

أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق المزايا التنافسية

The Impact of E-Management in Achieving Competitive Advantages

محمد مفضي الكساسبة
كلية الأعمال
قسم إدارة الأعمال
جامعة عمان العربية، الأردن

دانيا أكرم المدادحة
كلية الأعمال
قسم إدارة الأعمال
جامعة عمان العربية، الأردن

ملخص:

تهدف الدراسة إلى قياس أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق المزايا التنافسية لأربع شركات تخلص في الأردن، توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للموارد البشرية في الابتكار والتجديد، في حين لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة الإلكترونية والبرامج الإلكترونية في الابتكار والتجديد. وهناك أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية والأجهزة الإلكترونية على الجودة، في حين لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على الجودة. كما أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للموارد البشرية والبرامج الإلكترونية على السرعة في تقديم الخدمة. في حين لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة الإلكترونية على السرعة في تقديم الخدمة في شركات التخليص.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، المزايا التنافسية، شركات التخليص، الأردن.

Abstract:

The study aims at measuring the impact of e-management in achieving competitive advantages of four clearance companies in Jordan. Results of the study indicate that there is a significant impact of human resources on innovation and renewal. But, there is no significant impact of electronic devices and electronic programs on innovation and renewal. There is a significant impact of human resources and electronic devices on quality. However, there is no significant impact of electronic programs on quality. There is a significant impact of human resources and electronic programs on speed of service. But, there is no significant impact of electronic devices on speed of service in clearance companies.

Key Words: E-Management, Competitive Advantages, Clearance Companies, Jordan.

مدخل:

مع ظهور الانترنت وتطور تكنولوجيا الإتصال، وتحويل وظائف الإدارة والتسويق والمحاسبة والعمليات المختلفة إلى أعمال إلكترونية، وزيادة التحول الإلكتروني الرقمي للمنظمات، أصبح ضرورياً تحويل الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية، وأصبحت العلاقات بين الحكومة ومنظمات الأعمال والعاملين والزبائن تنجز عن طريق الشبكات والانترنت.

تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة أداء المنظمات من خلال استخدام أساليب إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة العالية والفاعلية والسرعة والقدرة على مواكبة مشكلات الإدارة التقليدية والقضاء عليها (النمر، 2006)¹. يرى حريم بأن المنظمات تواجه ضغوطات وتحديات متزايدة تؤثر بشكل كبير على أدائها؛ لذا ينبغي إدراك هذه التحديات من خلال تطبيق المستلزمات الضرورية للعمل الإلكتروني من أجل الوصول لمستوى أداء أفضل (حريم، 2006)².

ينظر للإدارة الإلكترونية كممكن للإرتقاء بالأداء في الشركات؛ إذ تعد الإدارة الإلكترونية من الوسائل لرفع الكفاءة، وتخفيف الأعباء الإدارية، وتحسين الأداء، وتحقيق المزايا التنافسية. ويعد هذا التحول في أنماط الإدارة في غاية الأهمية في الدول النامية؛ إذ إن التحول بكل معانيه الاقتصادية والسياسية والحضارية يستوجب السرعة والانتقان في الأداء.

تعد المزايا التنافسية للشركات موضوعاً مهماً في قطاع الأعمال، حيث ينظر للإدارة كعملية ديناميكية مستمرة تستهدف معالجة الكثير من المهوم الداخلية والخارجية لتحقيق التفوق المستمر للشركة على المنافسين. ولن يكون تحقيق التفوق عملاً قصير المدى ولكنه محاولات دائمة لحفظ توازن الشركة تجاه الأطراف الأخرى في السوق.

أصبحت الأنظمة الجمركية اليوم على مستوى أغلب دول العالم أنظمة موحدة وذلك بعد اتفاقية الجات، وإنشاء منظمة التجارة العالمية "WTO" التي تهدف إلى توحيد التعريفات الجمركية على مستوى العالم. ولتسهيل عملية التخليص الجمركي لا بد من التعاقد مع شركات تخليص تملك القدرة على اتمام عملية التخليص، وتستطيع حساب تكاليف التخليص الجمركي بشكل صحيح عن طريق الضرائب المفروضة على السلع التي تود استيرادها، وتحديد تكلفة مصاريف العرض، وتتبع الشحنة حتى الوصول للشركة.

