الاجتماعية على شبكة الإنترنت كلها مصممة للتواصل مع العملاء والموظفين، من الناحية البيئية ساعدت التكنولوجيا على توسيع استخدام الإنترنت مما أدى إلى زيادة مساحة المعلومات المتاحة، حيث تسمح للمنظمات بفحص البيئة السوقية الداخلية والخارجية، أما من الناحية الاقتصادية ساعدت التكنولوجيا على زيادة القدرة التنافسية من خلال البحث عن طرق لتحسين العمليات، واتخاذ القرارات والبحث عن فرص جديدة في السوق لبيع منتجات جديدة (Raymond and Bergeron, ٢٠٠٨).

وتعد تكنولوجيا المعلومات من المصادر المؤثرة في التطور ونمو المجتمعات حيث أن الدول المتقدمة تعدها كالمصادر الطبيعية الأخرى من حيث الأهمية ويلعب دوراً أساسياً وحيوياً و هاما في كفاءة الأداء في المنظمات، بالإضافة على أنها تساعد على القيام بأداء وظائفها بنجاح و كفاءة عالية كما تتبع أهمية تكنولوجيا المعلومات كونها أهم الموارد في المجتمع فهي القوة التي تعتمد عليها الدول التي جعلت منها ذات قيمة حيوية وزيادة القدرة على استخدامها في مجالات عدة (بوقرش، ٢٠١٢)

من الناحية البيئية، ذكر الباحثان (Hack and Berg ٢٠١٤) في دراسة لهما، أن تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تعزز الاستدامة، من الناحية البيئية، تلعب التكنولوجيا دوراً هاماً للاستدامة البيئية، من خلال خلق القيمة للمنتج أو الخدمة بأقل استهلاك للموارد الطبيعية، وبعبارة أخرى، يمكن أن تساعد التكنولوجيا في زيادة الكفاءة البيئية، وهي النسبة بين الأداء الاقتصادي والبيئي، وذكر الباحثان مثال على ذلك المكتب الافتراضي، حيث بلغ استهلاك الورق ذروته خلال عقود من النمو السريع للحواسيب الشخصية بنسبة ٣٠٪ تقريباً اليوم مقارنةً بعام ١٩٩٠ ، فإن الاستخدام الأكثر كفاءة للموارد الطبيعية أكثر استدامة من الاستخدام غير الفعال لتلك الموارد.

من جهة أخرى تحدث (Krowp ٢٠١٦) في دراسته عن دور تكنولوجيا المعلومات في تبادل المعاملات الرقمية داخل بيئة المنظمة حيث أنها تخضع لنظام تدعمه تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى أن نجاح الأعمال الإلكترونية وتطورها تتمثل في وجود تكنولوجيا المعلومات، والتي تتعامل مع بيع وشراء السلع والخدمات من خلال الإنترنت وتكنولوجيا الويب (المواقع الإلكترونية)، وأيضاً تتيح تبادل المعلومات ضمن سلسلة القيمة التي تربط المنظمة مع شركائها من بداية السلسلة وحتى النهاية، وتعزز عملية التعاون بين أصحاب المصلحة والبيئة الخارجية الذين لهم نفس الصناعة أو نفس الأهداف والتصميم والتطوير من خلال الإنترنت أو الشبكة الخارجية، من أجل إنتاج وإدارة المنتجات والخدمات طوال دورة حياة المنظمة.

أقر بعض الباحثين أن التنمية المستدامة ستتطلب عملاً متضافراً من قبل الجميع: الحكومات، والمستهلكين، والمجتمع المدني، والأعمال التجارية، وأن تكنولوجيا المعلومات كتكنولوجيا خاصة لديها القدرة على المساهمة في المزيد من الاستدامة، حيث أنها تسمح للمجتمع والفرد بتحقيق مكاسب اقتصادية وبيئية في نفس الوقت. وضحت إحدى الدراسات أن هناك علاقة بين النمو

الاقتصادي والاستدامة البيئية: "هناك تقنيات يمكنها تحسين الأداء الاقتصادي والبيئي ... هذه التقنيات تقدم دليلاً على أن المكاسب الاقتصادية والبيئية يمكن تحقيقها في وقت واحد ..."

(Hack and Berg, ٢٠١٤).

## ٢-٢: الدراسات السابقة

اشتمل هذا الجزء من الدراسة على دراسات تم بحثها بالسنوات السابقة، حيث ارتبطت عناوين هذه الدراسات بالدراسة الحالية، بالإضافة إلى أنه تم الاستعانة بهذه الدراسات في دعم مشكلة الدراسة الحالية، وبناء أنموذجها، وبناء الإطار النظري، وتطوير أداة الدراسة الاستبيان، ومقارنة نتائج الدراسة الحالية ببعض نتائج هذه الدراسات. سيتم عرض الدراسات السابقة من الأقدم.

### ١-دراسة (٢٠١٠) Gates and Germain بعنوان: "Integrating Sustainability

### Measures into Strategic Performance Measurement Systems: An

### Empirical Study"، تهدف هذه الدراسة إلى بيان درجة دمج إجراءات الاستدامة في نظم قياس

الأداء الاستراتيجي ومواءمتها مع الاستراتيجية لدى المنظمات، تم إجراء الدراسة على عينة تجريبية من مدراء المنظمات الكبيرة العاملة في فرنسا منها تصنيع ومنها خدمي ومنها توزيع، بما في ذلك المنظمات المدرجة في البورصة الفرنسية والأجنبية، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجميع البيانات، وذلك من خلال توزيع استبيان على ٤٠٠ وحدة تحكم إدارية: تم إرجاع ٧٩ استبانة صالحة للتحليل، حيث تمثل المنظمات الصناعية ٥٧٪ من العينة، منظمات الخدمات تمثل ٢٥ ٪، والتوزيع المنظمات بلغت ١٨ ٪. ثم تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لإظهار النتائج. حيث أظهرت النتائج أن إجراءات الاستدامة موجودة بشكل أكبر في المنظمات المدرجة في البورصة. كما أن المنظمات الصناعية أكثر عرضة لإجراءات الاستدامة من منظمات التوزيع. وقدمت الدراسة

عدة توصيات من أهمها عمل أبحاث إضافية حول كيفية استخدام تدابير الاستدامة ليس فقط من خلال الإدارة العليا ، ولكن بشكل خاص من قبل مديري التشغيل والقوى العاملة . هذه هي القضايا العملية التي تحتاجها يجب معالجتها عند دمج تدابير الاستدامة في نظم قياس الأداء الاستراتيجي .

## ٢-دراسة (٢٠١٢) ، Cataldo, et al., بعنوان: “Comparing Strategic IT

Alignment versus Process IT Alignment in SMEs” تهدف هذه الدراسة إلى بيان اثر استراتيجيات توافق تكنولوجيا المعلومات بدلاً من عمليات توافق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة، استخدمت هذه الدراسة نهجين، نهج استكشافي ونهج مقارنة لـ ٣٨ منظمة صغيرة ومتوسطة في تشيلي وكولومبيا، تم استخدام الانحدار لنهج المقارنة لكلا النوعين من التوافق ضد نجاح تكنولوجيا المعلومات. تم تطبيق الاستطلاعات على عينة عشوائية مكونة من مدراء تكنولوجيا المعلومات وأصحاب المنظمات أنفسهم، من خلال مقابلة شخصية دامت ١٥ دقيقة لكل شخص، قامت الدراسة فقط بتحليل وصفي وانحدار على بيانات الدراسة، لأن تطبيق الأساليب الإحصائية المتطورة على أساس PLS أو مناهج أخرى تتطلب أحجام عينات تتجاوز ١٠٠ حالة . أظهرت النتائج أن التوافق الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن يؤثر على مستوى العملية ونجاح تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة. وأنه على الرغم من أن عدداً قليلاً من المنظمات الصغيرة والمتوسطة ينخرط في التخطيط الطويل الأجل الرسمي والشامل، إلا أنه غالباً ما يبدو أن هناك استراتيجية ضمنية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات في العمليات . على الرغم من الطبيعة الاستكشافية لهذه الدراسة، فإن الدراسة تشجع الباحثين الآخرين على إثبات وتعميق فهم استنتاجاتها.

## ٣-دراسة (٢٠١٣) Finnbogason ، بعنوان: “Sustainability Within Online And

Mobile-Enabled Commerce: How Is Sustainability Being Affected In

## **This Form Of Commerce Conducted Via Small And Medium-Sized**

**Enterprises?”** تهدف هذه الدراسة لتوضح كيفية تأثير توسيع الأعمال التجارية عبر الإنترنت ،

على الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للمنظمات الصغيرة والمتوسطة التي تمارس نشاطها التجاري عبر الأنترنت في السويد، كانت الطريقة المستخدمة لجمع البيانات عبارة عن مزيج من المنهجيات النوعية والكمية ، حيث تتكون من مقابلات مفصلة مع أصحاب المصلحة المعنيين، وبالإضافة إلى ذلك، تم استخدام استبيان قصير عبر الإنترنت لاطلاع آراء الجهات المعنية على جوانب الاستدامة في التجارة عبر الإنترنت، لتقييم البيانات التي تم جمعها تم استخدام النهج الاستقرائي، و تم استخدام تحليل SWOT . و تشير النتائج إلى أن الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ضمن التجارة عبر الإنترنت ربما لم تصل إلى مكانها المثالي ، في الوقت الحالي .ومع ذلك ، فإنهم يبرهنون على أن الاستدامة في التجارة المواتية للإنترنت تتمحور إلى حد كبير حول الآفاق الاقتصادية وجوانب الاستدامة ، بما في ذلك القدرة التنافسية والشمولية للمنظمات من جميع الأحجام وفرص السوق الجديدة لهذه المنظمات. وأوصت الدراسة أنه إذا تم تنفيذ هذه الدراسة و التعامل معها بشكل صحيح، يمكن أن تؤدي النتائج إلى ركائز استدامة معززة باستمرار .

٤-دراسة (٢٠١٤)، **Gorgani**، بعنوان: **“Electronic Commerce as a Sustainable**

**Business”**، الهدف من هذه الدراسة هو إثبات أن التجارة الإلكترونية يمكن أن تكون عاملاً قوياً

في خلق مستقبل مستدام لإيران ، وقد جمعت هذه الدراسة معلومات من خبراء في تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات والاقتصاد والعلوم البيئية من اللجنة الوطنية الإيرانية للتنمية المستدامة وفقاً

لمهنتهم، واستخدمت هذه الدراسة تقنية صنع القرار التجريبية والتقييم، والتي تم اختراعها في جنيف،

سويسرا في عام ١٩٧١ من قبل معهد ماثل التذكاري لتقييم المشاكل العالمية المعقدة بهدف التخطيط

وتحقيق الاستراتيجية، وحلول للتحديات المعقدة. يتم استخدام هذه التقنية على نطاق واسع لتنظيم

المتغيرات وإطار مرئي في تحديد التفاعلات المعقدة بين تلك المتغيرات باستخدام الرسوم البيانية .هذه التقنية استخدمت أيضا لترتيب سلسلة من البيانات بطريقة يتم فيها تسجيل شدة الترابط والتفاعلات بين المتغيرات، ويتم العثور على التغذية المرتدة وأهميتها، ثم يتم قبول العلاقات غير القابلة للتحويل. وأخيراً، تدعم نتائج الدراسة وجهة النظر الدراسة بأنه على الرغم من أن الاقتصاد المستدام والابتكار والقدرة التنافسية والكفاءة الإيكولوجية يمكن أن تتأثر بالتجارة الإلكترونية في إيران ، فإن لها تأثيراً كبيراً على الاقتصاد البيئي .بالإضافة إلى ذلك ، فإن اعتماد التجارة الإلكترونية سيكون قابلاً للتطبيق من الناحية التشغيلية والاستراتيجية بالنسبة لمجتمع إيران.

#### ٥- دراسة (٢٠١٤) Hack and Berg ، "The potential of IT for corporate sustainability"

الهدف من هذه الدراسة هو كشف قدرة تكنولوجيا المعلومات على المساهمة في استدامة الأداء للشركات. استخدمت ٧٠% من منظمات الاستدامة حول العالم كمجتمع دراسة، وقد استخدمت التقارير حول تلك المنظمات تعمل على نشر تقارير الاستدامة على جداول أعمالها الإدارية، وتبين الردود ٢٨٧٤ من المديرين والمديرين التنفيذيين من ١١٣ دولة، ويشير جزء كبير من هذه التقارير إلى المعايير الدولية التي وضعتها (GRI) هي شرط هام لنشر تقارير الاستدامة. واستخدمت منهج الكمي للإظهار النتائج، حيث تبين أن لقدرة تكنولوجيا المعلومات أثر في زيادة استدامة المنظمات. وقد أوصت الدراسة عمل أبحاث أكثر منهجية لقدرة تكنولوجيا المعلومات على الاستدامة ، والتي تنتظر أيضاً في الدرجة الأولى والآثار الثلاثية لتكنولوجيا المعلومات.

#### ٦- دراسة (٢٠١٥) Frigant ، بعنوان: "Beyond The Business Case and Sustainable chain management: Why Do We Need to Build a Theory of Interfirm Social Responsibility?"

الغرض من هذه الدراسة هو توضيح ضرورة التركيز على التفاعلات الداخلية عند تحليل الممارسات المسؤولة اجتماعياً في التجارية والإدارة المستدامة لسلسلة التوريد، وقد طبقت

هذه الدراسة على العاملين في منظمات صناعة السيارات الرئيسية والموردين العاملة في فرنسا، وقد تم تصميم المقابلات لأخذ تصور الموظفين لتنفيذ الممارسات المسؤولة اجتماعياً في صناعة السيارات بشكل عام، وبشكل أكثر تحديداً على طول سلسلة التوريد. وتم جمع البيانات من خلال قاعدة بيانات في صناعة السيارات، ومن خلال تقارير الاستدامة من منظمات صناعة السيارات من الموردين الفرنسيين لمنظمات صناعة السيارات (رينو، بيجو سيتروين). ثالثاً، وأيضاً التقارير التي تنتجها الهيئات الحكومية والمؤسسات التي تعمل في فرنسا، ومن خلال التقارير والاتصالات و المواقع التي تشمل رابطات الموردين على المستوى الأوروبي و لجماعات صناعة السيارات، وكذلك الوثائق التي تنتجها المنظمات غير الحكومية والمجتمعات الساعية والتي تلعب دوراً فعالاً في تصميم عالم الغد للسيارات. وقد استخدمت الدراسة منهجية السبب والنتيجة لتحليل الاستدامة. وتشير النتائج إلى أنه هناك تقدم حقيقي في تطوير الممارسات المسؤولة اجتماعياً يتطلب بناء نظرية المسؤولية الاجتماعية المبنية على أساس إطار مؤسسي. و أوصت الدراسة المبادرة في تطور حقيقي للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و استئصال البقع العمياء من اجل بناء إطار مؤسسي جديد حيث يجب أن تكون التفاعلات البينية في قلب الانعكاسات.

٧-دراسة (٢٠١٥)، Rodger، بعنوان: **“The Impact of Business Expertise on Information System Data and Analytics Resilience (ISDAR) for Disaster Recovery and Business Continuity: An Exploratory Study”**، وتهدف الدراسة إلى استكشاف أثر الخبرة في نظم المعلومات ومرونة التحليلات على الأعمال التجارية، لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واستمرارية العمل، وهذا ينطبق بشكل خاص على صيانة واستعادة شريان الحياة للمؤسسة وبياناتها. وتم تطبيق هذه الدراسة على ١٠٠٠ منظمة من منظمات فورشتن في واشنطن، وتم جمع البيانات من خلال قاعدة البيانات CompStat، جمعت الدراسة البيانات من



خلال مسح ٣٠٢ مدير أعمال مشاركا، و تم تحليل البيانات من خلال تحليل الانحدار الهرمي لفهم العلاقة بين متغيرات الدراسة. وأظهرت النتائج أن هناك أدلة لدعم فرضيتنا وأنه قد تكون هناك بالفعل علاقة بين متغيرات الدراسة. وأن هناك أثر واضح وإيجابي للخبرة في نظم المعلومات ومرونة التحليلات على الأعمال التجارية، من حيث غير العمليات التجارية وتحديثها، والقدرة على تحقيق الاستمرارية حتى بعد الكوارث. وتوصي الدراسة بالعمل على أبحاث أكثر بهذا المجال في المستقبل.

#### ٨-دراسة (Engers (٢٠١٥)، بعنوان: “Effect of IT outsourcing on business IT

alignment in manufacturing Organizations” تهدف هذه الدراسة إلى بيان اثر الاستعانة بمصادر خارجية لتكنولوجيا المعلومات في مجال تكنولوجيا المعلومات التجارية المحاذة في منظمات التصنيع في منظمات التصنيع ، منشأ الصناعة الحديثة. وقد استخدمت الدراسة منظمات التصنيع الهولندية كمجتمع لها، حيث تم التركيز على VNSG EAM وبالأخص المنظمات التي لها فروع خارج هولندا كونها منظمات بيروقراطية لأنها تعتمد في المقام الأول على توحيد عمليات التشغيل في تنسيق أعمالها التجارية. واستخدمت النهج النوعي والكمي، وتكون عينة الدراسة من ٢٥٠ مدير لقسم تكنولوجيا المعلومات من مختلف هذه المنظمات، وتم جمع البيانات من خلال الاستبيان والمقابلة الشخصية، وتم تحليل النتائج من خلال البرامج الإحصائية للاستبانات، وترميز ملاحظات المقابلات. وأظهرت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين درجة الاستعانة بمصادر خارجية لتكنولوجيا المعلومات وتقنية المعلومات التجارية للمنظمات الصناعية ، على غرار ما تم إبرامه للمنظمات بشكل عام .بالإضافة إلى ذلك ، فقد وجد أن متوسط الحسابي لتوافق تكنولوجيا المعلومات للمنظمات الصناعية التي تعمل في مجال الاستعانة بمصادر خارجية لتكنولوجيا المعلومات لديها أقل مقارنة مع منظمات التصنيع التي ليس لديها استعانة بمصادر خارجية لتكنولوجيا المعلومات. وقد أوصت الدراسة انه ينبغي على المنظمات التي تفكر في الاستعانة

بمصادر خارجية لتكنولوجيا المعلومات أن تقيم بعناية ما إذا كانت حالة العمل في نفس المجال، وتكون متناسبة مع ضمان أن العائد الإجمالي إيجابي، وأن تؤخذ تكاليف تقنية المعلومات المخفية بعين الاعتبار بالإضافة إلى مرونة المنظمة.

#### ٩- دراسة القواسمي (٢٠١٥)، بعنوان: " أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في

**تحسين جودة أداء العاملين**، تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني، و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للعينة المكونة من ١٠٠ مدير في البنك التجاري الأردني. اعتمدت الدراسة الاستبانة التي صممت وطورت من أجل جمع البيانات، تم تحليل البيانات باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لإظهار النتائج. حيث أظهرت نتائج بوجود أثر إيجابي لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الأداء في البنك التجاري الأردني. وأوصت بالاستمرار في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لمواجهة المشكلات الفنية الإلكترونية في البنك التجاري الأردني، كما أوصت بتطوير نظام رقابي حديث لضبط الانحرافات وتقليل نقاط الضعف في أداء بعض المدراء، وتجديد الثقافة التنظيمية في البنك.

#### ١٠- دراسة (Isal, et al. (٢٠١٦ بعنوان: "Analysis of IT infrastructure flexibility

**impacts on IT-Business strategic alignment**، تهدف الدراسة إلى استكشاف تأثيرات مكونات مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الاتصال، النمذجة، التوافق، ومرونة موظفي تكنولوجيا المعلومات) على التوافق الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات باستخدام نموذج استحقاق التوافق الاستراتيجي لمنظمة Luftman في إندونيسيا. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم وضع استبيان توزيعه على مدراء قسم تكنولوجيا المعلومات الذين عملوا في منظمة Luftman لمدة

سنتين على الأقل، وذلك عبر الإنترنت أو اللقاء المباشر معهم، حيث عدد العينة المستجيبة ٤٨ مدير. و تم تحليل البيانات باستخدام نهج المربعات الصغرى الجزئية (PLS) باستخدام WarpPLS الإصدار ٣,٠. وأظهرت النتائج أن المرونة والتوافق من بين أربعة مكونات للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فقط هما اللذان لهما تأثيرًا إيجابيًا وكبيرًا على التوافق الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات. وأوصت الدراسة باستخدام هذا البحث لحجم عينة أكبر من المستجيبين من أجل تعميم النتائج.

١١- دراسة (٢٠١٦)، **Medel-González, et al.**، بعنوان: **“Sustainability performance measurement with Analytic Network Process and balanced scorecard: Cuban practical case”** تهدف هذه الدراسة بيان الأدوات الهامة المختلفة التي تساعد على تحقيق الاستدامة التشغيلية لقياس الأداء المستدام في أربع محطات صغيرة لتوليد الطاقة في كوبا. بحثت الورقة أدوات مختلفة كبطاقة الأداء المتوازنة ، ونماذج قرارات متعددة المراكز مثل: عملية الشبكة التحليلية، ومصفوفة التوافق لاستراتيجية الاستدامة التي يمكن أن تساعد المديرين في قياس وتقييم أداء الاستدامة . ولتحقيق هدف المنشور، تم تحديد شبكة قياس الاستدامة المؤسسية مع الاعتماد والملاحظات .يعمل هذا النموذج على تتبع استراتيجية العمل باستخدام المؤشرات المرتبطة ببطاقة الأداء المستدام المتوازن والاستراتيجيات التنظيمية .سيتم استخدام عملية الشبكة التحليلية لاختيار أفضل وجهات النظر حول أداء المنظمات، والمؤشرات داخل كل وجهات النظر والعلاقة فيما بينها (العلاقات السببية). واستخدمت الدراسة البيانات الكمية المتعلقة بقيم المؤشرات والنوعية المتصلة بجميع الأحكام الصادرة من سبع خبراء حول استدامة الأداء. وأظهرت النتائج أن هناك أدوات مختلفة يمكن أن تساعد بشكل كبير في تقييم أداء الاستدامة كإجراء عملي في المنظمتان بالإضافة أن هذه الأدوات أثبتت جدواها للتنفيذ كأداة منهجية لتقييم أداء الاستدامة وتحديد القضايا الحاسمة وفرص التحسين التي تسمح للأعمال بإعادة تركيز الجهود على القضايا الرئيسية.