تواجه شركات التخليص كسائر منظمات الأعمال الأردنية تحديات الثورة المعلوماتية والإلكترونية الهائلة؛ مما جعل الكثير من المنظمات والشركات في ظل التغيرات التكنولوجية تتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وذلك لما تمتاز به الإدارة الإلكترونية من سرعة عالية.

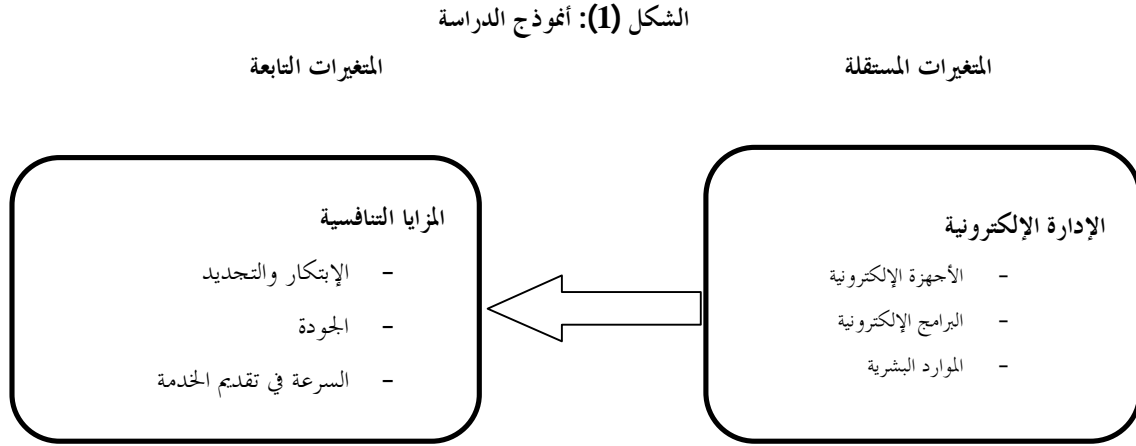
تم الاستدال على مشكلة الدراسة من خلال زيارات ميدانية متكررة لشركات التخليص محل الدراسة. لوحظ خلالها تفاوت امتلاكها للمزايا التنافسية؛ ولكي تحقق شركات التخليص مزايا تنافسية على أسس علمية مخطط لها، عليها أن تتبنى استراتيجيات متطورة في الإدارة الإلكترونية وتوظيف التقنيات الحديثة بطريقة فاعلة، للوصول إلى أفضل النتائج. وبالتالي فإن الغرض من الدراسة هو معرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحقيق المزايا التنافسية لشركات التخليص المبحوثة.

ويمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة من خلال الإجابة عن السؤال التالي: ما أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها (الأجهزة الإلكترونية، البرامج الإلكترونية، الموارد البشرية) في تحقيق المزايا التنافسية (الابتكار والتجديد، الجودة، السرعة في تقديم الخدمة) في شركات التخليص المبحوثة في الأردن؟

تأتي أهمية الدراسة من جانبين، هما:

- تنطلق أهمية الموضوع المبحوث من أهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق المزايا التنافسية وتعزيزها، ومن المؤمل أن تخرج هذه الدراسة بعدد من التوصيات التي من شأنها أن تشكل قاعدة لدراسات أخرى.
- من المتوقع أن يكون لهذه الدراسة دور في تحسين الإستراتيجيات المستقبلية للإدارة الإلكترونية في المزايا التنافسية في قطاع شركات التخليص من ناحية، وأهمية الإدارة الإلكترونية في عمل شركات التخليص.
- وبناءً على ما سبق قمنا بصياغة الفرضيات التالية:
- الفرضية الأولى H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية بأبعادها (الأجهزة الإلكترونية، البرامج الإلكترونية، الموارد البشرية) على الابتكار والتجديد في شركات التخليص المبحوثة.
- الفرضية الثانية H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية بأبعادها (الأجهزة الإلكترونية، البرامج الإلكترونية، الموارد البشرية) على الجودة في شركات التخليص المبحوثة.
- الفرضية الثالثة H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية بأبعادها (الأجهزة الإلكترونية، البرامج الإلكترونية، الموارد البشرية) على السرعة في تقديم الخدمة في شركات التخليص المبحوثة.

للوصول إلى أهداف الدراسة في تحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة، فقد تم صياغة نموذج خاص بهذه الدراسة في ضوء الاطلاع على الدراسات السابقة (ياسين، 2005³؛ Olivas-Lujan et al., 2007⁴) : والشكل (1) يوضح أنموذج الدراسة.