١٢- دراسة المسعودي وعلي، (٢٠١٦)، بعنوان: " استعمال بطاقة الأداء المتوازن المستدامة لتقويم الأداء الاستراتيجي المستدام"، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية تطبيق الأداء المستدام في الوحدات الاقتصادية العراقية ، وإمكانية تقييم الأداء المستدام باستخدام بطاقة النتائج المتوازن المستدامة في مدى سعيها لتحقيق الاستدامة وخدمة المجتمع. وقد أجريت هذه الدراسة في مصرف بغداد الأهلي في العراق، وقد اعتمدت الدراسة أداتين لجمع البيانات: أولاً: التقارير السنوية الخاصة بمصرف بغداد الأهلي للعاملين ٢٠١٢-٢٠١٣، ثانياً: المقابلات الشخصية مع عدد من مدراء الأقسام والعاملين في عينة الدراسة. وأظهرت النتائج أن هناك العديد من الفوائد المستمدة من تبني الأداء المستدام وبطاقة الأداء المتوازن المستدامة وهي: تحقيق وفهم واضح لاستراتيجية العمل وأصحاب المصلحة، فضلاً عن تحقيق التمايز في عدة مجالات ؛ تقديم خدمات جديدة وتبني عمليات إنتاج جديدة ، وتوليد قدرات العاملين المبدعين والمساهمة في دخول أسواق جديدة، والحفاظ على سمعتها وتحقيق فوائد لأصحاب المصلحة، و الحد من المشاكل البيئية و الاجتماعية، بمعنى آخر هناك إمكانية اعتماد بطاقة قياس متوازن مستدامة لتقييم الأداء في البنوك العراقية. وهناك مجموعة من التوصيات المقدمة بما في ذلك ؛ السعي إلى اعتماد الأداء المستدام وبطاقة الأداء المتوازن المستدامة ، وكذلك أهمية اتخاذ التدابير اللازمة لرفع مستوى الوعي بين الموظفين بأهمية الأخذ في الاعتبار العوامل البيئية والأداء الاجتماعي في صياغة الاستراتيجيات.

### ١٣- دراسة (٢٠١٦)، Rivera and Kurnia، " Exploring the roles of ICT in supporting sustainability practices"

تهدف هذه الدراسة لاستكشاف كيف يمكن أن تستخدم المنظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم مبادرات الاستدامة. تم عمل هذه الدراسة على منظمة Genius لصناعة الرقائق الخاصة بالاتصالات، وقد تم جمع البيانات من خلال دراسة حالة لتلك المنظمة، حيث تعتمد فقط على بيانات دراسة حالة منشورة. وأوضحت النتائج أن

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دور إيجابي في تعزيز ممارسات الأعمال المستدامة ، وأوصت الدراسة ستكون هناك حاجة إلى دراسات مستقبلية مفيدة لتقييم السياق الحقيقي من خلال دراسات الحالة المتعمقة، وفهم أعمق للكيفية التي تدعم بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ممارسات الاستدامة بطرق مختلفة.

١٤- دراسة القريشي، (٢٠١٧)، بعنوان: "تأثير الرشاقة الاستراتيجية في الأداء المؤسسي المستدام"، تهدف هذه الدراسة إلى إيجاد تأثير الرشاقة الاستراتيجية في الأداء المؤسسي المستدام، حيث تم تطبيق هذه الدراسة على مديرية توزيع الكهرباء في مدينة كربلاء، وتم تصميم أداة قياس خاصة بالبيانات وهي الاستبانة وتم توزيعه على ٦٦ موظف، وتم استخدام المنهج التحليلي وأسلوب المقابلة في هذه الدراسة. وقد خرجت الدراسة بمجموعة من الاستنتاجات منها أن للرشاقة الاستراتيجية في المديرية المبحوثة أثر على استدامة الأداء، وأن المؤسسات التي تسعى لتحقيق الأداء المستدام و الوصول إلى مكانة تنافسية تمكنها من النمو والبقاء، عليها أن تتعامل مع الرشاقة الاستراتيجية على أنها عملية ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها. وبناء على ذلك تم وضع التوصيات الخاصة بهذه الدراسة والتي تركز على ضرورة تعزيز الرشاقة الاستراتيجية في المؤسسات لاسيما في المديرية المبحوثة لما تشهده من تحول جديد خلال المستقبل القريب.

١٥- دراسة (٢٠١٧)، Bi, et al.، بعنوان: "E-business and fast growth SMEs"، تهدف هذه الدراسة إلى اختبار نموذجًا نظريًا لتقييم قدرة الأعمال الإلكترونية وقيمة أعمالها التجارية في سياق المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم والتي تنمو بسرعة. استخدمت الدراسة النمذجة المعادلة الهيكلية لاختبار المفاهيم النظرية على مجتمع الدراسة والمكون من مجموعة من المنظمات المتوسطة والصغيرة عبر مختلف القطاعات الصناعية في أستراليا. وقد استخدمت استبانة كأداة لجمع البيانات، وبعد توزيع الاستبانات على مدراء مختصين في تقييم أداء المنظمات، وكان حجم

عينة ٣١٠ مدير، وبعد جمع البيانات تم تحليلها من خلال برنامج SPSS. و أظهرت النتائج أن موارد تكنولوجيا المعلومات والتوافق الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والتوجهات السوقية والشراكات التجارية تساهم بشكل كبير وبشكل غير مباشر لأداء المنظمات الصغيرة والمتوسطة من خلال تطوير قدرات الأعمال الإلكترونية وكفاءة العمليات التجارية . وتقترح الدراسة أن قيمة الأعمال الإلكترونية تعتمد على مدى سرعة نمو المنظمات الصغيرة والمتوسطة في نشر موارد تكنولوجيا المعلومات والتخطيط الاستراتيجي، وينبغي على المنظمات تطوير قدرات الأعمال الإلكترونية وكفاءة العمليات التجارية الإلكترونية لكي تساعد على تحقيق أداء أعمال متميز.

١٦- دراسة (٢٠١٧)، Shibambu and Ditsa، بعنوان: **“Analysis of Information**

**Technology Infrastructure Towards Improving Services in the Public**

**Sector”**، هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من مدى تأثير المرونة في البنية التحتية لتقنية المعلومات في تحسين الخدمات في القطاع العام في جنوب أفريقيا .استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي الكمي، نظرًا لأن كل موظف يتفاعل مع البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات من خلال أجهزة الكمبيوتر، وقد اعتبر جميع المستخدمين مناسبين لهذه الدراسة .واستناداً إلى هذا التصور، تم إعداد إطار لأخذ العينات حيث تم أخذ العينات عشوائي، تم جمع البيانات باستخدام استبيان تم جمع ١٥٠ استبياناً من الموظفين الذين يعملون في قسم البحث والتطوير داخل الإدارة. واستناداً إلى النتائج التي تم تحليلها باستخدام SPSS، أوضحت النتائج الرئيسية لهذه الدراسة أن المرونة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي في تحسين الخدمات في القطاع العام، وإن توافق تكنولوجيا المعلومات لها تأثير بدرجة أعلى في تحسين الخدمات في القطاع العام. وأوصت الدراسة أنه ينبغي على الباحثين عمل أبحاث مستقبلية مشابهة باستخدام بيانات ذات إطار زمني أطول. و يجب على الباحثين أيضاً إضافة المتغيرات والفرضيات لتوسيع نطاق الدراسة.

١٧-دراسة (٢٠١٧)، Rajnoha, et al. عنوان "INFORMATION SYSTEMS FOR

**"SUSTAINABLE PERFORMANCE OF ORGANIZATIONS"** تهدف هذه الدراسة

تحديد العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وبين الأداء المستدام للأعمال في منظمات الصناعة في سلوفاكيا. تمثل مجتمع هذه الدراسة على المنظمات لمختلف الصناعات في سلوفاكيا، وقد استخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتم توزيع ١٤٥٧ استبانة لمختلف المنظمات، وتم الحصول على قاعدة بيانات لهذه المنظمات، وعدد المستجيبين بشكل صحيح هو ١٦٤، أي ١١,٦% من إجمالي العينة وهذا يعتبر عدد كافي لإجراء هذه الدراسة، شكلت المنظمات الكبيرة والمتوسطة حصة ٤٠,٣%. وشكلت المؤسسات الصغرى والصغيرة حصة ٥٩,٧ في المائة من عينة البحث. وتم تحليل هذه البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لإظهار نتائج هذه الدراسة. وأظهرت النتائج أن لنظم المعلومات تأثير إيجابي طويل الأجل ومستدام على أداء الأعمال لتلك المنظمات. وأوصت هذه الدراسة بعمل المزيد لمثل هذه الدراسة لتعميم النتائج.

١٨-دراسة (٢٠١٨) Marhraoui and El Manouar "IT Innovation and Firm's

**Sustainable Performance: The Intermediary Role of Organizational**

**Agility-An Empirical Study"** تهدف هذه الدراسة هو ابراز أهمية تبني الابتكار في مجال

تكنولوجيا المعلومات في تعزيز أدائها المستدام سواء بشكل مباشر أو غير مباشر عن طريق الرقابة التنظيمية كمتغير وسيط للشركات. هذه الدراسة دولية حيث تم إرسال الاستبيان إلى قاعدة بيانات أولية تضم ألف جهة اتصال موثوقة تحتفظ بمواقع مختلفة في المنظمات الصغيرة والمتوسطة والمنظمات متعددة الجنسيات في مختلف القطاعات (الأعمال المصرفية وتكنولوجيا المعلومات والصناعة والاستشارات...). هذا من أجل ضمان تباين المتغيرات وتسهيل تعميم النتائج. من أجل ضمان الاتصالات الموثوقة، تم توفير قاعدة البيانات من قبل منظمة دولية للتدريب / الاستشارات.

وتم تلقي ١٠٣ استبانة صالحة للتحليل، تمثل معدل الاستجابة حوالي ١٠,٣٪. المستجيبون هم أساسا من المنظمات المغربية (٥٧. ٢٨ ٪). وعلاوة على ذلك ، تلقينا ردود من البلدان الأمريكية (الولايات المتحدة الأمريكية وكندا) والدول الأوروبية (فرنسا وألمانيا والنمسا والمجر).

استخدمت هذه الدراسة المنهج الاستقرائي الكمي، حيث تم اختبار فرضيات الإطار باستخدام طريقة نماذج مسار المربعات الصغرى الجزئية. وظهرت النتائج أن الابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات للمنظمات يتيح تعزيز أدائها المستدام سواء بشكل مباشر أو غير مباشر عن طريق الرقابة التنظيمية. وأوصت الدراسة على عمل دراسة مستقبلية تركز على قطاع معين أو بلد معين ويوسع حجم العينة.

### ٢-٣ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة ، كان من الواضح أن بعض الدراسات قد تناولت مواضيع تكنولوجيا المعلومات والأداء .بالإضافة إلى ذلك ، أجريت هذه الدراسات في مجتمعات مختلفة ذات أحجام وطبيعة مختلفة ، مثل دراسة (Ray, et al., ٢٠١٣).

تعتبر الدراسة الحالية مثل بعض هذه الدراسات السابقة من حيث المتغيرات ، (Ray, et al., ٢٠١٣) و (Bi et al. ٢٠١٧) ، في حين أن الدراسة (Bi et al. ٢٠١٧) و (Sadeghimanesh & Samadi, ٢٠١٤) تهدف إلى إظهار تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الأعمال. من ناحية أخرى ، اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في اختيار منهجية الدراسة المناسبة ، وهي المنهج التحليلي الوصفي ، وطريقة جمع وتحليل المعطيات ؛ أي الاستبيان، فمن خلال الدراسات السابقة ، استفادت الباحثة في الجوانب التالية:

- بناء فكرة هذه الدراسة.
- استفادت الباحثة من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية (تكنولوجيا المعلومات والأداء المستدام).
- بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.



- تطوير أداة الدراسة الحالية الاستبانة.
- اختيار عينة الدراسة وتحديد حجمها.
- تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة.
- اختيار المنهجية والأدوات المناسبة للدراسة الحالية.

تتميز الدراسة الحالية بالدراسات السابقة من خلال بيان دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان ، والتي لم يتم التعامل معها في أي من الدراسات السابقة .وهذا يعزز أهمية الدراسة الحالية ، كونها واحدة من الدراسات الأولى والنادرة - وفقاً لمعرفة الباحثة - التي تعاملت مع هذا الموضوع.

## الفصل الثالث: المنهجية والإجراءات

### ٣-١ منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاستبانة التي تم إعدادها بالاستناد إلى الأدب النظري والدراسات السابقة وبالاعتماد على عدة مقاييس طورت من عدة باحثين لكي تتلاءم مع نموذج الدراسة الافتراضي وأبعاد الدراسة، حيث تم الرجوع إلى العديد من الدراسات من أجل بناء أسئلة الاستبانة من أجل جمع البيانات الأولية ومن ثم تحليلها واختبار الفرضيات، وتقديم التوصيات المستندة إلى نتائج الدراسة للمدراء في المنظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان.

### ٣-٢ مجتمع وعينة الدراسة وطريقة جمع بيانات

تم عمل هذه الدراسة في المنظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان. وقد تم تحديد مجتمع الدراسة من خلال الرجوع إلى قوائم غرفة الصناعة والتجارة في الأردن - عمان، بالإضافة إلى الرجوع إلى محرك البحث جوجل لتحديد بعض المنظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية في عمليات البيع والشراء أو تقديم الخدمات إلكترونياً، وبسبب عدم وضوح المجتمع، فقد قامت الباحثة باختيار عينة مناسبة من تلك المنظمات من أجل توزيع الاستبانات فيها نظراً لأن هدف الباحثة في البداية كان استكشافي من أجل تحديد مدى ملائمة الفقرات التي تم تحديدها لقياس أبعاد الدراسة. تم جمع المعلومات عن طريق تعبئة ١٣٦ استبانة من المدراء العاملين في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، وقد ركزت معظم هذه الاستبانات على منظمات الاتصالات (٩٤,٤%) ومنظمات تجارة التجزئة (٠,٦%) وقطاع الحواسيب والإلكترونيات (١,٧%).

حيث قامت الباحثة بجمع المعلومات عن طريق توزيع الاستبانات على عينة الدراسة المكونة من المدراء، وقد اعتمد الجزء الأكبر على التوزيع المباشر وهي الطريقة الأفضل لمعرفة ما يفكر به الناس حول أسئلة الاستبانة ومحاولة توضيح بعض الأمور الغامضة فيها، حيث اتبعت هذه الدراسة منهج (McKenna, ١٩٩٤) الذي بين بأن جمع المعلومات عن طريق المقابلات الشخصية ستزيد من صحة وفعالية التحليل الاستكشافي. وقد كانت نسبة التجاوب ٦٨% من أصل ٢٠٠ استبيان ويمكن اعتبار هذه النسبة جيدة كفاية، وقد اعتبرت جميع الاستبانات صحيحة من أجل إجراء التحليل العاملي الاستكشافي.

### وصف إحصائي للعينة المبدئية

بعد إتمام عملية جمع البيانات. تم تشفير المعلومات باستخدام حزمة (SPSS)، وفحص القيم المفقودة، وكون مجموع الاستبانات الصحيحة تساوي ١٣٦ لم يتم استثناء أي استبيان. يوضح جدول رقم (١-٣) الإحصاء الوصفي ويتضمن: المتوسط (MEAN)، الانحراف المعياري (standard deviation)، والقيمة الصغرى والعظمى لكل من أبعاد تكنولوجيا المعلومات، والأداء المستدام.

جدول رقم (١-٣): الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics) لمتغيرات البعد المستقل تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية، الخبرة، التوافق).

| Kurtosis  |           | Skewness  |           | Std<br>Deviation | Mean Statistic | N   | #              |
|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|----------------|-----|----------------|
| Std.error | Statistic | Std.error | Statistic |                  |                |     |                |
| .٣٦٣٠     | ٨٣٢.١     | .١٨٣٠     | -.٨٥٧٠    | .٣٣٣٧٩٠          | 4.3079         | ١٣٦ | البنية التحتية |
| .٣٦٣٠     | -         | .١٨٣٠     | -.١٤١٠    | .٤١٨١٧٠          | 4.2090         | ١٣٦ | الخبرة         |
| .٣٦٣٠     | -         | .١٨٣٠     | -.٦٥٧٠    | .٣٥٦٢٥٠          | 4.2085         | ١٣٦ | التوافق        |

من خلال جدول (٣-١) وجد أن البنية التحتية هو المعيار الأكثر أهمية من بين المعايير حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي فيه ( $M=٤,٣٠٧$ )، ثم يتبعه الخبرة بقيمة المتوسط الحسابي ( $M=٤,٢٠٩$ ) و المعيار الأقل أهمية كانت التوافق حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ( $M=٤,٢٠٨$ ). أما فيما يخص فحص (The degree of Skewness and kurtosis) يوضح الجدول أن قيمة كل منهما كانت اقل من ١، و أن قيمة الـ (Z- score) المعامل الرياضي لكلاهما في نطاق (+-) ١,٩٦ بنسبة خطأ ( $P<٠,٠٥$ ).

جدول رقم (٣-٢): الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics) لمتغيرات البعد التابع الأداء المستدام (الأداء الاجتماعي، الأداء الاقتصادي، الأداء البيئي).

| Kurtosis  |           | Skewness  |           | Std<br>Deviation | Mean<br>Statistic | N   | #                |
|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|-------------------|-----|------------------|
| Std.error | Statistic | Std.error | Statistic |                  |                   |     |                  |
| .٣٦٣٠     | .٣٨٢٠     | .١٨٣٠     | -.٧٨٠٠    | .48929           | 4.1141            | ١٧٧ | الأداء الاجتماعي |
| .٣٦٣٠     | -         | .١٨٣٠     | -.٦٣٩٠    | .54664           | 3.9647            | ١٧٧ | الأداء الاقتصادي |
| .٣٦٣٠     | .٠٦١٠     | .١٨٣٠     | -.٥٩٩٠    | .68818           | 3.9661            | ١٧٧ | الأداء البيئي    |

من خلال جدول (٣-٢) وجد أن الأداء الاجتماعي المعيار الأكثر أهمية من بين المعايير حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي فيه ( $M=٤,١١٤$ )، ثم يتبعه الأداء البيئي بقيمة المتوسط الحسابي ( $M=٣,٩٦٦$ ) و المعيار الأقل أهمية كانت الأداء الاقتصادي لأن قيمة المتوسط الحسابي بلغ ( $M=٣,٩٦٤$ ). أما فيما يخص فحص (The degree of Skewness and kurtosis) يوضح الجدول أن قيمة كل منهما كانت اقل من ١، و أن قيمة الـ (Z- score) المعامل الرياضي لكلاهما في نطاق (+-) ١,٩٦ بنسبة خطأ ( $P<٠,٠٥$ ). ثم قامت الباحثة بتحليل البيانات الديموغرافية إلا بعد تحليل العاظمي الاستكشافي للبيانات.

### ٣-٢ أداة الدراسة (الاستبيان)

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية. لذلك تم وضع ٦١ سؤال في الاستبانة (ملحق رقم ٢) بالاعتماد على الدراسات السابقة، حيث وزعت الأسئلة على ستة أبعاد كما هو موضح في الجدول رقم (٣-٤) والذي يوضح الفقرات الأولية والتي تم الاعتماد عليها لقياس الأبعاد، وقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأكاديميين في الجامعات كتنقيح مبدئي للصدق الظاهري، بعد ذلك تم توزيع الاستبانة على العينة التي تم اختيارها من مدراء المنظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية وقد طلب من أفراد العينة الإجابة عليها.