أولاً- الإطار النظري ومراجعة أدبيات الدراسة:

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية حديثاً لارتباطه بتحسين أداء المنظمات وسرعة وجود خدماتها. فالإدارة الإلكترونية هي مفهوم تكامل البيانات والمعلومات في توجيه إجراءات المنظمة لتحقيق أهدافها من مرونة واستجابة لجميع المتغيرات الداخلية والخارجية (رضوان، 2007)⁵.

وكتعريف أمثل فإن الإدارة الإلكترونية هي إستراتيجية إدارية تعمل على تحقيق خدمات أفضل للعملاء والشركات من خلال التوظيف الأمثل للموارد المادية والبشرية في إطار إلكتروني تحقيقاً للأهداف وبالجودة المطلوبة (عزمي، 2008)⁶. ويرى نجم بأن الإدارة الإلكترونية هي قدرة جميع القطاعات المختلفة في الدولة على تقديم خدماتها وإنجاز معاملاتها عبر شبكة الإنترنت بكل دقة وشفافية وسرعة عالية وبمجهود أقل (نجم، 2009)⁷.

يعرف يونس الإدارة الإلكترونية بأنها مجموع العمليات الإدارية التي تستطيع من خلالها استخدام الوسائل الإلكترونية وتطبيقها بكفاءة عالية، مما يؤدي إلى تطوير التنظيم الإداري وتحسين القدرة التقنية لمستوى أداء الأجهزة الإلكترونية وتعزيز فاعلية تبادل المعلومات للوصول للأهداف المطلوبة (يونس، 2016)⁸.

يرى الصيرفي أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على مجموعة من الجهود لاستيعاب واستخدام تكنولوجيا المعلومات في التخطيط والتوجيه لتقديم منتجات وخدمات يستفيد منها جميع العملاء بهدف تخفيف حدة المشكلات في الأداء التنظيمي (الصيرفي، 2007)⁹.

2- مفهوم الميزة التنافسية:

لتحقيق وصياغة الأهداف وتطبيق الإستراتيجيات والحصول على أفضل مكانة بين المنافسين لا بد من بناء الميزة التنافسية. وقد عرف أبو بكر الميزة التنافسية بأنها تطبيق إستراتيجيات وصياغتها لتحقيق حاجات ورغبات الزبائن وجعل المنظمة في مركز أفضل مما هي عليه (أبو بكر، 2004)¹⁰.

يفسر Ehmke¹¹ (2010) الميزة التنافسية بأنها إتباع أفضل الطرق والأساليب لتسويق المنتجات باهتمام خاص مما يؤدي بدوره إلى إعطاء العميل قيمة كبيرة من خلال خدمات مميزة أو خفض الأسعار الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الأرباح.

تمتاز الشركة التي تتمتع بميزة تنافسية بتقديم خدمة أو منتج فريد يصعب على شركة أخرى تقديم مثل هذا المنتج أو الخدمة من حيث الجودة والتنوعية، لتوفير قيمة أعلى للعملاء (الشمري، 2014)¹².

تتسم الميزة التنافسية للشركة بسمة خاصة بها عن باقي الشركات المنافسة، التي تستطيع التفوق عليها، إذ تمتاز الشركة بالجودة وتوفر موارد بشرية تتسم بالكفاءة العالية وتستخدم أحدث الأجهزة الإلكترونية (Goldsmith, 2013)¹³. تعمل الميزة التنافسية على تطوير المنظمة من خلال تحسين أداء العاملين وتطوير الكفاءات وتنفيذ الإجراءات؛ إذ إن الميزة التنافسية تعتمد على إستراتيجيات يتم تنفيذها بشكل سليم، وتعكس بدورها رؤية الشركة وأهدافها (Wang, 2014)¹⁴.

3- مراجعة الأدبيات:

هدفت دراسة العمري إلى التعرف إلى المتطلبات الأمنية والإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية والمعوقات التي تواجه المؤسسة العامة للموانئ في تطبيقها. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إدراك مفهوم الإدارة الإلكترونية، وتقديم بعض الخدمات في المؤسسة العامة للموانئ بشكل إلكتروني، وتطوير التنظيم الإداري ومتابعته باستمرار من خلال توفير البنية التحتية والتوعية والتدريب والتثقيف لتطبيق الإدارة الإلكترونية. وحددت الدراسة المعوقات التي تحد من التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومنها المحددات المالية والتقنية والبشرية والإدارية (العمري، 2003)¹⁵.