جدول رقم (٣-٣): الفقرات الأولية من الاستبيان (الاستبيان الأول)

| تكنولوجيا المعلومات                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Isal, et al., 2016), (Schlosser, et al., 2010) and (Bi, et al., 2017)                                         |
| ١. تطور المنظمة بنية اتصالات جيدة.                                                                             |
| ٢. تتسم البنية الأساسية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات بالمرونة البالغة فيما يتعلق بالاحتياجات المستقبلية للمنظمة. |
| ٣. تطور المنظمة البنية الأساسية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات.                                                    |
| ٤. تمكن أنظمة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة من التعاون إلكترونياً بشكل فعال مع الموردين الشركاء التجاريين.    |
| ٥. تمكن أنظمة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة من التعاون بشكل فعال إلكترونياً مع العملاء.                       |
| ٦. تتواصل فروع المنظمة بقاعدة بيانات المقر الرئيسي.                                                            |
| ٧. يمكن الوصول إلى قاعدة بيانات المنظمة من خلال عدد من البروتوكولات المختلفة.                                  |
| ٨. تقدم المنظمة مجموعة واسعة من الوصلات أو نقاط الدخول للمستخدمين الخارجيين.                                   |
| ٩. تقدم المنظمة أنواع مختلفة من المعلومات للمستخدمين النهائيين.                                                |
| ١٠. يدرك موظفو تكنولوجيا المعلومات وظائف الأعمال الإلكترونية بشكل جيد.                                         |
| ١١. توظف المنظمة أشخاص متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات.                                                    |
| ١٢. توظف المنظمة أشخاص متخصصين في معرفة للأعمال الإلكترونية.                                                   |
| ١٣. تدرب المنظمة موظفيها في مجال الأعمال الإلكترونية.                                                          |
| ١٤. يعتمد موظفو الأعمال الإلكترونية في أدائهم على تكنولوجيا المعلومات.                                         |
| ١٥. تنظم المنظمة اجتماع بين وحدات تكنولوجيا المعلومات والأعمال.                                                |
| ١٦. تتبادل وحدات تكنولوجيا المعلومات والأعمال المعلومات بفعالية.                                               |

|                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ١٧. تعزز المنظمة تبادل الثقة بين وحدة تكنولوجيا المعلومات ووحدة الأعمال.                                               |
| ١٨. تتواصل وحدات تكنولوجيا المعلومات والأعمال في المنظمة بشكل جيد.                                                     |
| ١٩. تعتبر وحدة تكنولوجيا المعلومات وحدة استشارية هامة.                                                                 |
| ٢٠. يستطيع موظفو وحدة تكنولوجيا المعلومات تفسير المشكلات المتعلقة بالأعمال وتطوير الحلول.                              |
| ٢١. تدمج المنظمة خطة تكنولوجيا المعلومات بشكل استراتيجي مع خطة العمل الشاملة.                                          |
| ٢٢. تعكس خطة تكنولوجيا المعلومات استراتيجياتها.                                                                        |
| ٢٣. تعتمد خطة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة على مراجعة خطة العمل ودعم استراتيجيات الأعمال.                            |
| <b>الأداء المستدام<br/>(Porter, ١٩٨٥, ١٩٨٠)</b>                                                                        |
| ٢٤. تدعم المنظمة خلق وظائف محلية للمجتمع.                                                                              |
| ٢٥. تقوم المنظمة بدفع الضرائب والتراخيص اللازمة.                                                                       |
| ٢٦. تركز المنظمة على تنفيذ سياسات الموارد البشرية التي تناسب المجتمع المحلي.                                           |
| ٢٧. تقدم المنظمة برنامج تدريبي للمجتمع المحلي.                                                                         |
| ٢٨. تمارس المنظمة تشغيل خطط تطوعية للموظفين.                                                                           |
| ٢٩. تدعم المنظمة مشاريع لتعليم الأعمال الإلكترونية.                                                                    |
| ٣٠. ترعى المنظمة مشاريع التنمية الاجتماعية.                                                                            |
| ٣١. تساهم المنظمة على رعاية الثقة الاجتماعية التنموية.                                                                 |
| ٣٢. تساهم المنظمة في عملية التحسين المدني للمجتمع.                                                                     |
| ٣٣. تدعم المنظمة التقدم في الحكم الرشيد بما في ذلك مبادرات مكافحة الفساد ومعايير حقوق الإنسان..                        |
| ٣٤. تساهم المنظمة في السياسات الاجتماعية بما في ذلك التعليم، والتدريب ، وإدارة توظيف التنمية الاقتصادية المحلية ، إلخ. |
| ٣٥. تساهم المنظمة على رفاهية المجتمع المحلي.                                                                           |
| ٣٦. تساهم المنظمة في محاربة الأمراض والأوبئة.                                                                          |
| ٣٧. تدعم المنظمة برامج حماية الأسرة والطفل.                                                                            |
| ٣٨. تشارك المنظمة في برامج اجتماعية لمنع التشرد والجوع.                                                                |
| ٣٩. تساهم المنظمة في تحسين الظروف المعيشية لموظفيها.                                                                   |
| ٤٠. تدرب المنظمة الموظفين على متطلبات الصحة والسلامة العامة.                                                           |
| ٤١. يساعد الموقع الإلكتروني للمنظمة على تحقيق القيمة الاقتصادية المرجوة.                                               |
| ٤٢. تساعد البنية التحتية للموقع الإلكتروني للمنظمة في فعالية التكلفة.                                                  |
| ٤٣. الموقع الإلكتروني للمنظمة على زيادة المبيعات / الأرباح.                                                            |
| ٤٤. يساعد نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة للحصول على المواد الخام الرخيصة.                                        |
| ٤٥. اعتماد نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة سيحل محل الموظفين ضمن آلات أكثر كفاءة.                                 |
| ٤٦. يسمح نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة بتخفيض التكاليف من خلال تنفيذ أنظمة إدارة سلسلة التوريد وبكفاءة عالية.   |

|                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٤٧. يساهم نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة على توفير الوقت والطاقة.                                                                    |
| ٤٨. يساعد نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة على توفير المدخرات للعملاء في سوق تنافسية وتحقيق أقصى قدر من الأرباح.                       |
| ٤٩. يسمح نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة ببناء قنوات مع الموردين.                                                                     |
| ٥٠. يعمل نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة على تحسين العلاقات المتبادلة مع وحدات الأعمال الأخرى داخل الشركة.                            |
| ٥١. يمتلك نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة عمليات شراء كبيرة تدعم القيمة الاقتصادية للمنظمة (اقتصاديات الحجم).                         |
| ٥٢. تدعم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة منتجات أو عمليات تقدم فوائد بيئية.                                                        |
| ٥٣. تساهم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة في تنفيذ عمليات صديقة للبيئة.                                                            |
| ٥٤. تساهم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة الحد من استخدام المواد الكيميائية السامة بيئياً.                                         |
| ٥٥. تساهم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة على تقليل التلوث.                                                                        |
| ٥٦. تدعم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة على إعادة تدوير المواد.                                                                   |
| ٥٧. تساعد الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة في تحسين إدارة النفايات وإعادة استخدامها.                                                |
| ٥٨. تستخدم المنظمة آليات ذات كفاءة في استهلاك الوقود.                                                                                      |
| ٥٩. تركز الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة على تقليل عملية التغليف للمنتجات.                                                         |
| ٦٠. تركز الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة على استخدام المياه المعاد تكريرها.                                                        |
| ٦١. تساهم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة في الحد من تأثير (المواد الخام والمشتريات وتصميم المنتجات والتصنيع والتوزيع) على البيئة. |

### التحليل الأولي للبيانات والتحليل العامل الاستكشافي

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات على الأداء المستدام. في البداية تم إجراء التحليل العامل الاستكشافي (EFA) بافتراض العوامل ذات التأثير في نموذج القياس. للتأكد من بناء كل عامل ولفحص ثبات فقرات الاستبانة. قامت الباحثة باحتساب الارتباطات بين جميع فقرات المقياس، وقد تبين أن هناك ما لا يزيد عن ٣٥% من العلاقات الارتباطية بين فقرات المقياس ذات دلالة إحصائية عند (٠,٠١)، كما أن العلاقات الارتباطية بين تلك الفقرات كانت أكثر من (٠,٣٠)، ويقدم ذلك دليلاً على إمكانية المضي في إجراء التحليل العنقري الاستكشافي EFA والتحقق من الأبعاد الكامنة لنموذج القياس كما أشار إليه

(Hair et al ، ٢٠٠٩ ، Hair et al ، ٢٠١٣ ، Afthaorhan and Ahmad. ١٩٩٥ ، Hair et al).

كما أشاروا أيضا إلى أنه في حال كانت معاملات الارتباط أكثر من ٠,٣٠ فإن مصفوفة الارتباط غالبًا ما تُعرف بـ (Factorability of R) أي إمكانية تحديد عوامل من بين مجموع الفقرات في المقياس. لذلك تبين في هذه الدراسة بعد فحص مصفوفة الارتباط معامل (R) بإمكانية استخدام الـ (EFA) التي تعتبر وسيلة لتقليل عدد المتغيرات (أسئلة الاستبيان) إلى عوامل أساسية تحتوي على معلومات مهمة في المتغيرات وذلك حسب (Bentler, ١٩٨٣). كما أن إجراء التحليل العاملي الاستكشافي يهدف إلى تقليل هيكلية مجموعة من المتغيرات (الفقرات) لمعرفة ما إذا كانت البيانات مناسبة لتحليل العوامل أم لا. كما تم تطبيق اختبار - Meyer - Kaiser (Olkin اختبار). (Bartlett's Test of Sphericity) ويهدف كلا الاختبارين إلى قياس دقة العينات ومناسبتها لتحديد مجموع العوامل من البيانات. وإذا كان قياس (KMO) أكثر من ٠,٥٠ و فحص (Bartlett)، ذو دلالة إحصائية فإننا نستنتج أنه يوجد تأثير للعوامل في البيانات. كذلك استخدم الباحثة طريقة الاستخلاص (Varimax) لتدوير البيانات واستخلاص العوامل الأساسية في هذه نموذج القياس. حيث تم دمج هاتين الطريقتين، للحصول على القيم الذاتية (Eigenvalues) وتحليل (Scree plot)، وقد مكن ذلك الباحثة من الحصول على عدد العوامل الموجودة في البيانات. حيث يجب أن تكون قيمة (Eigenvalues) أكثر من ١ حتى تعتبر عامل واحد. كما تم استخدام أسلوب (Scree plot) لتأكيد النتائج التي حصلنا عليها من تحليل Eigenvalues. من أجل التأكد من أن جميع العوامل المستخلصة من التحليل دقيقة أم لا كما أشار (MacCallum, et al., ١٩٩٩).



في المرحلة الأولى من الدراسة كان حجم العينة كافي حسب (Hair, et al. ٢٠١٠). وبما أن (field, ٢٠٠٩) أشار إلى أنه قيمة معامل التحميل لكل سؤال يجب أن تتجاوز ٠,٤٠، وأنه يجب أن تستبعد الباحثة كل سؤال يقل معامل تحميله عن ٠,٣ من هذا التحليل. لذلك تم استبعاد الفقرة التي يقل معامل تحميلها على العامل عن ٠,٤٠، لأنه يجب أن تكون القيمة المشتركة لكل سؤال في حدود ال ٠,٤٠. كما أشار (Hair et.al, ٢٠١٠) فإن معامل التحميل المقبول لحجم العينة الذي يزيد عن ١٠٠ مفردة هو ٠,٥٠. لكن الباحثة قرر أن يبقى على كل فقرة زاد معامل تحميلها على العامل عن ٠,٤٠ كون العينة قد اقتربت من ال ١٥٠ مفردة نظرا لطبيعة الدراسة الاستكشافية ولأن الباحثة أرادت أن تظم أسئلة أكثر وقد أشار (Hair, et al. ٢٠١٠) إلى إمكانية عمل ذلك في حالة كانت طبيعة الدراسة استكشافية. وقد تم تطبيق تحليل (Cronbach's alpha-coefficient) لتقييم دقة الثبات والاتساق الداخلي. وأن قيمة (Cronbach's alpha) المقبولة يجب أن تكون ٠,٧٠ أو أعلى لمجموعة من الأسئلة حتى تعتبر مقياسا ثابتا. ولكن البعض يستخدم ٠,٧٥ أو ٠,٨٠ وآخرون استخدموا ٠,٦ من قيم (Cronbach's alpha) وفي حال قلت قيمة معامل كرونباخ عن ٠,٦٠ يمكن اعتبارها غير مناسبة.

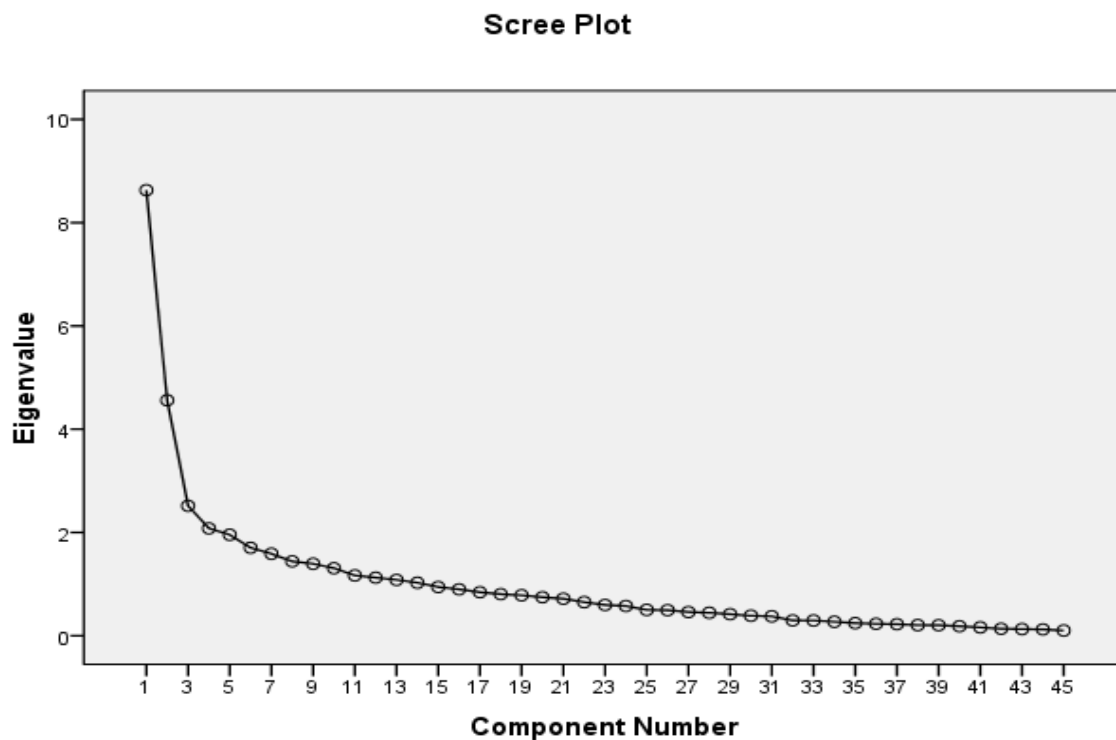
وقد قامت الباحثة بإجراء التحليل العامل الاستكشافي على ٦١ سؤال بالاستبانة من اجل تقليل، وتحديد وترتيب عدد كبير من الأسئلة الموزعة على المتغيرات/ العوامل الموجودة في هذه الدراسة وهي: البنية التحتية، الخبرة، التوافق، الأداء الاجتماعي، الأداء البيئي، الأداء الاقتصادي، حيث تم التحليل باستخدام (varimax rotation) و (SPSS version ٢٢). بالإضافة إلى ذلك قامت الباحثة باختبار صحة ومناسبة العينة لجميع العوامل باستخدام (KMO)، وذلك للتأكد من الدقة في أسئلة الاستبيان. وبتطبيق فحص (Bartlett) لكل تحليل، لضمان تحليل العوامل وأن صفوف العلاقات المترابطة هي ليست صفوف متشابهة وأظهرت النتائج أن كل قيم ((KMO للفقرات كانت

أكبر من ٠,٥٠، وأعلى من المستوى المقبول بناء على (field, ٢٠٠٩). حيث أظهر قياس (KMO) دقة العينة للتحليل الذي يساوي ٠,٧٢٦ وهي أعلى من الحد المقبول ٠,٥. بينما فحص (Bartlett) والذي يبين مدى الارتباط بين الأسئلة، قد بلغ:  $P \leq ٠,٠٠٠$ ,  $\chi^2(١٣٦) = ٢٨٢٢,٥٩٨$ . النتائج في جدول (٣-٤) Kaiser Meyer–Olkin (KMO) of Sampling Adequacy and Bartlett’s Test of Sphericity تظهر تناسب هيكلية النموذج لعينة البيانات بناء على (Hair, et al., ٢٠١٠)، أما بالنسبة لنتائج الـ(EFA) الأولى، كانت نتيجة (eigenvalues) لأكثر من عامل كما هو موضح في الشكل رقم (٣.١) (Scree Plot) والذي يظهر أن عدد العوامل التي تم استخلاصها من البيانات هي ستة عوامل.

**Table (3-4): Kaiser Meyer–Olkin (KMO) of Sampling Adequacy and Bartlett’s Test of Sphericity**

| <i>Kaiser Meyer–Olkin (KMO) of Sampling Adequacy and Bartlett’s Test of Sphericity</i> |     |                    |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------|----------|
| Kaiser Meyer–Olkin (KMO) of Sampling Adequacy                                          |     | ٧٢٦٠.              |          |
| Bartlett’s Test of Sphericity                                                          |     | Approx. Chi Square | 2822.598 |
|                                                                                        |     | Df                 | ٩٩٠      |
|                                                                                        | Sig | 0.000              |          |

شكل (٣-١): Scree Plot



كما يوضح جدول رقم (٣-٥) نتيجة استخلاص العوامل الستة والتي كانت فيها القيم الذاتية أعلى من (١,٠) بينما بلغ التباين المستخلص للعوامل الثلاثة هي (٤٧.٦٥٤) كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (٣-٥): التباين الكلي و استخلاص العوامل المركبة

| Total Variance Explained |                     |               |              |                                     |               |              |                                   |               |              |
|--------------------------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
| Factor                   | Initial Eigenvalues |               |              | Extraction Sums of Squared Loadings |               |              | Rotation Sums of Squared Loadings |               |              |
|                          | Total               | % of Variance | Cumulative % | Total                               | % of Variance | Cumulative % | Total                             | % of Variance | Cumulative % |
| 1                        | 8.630               | 19.178        | 19.178       | 8.630                               | 19.178        | 19.178       | 5.434                             | 12.075        | 12.075       |
| 2                        | 4.560               | 10.132        | 29.310       | 4.560                               | 10.132        | 29.310       | 4.118                             | 9.151         | 21.226       |
| 3                        | 2.516               | 5.592         | 34.902       | 2.516                               | 5.592         | 34.902       | 3.940                             | 8.755         | 29.981       |
| ٤                        | 2.079               | 4.621         | 39.523       | 2.079                               | 4.621         | 39.523       | 3.162                             | 7.026         | 37.007       |
| ٥                        | 1.956               | 4.346         | 43.869       | 1.956                               | 4.346         | 43.869       | 2.618                             | 5.817         | 42.824       |
| ٦                        | 1.703               | 3.785         | 47.654       | 1.703                               | 3.785         | 47.654       | 2.174                             | 4.830         | 47.654       |

بناءً على التحليل أعلاه، فإن مقياس الدراسة المكون من ٦١ سؤال قد تناقص إلى ٤٠ سؤال مُحَمَّلَة على ست عوامل. وتم إلغاء ٢١ سؤال. وقد أشار اختبار Bartlett واختبار (KMO) إلى مناسبة ودقة العينة لإجراء التحليل العاملي الاستكشافي.