جاءت دراسة Yang and Rho¹⁶ (2007) لتقييم الحكومة الإلكترونية من خلال ما تتعرض له من تحديات وتحديد أهدافها ووصول الخدمة وتكلفتها وشفافيتها وإتاحتها لجميع الطبقات. استندت هذه الدراسة على التقارير الحكومية والأدبيات النظرية، وتوصلت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية بالرغم من كفاءتها لا تستطيع تحقيق أهدافها دون مشاركة الناس فيها لصعوبة إظهار النتائج والمكاسب الاقتصادية مثل رضا المواطنين والشفافية والفاعلية.

وجاءت دراسة Olivas-Lujan et al.¹⁷ (2007) لتقييم دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية ضمن قطاع الخدمات الصناعية في المكسيك. توصلت الدراسة إلى أن من أهم أسباب تحقيق الميزة التنافسية الإستقطاب والتوظيف والتدريب الإلكتروني من خلال الدورات والندوات والمؤتمرات، وتحقيق المفهوم المحلي لتكنولوجيا المعلومات ودمجه مع إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية إلكترونياً. ومن أهم العوامل التي ساهمت في تحقيق الميزة التنافسية للشركات في المكسيك تبنيها سياسة الباب المفتوح مما شجع العديد من الشركات الدولية لفتح فروع لها في المكسيك من خلال سياسات عمل ديناميكية للتحول إلى إدارة إلكترونية.

هدفت دراسة Detlor¹⁸ (2010) إلى التعرف على العوامل التي تؤثر في تبني المواقع الإلكترونية داخل الحكومة واستخدامها سواءً أكانت عوامل داخلية أو خارجية. أجريت الدراسة من خلال التوجهات والتحليلات المستمدة من الاستبانة الموزعة على عينة من العاملين في إدارة المجتمع المحلي في كندا وموظفي الحكومة.

جاءت دراسة Lu & Ramamurthy¹⁹ (2011) لتقييم فهم قدرات تكنولوجيا المعلومات وارتباطها بذكاء المنظمة من خلال ثلاثة أبعاد: الموقف الاستباقي لتكنولوجيا المعلومات، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرات اتساع أعمال تكنولوجيا المعلومات. أجريت الدراسة من خلال توزيع استبانة على عينة من التنفيذيين الذين يعملون في حقل تكنولوجيا المعلومات. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين كل من الموقف الاستباقي لتكنولوجيا المعلومات، وقدرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرات اتساع أعمال تكنولوجيا المعلومات والذكاء التنظيمي.

هدفت دراسة De Oliveira et al.²⁰ (2012) إلى وضع إطار هيكلي للأعمال التكنولوجية، ووضع نماذج تنظيمية تكنولوجية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج تتعلق بالتنافس والمشاكل التي تواجهها المنظمات نتيجة التأخر في إدخال المعلومات التكنولوجية، وإن أهم مشاكل القدرة التنافسية هو خلق بيئة تكنولوجية مناسبة لصنع القرار.

تناولت دراسة Charag & Ahmad²¹ (2013) الفجوة بين المواطنين والحكومة من خلال إنشاء واجهة إلكترونية لديها القدرة على توفير معلومات في الوقت المناسب وبالطريقة المطلوبة. وأن واجهة توصيل الخدمات تكون ثابتة التدرج مع وجود

دافع لتطوير النظام الذي يعمل بكفاءة عالية ويولي متطلبات شريحة كبيرة من أصحاب المصلحة، حيث يتم إعطاء أولوية عالية لتبادل المعلومات الإلكترونية وإنشاء واجهات البيانات. ويركز هذا البحث على دراسة الحاجة الملحة لإنشاء آلية تقديم الخدمات المشتركة لتقديم الخدمات الإلكترونية لأصحاب المصلحة.

جاءت دراسة أبو عاشور والنمري²² (2013) بهدف تقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق بين وجهة نظر الإداريين وأعضاء الهيئة التدريسية حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع المجالات من ناحية متغير النوع الاجتماعي أو الرتبة الأكاديمية أو الكلية. ووجد فروق بين حملة الدبلوم والبكالوريوس والدراسات العليا في مجالات التخطيط والرقابة والتقييم والتنفيذ الإلكتروني.