وقد تم تعديل هيكلية العوامل بشكلها النهائي لمقياس تكنولوجيا المعلومات الأداء المستدام على النحو الآتي جدول (٦-٣):

جدول (٦-٣): هيكلية العوامل لمقياس تكنولوجيا المعلومات و الأداء المستدام

| العوامل                                          | الفقرة         | معامل التحليل                                                                                                      |
|--------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| هيكلية العامل النهائي لمقياس تكنولوجيا المعلومات | البنية التحتية | ١. تطور المنظمة بنية اتصالات جيدة. ٠,٦١٩                                                                           |
|                                                  |                | ٢. تتواصل فروع المنظمة بقاعدة بيانات المقر الرئيسي. ٠,٥٧٨                                                          |
|                                                  |                | ٣. تطور المنظمة البنية الأساسية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات. ٠,٤٤٨                                                  |
|                                                  |                | ٤. تقدم المنظمة أنواع مختلفة من المعلومات للمستخدمين النهائيين. ٠,٤٣٧                                              |
|                                                  |                | ٥. تتواصل المنظمة مع عملائها إلكترونياً بشكل فعال. ٠,٤٤٩                                                           |
|                                                  |                | ٦. تتواصل الوحدات في المنظمة بشكل جيد. ٠,٥٣٨                                                                       |
|                                                  |                | ٧. تقدم المنظمة مجموعة واسعة من الوصلات أو نقاط للمستخدمين الخارجيين. ٠,٤٠٩                                        |
|                                                  |                | ٨. تتسم البنية الأساسية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات بالمرونة البالغة فيما يتعلق بالاحتياجات المستقبلية للشركة. ٠,٦٤ |
|                                                  |                | ٩. يمكن الوصول إلى قاعدة بيانات المنظمة من خلال عدد من البروتوكولات المختلفة. ٠,٦٠                                 |
|                                                  |                | ١٠. تتمتع أنظمة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة من التعاون بشكل فعال إلكترونياً مع الموردين. ٠,٦٦                   |
| الخبرة                                           |                | ١. يعتمد موظفو الأعمال الإلكترونية في أدائهم على تكنولوجيا المعلومات. ٠,٤٧٠                                        |
|                                                  |                | ٢. توظف المنظمة أشخاص متخصصين في معرفة للأعمال الإلكترونية. ٠,٦٩٢                                                  |
|                                                  |                | ٣. تدرب المنظمة موظفيها على الأعمال الإلكترونية. ٠,٥٤٤                                                             |

| العوامل          | الفقرة                                                                         | معامل التحليل |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| التوافق          | بشكل جيد.                                                                      |               |
|                  | ٤. توظف المنظمة أشخاص متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات.                     | ٠,٥١٢         |
|                  | ٥. يدرك موظفو تكنولوجيا المعلومات وظائف الأعمال الإلكترونية بشكل جيد.          | ٠,٨١          |
|                  | ٦. تمتلك المنظمة أنشطة متخصصة في بناء خبرتها في تكنولوجيا المعلومات.           | ٠,٦٠          |
|                  | ٧. تعتمد المنظمة في قراراتها على خبرتها في تكنولوجيا المعلومات.                | ٠,٥٨          |
|                  | ١. تعكس خطة تكنولوجيا المعلومات استراتيجياتها.                                 | ٠,٥١٤         |
|                  | ٢. تدمج المنظمة خطة تكنولوجيا المعلومات بشكل استراتيجي مع خطة العمل الإجرائية. | ٠,٤٢٢         |
|                  | ٣. يتم مراجعة خطة تكنولوجيا المعلومات باستمرار.                                | ٠,٥٦٢         |
|                  | ٤. تعتبر وحدة تكنولوجيا المعلومات وحدة استشارية هامة.                          | ٠,٤١٨         |
|                  | ٥. تتبادل وحدات تكنولوجيا المعلومات والأعمال المعلومات بفعالية.                | ٠,٧٨٨         |
|                  | ٦. تعزز المنظمة تبادل الثقة بين وحدة تكنولوجيا المعلومات ووحدة الأعمال.        | ٠,٦٨٥         |
| الآداء الاجتماعي | ٧. تنظم المنظمة اجتماع بين وحدات تكنولوجيا المعلومات والأعمال.                 | ٠,٦٧٧         |
|                  | ٨. يستطيع موظفو وحدة تكنولوجيا المعلومات تفسير المشكلات المتعلقة بالأعمال.     | ٠,٦٧          |
|                  | ٩. تدمج المنظمة خطة تكنولوجيا المعلومات مع خطة العمل الشاملة.                  | ٠,٦٢          |
|                  | ١٠. تعكس خطة تكنولوجيا المعلومات أهداف الشركة.                                 | ٠,٧١          |
|                  | ١١. تعتمد خطة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة على دعم استراتيجيات الأعمال.      | ٠,٥٨          |
|                  | ١. تساهم المنظمة في عملية التحسين المدني للمجتمع.                              | ٠,٧٥٣         |
|                  | ٢. تدعم المنظمة التقدم في الحكم الرشيد.                                        | ٠,٧٤٠         |
|                  | ٣. تدعم المنظمة مبادرات مكافحة الفساد ومعايير حقوق الإنسان.                    | ٠,٧٢٣         |
|                  |                                                                                |               |
|                  |                                                                                |               |
|                  |                                                                                |               |

| العوامل          | الفقرة                                                                                                            | معامل التحليل |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                  | ٤. تساهم المنظمة في رعاية الثقة الاجتماعية التتموية.                                                              | ٠,٧٠٢         |
|                  | ٥. تساهم المنظمة في تنمية السياسات الاجتماعية بما في ذلك التعليم.                                                 | ٠,٦٩٣         |
| الأداء الاقتصادي | ١. يمتلك نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة عمليات شراء كبيرة تدعم القيمة الاقتصادية للمنظمة (اقتصاديات الحجم). | ٠,٥٨٨         |
|                  | ٢. يسمح نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة ببناء قنوات مع الموردين.                                             | ٠,٤٥٨         |
|                  | ٣. يساعد الموقع الإلكتروني للمنظمة على تحقيق القيمة الاقتصادية المرجوة.                                           | ٠,٤٠٣         |
|                  | ٤. يساعد نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة للحصول على المواد الخام الرخيصة.                                    | ٠,٧٣٩         |
| الأداء البيئي    | ١. تستخدم المنظمة آليات ذات كفاءة في استهلاك الوقود.                                                              | ٠,٨١٠         |
|                  | ٢. تساعد الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة في تحسين إدارة النفايات.                                         | ٠,٧٩٢         |
|                  | ٣. تدعم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة على إعادة تدوير المواد.                                           | ٠,٧٨٧         |

إن البيانات التي استخدمت في هذا التحليل مناسبة لإجراء التحليل العاملي الاستكشافي على

أساس تحليل الإحصاء الوصفي وأيضاً اعتبرت العينة كافية للاختبار التجريبي بناءً على (Hair

et.al, ١٩٩٥, ٢٠٠٩). وتشير نتائج التحليل العاملي الاستكشافي أن المقياس الجديد مناسب لإجراء

مسح شامل للمدراء في قطاع الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان.

### ٣-٣ ثبات أداة الدراسة (Analysis for Reliability)

بناءً على (Schumacker, ٢٠١٢) الذي أوضح بأن الهدف من تحليل الثبات هو تقدير

درجة القياس سواء كانت خالية من العشوائية أو عدم ثبات الأخطاء في القياس، قامت الباحثة

بإجراء تحليل لكل سؤال من أجل فحص ثبات الفقرات لقياس العوامل، حيث تبين بأن جميع العوامل

المستخدمة في هذه الدراسة لديها تناسق داخلي و ممتاز للقياس. لتقييم دقة التناسق الداخلي لأبعاد الدراسة، أظهرت النتائج قيمة التناسق داخلي التي بلغت قيمته بين ٠,٧ - ٠,٩ وهذا يبين وجود تناسق داخلي في أبعاد الدراسة كما أشار له (Blunch, ٢٠٠٨). وأيضاً بينت النتائج بأن العوامل في المقياس لديها تناسق داخلي عالي ونسبة عالية من الدقة، حيث كان المعدل الأعلى للعوامل يساوي ٠,٨٦٠، والأقل هو ٠,٧١٦. ويظهر ذلك في الجدول رقم (٣-٧).

**Table (3-7): Cronbach's Alpha for Elements of the E-Readiness Instrument**

| العوامل          | Cronbach's Alpha | Number of Items |
|------------------|------------------|-----------------|
| البنية التحتية   | ٠,٧٣٠            | ١٠              |
| الخبرة           | ٠,٧٤٤            | ٧               |
| التوافق          | ٠,٧٥٣            | ١١              |
| الأداء الاجتماعي | ٠,٧١٦            | ٥               |
| الأداء الاقتصادي | ٠,٧٦٦            | ٤               |
| الأداء البيئي    | ٠,٨٦٠            | ٣               |

بناءً على التحليل أعلاه، فإن نتيجة تحليل العامل الاستكشافي تظهر بأن الاستبانة لديه هيكلية مكونة من ست عوامل تفسر ما مقداره ٤٧,٦٥٤ من التباين في بيانات العينة. حيث أن جميع العوامل لديها ثبات عالي كون (Cronbach's Alpha) أكبر من ٠,٧٠. وقد تناقص المقياس ليصل إلى ٤٠ سؤال بعد أن تم حذف ١٩ سؤال متعارضة مع عوامل متعددة (Cross-Load) وبسبب معامل التحميل على العامل يقل عن ٠,٤٠.

### ٣-٤ صدق أداة الدراسة

#### الصدق الظاهري

بعد إجراء التحليل العاملي الاستكشافي وتحديد العوامل والفقرات المناسبة لقياس كل عامل، قامت الباحثة بإعادة ترتيب فقرات الاستبيان بما يتناسب مع العوامل ومكان الفقرة المناسب في العامل. وإعادة صياغة وتسمية الفقرات حسب ما تقتضي متطلبات الصدق الظاهري. بعد ذلك عرضت الاستبانة على محكمين من أكاديميين وممارسين في مجال الأعمال الإلكترونية مرة أخرى من أجل تحري الدقة في صياغة الفقرات وسلامة اللغة ومراعاة تناسبها مع العوامل، وقد تم إجراء

التعديلات التي أشاروا إليها. ولضمان تحقيق المقياس للخصائص المهمة بالإضافة إلى الثبات لغايات التقدير النهائي للعلاقات بين المتغيرات، تم التحقق من عناصر الصدق الأخرى باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي من خلال صدق البناء.

### **صدق البناء**

تم التحقق من صدق بناء المقياس من خلال اختبار معامل التحميل، حيث عندما يكون الارتباط بين الفقرات عالياً، يمكن القول بأن هناك صدق في فقرات الاستبيان. بالإضافة إلى معامل التحميل على العامل للفقرة (Hair et al, ٢٠١٠) والذي يشير ارتفاعه إلى مناسبة الفقرة للعامل.

### **الصدق التقاربي والتمييزي**

ومن خلاله تم التحقق فيما إذا كانت المتغيرات الكامنة مختلفة، بحيث أن الفقرة تقيس بعداً واحداً (متغيراً واحداً) ولا تقيس متغيراً آخر بنفس الوقت، أي أن الارتباط بين العامل ضمن المتغير (البعد) قليل مع العامل ضمن المتغير (بعد آخر) (Zikmund, ٢٠٠٣). وقد قامت الباحثة بالتأكد من تقارب الفقرات وتميزها من خلال حذف الفقرات المتعارضة مع عوامل أخرى (Cross-Loaded Items).

### **٣-٥ متغيرات الدراسة**

#### **١ - تكنولوجيا المعلومات المتغير المستقل**

- البنية التحتية.
- الخبرة.
- التوافق

#### **٢ - الأداء المستدام المتغير التابع**

- الأداء الاجتماعي.
- الأداء الاقتصادي.
- الأداء البيئي.



### ٣-٦ المعالجة الإحصائية

بعد التأكد من دقة أداة الدراسة وتوفر الخصائص التجريبية لها من خلال التحقق من الثبات والصدق لفقرات الاستبيان، قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان الجديد في مجتمع الدراسة (المنظمات التي تمارس الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان)، وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة و اختبار فرضياتها، وقد حصلت الباحثة على مجموع استجابات بلغت (١٧٧) استجابة صالحة للتحليل، وقامت الباحثة بالاعتماد على الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS٢٢ وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

١. التكرارات والنسب المئوية بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص عينة الدراسة.
٢. المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة عن متغيراتها.
٣. الانحراف المعياري لقياس درجة تباعد استجابات أفراد عينة الدراسة عن وسطها الحسابي.
٤. اختبار معامل الثبات كرون باخ ألفا Cronbach's Alpha لقياس قوة الارتباط والتناسق الداخلي والتماسك بين فقرات أداة الدراسة الجديدة.
٥. تحليل الانحدار المتعدد من أجل اختبار الفرضيات.

## الفصل الرابع : تحليل النتائج

### ٤-١ : المقدمة

يتضمن هذا الفصل نتائج الدراسة التي هدفت إلى بيان دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية، وسيتم عرض النتائج بالاعتماد على فرضيات الدراسة.

للإجابة على أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS. ٧٢٢) ، ولوصف خصائص عينة الدراسة والتعرف على مستوى تطبيق متغيرات الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، تم استخدام التكرار والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبارات الانحدار المتعدد.

### ٤-٢ : التحليل الإحصائي الوصفي

تم استخدام الإحصاء الوصفي من أجل وصف عينة الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية والترتيب، وسوف نصنف الأهمية بناء على المعيار التالي:

$$\text{الحد الأعلى للبيد} - \text{الحد الأدنى للبيد} = \frac{1 - 5}{3} = \text{طول الفترة} = \frac{1.33}{\text{عدد المستويات}}$$

حيث تم استخراج المدى لكل من المستويات الثلاثة وهي (منخفض، متوسط، ومرتفع)، كما يلي:

- المستوى المنخفض إذا بلغ الوسط الحسابي من ١ إلى أقل من ٢,٣٣
- المستوى المتوسط إذا بلغ الوسط الحسابي من ٢,٣٣ إلى أقل من ٣,٦٦
- المستوى المرتفع إذا بلغ الوسط الحسابي من ٣,٦٦ لغاية ٥,٠٠

### أولاً: وصف خصائص عينة الدراسة

يوضح هذا الجزء من الدراسة النسب المئوية والتكرارات للمعلومات العامة لعينة الدراسة نحو الجزء الأول من الاستبانة، من حيث القسم الإداري، حجم المنظمة (عدد الموظفين)، القطاع الصناعي، فيما يلي توضيح لإجابات العينة.

جدول (٤-١): وصف خصائص أفراد عينة الدراسة

| المتغير                       | الفئة                              | التكرار | النسبة المئوية |
|-------------------------------|------------------------------------|---------|----------------|
| القسم الإداري                 | الإدارة التنفيذية                  | ٤٧      | ٢٦,٦           |
|                               | الإدارة العامة                     | ١       | ٠,٦            |
|                               | إدارة سلسلة توريد                  | ٥٩      | ٣٣,٣           |
|                               | إدارة تكنولوجيا المعلومات          | ١١      | ٦,٢            |
|                               | أخرى                               | ٥٩      | ٣٣,٣           |
|                               | المجموع                            | ١٧٧     | ١٠٠            |
| حجم المنظمة<br>(عدد الموظفين) | من ١ - ٥٠ موظف                     | ٩٠      | ٥٠,٨           |
|                               | من ٥١ - ١٠٠ موظف                   | ١       | ٠,٦            |
|                               | من ١٠١ - ٢٢٥ موظف                  | ١       | ٠,٦            |
|                               | من ٢٥١ - ٥٠٠ موظف                  | ٦٠      | ٣٣,٩           |
|                               | من ٥٠١ - ١٠٠٠ موظف                 | ١٥      | ٨,٥            |
|                               | أكثر من ١٠٠٠ موظف                  | ١٠      | ٥,٦            |
|                               | المجموع                            | ١٧٧     | ١٠٠            |
| القطاع الصناعي                | الصناعات التحويلية                 | ٠       | ٠              |
|                               | تجارة المواد الغذائية              | ٠       | ٠              |
|                               | الحواسيب والإلكترونيات             | ٣       | ١,٧            |
|                               | خدمات الاتصالات                    | ١٦٧     | ٩٤,٤           |
|                               | تجارة التجزئة لغير المواد الغذائية | ١       | ٠,٦            |
|                               | أخرى                               | ٦       | ٣,٤            |
|                               | المجموع                            | ١٧٧     | ١٠٠            |

نلاحظ في الجدول رقم (٤-١) أعلى نسب بالفئات لمتغيرات الدراسة، حيث حصلت فئة

إدارة سلسلة التوريد و أخرى في متغير القسم الإداري وعددهم ١١٨ على نسبة ٣٣,٣% وهذا يدل

على أن قسم سلسلة التوريد والأقسام الأخرى لدى مجتمع الدراسة تعتني جيداً بالأعمال الإلكترونية

وفقاً لنتائج وصف عينة الدراسة، بينما حصلت فئة من ١-٥٠ موظف على نسبة ٥٠,٨% في

متغير حجم المنظمة (عدد الموظفين) وبلغ عدد العينة ٩٠ وهذا يدل على أن حجم المنظمة ليس له تأثير على الأعمال الإلكترونية، بينما فئة حصلت فئة خدمات الاتصالات على نسبة ٩٤,٤% وهي نسبة عالية في متغير القطاع الصناعي حيث بلغ عدد العينة ١٦٧، وهذا يدل على أن منظمات الاتصالات أكثر المنظمات في الأردن - عمان تهتم بالأعمال الإلكترونية.

### ثانياً: وصف متغيرات الدراسة

المتغير الأول: تكنولوجيا المعلومات: لوصف مجالات المتغير الأول (تكنولوجيا المعلومات) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات ككل، والجدول (٤-٢) يبين ذلك.

الجدول رقم (٤-٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات تكنولوجيا المعلومات

| المجال                  | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | رتبة الوسط | الأهمية النسبية |
|-------------------------|---------------|-------------------|------------|-----------------|
| البنية التحتية          | 4.31          | 0.333             | 1          | مرتفعة          |
| الخبرة                  | 4.21          | 0.42              | 2          | مرتفعة          |
| التوافق                 | 4.21          | 0.36              | 3          | مرتفعة          |
| تكنولوجيا المعلومات ككل | 4.24          | 0.30              |            | مرتفعة          |

يظهر الجدول رقم (٤-٢) أن المتوسطات للمتغيرات الفرعية لتكنولوجيا المعلومات تقع بين ٤,٢٠٨ و ٤,٣٠٧ وانحراف معياري يقع بين (٠,٣٠ و ٠,٤٢)، وهذا يعني أن هناك شبه اتفاق على المتوسط الحسابي لجميع المتغيرات الفرعية. بينما قيمة المتوسط الحسابي ٤,٢٤ بانحراف معياري ٠,٣٠، وهذا يعني أن هناك اتفاق على أهمية مرتفعة لتكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان.

### ١- البنية التحتية

أظهرت نتائج التحليل للمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، و الأهمية النسبية، والرتبة، والمعدل العام لكل فقرة لمتغير البنية التحتية والمكون من ١٠ فقرات، والجدول (٤-٣) يبين ذلك.

الجدول رقم (٤-٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير البنية التحتية

| الرقم        | الفقرة                                                                                                     | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | الأهمية النسبية | الرتبة |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|--------------|-----------------|--------|
| ١            | تطور المنظمة بنية اتصالات.                                                                                 | ٤,٥٦          | ٠,٦١              | مرتفعة       | ٩١              | ١      |
| ٢            | تتواصل فروع المنظمة بقاعدة بيانات المقر الرئيسي.                                                           | ٤,٣٣          | ٠,٦٠              | مرتفعة       | ٨٦,٦            | ٤      |
| ٣            | تطور المنظمة البنية الأساسية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات.                                                   | ٤,٣١          | ٠,٥٣              | مرتفعة       | ٨٦,٢            | ٥      |
| ٤            | تقدم المنظمة أنواع مختلفة من المعلومات للمستخدمين النهائيين.                                               | ٤,٢٨          | ٠,٦٣              | مرتفعة       | ٨٥,٨            | ٨      |
| ٥            | تتواصل المنظمة مع عملائها إلكترونياً بشكل فعال.                                                            | ٤,٣٧          | ٠,٦٢              | مرتفعة       | ٨٧              | ٣      |
| ٦            | تتواصل الوحدات في المنظمة بشكل جيد.                                                                        | ٤,٢٩          | ٠,٦٧              | مرتفعة       | ٨٦              | ٦      |
| ٧            | تقدم المنظمة مجموعة واسعة من الوصلات أو نقاط للمستخدمين الخارجيين.                                         | ٤,٠٦          | ٠,٧٤              | مرتفعة       | ٨١,٤            | ١٠     |
| ٨            | تتسم البنية الأساسية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات بالمرونة البالغة فيما يتعلق بالاحتياجات المستقبلية للشركة. | ٤,١٩          | ٠,٦٤              | مرتفعة       | ٨١,٢            | ٩      |
| ٩            | يمكن الوصول إلى قاعدة بيانات المنظمة من خلال عدد من البروتوكولات المختلفة.                                 | ٤,٣٨          | ٠,٦٠              | مرتفعة       | ٨٣,٨            | ٢      |
| ١٠           | تتمكن أنظمة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة من التعاون بشكل فعال إلكترونياً مع الموردين.                    | ٤,٢٩          | ٠,٦٦              | مرتفعة       | ٨٧,٦            | ٧      |
| المعدل العام |                                                                                                            | ٤,٣٠          | ٠,٣٣              | مرتفعة       | ٨٦              |        |

أظهرت النتائج من الجدول (٤-٣) أن بعد البنية التحتية حقق وسطاً حسابياً (٤,٣٠) وبنسبة (٨٦%)، وبانحراف معياري وقدره (٠,٣٣)، وذلك يشير إلى أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان مرتفعة وذلك من وجهة نظر أفراد العينة. حيث أن الفقرة رقم ١ والتي تنص على "تطور المنظمة بنية اتصالات جيدة." قد احتلت الرتبة الأولى من حيث الأهمية وبدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (٤,٥٦)، وبانحراف معياري مقداره (٠,٦١)، من ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم ٧ والتي تنص على "تقدم المنظمة مجموعة واسعة من الوصلات أو نقاط للمستخدمين الخارجيين." على اقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (٤,٠٦)، وبانحراف معياري مقداره (٠,٧٤).

## ٢-الخبرة

أظهرت نتائج التحليل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، و الأهمية النسبية، والرتبة، والمعدل العام لكل فقرة لمتغير الخبرة والمكون من ٧ فقرات، والجدول (٤-٤) يبين ذلك.

الجدول رقم (٤-٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الخبرة

| الرقم | الفقرة                                                             | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | الأهمية النسبية | الرتبة |
|-------|--------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|--------------|-----------------|--------|
| ١١    | توظف المنظمة أشخاص متخصصين في معرفة للأعمال الإلكترونية.           | ٤,٣٨          | ٠,٦٠              | مرتفعة       | ٨٧,٦            | ١      |
| ١٢    | يعتمد موظفو الأعمال الإلكترونية في أدائهم على تكنولوجيا المعلومات. | ٤,٢٦          | ٠,٦٥              | مرتفعة       | ٨٥,٤            | ٣      |
| ١٣    | تدرب المنظمة موظفيها على الأعمال الإلكترونية بشكل جيد.             | ٤,٢٠          | ٠,٥٧              | مرتفعة       | ٨٤,٢            | ٤      |
| ١٤    | توظف المنظمة أشخاص متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات.            | ٤,٠٦          | ٠,٧٨              | مرتفعة       | ٨١,٤            | ٦      |
| ١٥    | يدرك موظفو تكنولوجيا المعلومات وظائف الأعمال الإلكترونية بشكل جيد. | ٤,٠٠          | ٠,٨١              | مرتفعة       | ٨,٠             | ٧      |

| الرقم        | الفقرة                                                            | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | الأهمية النسبية | الرتبة |
|--------------|-------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|--------------|-----------------|--------|
| ١٦           | تمتلك المنظمة أنشطة متخصصة في بناء خبرتها في تكنولوجيا المعلومات. | ٤,٣٧          | ٠,٦٠              | مرتفعة       | ٨٧,٤            | ٢      |
| ١٧           | تعتمد المنظمة في قراراتها على خبرتها في تكنولوجيا المعلومات.      | ٤,١٦          | ٠,٥٨              | مرتفعة       | ٨٣,٢            | ٥      |
| المعدل العام |                                                                   | ٤,٢٠٩         | ٠,٤٢              | مرتفعة       | ٨٤,١٨           |        |

أظهرت النتائج من الجدول (٤-٤) أن بعد الخبرة حقق وسطاً حسابياً (٤,٢١) ونسبة (٨٤,١٨%)، وبانحراف معياري وقدره (٠,٤٢)، وذلك يشير إلى أن الخبرة في تكنولوجيا المعلومات لدى منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان مرتفعة وذلك من وجهة نظر أفراد العينة. حيث أن الفقرة رقم ١٤ والتي تنص على "توظف المنظمة أشخاص متخصصين في معرفة للأعمال الإلكترونية." قد احتلت الرتبة الأولى من حيث الأهمية ودرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (٤,٣٨)، وبانحراف معياري مقداره (٠,٦٠)، من ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم ١٥ والتي تنص على "يدرك موظفو تكنولوجيا المعلومات وظائف الأعمال الإلكترونية بشكل جيد." على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (٤,٠٠)، وبانحراف معياري مقداره (٠,٨١).

### ٣-التوافق

أظهرت نتائج التحليل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، و الأهمية النسبية، والرتبة، والمعدل العام لكل فقرة لمتغير التوافق والمكون من ١١ فقرات، والجدول (٤-٥) يبين ذلك.

الجدول رقم (٤-٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير التوافق

| الرقم | الفقرة                                      | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | الأهمية النسبية | الرتبة |
|-------|---------------------------------------------|---------------|-------------------|--------------|-----------------|--------|
| ١٨    | تتبع خطة تكنولوجيا المعلومات استراتيجياتها. | ٤,٢٢          | ٠,٧٤              | مرتفعة       | ٨٤,٤            | ٤      |

| الرقم        | الفقرة                                                                      | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | الأهمية النسبية | الرتبة |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|--------------|-----------------|--------|
| ١٩           | تدمج المنظمة خطة تكنولوجيا المعلومات بشكل استراتيجي مع خطة العمل الإجرائية. | ٤,٢٢          | ٠,٧٠              | مرتفعة       | ٨٤,٤            | ٤      |
| ٢٠           | يتم مراجعة خطة تكنولوجيا المعلومات باستمرار.                                | ٤,٠٦          | ٠,٧١              | مرتفعة       | ٨١,٢            | ٨      |
| ٢١           | تعتبر وحدة تكنولوجيا المعلومات وحدة استشارية هامة.                          | ٤,١١          | ٠,٦١              | مرتفعة       | ٨٢,٢            | ٧      |
| ٢٢           | تتبادل وحدات تكنولوجيا المعلومات والأعمال المعلومات بفعالية.                | ٤,١٤          | ٠,٥٨              | مرتفعة       | ٨٢,٨            | ٦      |
| ٢٣           | تعزز المنظمة تبادل الثقة بين وحدة تكنولوجيا المعلومات ووحدة الأعمال.        | ٤,٢٨          | ٠,٧١              | مرتفعة       | ٨٥,٦            | ١      |
| ٢٤           | تنظم المنظمة اجتماع بين وحدات تكنولوجيا المعلومات والأعمال.                 | ٤,٢٤          | ٠,٥٨              | مرتفعة       | ٨٤,٨            | ٣      |
| ٢٥           | يستطيع موظفو وحدة تكنولوجيا المعلومات تفسير المشكلات المتعلقة بالأعمال.     | ٤,٢٠          | ٠,٦٧              | مرتفعة       | ٨٤,٠            | ٥      |
| ٢٦           | تدمج المنظمة خطة تكنولوجيا المعلومات مع خطة العمل الشاملة.                  | ٤,٢٥          | ٠,٦٢              | مرتفعة       | ٨٥,٠            | ٢      |
| ٢٧           | تعكس خطة تكنولوجيا المعلومات أهداف الشركة.                                  | ٤,٢٨          | ٠,٧١              | مرتفعة       | ٨٥,٦            | ١      |
| ٢٨           | تعتمد خطة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة على دعم استراتيجيات الأعمال.       | ٤,٢٤          | ٠,٥٨              | مرتفعة       | ٨٤,٨            | ٣      |
| المعدل العام |                                                                             | ٤,٢٠٨         | ٠,٣٦              | مرتفعة       | ٨٤,١٦           |        |

أظهرت النتائج من الجدول (٤-٥) أن بعد التوافق حقق وسطاً حسابياً (٤,٢٤) وبنسبة

(٨٤,١٦%)، وبانحراف معياري وقدره (٠,٣٦)، وذلك يشير إلى أن التوافق الذي تحققه تكنولوجيا



المعلومات في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان مرتفعة وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

حيث أن الفقرة رقم ٢٣ و والتي تنص على " تعزز المنظمة تبادل الثقة بين وحدة تكنولوجيا المعلومات ووحدة الأعمال." و الفقرة ٢٧ والتي تنص على " تعكس خطة تكنولوجيا المعلومات أهداف الشركة." قد احتلتا الرتبة الأولى من حيث الأهمية وبدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (٤,٢٨)، وبانحراف معياري مقداره (٠,٧١)، من ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم ٢٠ والتي تنص على " يتم مراجعة خطة تكنولوجيا المعلومات باستمرار." على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (٤,٠٦)، وبانحراف معياري مقداره (٠,٧١).

### المتغير الثاني: الأداء المستدام

لوصف المتغير الثاني (الأداء المستدام) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات ككل، والجدول (٦-٤) يبين ذلك.

الجدول رقم (٦-٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الأداء المستدام

| المجال              | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | رتبة الوسط | الأهمية النسبية |
|---------------------|---------------|-------------------|------------|-----------------|
| الأداء الاجتماعي    | ٤,١١٤         | ٠,٤٨٩             | ١          | مرتفعة          |
| الأداء الاقتصادي    | ٣,٩٦٤         | ٠,٥٤٦             | ٣          | مرتفعة          |
| الأداء البيئي       | ٣,٩٦٦         | ٠,٦٨٨             | ٢          | مرتفعة          |
| الأداء المستدام ككل | ٤,٠٢٧         | ٠,٣٧٨             |            | مرتفعة          |

يظهر الجدول رقم (٦-٤) أن المتوسطات للمتغيرات الفرعية للأداء المستدام تقع بين ٤,١١ و ٣,٤٣ وانحراف معياري يقع بين ٠,٣٧٨ و ٠,٦٨٨، وهذا يعني أن هناك اتفاق مرتفع لجميع المتغيرات الفرعية. بينما قيمة المتوسط الحسابي ٤,٠٢٧ بانحراف معياري ٠,٣٧٨، وهذا يعني أن هناك اتفاق على أهمية مرتفعة للأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان.

## ١-الأداء الاجتماعي

أظهرت نتائج التحليل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، و الأهمية النسبية، والرتبة، والمعدل العام لكل فقرة لمتغير الأداء الاجتماعي والمكون من ٥ فقرات، والجدول (٤-٧) يبين ذلك.

الجدول رقم (٤-٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الأداء الاجتماعي

| الرقم        | الفقرة                                                         | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | الأهمية النسبية | الرتبة |
|--------------|----------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|--------------|-----------------|--------|
| ٢٩.          | تساهم المنظمة في عملية التحسين المدني للمجتمع.                 | ٤,٢٧          | ٠,٦٦              | مرتفعة       | ٨٥,٤            | ١      |
| ٣٠.          | تدعم المنظمة التقدم في الحكم الرشيد.                           | ٤,٢٥          | ٠,٦٩              | مرتفعة       | ٨٥              | ٢      |
| ٣١.          | تدعم المنظمة مبادرات مكافحة الفساد ومعايير حقوق الإنسان.       | ٤,١٤          | ٠,٧٨              | مرتفعة       | ٨٠,٢            | ٣      |
| ٣٢.          | تساهم المنظمة في رعاية الثقة الاجتماعية التنموية.              | ٣,٩٣          | ٠,٩٠              | مرتفعة       | ٧٨,٦            | ٥      |
| ٣٣.          | تساهم المنظمة في تنمية السياسات الاجتماعية بما في ذلك التعليم. | ٣,٩٦          | ٠,٨٤              | مرتفعة       | ٧٩,٢            | ٤      |
| المعدل العام |                                                                | ٤,١١          | ٠,٤٨              | مرتفعة       | ٨٢,٢            |        |

أظهرت النتائج من الجدول (٤-٧) أن بعد الأداء الاجتماعي حقق وسطاً حسابياً (٤,١١) وبنسبة (٨٢,٢%)، وبانحراف معياري وقدره (٠,٤٨)، وذلك يشير إلى أن الأداء الاجتماعي الذي يحقق الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان مرتفعة وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

حيث أن الفقرة رقم ٢٩ والتي تنص على "تساهم المنظمة في عملية التحسين المدني للمجتمع." قد احتلت الرتبة الأولى من حيث الأهمية وبدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (٤,٢٧)، وبانحراف معياري مقداره (٠,٦٦)، من ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم ٣٢ والتي تنص على "

تساهم المنظمة في رعاية الثقة الاجتماعية التنموية. " على اقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (٣,٩٣)، وبانحراف معياري مقداره (٠,٩٠).

## ٢- الأداء الاقتصادي

أظهرت نتائج التحليل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، و الأهمية النسبية، والرتبة، والمعدل العام لكل فقرة لمتغير الأداء الاقتصادي والمكون من ٤ فقرات، والجدول (٨-٤) يبين ذلك.

الجدول رقم (٨-٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الأداء الاقتصادي

| الرقم        | الفقرة                                                                                                        | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | الأهمية النسبية | الرتبة |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|--------------|-----------------|--------|
| ٣٤           | يملك نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة عمليات شراء كبيرة تدعم القيمة الاقتصادية للمنظمة (اقتصاديات الحجم). | ٤,٠٢          | ٠,٦٤              | مرتفعة       | ٨٠,٤            | ٢      |
| ٣٥           | يسمح نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة ببناء قنوات مع الموردين.                                            | ٤,٠٠          | ٠,٨١              | مرتفعة       | ٨,٠             | ٣      |
| ٣٦           | يساعد الموقع الإلكتروني للمنظمة على تحقيق القيمة الاقتصادية المرجوة.                                          | ٤,١١          | ٠,٦٨              | مرتفعة       | ٨٢,٢            | ١      |
| ٣٧           | يساعد نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة للحصول على المواد الخام الرخيصة.                                   | ٣,٧١          | ٠,٩١              | مرتفعة       | ٧٤,٢            | ٤      |
| المعدل العام |                                                                                                               | ٣,٩٦          | ٠,٥٤              | مرتفعة       | ٧٩,٢            |        |

أظهرت النتائج من الجدول (٨-٤) أن بعد الأداء الاقتصادي حقق وسطاً حسابياً (٣,٩٦) وبنسبة (٧٩,٢%)، وبانحراف معياري وقدره (٠,٥٤)، وذلك يشير إلى أن الأداء الاقتصادي الذي يحقق الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان مرتفعة وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

حيث أن الفقرة رقم ٣٦ والتي تنص على "يساعد الموقع الإلكتروني للمنظمة على تحقيق القيمة الاقتصادية المرجوة." قد احتلت الرتبة الأولى من حيث الأهمية وبدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (٤,١١)، وبانحراف معياري مقداره (٠,٦٨)، من ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم ٣٧ والتي تنص على "يساعد نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة للحصول على المواد الخام الرخيصة." على اقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (٣,٧١)، وبانحراف معياري مقداره (٠,٩١).

### ٣-الأداء البيئي

أظهرت نتائج التحليل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، و الأهمية النسبية، والرتبة، والمعدل العام لكل فقرة لمتغير الأداء البيئي والمكون من ٣ فقرات، والجدول (٩-٤) يبين ذلك.

الجدول رقم (٩-٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الأداء البيئي

| الرقم        | الفقرة                                                                 | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | الأهمية النسبية | الرتبة |
|--------------|------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|--------------|-----------------|--------|
| ٣٨.          | تستخدم المنظمة آليات ذات كفاءة في استهلاك الوقود.                      | ٤,٠٣          | ٠,٨٠              | مرتفعة       | ٨٠,٦            | ١      |
| ٣٩.          | تساعد الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة في تحسين إدارة النفايات. | ٣,٩٧          | ٠,٨٤              | مرتفعة       | ٧٩,٤            | ٢      |
| ٤٠.          | تدعم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة على إعادة تدوير المواد.   | ٣,٨٩          | ٠,٨٥              | مرتفعة       | ٧٧,٨            | ٣      |
| المعدل العام |                                                                        | ٣,٩٦          | ٠,٦٨              | ٧٩,٢         | مرتفعة          |        |

أظهرت النتائج من الجدول (٩-٤) أن بعد الأداء البيئي حقق وسطاً حسابياً (٣,٩٦) وبنسبة (٧٩,٢%)، وبانحراف معياري وقدره (٠,٦٨)، وذلك يشير إلى أن الأداء البيئي الذي يحقق الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان مرتفعة وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

حيث أن الفقرة رقم ٣٨ والتي تنص على " تستخدم المنظمة آليات ذات كفاءة في استهلاك الوقود." قد احتلت الرتبة الأولى من حيث الأهمية وبدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (٤,٠٣)، وبانحراف معياري مقداره (٠,٨٠)، من ناحية أخرى حصلت الفقرة رقم ٤٠ والتي تنص على " تدعم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة على إعادة تدوير المواد." على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (٣,٨٩)، وبانحراف معياري مقداره (٠,٨٥).

### ثالثاً: اختبار التناسق الداخلي

أن الهدف من تحليل الثبات هو تقدير درجة القياس سواء كانت خالية من العشوائية أو عدم ثبات الأخطاء في القياس قامت الباحثة بإجراء تحليل لكل سؤال من أجل فحص دقة العوامل، حيث تبين بأن جميع العوامل المستخدمة في هذه الدراسة لديها تناسق داخلي و ممتاز للقياس وذلك لأن كل قياس لديه قيمة (Cronbach's Alpha) أكثر من ٠,٩٠، جدول (٤-١٠) يُظهر ترابط الصفوف بين كل العوامل.

جدول (٤-١٠) يُظهر ترابط الصفوف بين كل العوامل.

| العوامل             | البنية التحتية | الخبرة  | التوافق | الأداء الاجتماعي | الأداء الاقتصادي | الأداء البيئي | تكنولوجيا المعلومات | الأداء المستدام |
|---------------------|----------------|---------|---------|------------------|------------------|---------------|---------------------|-----------------|
| البنية التحتية      | ١              | ٠,٥١٠** | ٠,٥٣٠** | ٠,٣٠١**          | ٠,١٩٢*           | 0.3081        | ٠,٨٢٥**             | ٠,٢٩١**         |
| الخبرة              | ٠,٥١٠**        | 1       | ٠,٤٨٩** | ٠,٣٠١**          | ٠,٣١٤            | ٠,٤١٥         | ٠,٧٨٢**             | ٠,٢٩٤**         |
| التوافق             | ٠,٥٣٠**        | ٠,٤٨٩** | 1       | ٠,٢٧٣**          | ٠,٣٠٧**          | ٠,٢١٢**       | ٠,٨٥٠**             | ٠,٣٩١**         |
| الأداء الاجتماعي    | ٠,٣٠١**        | ٠,٣٠١** | ٠,٢٧٣** | 1                | ٠,٥٠٨            | ٠,١٧٤*        | ٠,٣٥٣**             | ٠,٦٥٧**         |
| الأداء الاقتصادي    | ٠,١٩٢*         | ٠,٣١٤   | ٠,٣٠٧** | ٠,٥٠٨            | 1                | ٠,٣٣٢**       | ٠,٢٦٨**             | ٠,٦٧٧**         |
| الأداء البيئي       | ٠,٣٠٨          | ٠,٤١٥   | ٠,٢١٢** | ٠,١٧٤*           | ٠,٣٣٢**          | 1             | ٠,١٨٢*              | ٠,٧٠٧**         |
| تكنولوجيا المعلومات | ٠,٨٢٥**        | ٠,٧٨٢** | ٠,٨٥٠** | ٠,٣٥٣**          | ٠,٢٦٨**          | ٠,١٨٢*        | 1                   | ٠,٤٠٢**         |
| الأداء المستدام     | ٠,٢٩١**        | ٠,٢٩٤** | ٠,٣٩١** | ٠,٦٥٧**          | ٠,٦٧٧**          | ٠,٧٠٧**       | ٠,٤٠٢**             | 1               |

في جدول (٤-١٠) تم احتساب (Cronbach's Alpha) لجميع الأسئلة المتبقية في المقياس وذلك لتقييم دقة التناسق الداخلي لأبعاد الدراسة، وأظهرت النتائج قيمة التناسق الداخلي الذي بلغت قيمته بين ٠,٧ - ٠,٩ وهذا يبين وجود تناسق داخلي في أبعاد الدراسة كما أشار له (Blunch, ٢٠٠٨).

### ٤-٣: اختبار فرضيات الدراسة

في هذا الجزء يتم توضيح اختبار فرضيات الدراسة وذلك من أجل تحديد دور المتغير التابع على المتغير المستقل وصولاً إلى تقديم النتائج وتوضيح سلوك العلاقات ما بين متغيرات الدراسة، وقد تم اعتماد مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) كقاعدة لقبول أو رفض الفرضية العدمية، بمعنى إذا كانت قيمة  $\alpha$  تساوي أو أقل من ٥% فإننا نرفض الفرضية العدمية  $H_0$ ، وإذا كانت أعلى من ٥% فإننا نقبل الفرضية العدمية  $H_0$ ، وكذلك إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية يتم رفض الفرضية العدمية  $H_0$ .

**نتائج الفرضية الرئيسية الأولى:  $H_{1.1}$ :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال المتغيرات (البنية التحتية، و الخبرة، و التوافق) في دعم الأداء المستدام (الاجتماعي، الاقتصادي، البيئي) في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان ( $\alpha \leq 0,05$ ). تم اختبار الفرضية الرئيسية من خلال استخدام الانحدار الخطي البسيط وفقاً للجدول (٤-١١):

جدول (٤-١١) تحليل الانحدار المتعدد لدور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام

| مستوى<br>الدلالة<br>Sig.*t   | قيمة F<br>المحسوبة | قيمة<br>Adjusted<br>R <sup>2</sup> | معامل<br>التحديد R <sup>٢</sup> | اتجاه<br>العلامة<br>وقوتها<br>Beta | قيمة<br>الارتباط R | تكنولوجيا<br>المعلومات |
|------------------------------|--------------------|------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|--------------------|------------------------|
| *0.00                        | 33.69              | 0.157                              | 0.161                           | 0.402                              | 0.402              | البنية التحتية         |
|                              |                    |                                    |                                 |                                    |                    | الخبرة                 |
|                              |                    |                                    |                                 |                                    |                    | التوافق                |
| نتيجة الفرضية العدمية Ho رفض |                    |                                    |                                 |                                    |                    |                        |

\*ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0,05$ )

يوضح الجدول (٤-١١) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال المتغيرات المستقلة (البنية التحتية، الخبرة، التوافق) في دعم الأداء المستدام (الاجتماعي، الاقتصادي، البيئي) في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، حيث كانت قيمة F (٣٣,٦٩) بمستوى دلالة إحصائية (٠,٠٠)، وهذه القيمة دالة إحصائية عند ( $\alpha \leq 0,05$ )، بمعنى وجود علاقة، وتشير قيمة Beta إلى دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام وهي قيمة

إيجابية، حيث بلغت نسبة هذا الدور الإيجابي (٤٠,٢%). واعتماداً على قيمة ( $R^2=0,107$ ،  $F=33,691$ ،  $Sig.=0,000$ ) فإن القدرة التفسيرية لدور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المستدام للعاملين في منظمة الأعمال الإلكترونية بلغت (١٥,٧%) ، وهذا يشير أن التغير بمقدار وحدة واحدة في تكنولوجيا المعلومات يقابله تغير بمقدار (١٥,٧%) من الوحدة في دعم الأداء المستدام في هذه الشركات.

وبناء على ذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أن لتكنولوجيا المعلومات أثر في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، عند ( $\alpha \leq 0,05$ ).

**نتائج الفرضية الفرعية الأولى (H٠ ١, ١)** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال المتغيرات (البنية التحتية، والخبرة، والتوافق) في دعم الأداء الاجتماعي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان ( $\alpha \leq 0,05$ ). تم اختبار الفرضية الفرعية الأولى من خلال استخدام الانحدار المتعدد وفقاً للجدول (٤-١٢):

جدول (٤-١٢) تحليل الانحدار المتعدد لدور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاجتماعي

| مستوى الدلالة<br>Sig. | قيمة T المحسوبة | قيمة Beta | الانحراف<br>المعياري | B     | تكنولوجيا المعلومات      |
|-----------------------|-----------------|-----------|----------------------|-------|--------------------------|
| *0.078                | ١,٧٧٥           | ٠,١٥٨     | ٠,١٣١                | 0.232 | البنية التحتية           |
| *0.054                | ١,٩٣٨           | ٠,١٦٨     | ٠,١٠١                | 0.146 | الخبرة                   |
| *0.222                | ١,٢٢٦           | ٠,١٠٨     | ٠,١٢١                | 0.148 | التوافق                  |
|                       |                 |           |                      | 0.357 | قيمة R                   |
|                       |                 |           |                      | 0.127 | قيمة R <sup>2</sup>      |
|                       |                 |           |                      | 8.418 | قيمة F المحسوبة          |
|                       |                 |           |                      | ١٧٣/٣ | درجة الحرية DF           |
|                       |                 |           |                      | *0.00 | مستوى الدلالة Sig        |
|                       |                 |           |                      | قبول  | نتيجة الفرضية العدمية Ho |

\*ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0,05$ )

يوضح الجدول (١٢-٤) عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال المتغيرات المستقلة (البنية التحتية، الخبرة، التوافق) في دعم الأداء الاجتماعي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، حيث كانت قيمة T المحسوبة غير دالة إحصائية عند ( $\alpha \leq 0,05$ )، بمعنى أنه لا يوجد لتكنولوجيا المعلومات أثر في دعم الأداء الاجتماعي في هذه الشركات.