هدفت دراسة الحيت والكساسبة²³ (2013) إلى بحث تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية في فاعلية وكفاءة البنوك في الأردن. وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوظائف الإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني، والقيادة الإلكترونية، والرقابة الإلكترونية) في فاعلية البنوك.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوظائف الإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية) في كفاءة البنوك.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقيادة الإلكترونية في كفاءة البنوك.

ثانياً- الطريقة والإجراءات:

1- منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ إذ تم استخدام دراسة تطبيقية على أربع شركات تخلص في الأردن.

2- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من شركات التخلص الأردنية حيث يبلغ عددها حسب دائرة الجمارك الأردنية 283 شركة تخلص أردنية (الموقع الإلكتروني لدائرة الجمارك الأردنية، 2016)²⁴. وتم إجراء دراسة حالة على أربع شركات تخلص وهي: شركة علي هليل وأولاده للتخلص، وشركة السلام للنقل وتخلص البضائع، وشركة كريم للملاحة والتخلص، والشركة العالمية للتخلص ونقل البضائع؛ إذ تم اختيارها لأنها تمتاز بتقديم خدمة متميزة للعملاء، والتعليم والتدريب للعاملين، كما أبدت هذه الشركات التعاون في إجراء البحوث العلمية.

3- وحدة المعاينة:

تتكون وحدة المعاينة من العاملين الإداريين البالغ عددهم 112 عاملاً في الشركات المبحوثة.

4- أداة الدراسة:

تم تطوير استبانة تغطي جميع عناصر متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة. وتضمنت الاستبانة الأجزاء التالية:

- الجزء الأول: جزء خاص بالمتغيرات الديموغرافية للمبحوثين وهي (العمر، النوع الاجتماعي، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي).
- الجزء الثاني: تضمن مقياس الإدارة الإلكترونية من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية: (الأجهزة الإلكترونية، البرامج الإلكترونية، الموارد البشرية).

- الجزء الثالث: تضمن مقياس تحقيق المزايا التنافسية من خلال ثلاث مزايا (الابتكار والتجديد، الجودة، السرعة في تقديم الخدمة).

5- صدق أداة الدراسة وثباتها:

تم اختبار الصدق الظاهري وذلك للتأكد من مدى اتساق إجابات الباحثين، كما تم عرض الاستبانة على (8) من ذوي الخبرة والإختصاص من المحكمين للتأكد من أن الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها، وتم إجراء التعديلات المقترحة من المحكمين المختصين قبل توزيعها على الباحثين.

تم إجراء تحليل معامل كرونباخ ألفا (Cronpach's Alpha) للتأكد من الاتساق الداخلي. تشير القيم إلى ثبات أداة الدراسة، والجدول (1) يوضح معاملات كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي:

الجدول (1): نتائج اختبار كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة

المعامل ألفا كرونباخ	البُعد
أبعاد المتغير المستقل	
0.875	بُعد الاجهزة الالكترونية
0.849	بُعد البرامج الالكترونية
0.894	بُعد الموارد البشرية
أبعاد المتغير التابع	
0.921	بُعد الابتكار والتجديد
0.871	بُعد الجودة
0.866	بُعد السرعة في تقديم الخدمة

ثالثاً - اختبار فرضيات الدراسة:

1- الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية بأبعادها (الأجهزة الإلكترونية، البرامج الإلكترونية، الموارد البشرية) على الابتكار والتجديد في شركات التخليص. تبين من الجدول (2) أن قيمة T الحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية عند متغير الموارد البشرية؛ لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للموارد البشرية كعنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية على الابتكار والتجديد في شركات التخليص. وهذا ما تأكده قيمة الدلالة (Sig) البالغة صفرًا؛ إذ أنها أقل من 5%. علماً بأن معامل (Beta) قد بلغ (0.629)، وهذه إشارة إلى أن اتجاه أثر المتغير المستقل في المتغير التابع اتجاهًا إيجابيًا.

الجدول (2): تحليل الانحدار المتعدد لأثر الإدارة الإلكترونية في الابتكار والتجديد

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.999	.001-		.414	.001-	(Constant)
.344	.952	.087	.141	.134	الاجهزة الالكترونية
.082	1.759	.169	.119	.209	البرامج الالكترونية
.000	8.080	.629	.076	.615	الموارد البشرية

ويبين الجدول (2) أن قيمة T المحسوبة أقل من قيمة T الجدولية عند متغيري الأجهزة الإلكترونية والبرامج الإلكترونية؛ لذلك فإنه يتم قبول الفرضية العدمية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأجهزة الإلكترونية والبرامج الإلكترونية كعنصرين من عناصر الإدارة الإلكترونية على الابتكار والتجديد في شركات التخليص. وهذا ما تأكده قيمة الدلالة (Sig) التي تزيد عن 5%.

2- الفرضية الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية بأبعادها (الأجهزة الإلكترونية، البرامج الإلكترونية، الموارد البشرية) على الجودة في شركات التخليص.

يتضح من الجدول (3) أن قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية عند متغيري الموارد البشرية والأجهزة الإلكترونية؛ لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للموارد البشرية والأجهزة الإلكترونية كعنصرين من عناصر الإدارة الإلكترونية على الجودة في شركات التخليص. وهذا ما تأكده قيمة الدلالة (Sig) البالغة أقل من 5%. علماً بأنه معامل (Beta) قد بلغ (0.399 و 0.242). للعنصرين على التوالي، وهذه إشارة إلى أن اتجاه أثر المتغيرين المستقلين في المتغير التابع اتجاهاً إيجابياً.

الجدول (3): تحليل الانحدار المتعدد لأثر الإدارة الإلكترونية في الجودة

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.228	1.215		.432	.525	(Constant)
.032	2.182	.242	.147	.321	الأجهزة الإلكترونية
.198	1.295	.150	.124	.161	البرامج الإلكترونية
.000	4.239	.399	.079	.337	الموارد البشرية

ويتضح من الجدول (3) أن قيمة T المحسوبة أقل من قيمة T الجدولية عند متغير البرامج الإلكترونية؛ لذلك فإنه يتم قبول الفرضية العدمية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للبرامج الإلكترونية كعنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية على الجودة في شركات التخليص. وهذا ما تأكده قيمة الدلالة (Sig) التي تزيد عن 5%.

3- الفرضية الثالثة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية بأبعادها (الأجهزة الإلكترونية، البرامج الإلكترونية، الموارد البشرية) على السرعة في تقديم الخدمة في شركات التخليص.

يلاحظ من الجدول (4) أن قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية عند متغيري الموارد البشرية والبرامج الإلكترونية؛ لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للموارد البشرية والبرامج الإلكترونية كعنصرين من عناصر الإدارة الإلكترونية على السرعة في تقديم الخدمة في شركات التخليص. وهذا ما تأكده قيمة الدلالة (Sig) البالغة صفرًا، علماً بأنه معامل (Beta) قد بلغ (0.253 و 0.451). للعنصرين على التوالي، وهذه إشارة إلى أن اتجاه أثر المتغيرين المستقلين في المتغير التابع اتجاهاً إيجابياً.

الجدول (4): تحليل الانحدار المتعدد لأثر الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.140	1.487		.442	.657	(Constant)
.376	.889	.096	.150	.134	1 الاجهزة الالكترونية
.027	2.242	.253	.127	.285	البرامج الالكترونية
.000	4.919	.451	.081	.400	الموارد البشرية

ويلاحظ من الجدول (4) أن قيمة **T** المحسوبة أقل من قيمة **T** الجدولية عند متغير الأجهزة الإلكترونية؛ لذلك فإنه يتم قبول الفرضية العدمية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأجهزة الإلكترونية كعنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية على السرعة في تقديم الخدمة في شركات التخليص. وهذا ما تأكده قيمة الدلالة (**Sig**) التي تزيد عن 5%.

خلاصة:

- يمكن في هذه الخلاصة تقديم بعض التوصيات للقيادات الإدارية في شركات التخليص المبحوثة من أجل تطوير الإدارة الإلكترونية وتحقيق المزايا التنافسية، ومن هذه التوصيات:
- الاستمرار بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال لما لها من أثر إيجابي على تحقيق المزايا التنافسية لشركات التخليص.
 - زيادة الدعم المالي بهدف الاستعانة بمدرّبين مختصين ومؤهلين للقيام بدورات تدريبية تمكن العاملين من تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - نشر الوعي من قبل الإدارة العليا بثقافة الإدارة الإلكترونية.
 - الاستفادة من تجارب الشركات العالمية الناجحة المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - إجراء مزيد من الدراسات على عينة ممثلة لشركات التخليص في الأردن والتركيز على عناصر الإدارة الإلكترونية المؤثرة في تحقيق المزايا التنافسية وقدرة الشركات في الاستجابة للتغيرات التكنولوجية.