**نتائج الفرضية الفرعية الثانية (H٠١, ٢)** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال المتغيرات (البنية التحتية، والخبرة، والتوافق) في دعم الأداء الاقتصادي في منظمات الأعمال الإلكترونية في عمان ( $\alpha \leq 0,05$ ). تم اختبار الفرضية الفرعية الثانية من خلال استخدام الانحدار المتعدد وفقاً للجدول (١٢-٤):

جدول (١٣-٤) تحليل الانحدار المتعدد لدور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء الاقتصادي

| تكنولوجيا المعلومات      | B     | الانحراف المعياري | قيمة Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى الدلالة Sig. |
|--------------------------|-------|-------------------|-----------|-----------------|--------------------|
| البنية التحتية           | 0.086 | ٠,١٤٨             | ٠,٠٥٣     | ٠,٥٨٣           | *0.561             |
| الخبرة                   | 0.045 | ٠,١١٥             | ٠,٠٣٤     | ٠,٣٩١           | *0.696             |
| التوافق                  | 0.454 | ٠,١٣٧             | ٠,٢٩٦     | ٣,٣١٤           | *0.001             |
| قيمة R                   | ٠,٣١٠ |                   |           |                 |                    |
| قيمة R <sup>٢</sup>      | ٠,٠٩٦ |                   |           |                 |                    |
| قيمة F المحسوبة          | ٦,١٥٢ |                   |           |                 |                    |
| درجة الحرية DF           | ١٧٣/٣ |                   |           |                 |                    |
| مستوى الدلالة Sig        | *0.00 |                   |           |                 |                    |
| نتيجة الفرضية العدمية Ho | رفض   |                   |           |                 |                    |

\*ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0,05$ )

يوضح الجدول (١٣-٤) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال متغير التوافق فقط في دعم الأداء الاقتصادي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن -



عمان، حيث كانت قيمة  $T (3,314)$  بمستوى دلالة إحصائية  $(0,001)$ ، وهذه القيمة دالة إحصائية عند  $(\alpha \leq 0,05)$ ، ولم يتبين وجود أثر لـ (البنية التحتية، والخبرة) في الأداء الاقتصادي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان.

وبناء على ذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أن لتكنولوجيا المعلومات من خلال متغير التوافق أثر في دعم الأداء الاقتصادي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، عند  $(\alpha \leq 0,05)$ .

**نتائج الفرضية الفرعية الثالثة ( $H_{0.1,3}$ )** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال المتغيرات (البنية التحتية، والخبرة، والتوافق) في دعم الأداء البيئي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان  $(\alpha \leq 0,05)$ . تم اختبار الفرضية الفرعية الثالثة من خلال استخدام الانحدار المتعدد وفقاً للجدول (٤-١٢):

جدول (٤-١٤) تحليل الانحدار المتعدد لدور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء البيئي

| تكنولوجيا المعلومات         | B     | الانحراف المعياري | قيمة Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى الدلالة Sig. |
|-----------------------------|-------|-------------------|-----------|-----------------|--------------------|
| البنية التحتية              | ٠,١٤٢ | ٠,١٩٢             | 0.069     | ٠,٧٤٤           | *0.458             |
| الخبرة                      | ٠,١٢٨ | ٠,١٤٩             | 0.077     | ٠,٨٥٨           | *0.392             |
| التوافق                     | ٠,٤٠٦ | ٠,١٧٧             | 0.210     | ٢,٢٩٦           | *0.023             |
| قيمة R                      | ٠,٢٢٤ |                   |           |                 |                    |
| قيمة $R^2$                  | ٠,٠٥٠ |                   |           |                 |                    |
| قيمة F المحسوبة             | ٣,٠٤١ |                   |           |                 |                    |
| درجة الحرية DF              | ١٧٣/٣ |                   |           |                 |                    |
| مستوى الدلالة Sig           | *0.00 |                   |           |                 |                    |
| نتيجة الفرضية العدمية $H_0$ | رفض   |                   |           |                 |                    |

\* ذو دلالة إحصائية عند المستوى  $(\alpha \leq 0,05)$

يوضح الجدول (٤-١٤) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال متغير التوافق فقط في دعم الأداء البيئي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان،

حيث كانت قيمة  $T$  (٢,٢٩٦) بمستوى دلالة إحصائية (٠,٠٢٣)، وهذه القيمة دالة إحصائية عند  $(\alpha \leq ٠,٠٥)$ ، ولم يتبين وجود أثر لـ (البنية التحتية، والخبرة) في الأداء البيئي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان. وبناء على ذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أن لتكنولوجيا المعلومات من خلال متغير التوافق أثر في دعم الأداء البيئي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، عند  $(\alpha \leq ٠,٠٥)$ .

## الفصل الخامس : مناقشة النتائج والفرضيات

### ٥-١ : المقدمة

بعد عملية التحليل الذي تم في الفصل الرابع لمتغيرات الدراسة واختبار الفرضيات، في هذا الفصل سيتم الإجابة على الأسئلة المطروحة في الفصل الأول وعرض لجميع النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، ووفقاً لهذه النتائج قدمت عدد من التوصيات والمقترحات.

### ٥-٢ : مناقشة النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة

أظهرت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان مرتفعة النسبة، حيث أن هذه المنظمات تهتم بالمرتبة الأولى على بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ونسبة مرتفعة ولجميع فقراتها، وفي المرتبة الثانية مجال الخبرة ونسبة مرتفعة ولجميع فقراتها، وفي المرتبة الأخيرة يأتي مجال التوافق ونسبة مرتفعة ولجميع فقراتها. ومن جهة أخرى أظهرت نتائج الدراسة أن الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان مرتفعة النسبة، حيث أن هذه المنظمات تهتم بالمرتبة الأولى بالأداء الاجتماعي ونسبة مرتفعة ولجميع فقراتها، وفي المرتبة الثانية مجال الأداء البيئي ونسبة مرتفعة ولجميع فقراتها، وبالمرتبة الأخيرة يأتي مجال الأداء الاقتصادي ونسبة مرتفعة ولجميع فقراتها.

فيما يلي مناقشة المحاور الفرعية لتكنولوجيا المعلومات حسب الأكثر أهمية.

**المرتبة الأولى: البنية التحتية:** وجد أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات حصلت على المرتبة الأولى في نتائج الدراسة من حيث الأهمية، لأن إدارة منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان تعمل على تطور بنية الاتصالات فيها، وتدعم الوصول إلى قاعدة بيانات المنظمة من خلال عدد من البروتوكولات المختلفة، و تتواصل المنظمة مع عملائها إلكترونياً بشكل فعال، وتواصل فروعها بقاعدة بيانات المقر الرئيسي، وأن المنظمة تطور البنية الأساسية لأنظمة تكنولوجيا

المعلومات، وتعمل على تواصل الوحدات فيما بينها بشكل جيد، و تتمكن أنظمة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة من التعاون بشكل فعال إلكترونياً مع الموردين، بالإضافة إلى أنها تقدم المنظمة أنواع مختلفة من المعلومات للمستخدمين النهائيين، وأن البنية الأساسية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات تتسم بالمرونة البالغة فيما يتعلق بالاحتياجات المستقبلية للشركة، وأن المنظمة تقدم مجموعة واسعة من الوصلات أو نقاط للمستخدمين الخارجيين.

أن نسبة البنية التحتية في الدراسة الحالية مرتفعة، حيث أن هذه النسبة تتفق مع ( Bi et al. ٢٠١٧) ودراسة (Ajibade and Khayundi, ٢٠١٧) ، ودراسة (Shibambu and Ditsa, ٢٠١٧) ، دراسة (Isal, et al., ٢٠١٦) حيث أنها لها تأثير إيجابي في الدراسة المذكورة. ولم تتفق بالنتيجة مع دراسة (Ray, et al., ٢٠١٣) حيث أن النسبة متوسطة في هذه الدراسة.

**المرتبة الثانية: الخبرة:** وجد أن خبرة العاملين في الأعمال الإلكترونية حصلت على المرتبة الثانية في نتائج الدراسة من حيث الأهمية ونسبة مرتفعة، من حيث أن توظف المنظمة أشخاص متخصصين في معرفة للأعمال الإلكترونية، وأنها تمتلك أنشطة متخصصة في بناء خبرتها في تكنولوجيا المعلومات، وأن موظفي الأعمال الإلكترونية يعتمدون في أدائهم على تكنولوجيا المعلومات، وأن المنظمة تعمل على تدريب موظفيها على الأعمال الإلكترونية بشكل جيد، وأنها تعتمد في قراراتها على خبرتها في تكنولوجيا المعلومات، وأنها توظف أشخاص متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وأن موظفيها في قسم تكنولوجيا المعلومات على دراية بوظائف الأعمال الإلكترونية بشكل جيد.

وهذه النسبة المرتفعة لمتغير الخبرة اتفقت مع دراسة (Rodger, et al., ٢٠١٥)، ودراسة (Bi et al. ٢٠١٧) حيث أن لها تأثير إيجابي في الدراسة المذكورة.

**المرتبة الثالثة: التوافق:** وجد أن توافق تكنولوجيا المعلومات مع الأعمال الإلكترونية حصلت على المرتبة الثالثة في نتائج الدراسة من حيث الأهمية وبنسبة مرتفعة، من حيث أن المنظمة تعزز تبادل الثقة بين وحدة تكنولوجيا المعلومات ووحدة الأعمال، وأنها تدمج خطة تكنولوجيا المعلومات مع خطة العمل الشاملة، بالإضافة أن المنظمة تنظم اجتماع بين وحدات تكنولوجيا المعلومات والأعمال، وتعكس خطة تكنولوجيا المعلومات استراتيجياتها، وأن المنظمة تعمل على دمج خطة تكنولوجيا المعلومات بشكل استراتيجي مع خطة العمل الإجرائي، و يستطيع موظفو وحدة تكنولوجيا المعلومات تفسير المشكلات المتعلقة بالأعمال، و تتبادل وحدات تكنولوجيا المعلومات والأعمال المعلومات بفعالية، و تعتبر وحدة تكنولوجيا المعلومات وحدة استشارية هامة، و يتم مراجعة خطة تكنولوجيا المعلومات باستمرار.

أن نسبة التوافق في الدراسة الحالية مرتفعة، حيث أن هذه النسبة تتفق مع ( Bi et al. ٢٠١٧) ودراسة (Rodger, et al., ٢٠١٥) ، ودراسة (Cataldo, et al., ٢٠١٢) ، ودراسة (Engers, ٢٠١٥) حيث أنها لها تأثير إيجابي في الدراسة المذكورة.

#### **فيما يلي مناقشة المحاور الفرعية للأداء المستدام حسب الأكثر أهمية.**

**المرتبة الأولى: الأداء الاجتماعي** وجد أن الأداء الاجتماعي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان حصلت على المرتبة الأولى في نتائج الدراسة من حيث الأهمية، وذلك لأن المنظمة تساهم في عملية التحسين المدني للمجتمع، و تدعم المنظمة التقدم في الحكم الرشيد، و مبادرات مكافحة الفساد ومعايير حقوق الإنسان، بالإضافة أنها تساهم في تنمية السياسات الاجتماعية بما في ذلك التعليم، و رعاية الثقة الاجتماعية التنموية.

وأن نسبة الأداء الاجتماعي في هذه الدراسة مرتفعة، وقد اتفقت هذه النسبة مع دراسة (Frigant, ٢٠١٥)، ودراسة (Rivera and Kurnia, ٢٠١٦) ودراسة (Hack and Berg, ٢٠١٤) ودراسة (Marhraoui and El Manouar, ٢٠١٨) حيث أنها لها تأثير إيجابي في الدراسة المذكورة. ولم تتفق مع دراسة (Gorgani, ٢٠١٤) ولا مع دراسة (Finnbogason, ٢٠١٣) من حيث مستوى الأهمية، كونها متوسطة في الدراسات التي ذكرت.

**المرتبة الثانية: الأداء البيئي** وجد أن الأداء البيئي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان حصلت على المرتبة الثانية في نتائج الدراسة من حيث الأهمية ونسبة مرتفعة، من حيث أن المنظمة تستخدم آليات ذات كفاءة في استهلاك الوقود، و أن الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة تساعد في تحسين إدارة النفايات، و تدعم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة على إعادة تدوير المواد.

وأن نسبة الأداء البيئي هي مرتفعة، وقد اتفقت هذه النسبة مع دراسة (Gates & Germain, ٢٠١٤) ودراسة (Hack & Berg, ٢٠١٥) ودراسة (Frigant, ٢٠١٥)، ودراسة (Marhraoui & El Manouar, ٢٠١٨) حيث أنها لها تأثير إيجابي في الدراسة المذكورة.

**المرتبة الثالثة: الأداء الاقتصادي** وجد أن الأداء الاقتصادي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان حصلت على المرتبة الثالثة في نتائج الدراسة من حيث الأهمية ونسبة مرتفعة، من حيث أنه يساعد الموقع الإلكتروني للمنظمة على تحقيق القيمة الاقتصادية المرجوة، و يمتلك نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة عمليات شراء كبيرة تدعم القيمة الاقتصادية للمنظمة (اقتصاديات الحجم)، يسمح نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة ببناء قنوات مع الموردين، يساعد نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة للحصول على المواد الخام الرخيصة.

وأن نسبة الأداء الاقتصادي في هذه الدراسة مرتفعة، وقد اتفقت هذه النسبة مع دراسة (Frigant, ٢٠١٥)، ودراسة (Rivera and Kurnia, ٢٠١٦) ودراسة (Hack and Berg, ٢٠١٤) ودراسة (Marhraoui and El Manouar, ٢٠١٨) حيث أنها لها تأثير إيجابي في الدراسة المذكورة. ولم تتفق مع دراسة (Gorgani, ٢٠١٤) ولا مع دراسة (Finnbogason, ٢٠١٣) من حيث مستوى الأهمية، كونها متوسطة في الدراسات التي ذكرت.

### ٥-٣: نتائج فرضيات الدراسة

**الفرضية الرئيسية الأولى:** أظهرت نتائج التحليل أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء المستدام، حيث يوجد ارتباط قوي بينهما. وهذا يعني أن التغيير في الأداء المستدام ناتج من التغيرات في تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، وهذا يعني أن لتكنولوجيا المعلومات بمتغيراتها أثر في دعم الأداء المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان من خلال متغير التوافق، عند  $(\alpha \leq 0,05)$ .

وبناء على نتائج الفرضية الرئيسية ظهرت نتائج الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

- لا يوجد لتكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية، الخبرة، التوافق) أثر في دعم الأداء الاجتماعي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، عند  $(\alpha \leq 0,05)$ .
- يوجد لتكنولوجيا المعلومات من خلال (التوافق) أثر في دعم الأداء الاقتصادي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان ، عند  $(\alpha \leq 0,05)$ .
- يوجد لتكنولوجيا المعلومات من خلال (التوافق) أثر في دعم الأداء البيئي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان ، عند  $(\alpha \leq 0,05)$ .
- لا يوجد لتكنولوجيا المعلومات من خلال (البنية التحتية، والخبرة) أثر في دعم الأداء الاقتصادي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، عند  $(\alpha \leq 0,05)$ .

- لا يوجد لتكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية، الخبرة) أثر في دعم الأداء البيئي في منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، عند  $(\alpha \leq 0,05)$ .

بناءً على ما سبق ظهرت التعليقات التالية:

**لماذا لم تدعم تكنولوجيا المعلومات الأداء الاجتماعي؟**، من خلال نتائج هذه الدراسة ظهر أنه ليس لتكنولوجيا المعلومات دور أو أثر في دعم الأداء الاجتماعي وذلك بسبب أن البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات لدى المنظمة ليس لديها بنية اتصالات متطورة تدعم فيها المجتمع في خلق وظائف محلية، وغير ملتزمة بدفع الضرائب والتراخيص اللازمة، وليس لديها خطط تطوعية للمجتمع، وآلية التواصل إلكترونياً مع عملائها ضعيفة نوعاً ما، بالإضافة أنه ليس لديها بنية تحتية مرنة تساهم في توفير الاحتياجات المستقبلية للمجتمع المحلي، وأنه لا يمكن لأي عميل أو مورد الوصول إلى بيانات المنظمة بسهولة، أو التواصل مع قاعدة البيانات الخاصة بها.

وبسبب أيضاً أن خبرة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة ليست بالمستوى المطلوب في المجتمع المحلي، حيث لا يعتمد غالبية الموظفين في منظمات الأعمال الإلكترونية في أدائهم على تكنولوجيا المعلومات، وأن المجتمع المحلي ليس لديه أشخاص متخصصين في الأعمال الإلكترونية لكي تساعد في رعاية الثقة التنموية، وأن تدريب المنظمة لهم ضعيف، وليس لدى المنظمة أنشطة مختصة في تكنولوجيا المعلومات لكي تساهم في عملية التحسين المدني للمجتمع ، وأن المنظمة لا تعتمد في قراراتها على خبرتها في تكنولوجيا المعلومات.

**لماذا لم تساهم البنية التحتية ولا الخبرة في الأداء المستدام؟**، أظهرت نتائج هذه الدراسة أن البنية التحتية والخبرة لم تساهما في الأداء المستدام، وذلك بسبب أن البنية التحتية للمنظمة لا تمتلك نموذج الأعمال الإلكترونية و لا حتى خبرة لدعم عمليات شراء كبيرة، وأن القنوات بينها وبين الموردين غير متطورة، ولأن موقعها لإلكتروني غير مفعّل بشكل صحيح، ونماذج الأعمال لديها في



الحصول على مواد الخام مكلفة والخبرة في ذلك غير متوفرة، والآليات المستخدمة مكلفة للوقود، وليس لديها ما يدعم آلية تدوير المواد.

**لماذا متغير التوافق الأكثر مساهمة في الأداء المستدام؟** التوافق أي بمعنى الديناميكية التي اعتمدتها منظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان في استخدام تكنولوجيا المعلومات في أعمالها التجارية لتحقيق أهدافها، و تحسين الأداء المالي والقدرة التنافسية في السوق، مع مراعاة المسؤولية الاقتصادية والبيئية على المدى الطويل، لذلك نجد أن التوافق أثر الأداء المستدام من حيث خطة تكنولوجيا المعلومات تعكس استراتيجياتها المتعلقة بالأداء الاقتصادي والبيئي، حيث أنها تدمج خطط عملها الإجرائية مع استراتيجياتها لتوائم الأداء الاقتصادي والبيئي، وأن المنظمة تعتبر وحدة تكنولوجيا المعلومات وحدة استشارية هامة في شؤونها المالية والسوق، ويستخدم موظفو الأعمال الإلكترونية تكنولوجيا المعلومات لتفسير المشكلات المتعلقة بتلك الأعمال، لذلك نجد أن تكنولوجيا المعلومات تدعم استراتيجيات الأعمال في المنظمة من خلال متغير التوافق.

#### ٤-٥: التوصيات

بعد الاطلاع على نتائج الدراسة ومناقشتها تم عرض عدد من التوصيات والمقترحات التي تراها الباحثة مناسبة لمنظمات الأعمال الإلكترونية في الأردن - عمان، للباحثين أيضاً وهي:

- ينبغي على المنظمات الإلكترونية في الأردن - عمان المساهمة في عملية التحسين المدني للمجتمع بشكل أفضل من خلال نشر تقارير حول مبادراتها بشأن المجتمع المحلي .

- ينبغي على المنظمات الإلكترونية في الأردن - عمان دعم التقدم في الحكم الرشيد على المنتجات أو الخدمات التي تقدمها من خلال ذكر محاسن ومساوئ منتجاتها أو خدماتها.

- ينبغي على المنظمات الإلكترونية في الأردن - عمان أن تكون مبادرة في عمليات مكافحة الفساد ومعايير حقوق الإنسان من خلال ثقافة المنظمة نفسها.

- ينبغي على المنظمات الإلكترونية في الأردن - عمان المساهمة في رعاية الثقة الاجتماعية التنموية من خلال المنتجات صديقة البيئة.

- ينبغي على المنظمات الإلكترونية في الأردن - عمان المساهمة في تنمية السياسات الاجتماعية بما في ذلك تدريب وتطوير الموظفين لديها على ذلك.

- ينبغي على المنظمات تطوير توجهها نحو تطوير أدائها الاجتماعي والبيئي، واستغلال قدرات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق ذلك.

### توصيات الدراسة المستقبلية للباحثين:

- العمل على دراسات مستقبلية من خلال أبعاد هذه الدراسة لمجتمع مغاير.

- العمل على تطوير هذه الدراسة، حيث تشمل منظمات أعمال إلكترونية أخرى ليتم تعميم النتائج.

- تعميم نتائج الدراسة بشمول قطاعات أخرى مثل القطاعات التعليمية.

- شمول عينات أكبر من قطاعات مختلفة من أجل إمكانية تعميم نتائج الدراسة.

## المراجع

### المراجع العربية

- بريس ، أحمد كاظم، (٢٠١٤)، "انعكاسات القدرات الديناميكية ومهارات التفكير الاستراتيجي على الأداء المنظمي المستدام ضمن إطار نظرية تعدد المستويات"، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة كربلاء، العراق.
- بوقرش، حمزة، (٢٠١٢)، " أثر تكنولوجيا المعلومات الاتصال في تنمية الموارد البشرية "، رسالة ماجستير غير منشورة، مقدمة للحصول على الدرجة، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- بلحاج، مريم، (٢٠١٦)، " دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة "، ملتقى دولي، العدد الثالث عشر، جامعة تلمسان، الجزائر.
- الطويل، أحمد الطويل، (٢٠١٣)، "إدارة سلسلة التجهيز وأبعاد استراتيجية العمليات والأداء التسويقي"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
- عجام، إبراهيم محمد حسن، (٢٠٠٧)، تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي، دراسة تحليلية مقارنة آراء عينة من مديري المصارف العراقية، رسالة دكتوراه مقدمة إلى جامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، بغداد.
- قبلي، نبيل، (٢٠١٧)، "دور مبادئ الحوكمة في تفعيل الأداء المالي لمنظمات التأمين"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، للحصول على درجة الدكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة حسبية.
- القرشي، ياسر شاكر ياسر، (٢٠١٧)، "تأثير الرقابة الاستراتيجية في الأداء المؤسسي المستدام"، بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم العالي في التخطيط الاستراتيجي، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق.

القواسمي، سوزان عوني عبد الله، (٢٠١٥)، " أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في

تحسين جودة أداء العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، مقدمة لنيل درجة الماجستير في

تخصص الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

اللامي، غسان قاسم داود، (٢٠١٣)، " تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة

استطلاعية في بيئة عمل عراقية"، ورقة بحث منشورة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية

الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق.

المسعودي، حيدر علي، و علي هبة الله، (٢٠١٦)، " استعمال بطاقة الأداء المتوازن المستدامة

لتقويم الأداء الاستراتيجي المستدام"، ورقة بحث منشورة، *The Journal of*

*Administration & Economics*، العدد ١٠٩، المجلد ٣٩.

منصوري، رقية، (٢٠١٥)، "توافق التخطيط الاستراتيجي للمنظمة والتخطيط الاستراتيجي لنظم

المعلومات وأثره على تحقيق عوامل التفوق التنافسي"، أطروحة غير منشورة، مقدمة لنيل

درجة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة بسكرة، الجزائر.

### المراجع الأجنبية

Afthanorhan, W. M. A. B. W., and Ahmad, S. (2013). Modelling the Multigroup Moderator-Mediator On Motivation Among Youth In Higher Education Institution Towards Volunteerism Program. International Journal of Scientific & Engineering Research (IJSER), 4(7), 5.

Ajibade, P., and Khayundi, F. E. (2017). The Role of Records Management in Small Micro and Medium Enterprises (SMMEs) in South Africa and Its Implications for Business Sustainability. *African Journal of Library, Archives & Information Science*, 27(2).

- Alaeddini, M., and Salekfard, S. (2013). Investigating the role of an enterprise architecture project in the business-IT alignment in Iran. *Information Systems Frontiers*, 15(1), 67-88.
- Alarabi, A., (2012), “The impact of the use of information technology on the job performance of employees in local government bodies”, the Journal of the researcher, Issue 10, University of Qusdi Mervah Ouargla – Algeria.
- Alsderi, M., A., T., (2014), “The extent of e-business use in Saudi hospitals an analytical study for the hospitals of Jeddah and Riyadh in KSA”, King Abdulaziz University Journal: Economics and Management, 28(1): 177.
- Anca-Letiția, C. 2013. Talent Management Practices for the Sustainable Enterprise. Conference Proceeding, Managerial Challenges of the Contemporary Society; January 2013, 5, 70-76.
- Angeloska-Dichovska, M., and Petkovska Mirchevska, T. (2016). THE STRATEGIC IMPORTANCE OF THE BUSINESS ENVIRONMENT FOR DEVELOPMENT OF E-BUSINESS IN THE REPUBLIC OF MACEDONIA. *Journal of the Institute of Economics-Skopje*, (1-2/20).
- Artene, A. S. (2014). E-Businesses and Informational Society and Their Impact on Sustainable Development. *SEA-Practical Application of Science*, (4), 439-446.
- Bentler, P. M., and Lee, S. Y. (1983). Covariance structures under polynomial constraints: Applications to correlation and alpha-type structural models. *Journal of Educational Statistics*, 8, 207-222, 315-317.
- Berisha-Shaqiri, A. (2015). Impact of Information Technology and Internet in Businesses. *Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences*, 1(1), 73-79.

- Bi, R., Davison, R. M., and Smyrnios, K. X. (2017). E-business and fast growth SMEs. *Small Business Economics*, 48(3), 559-576.
- Blunch, N.J. (2008). Introduction to Structural Equation Modelling Using SPSS and AMOS. London: Sage Publications.
- Brien, and walker. (2013). Designing Effective Performance Appraisal System. *Journal of HRM*, 461, (6), 197-201.
- Cataldo, A., McQueen, R. J., and Hardings, J. (2012). Comparing strategic IT alignment versus process IT alignment in SMEs. *Journal of Research and Practice in Information Technology*, 44(1), P.43.
- Cohen, J.F., and Olsen, K. (2012). *The impacts of complementary information technology resources on the service-profit chain and competitive performance of South African hospitality firms*. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 245 – 254.
- Egyedi., T., M. 2015 “Standards for infrastructure new directions for matching compatibility with flexibility,” retrieved at [http://www.forumstandaardisatie.nl/fileadmin/os/publicaties/05.3\\_Egyedi.pdf](http://www.forumstandaardisatie.nl/fileadmin/os/publicaties/05.3_Egyedi.pdf) on 11 July 2015.
- Engers, T., V., (2015), “**Effect of IT outsourcing on business IT alignment in manufacturing companies**”, Unpublished MA Thesis, Degree Requirements, Amsterdam university .
- Field, A. (2009) *Discovering Statistics Using SPSS*. 3rd Edition, Sage Publications Ltd., London.
- Finnbogason, S. K. (2013). Sustainability within online and mobile-enabled commerce. *IIIEE, Lund University, Sweden*.
- Frigant, V. (2015). Beyond The Business Case and Sustainable chain management: Why Do We Need to Build a Theory of Interfirm Social Responsibility?. *M@ n@ gement*, 18(3), 234-253.

- Gates, S., and Germain, C. (2010). Integrating sustainability measures into strategic performance measurement systems: An empirical study. *Management Accounting Quarterly*, 11(3), 1-9.
- Gorgani, M. R. N. (2014). Electronic commerce as a sustainable business. *European Journal of Sustainable Development*, 3(3), 141.
- Hack, S., and Berg, C. (2014). The potential of IT for corporate sustainability. *Sustainability*, 6(9), 8163-8180.
- Hair , J. F., Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L. and Black, W. C.(1995)*Multivariate Data Analysis*, 3rd ed , MacmillanPublishing Company, New York.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson, R. E. (2009). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010) *Multivariate Data Analysis*. 7th Edition, Pearson, New York.
- Haislip, J. Z., Masli, A., Richardson, V. J., and Sanchez, J. M. (2015). Repairing organizational legitimacy following information technology (IT) material weaknesses: executive turnover, IT expertise, and IT system upgrades. *Journal of Information Systems*, 30(1), 41-70.
- Henri J.F. and Journeault, M. (2008). “Environmental performance indicators: an empirical study of Canadian manufacturing firms”, *Journal of Environmental Management*, vol. 87, pp. 165-76.
- Holtzblatt, M., and Tschakert, N. (2011). Expanding your accounting classroom with digital video technology. *Journal of Accounting Education*, 29(2-3), 100-121.
- Hosseini, Z., Mohammadi, S., and Safari, H. (2018). An Assessment of the Impact of Information Technology on Marketing and Advertising.

*Engineering, Technology and Applied Science Research*, 8(1), 2526-2531.

Hzize, F., (2011), “The role of modern communication technologies in achieving the goals of the sustainable human development strategy in Algeria”, Unpublished Master Thesis, University of Farhat Abbas, Setif, Algeria.

Isal, Y. K., Pikarti, G. P., Hidayanto, A. N., and Putra, E. Y. (2016). Analysis of IT infrastructure flexibility impacts on IT-Business strategic alignment. *Journal of Industrial Engineering and Management (JIEM)*, 9(3), 657-683.

Krowp, N., M., (2016), “The Impact of E-Business Capabilities on The Performance of Human Resources and Organizational Performance in Jordanian Retail Sector A Case Study: Sameh Mall Investment Group”, Unpublished MA Thesis, Degree Requirements, College of Business, Middle East University, Jordan.

Kundishora, S. M. (2014). The Role of Information and Communication Technology (ICT) in Enhancing Local Economic Development and Poverty Reduction. *Retrieved November, 20, 2014.*

Lakshmi, V. R., and Kennedy, H. (2017). The Role of Business Sustainability in Human Resource Management: A Study on Indian Manufacturing Companies. *The South East Asian Journal of Management*, 11(1), 70.

Liu, Z. G., Liu, T. T., McConkey, B. G., and Li, X. (2011). Empirical analysis on environmental disclosure and environmental performance level of listed steel companies. *Energy Procedia*, 5, 2211-2218.

MacCallum, R. C., Widaman, K. F., Zhang, S., and Hong, S. (1999). Sample Size in Factor Analysis. *Psychological Methods*, 4, 84-99.



- Maletič, M., Maletič, D., and Gomišček, B. (2012, May). An organizational sustainability performance measurement framework. In *Recent researches in environment, energy systems and sustainability: proceedings of the 8th WSEAS International conference on Energy, Environment, Ecosystems and Sustainable development (EEESD'12)*, Faro, Portugal (pp. 220-225).
- Marhraoui, M. A., and El Manouar, A. (2018). IT Innovation and Firm's Sustainable Performance: The Intermediary Role of Organizational Agility—An Empirical Study. *International Journal of Information Engineering and Electronic Business*, 10 (3), 1.
- McKenna, H. (1994) The Delphi Technique: A Worthwhile Research Approach for Nursing? *Journal of Advanced Nursing*, 19, 1221-1225.
- Medel-González, F., García-Ávila, L. F., Salomon, V. A. P., Marx-Gómez, J., & Hernández, C. T. (2016). Sustainability performance measurement with Analytic Network Process and balanced scorecard: Cuban practical case. *Production*, 26(3), 527-539.
- Medel-González, F., Salomon, V. A. P., García-Ávila, L., and Hernández, C. (2014). Multicriteria sustainability performance measurement: an Cuban application.
- Miller, T. R., Minter, B. A., and Malan, L. C. (2011). The new conservation debate: the view from practical ethics. *Biological Conservation*, 144(3), 948-957.
- Morrar, R., Abdeljawad, I., Jabr, S., Kisa, A., and Younis, M. Z. (2019). The Role of Information and Communications Technology (ICT) in Enhancing Service Sector Productivity in Palestine: An International Perspective. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 27(1), 47-65.

- Nakata, C., Zhu, Z. and Izberk-Bilgin, E. (2011). Integrating marketing and information services functions: a complementary and competence perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 39, 700-716.
- OECD, (2006- “*Report on workshop on institutionalizing sustainable development*”, Stockholm, 31 August-1 September 2006”. OECD: Paris.
- Pakwihok, S., Socratianurak, M., and Parkatt, G. (2012). Achieving Superior Corporate Performance and the Characteristics of Managerial Dimensions: The Stock Exchange of Thailand NIDA *Development Journal*, 51(4), 70-87.
- Rajnoha, R., Korauš, A., and Dobrovič, J. (2017). INFORMATION SYSTEMS FOR SUSTAINABLE PERFORMANCE OF ORGANIZATIONS. *Journal of Security & Sustainability Issues*, 7(1).
- Ramrathan, D., and Sibanda, M. (2017). The Impact of Information Technology Advancement on Intuition in Organisations: A Phenomenological Approach. *The Journal of Developing Areas*, 51(1), 207-221.
- Ray, G., Xue, L., and Barney, J. B. (2013). Impact of information technology capital on firm scope and performance: The role of asset characteristics. *Academy of Management Journal*, 56(4), 1120-1147.
- Raymond, L., and Bergeron, F. (2008). Enabling the business strategy of SMEs through e-business capabilities: A strategic alignment perspective. *Industrial Management & Data*, 108(5), 577-595. doi:[10.1108/02635570810876723](https://doi.org/10.1108/02635570810876723).
- Rivera, A. C., and Kurnia, S. (2016). Exploring the roles of ICT in supporting sustainability practices. *arXiv preprint arXiv:1606.00889*.

- Sadeghimanesh, M., and Samadi, A. (2014). The effect of IT (Information Technology) on financial performance of the banks listed in Tehran Stock Exchange. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 2(3 (s)), pp-2911.
- Sanchez-Rodriguez, C. and Martinez-Lorente, A. R. (2011). Effect of IT and quality management on performance. *Industrial Management & Data Systems*, 111(6), 830-848.
- Sara Zavodna, Lucie." KEY PERFORMANCE INDICATORS FOR MEASURING SUSTAINABILITY". Univerzita Tomas BativeZline, Fakulta management uaeconomiky, ustav podnikoveekonomiky zavodna@fame.utb. 2012, 55.
- Schlosser, F., Wagner, H. T., Beimborn, D., and Weitzel, T. (2010, January). The role of internal business/IT alignment and IT governance for service quality in IT outsourcing arrangements. In *System Sciences (HICSS), 2010 43rd Hawaii International Conference on* (pp. 1-10). IEEE.
- Searcy, C. (2012). Corporate Sustainability Performance Measurement Systems: A Review and Research Agenda. *Journal of Business Ethics*, 107(3), 239-253. doi: 10.1007/s10551-011-1038-z.
- Shibambu, A., and Ditsa, G. (2017). Analysis of Information Technology Infrastructure Towards Improving Services in the Public Sector. *Journal of Information Technology and Economic Development*, 8(1), 33.
- Siu Mane David Lai Wai, L., Keshwar Seebaluck, A., and Teeroovengadam, V. (2011). Impact of information technology on quality management dimensions and its implications. *European Business Review*, 23(6), 592-608.

- Smith, W. K., and Lewis, M. W. (2011). Toward a theory of paradox: A dynamic equilibrium model of organizing. *Academy of management Review*, 36(2), 381-403.
- Wang, Q., Fujun, L., and Xiande, Z. (2008). The impact of information technology on the financial performance of third-party logistics firms in China. *Supply Chain Management: An International Journal*, 13 (2), 138–150.
- Zikmund, W.G. (2003) *Business Research Methods*. 7th Edition, Thomson/South-Western.

## الملاحق

### ملحق رقم (١): قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)

| الجامعة                 | الرتبة      | الاسم               | الرقم |
|-------------------------|-------------|---------------------|-------|
| جامعة الشرق الأوسط      | أستاذ دكتور | احمد علي صالح       | ١.    |
| جامعة الشرق الأوسط      | أستاذ مساعد | سمير الجبالي        | ٢.    |
| جامعة مؤتة              | أستاذ دكتور | نضال الحوامدة       | ٣.    |
| جامعة البلقاء التطبيقية | أستاذ مشارك | عادل الهاشم         | ٤.    |
| جامعة الشرق الأوسط      | أستاذ مشارك | احمد السكر          | ٥.    |
| جامعة الملك عبد العزيز  | أستاذ مشارك | خالد أبو الغنم      | ٦.    |
| جامعة الشرق الأوسط      | أستاذ مشارك | عبد العزيز الشرباتي | ٧.    |

ملحق رقم (٢): أداة الدراسة الاستبيان صورتها الأولية



### استبانة

إلى السادة الأفاضل العاملين في المنظمات الإلكترونية في الأردن - عمان،  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ميدانية بعنوان (دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء  
المستدام في منظمات الأعمال الإلكترونية: دراسة تطبيقية في منظمات الأعمال الإلكترونية في  
الأردن - عمان) وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية  
من جامعة الشرق الأوسط. ولكونكم المعنيين في الأمر مباشرة، والأقدر من غيركم على التعامل مع  
فقرات هذه الاستبانة، لذا نرجو منكم قراءتها بتمعن والإجابة عن على فقراتها بوضع إشارة (✓) الذي  
يعكس رأيكم لكل فقرة.

هذا وسيكون لآرائكم الأثر الفعال في تطوير البحث العلمي، ومعاونة الباحثة في خدمة  
البحث العلمي، علماً بأن المعلومات الواردة في الاستبانة هي فقط لأغراض البحث العلمي، وسيتم  
التعامل معها بسرية تامة.

شاكرين لكم تعاونكم مع فائق الاحترام و التقدير،،،

الباحث

إشراف

أسيل علي المواجدة

د. محمد العضايه

### القسم الأول: الخصائص الديموغرافية

#### ١- المسمى الوظيفي

- الإدارة التنفيذية ☐ - الإدارة العامة ☐
- إدارة سلسلة توريد ☐ - إدارة تكنولوجيا المعلومات ☐
- أخرى ☐

#### ٢- حجم المنظمة (عدد الموظفين)

- من ١- ٥٠ موظف ☐ - من ٥١- ١٠٠ موظف ☐
- من ١٠١- ٢٢٥ موظف ☐ - من ٢٥١- ٥٠٠ موظف ☐
- من ٥٠١- ١٠٠٠ موظف ☐ - من ١٠٠١- فأكثر ☐

#### ٣- القطاع التي تنتمي إليه الشركة

- الصناعات التحويلية ☐ - تجارة المواد الغذائية ☐
- الحواسيب والإلكترونيات ☐ - خدمات الاتصالات ☐
- تجارة التجزئة لغير ☐ - أخرى ☐
- المواد الغذائية

## القسم الثاني: الاستبانة:

١- أن المقياس المستخدم في فقرات الاستبانة سيكون ليكارت الخماسي وسيأخذ التدرج التالي:

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| ١          | ٢     | ٣     | ٤         | ٥              |

| رقم<br>الفقرة                                                                                                                                                                                                                                     | الفقرة                                                                                                        | التقييم | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق<br>بشدة |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|-------|-------|--------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                               |         | ١             | ٢     | ٣     | ٤            | ٥                 |
| المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                               |         |               |       |       |              |                   |
| مزيج من الطرق المختلفة والوسائل الحديثة التي تسعى إلى تبسيط الأعمال التجارية ورفع الأداء، واستثمار رأس المال الفكري وإضافة ميزة تنافسية، بالإضافة إلى السرعة والدقة والشفافية العالية في الأداء، وتوسع نطاق الأعمال وبالتالي استدامة تلك الأعمال. |                                                                                                               |         |               |       |       |              |                   |
| البنية التحتية: موارد مادية تعمل على تدفق البيانات وتخزينها ومعالجتها وتحليلها، والتي قد تكون هذه البيانات أو اللامركزية بحيث يتم تبادلها عبر مراكز بيانات متعددة تكون تحت سيطرة المنظمة.                                                         |                                                                                                               |         |               |       |       |              |                   |
| ١.                                                                                                                                                                                                                                                | تمتلك المنظمة بنية اتصالات جيدة.                                                                              |         |               |       |       |              |                   |
| ٢.                                                                                                                                                                                                                                                | تتسم البنية الأساسية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات بالمرونة البالغة فيما يتعلق بالاحتياجات المستقبلية في الشركة. |         |               |       |       |              |                   |
| ٣.                                                                                                                                                                                                                                                | تطور المنظمة البنية الأساسية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات باستمرار.                                             |         |               |       |       |              |                   |
| ٤.                                                                                                                                                                                                                                                | تمكن أنظمة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة من التعاون بشكل فعال إلكترونياً مع الموردين الشركاء التجاريين.      |         |               |       |       |              |                   |



| رقم<br>الفقرة                                                                                                                                   | التقييم<br>الفقرة                                                                                                      | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق بشدة |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------|
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                        | ١             | ٢     | ٣     | ٤            | ٥              |
| ٥.                                                                                                                                              | تمكن أنظمة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة من التعاون بشكل فعال إلكترونياً مع العملاء.                                  |               |       |       |              |                |
| ٦.                                                                                                                                              | يمكن للفروع البعيدة التواصل مع قاعدة البيانات المقر الرئيسي للشركة.                                                    |               |       |       |              |                |
| ٧.                                                                                                                                              | يمكن الوصول إلى قاعدة بيانات المنظمة من خلال عدد من البروتوكولات المختلفة                                              |               |       |       |              |                |
| ٨.                                                                                                                                              | تقدم المنظمة مجموعة واسعة من الوصلات أو نقاط الدخول (على سبيل المثال، الوصول إلى شبكة الإنترنت)، للمستخدمين الخارجيين. |               |       |       |              |                |
| ٩.                                                                                                                                              | تقدم المنظمة أنواع مختلفة من المعلومات للمستخدمين النهائيين.                                                           |               |       |       |              |                |
| الخبرة: معرفة الموظف بكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبناء خبراته ودمجها في أدائه أثناء القيام بمهامه، من خلال دراسته أو تدريبه في المنظمة. |                                                                                                                        |               |       |       |              |                |
| ١٠.                                                                                                                                             | يدرك موظفو تكنولوجيا المعلومات وظائف الأعمال الإلكترونية بشكل جيد.                                                     |               |       |       |              |                |
| ١١.                                                                                                                                             | توظف المنظمة أشخاص متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات.                                                                |               |       |       |              |                |
| ١٢.                                                                                                                                             | توظف المنظمة أشخاص متخصصين في معرفة للأعمال الإلكترونية.                                                               |               |       |       |              |                |
| ١٣.                                                                                                                                             | تدرب المنظمة موظفي تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد في مجال                                                                |               |       |       |              |                |