المراجع والهوامش المعتمدة:

- ¹ النمر، سعود محمد، (2006). الإدارة العامة. الرياض: مكتبة الشقري.
- ² حريم، حسين (2006) مبادئ الإدارة الحديثة: النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، عمان: دار الحامد.
- ³ ياسين، سعد، (2005) الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية. معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
- ⁴ Olivas-Lujan, Miguel R., Ramirez, J. & Zapata-Cantu, L. (2007), e-HRM in Mexico: Adapting Innovations for Global Competitiveness, International Journal of Manpower. Emerald Group Publishing Limited. 28(5), 418-434.
- ⁵ رضوان، رأفت. (2007) الإدارة الإلكترونية. الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة: مركز المعلومات ودعم القرار.
- ⁶ عزمي، نبيل. (2008) تكنولوجيا التعليم الإلكتروني. دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.
- ⁷ نجم، عبود. (2009) الإدارة والمعرفة الإلكترونية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ⁸ يونس، مجدي. (2016) التحول نحو الإدارة الإلكترونية. مؤتمر تطوير منظومة التعليم قبل الجامعي رؤى ومشروعات، نصر، مصر.
- ⁹ الصيرفي، محمد. (2007) الإدارة الإلكترونية. دار الفكر الجامعي، القاهرة، مصر.

- ¹⁰⁻ أبو بكر، مصطفى محمود. (2004) الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. الدار الجامعية، مصر.
- ¹¹⁻ Ehmke, C. (2010). Strategic of Competitive Advantage. University of Wyoming, WEMC FS#5-08
- ¹²⁻ الشمري، عيد خليف. (2014) درجة توافر رأس المال الفكري وعلاقته بدرجة تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الكويتية من وجهة نظر هيئة التدريس فيها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- ¹³⁻ Goldsmith, D (2013). Rethinking the Company's Competitive Advantage. (www.goldsmithgr.com) in Atlanta, a Firm that specializes in Identifying and Solving Problems.
- ¹⁴⁻ Wang, H (2014). Theories for Competitive Advantage. University of Wollongong, Australia.
- ¹⁵⁻ العمري، سعيد المعلا. (2003)، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ¹⁶⁻ Yang, K & Rho, S-Y., (2007), "E-Government for Better Performance: Promises, Realities, and Challenges", International Journal of Public Administration. EBSCO- Business Source Complete. 30(11), 1197-1217.
- ¹⁷⁻ Olivas-Lujan, Miguel R. Ramirez, J., Zapata-Cantu, L. (2007), e-HRM in Mexico: Adapting Innovations for Global Competitiveness, International Journal of Manpower. Emerald Group Publishing Limited. 28(5), 418-434.
- ¹⁸⁻ Detlor, B; Hupfer, M.E; Ruhi, U (2010). Internal Factors Affecting the Adoption and Use of Government Websites, Electronic Government. An International Journal, Ontario, Canada (2), 120-136.
- ¹⁹⁻ Lu, Y and Ramamurthy, K (2011). Understanding the Link between IT Capability & Organizational Agility", MIS Quarterly, 35(4), 931-954.
- ²⁰⁻ De Oliveira, S., Balloni, B., José, A., De Oliveira, F., Barbará, N. & Akiyoshi, T. F. (2012), Information and Service-Oriented Architecture & Web Services: Enabling Integration and Organizational Agility, Brazil, Procedia Technology 5, 141 – 151
- ²¹⁻ Charag. O, Ahmad. M, (2013), Optimizing Service Delivery Magnitude by Usage of Electronic Service Delivery Mechanism of E-Governance. International Journal of Applied Services Marketing Perspectives. 2(2), 429-236.
- ²²⁻ أبو عاشور، خليفة؛ والنمري، ديانا، (2013). مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، رسالة ماجستير غير منشورة، اربد: جامعة اليرموك.
- ²³⁻ الحيت، أحمد فتحي، والكساسبة، محمد مفضي. (2013). تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية في فاعلية وكفاءة البنوك في الأردن. المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، 2 (4)، 20-11.
- ²⁴⁻ الموقع الإلكتروني لدائرة الجمارك الأردنية. (2016) http://www.customs.gov.jo/centers_2_n.shtml.