| رقم<br>الفقرة                                                                                                                                                                          | التقييم<br>الفقرة                                                                     | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق بشدة |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------|
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                       | ١             | ٢     | ٣     | ٤            | ٥              |
|                                                                                                                                                                                        | الأعمال الإلكترونية.                                                                  |               |       |       |              |                |
| ١٤.                                                                                                                                                                                    | يعتمد موظفو الأعمال الإلكترونية في أدائهم على تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل.          |               |       |       |              |                |
| <b>التوافق:</b> هي الديناميكية التي يمكن فيها للمنظمة استخدام تكنولوجيا المعلومات في أعمالها التجارية لتحقيق أهدافها، والتي تعمل على تحسين الأداء المالي أو القدرة التنافسية في السوق. |                                                                                       |               |       |       |              |                |
| ١٥.                                                                                                                                                                                    | تنظم المنظمة اجتماع بين وحدات تكنولوجيا المعلومات والأعمال.                           |               |       |       |              |                |
| ١٦.                                                                                                                                                                                    | تتبادل وحدات تكنولوجيا المعلومات والأعمال المعلومات بفعالية.                          |               |       |       |              |                |
| ١٧.                                                                                                                                                                                    | تعزز المنظمة تبادل الثقة بين وحدة تكنولوجيا المعلومات ووحدة الأعمال.                  |               |       |       |              |                |
| ١٨.                                                                                                                                                                                    | تتواصل وحدات تكنولوجيا المعلومات والأعمال في المنظمة بشكل جيد.                        |               |       |       |              |                |
| ١٩.                                                                                                                                                                                    | ترى وحدة الأعمال وحدة تكنولوجيا المعلومات لدينا كمستشار هام.                          |               |       |       |              |                |
| ٢٠.                                                                                                                                                                                    | يستطيع موظفو وحدة تكنولوجيا المعلومات تفسير المشكلات المتعلقة بالأعمال وتطوير الحلول. |               |       |       |              |                |
| ٢١.                                                                                                                                                                                    | تدمج المنظمة خطة تكنولوجيا المعلومات بشكل استراتيجي مع خطة العمل الشاملة.             |               |       |       |              |                |
| ٢٢.                                                                                                                                                                                    | تعكس خطة تكنولوجيا المعلومات مهمة المنظمة وأهدافها واستراتيجياتها.                    |               |       |       |              |                |
| ٢٣.                                                                                                                                                                                    | تعتمد خطة تكنولوجيا المعلومات                                                         |               |       |       |              |                |

| رقم<br>الفقرة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | التقييم<br>الفقرة                                                         | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق بشدة |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                           | ١             | ٢     | ٣     | ٤            | ٥              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | في المنظمة على مراجعة خطة العمل ودعم استراتيجيات الأعمال.                 |               |       |       |              |                |
| <p><b>المتغير التابع: الأداء المستدام</b></p> <p>هي قدرة المنظمة على تحقيق أعمالها التجارية وأعمالها، وزيادة القيمة للمساهمين مع تكنولوجيا المعلومات، مع مراعاة المسؤولية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية على المدى الطويل.</p> <p><b>الأداء الاجتماعي:</b> مدى نجاح المنظمة في ترجمة أهدافها الاجتماعية إلى ممارسة للتأكد من أنها لا تزال على المسار الصحيح اجتماعياً؛</p> |                                                                           |               |       |       |              |                |
| ٢٤.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تدعم المنظمة خلق وظائف محلية للمجتمع.                                     |               |       |       |              |                |
| ٢٥.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تقوم المنظمة بدفع الضرائب والتراخيص اللازمة.                              |               |       |       |              |                |
| ٢٦.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تركز المنظمة على تنفيذ سياسات الموارد البشرية التي تتناسب المجتمع المحلي. |               |       |       |              |                |
| ٢٧.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تقدم المنظمة برنامج تدريبي للمجتمع المحلي.                                |               |       |       |              |                |
| ٢٨.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تمارس المنظمة تشغيل خطط تطوعية للموظفين.                                  |               |       |       |              |                |
| ٢٩.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تدعم المنظمة مشاريع لتعليم الأعمال الإلكترونية.                           |               |       |       |              |                |
| ٣٠.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ترعى المنظمة مشاريع التنمية الاجتماعية.                                   |               |       |       |              |                |
| ٣١.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تساهم المنظمة على رعاية الثقة الاجتماعية التتموية.                        |               |       |       |              |                |
| ٣٢.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تساهم المنظمة في عملية التحسين المدني للمجتمع.                            |               |       |       |              |                |
| ٣٣.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تدعم المنظمة التقدم في الحكم الرشيد بما في ذلك مبادرات مكافحة             |               |       |       |              |                |

| رقم<br>الفقرة                                                                                                                 | التقييم<br>الفقرة                                                                                                  | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق بشدة |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------|
|                                                                                                                               |                                                                                                                    | ١             | ٢     | ٣     | ٤            | ٥              |
|                                                                                                                               | الفساد ومعايير حقوق الإنسان،.                                                                                      |               |       |       |              |                |
| ٣٤.                                                                                                                           | تساهم المنظمة في السياسات الاجتماعية بما في ذلك التعليم، والتدريب ، وإدارة توظيف التنمية الاقتصادية المحلية ، إلخ. |               |       |       |              |                |
| ٣٥.                                                                                                                           | تساهم المنظمة على رفاهية المجتمع المحلي.                                                                           |               |       |       |              |                |
| ٣٦.                                                                                                                           | تساهم المنظمة في محاربة الأمراض والأوبئة.                                                                          |               |       |       |              |                |
| ٣٧.                                                                                                                           | تدعم المنظمة برامج حماية الأسرة والطفل.                                                                            |               |       |       |              |                |
| ٣٨.                                                                                                                           | تشارك المنظمة في برامج اجتماعية لمنع التشرد والجوع.                                                                |               |       |       |              |                |
| ٣٩.                                                                                                                           | تساهم المنظمة على تحسين الظروف المعيشية لموظفيها.                                                                  |               |       |       |              |                |
| ٤٠.                                                                                                                           | تدرب المنظمة الموظفين على متطلبات الصحة والسلامة العامة.                                                           |               |       |       |              |                |
| الأداء الاقتصادي: مدى نجاح المنظمة في ترجمة أهدافها الاقتصادية إلى واقع عملي للتأكد من أنها لا تزال على المسار الصحيح مالياً؛ |                                                                                                                    |               |       |       |              |                |
| ٤١.                                                                                                                           | يساعد الموقع الإلكتروني للمنظمة على تحقيق القيمة الاقتصادية المرجوة.                                               |               |       |       |              |                |
| ٤٢.                                                                                                                           | تساعد البنية التحتية للموقع الإلكتروني للمنظمة في فعالية التكلفة.                                                  |               |       |       |              |                |
| ٤٣.                                                                                                                           | الموقع الإلكتروني للمنظمة على زيادة المبيعات / الأرباح.                                                            |               |       |       |              |                |
| ٤٤.                                                                                                                           | يساعد نموذج الأعمال الإلكترونية                                                                                    |               |       |       |              |                |

**الأداء البيئي:** مدى نجاح المنظمة في ترجمة أهدافها البيئية إلى ممارسة للتأكد من أنها تبقى على المسار الصحيح

| رقم<br>الفقرة | الفقرة                                                                                        | التقييم       |       |       |              |                |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------|
|               |                                                                                               | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق بشدة |
|               |                                                                                               | ١             | ٢     | ٣     | ٤            | ٥              |
| بيئيًا.       |                                                                                               |               |       |       |              |                |
| ٥٢.           | تدعم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة منتجات أو عمليات تقدم فوائد بيئية.               |               |       |       |              |                |
| ٥٣.           | تساهم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة في تنفيذ عمليات صديقة للبيئة.                   |               |       |       |              |                |
| ٥٤.           | تساهم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة الحد من استخدام المواد الكيميائية السامة بيئيا. |               |       |       |              |                |
| ٥٥.           | تساهم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة على تقليل التلوث.                               |               |       |       |              |                |
| ٥٦.           | تدعم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة على إعادة تدوير المواد.                          |               |       |       |              |                |
| ٥٧.           | تساعد الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة في تحسين إدارة النفايات وإعادة استخدامها.       |               |       |       |              |                |
| ٥٨.           | تستخدم المنظمة آليات ذات كفاءة في استهلاك الوقود.                                             |               |       |       |              |                |
| ٥٩.           | تركز الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة على تقليل عملية التغليف للمنتجات.                |               |       |       |              |                |
| ٦٠.           | تركز الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة على استخدام المياه المعاد تكريرها.               |               |       |       |              |                |
| ٦١.           | تساهم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة في الحد من تأثير                                |               |       |       |              |                |

| رقم<br>الفقرة | التقييم<br>الفقرة                                                             | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق بشدة |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------|
|               |                                                                               | ١             | ٢     | ٣     | ٤            | ٥              |
|               | (المواد الخام والمشتريات وتصميم<br>المنتجات والتصنيع والتوزيع) على<br>البيئة. |               |       |       |              |                |

ملحق رقم (٣): أداة الدراسة الاستبيان صورتها الأخيرة



### استبانة

إلى السادة الأفاضل العاملين في المنظمات الإلكترونية في الأردن - عمان،  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ميدانية بعنوان (دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء  
المستدام وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية من  
جامعة الشرق الأوسط. ولكونكم المعنيين في الأمر مباشرة، والأقدر من غيركم على التعامل مع  
فقرات هذه الاستبانة، لذا نرجو منكم قراءتها بتمعن والإجابة عن على فقراتها بوضع إشارة (✓) الذي  
يعكس رأيكم لكل فقرة.

هذا وسيكون لآرائكم الأثر الفعال في تطوير البحث العلمي، ومعاونة الباحثة في خدمة  
البحث العلمي، علماً بأن المعلومات الواردة في الاستبانة هي فقط لأغراض البحث العلمي، وسيتم  
التعامل معها بسرية تامة.

شاكرين لكم تعاونكم مع فائق الاحترام و التقدير،،،

الباحث

إشراف

أسيل علي

د. محمد العضايه

المواجدة



### القسم الأول: الخصائص الديموغرافية

#### ٤- القسم الإداري

- الإدارة التنفيذية ☐ - الإدارة العامة ☐
- إدارة سلسلة توريد ☐ - إدارة تكنولوجيا المعلومات ☐
- أخرى ☐

#### ٥- حجم المنظمة (عدد الموظفين)

- من ١- ٥٠ موظف ☐ - من ٥١- ١٠٠ موظف ☐
- من ١٠١- ٢٢٥ موظف ☐ - من ٢٥١- ٥٠٠ موظف ☐
- من ٥٠١- ١٠٠٠ موظف ☐ - أكثر من ١٠٠٠ موظف ☐

#### ٦- القطاع الصناعي

- الصناعات التحويلية ☐ - تجارة التجزئة ☐ الغذائية
- الحواسيب والإتصالات ☐ - خدمات الاتصال ☐
- تجارة التجزئة ☐ - أخرى ☐
- المواد الغذائية

### القسم الثاني: الاستبانة:

٢- أن المقياس المستخدم في فقرات الاستبانة سيكون ليكارت الخماسي وسيأخذ التدرج التالي:

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| ٥          | ٤     | ٣     | ٢         | ١              |

| رقم<br>الفقرة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | الفقرة                                                       | التقييم | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق<br>بشدة |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|---------------|-------|-------|--------------|-------------------|
| ١                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ٢                                                            | ٣       | ٤             | ٥     | ٦     | ٧            | ٨                 |
| <p><b>المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات</b></p> <p>مزيج من الطرق المختلفة والوسائل الحديثة التي تسعى إلى تبسيط الأعمال التجارية ورفع الأداء، واستثمار رأس المال الفكري وإضافة ميزة تنافسية، بالإضافة إلى السرعة والدقة والشفافية العالية في الأداء، وتوسع نطاق الأعمال وبالتالي استدامة تلك الأعمال.</p> <p><b>البنية التحتية:</b> موارد مادية تعمل على تدفق البيانات وتخزينها ومعالجتها وتحليلها، والتي قد تكون هذه البيانات أو اللامركزية بحيث يتم تبادلها عبر مراكز بيانات متعددة تكون تحت سيطرة المنظمة.</p> |                                                              |         |               |       |       |              |                   |
| ١.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | تطور المنظمة بنية اتصالات.                                   |         |               |       |       |              |                   |
| ٢.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | تتواصل فروع المنظمة بقاعدة بيانات المقر الرئيسي.             |         |               |       |       |              |                   |
| ٣.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | تطور المنظمة البنية الأساسية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات.     |         |               |       |       |              |                   |
| ٤.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | تقدم المنظمة أنواع مختلفة من المعلومات للمستخدمين النهائيين. |         |               |       |       |              |                   |
| ٥.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | تتواصل المنظمة مع عملائها إلكترونياً بشكل فعال.              |         |               |       |       |              |                   |
| ٦.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | تتواصل الوحدات في المنظمة بشكل جيد.                          |         |               |       |       |              |                   |
| ٧.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | تقدم المنظمة مجموعة واسعة من الوصلات أو نقاط للمستخدمين      |         |               |       |       |              |                   |

| رقم<br>الفقرة                                                                                                                                   | التقييم<br>الفقرة                                                                                             | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق بشدة |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------|
|                                                                                                                                                 |                                                                                                               | ٥             | ٤     | ٣     | ٢            | ١              |
|                                                                                                                                                 | الخارجيين.                                                                                                    |               |       |       |              |                |
| ٨.                                                                                                                                              | تتسم البنية الأساسية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات بالمرونة البالغة فيما يتعلق بالاحتياجات المستقبلية في الشركة. |               |       |       |              |                |
| ٩.                                                                                                                                              | يمكن الوصول إلى قاعدة بيانات المنظمة من خلال عدد من البروتوكولات المختلفة.                                    |               |       |       |              |                |
| ١٠.                                                                                                                                             | تتمكن أنظمة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة من التعاون بشكل فعال إلكترونياً مع الموردين.                       |               |       |       |              |                |
| الخبرة: معرفة الموظف بكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبناء خبراته ودمجها في ادائه أثناء القيام بمهامه، من خلال دراسته أو تدريبه في المنظمة. |                                                                                                               |               |       |       |              |                |
| ١١.                                                                                                                                             | يعتمد موظفو الأعمال الإلكترونية في أدائهم على تكنولوجيا المعلومات.                                            |               |       |       |              |                |
| ١٢.                                                                                                                                             | توظف المنظمة أشخاص متخصصين في معرفة للأعمال الإلكترونية.                                                      |               |       |       |              |                |
| ١٣.                                                                                                                                             | تدرب المنظمة موظفيها على الأعمال الإلكترونية.                                                                 |               |       |       |              |                |
| ١٤.                                                                                                                                             | توظف المنظمة أشخاص متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات.                                                       |               |       |       |              |                |
| ١٥.                                                                                                                                             | يدرك موظفو تكنولوجيا المعلومات وظائف الأعمال الإلكترونية بشكل جيد.                                            |               |       |       |              |                |
| ١٦.                                                                                                                                             | تمتلك المنظمة أنشطة متخصصة                                                                                    |               |       |       |              |                |

| رقم<br>الفقرة                                                                                                                                                                          | التقييم<br>الفقرة                                                           | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق بشدة |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------|
|                                                                                                                                                                                        |                                                                             | ٥             | ٤     | ٣     | ٢            | ١              |
|                                                                                                                                                                                        | في بناء خبرتها في تكنولوجيا المعلومات.                                      |               |       |       |              |                |
| ١٧.                                                                                                                                                                                    | تعتمد المنظمة في قراراتها على خبرتها في تكنولوجيا المعلومات.                |               |       |       |              |                |
| <b>التوافق:</b> هي الديناميكية التي يمكن فيها للمنظمة استخدام تكنولوجيا المعلومات في أعمالها التجارية لتحقيق أهدافها، والتي تعمل على تحسين الأداء المالي أو القدرة التنافسية في السوق. |                                                                             |               |       |       |              |                |
| ١٨.                                                                                                                                                                                    | تعكس خطة تكنولوجيا المعلومات استراتيجياتها.                                 |               |       |       |              |                |
| ١٩.                                                                                                                                                                                    | تدمج المنظمة خطة تكنولوجيا المعلومات بشكل استراتيجي مع خطة العمل الإجرائية. |               |       |       |              |                |
| ٢٠.                                                                                                                                                                                    | يتم مراجعة خطة تكنولوجيا المعلومات باستمرار.                                |               |       |       |              |                |
| ٢١.                                                                                                                                                                                    | تعتبر وحدة تكنولوجيا المعلومات وحدة استشارية هامة.                          |               |       |       |              |                |
| ٢٢.                                                                                                                                                                                    | تتبادل وحدات تكنولوجيا المعلومات والأعمال المعلومات بفعالية.                |               |       |       |              |                |
| ٢٣.                                                                                                                                                                                    | تعزز المنظمة تبادل الثقة بين وحدة تكنولوجيا المعلومات ووحدة الأعمال.        |               |       |       |              |                |
| ٢٤.                                                                                                                                                                                    | تنظم المنظمة اجتماع بين وحدات تكنولوجيا المعلومات ووحدة الأعمال.            |               |       |       |              |                |
| ٢٥.                                                                                                                                                                                    | يستطيع موظفو وحدة تكنولوجيا المعلومات تفسير المشكلات المتعلقة بالأعمال.     |               |       |       |              |                |
| ٢٦.                                                                                                                                                                                    | تدمج المنظمة خطة تكنولوجيا المعلومات مع خطة العمل الشاملة.                  |               |       |       |              |                |

| رقم<br>الفقرة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | التقييم<br>الفقرة                                                                                             | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق بشدة |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                               | ٥             | ٤     | ٣     | ٢            | ١              |
| ٢٧.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تعكس خطة تكنولوجيا المعلومات أهداف الشركة.                                                                    |               |       |       |              |                |
| ٢٨.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تعتمد خطة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة على دعم استراتيجيات الأعمال.                                         |               |       |       |              |                |
| <p><b>المتغير التابع: الأداء المستدام</b></p> <p>هي قدرة المنظمة على تحقيق أعمالها التجارية وأعمالها، وزيادة القيمة للمساهمين مع تكنولوجيا المعلومات، مع مراعاة المسؤولية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية على المدى الطويل.</p> <p><b>الأداء الاجتماعي:</b> مدى نجاح المنظمة في ترجمة أهدافها الاجتماعية إلى ممارسة للتأكد من أنها لا تزال على المسار الصحيح اجتماعياً؛</p> |                                                                                                               |               |       |       |              |                |
| ٢٩.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تساهم المنظمة في عملية التحسين المدني للمجتمع.                                                                |               |       |       |              |                |
| ٣٠.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تدعم المنظمة التقدم في الحكم الرشيد.                                                                          |               |       |       |              |                |
| ٣١.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تدعم المنظمة مبادرات مكافحة الفساد ومعايير حقوق الإنسان.                                                      |               |       |       |              |                |
| ٣٢.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تساهم المنظمة في رعاية الثقة الاجتماعية التنموية.                                                             |               |       |       |              |                |
| ٣٣.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | تساهم المنظمة في تنمية السياسات الاجتماعية بما في ذلك التعليم.                                                |               |       |       |              |                |
| <p><b>الأداء الاقتصادي:</b> مدى نجاح المنظمة في ترجمة أهدافها الاقتصادية إلى واقع عملي للتأكد من أنها لا تزال على المسار الصحيح مالياً؛</p>                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                               |               |       |       |              |                |
| ٣٤.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | يملك نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة عمليات شراء كبيرة تدعم القيمة الاقتصادية للمنظمة (اقتصاديات الحجم). |               |       |       |              |                |
| ٣٥.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | يسمح نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة ببناء قنوات مع                                                      |               |       |       |              |                |

| رقم<br>الفقرة                                                                                                     | التقييم<br>الفقرة                                                           | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق بشدة |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------|
|                                                                                                                   |                                                                             | ٥             | ٤     | ٣     | ٢            | ١              |
|                                                                                                                   | الموردين.                                                                   |               |       |       |              |                |
| ٣٦.                                                                                                               | يساعد الموقع الإلكتروني للمنظمة على تحقيق القيمة الاقتصادية المرجوة.        |               |       |       |              |                |
| ٣٧.                                                                                                               | يساعد نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة للحصول على المواد الخام الرخيصة. |               |       |       |              |                |
| الأداء البيئي: مدى نجاح المنظمة في ترجمة أهدافها البيئية إلى ممارسة للتأكد من أنها تبقى على المسار الصحيح بيئيًا. |                                                                             |               |       |       |              |                |
| ٣٨.                                                                                                               | تستخدم المنظمة آليات ذات كفاءة في استهلاك الوقود.                           |               |       |       |              |                |
| ٣٩.                                                                                                               | تساعد الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة في تحسين إدارة النفقات.       |               |       |       |              |                |
| ٤٠.                                                                                                               | تدعم الأنشطة التجارية الإلكترونية في المنظمة على إعادة تدوير المواد.        |               |       |       |              |                |