

## أثر تطبيق الأعمال الالكترونية في الأداء الوظيفي في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)

الدكتور: حسين أحمد عوض  
جامعة عمان العربية  
تاريخ القبول: 2021/09/25

عمر عيد عبد الرزاق  
جامعة عمان العربية  
تاريخ الاستلام: 2021/06/05

### الملخص

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن مدى وجود أثر لتطبيق الأعمال الالكترونية في الأداء الوظيفي في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)، وبيان مدى وجود أثر لتطبيق الأعمال الالكترونية ممثلة بأبعادها على كل من حجم الأداء وسرعة الإنجاز وجودة الأداء في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول). ولتحقيق أهداف الدراسة، فقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين الإداريين اللذين يعملون بمستوى الإدارة الوسطى في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول) في مركز الشركة الرئيسي في العاصمة الأردنية عمان والبالغ عددهم (120) موظفاً، وقد تكونت عينة الدراسة النهائية من (92) موظف من موظفي الشركة. كما تم تحليل إجابات عينة الدراسة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج تمثلت في وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الأعمال الالكترونية ممثلة بأبعادها (المتطلبات التكنولوجية، والمرونة والتكلفة) على الأداء الوظيفي بأبعاده (حجم الأداء وسرعة الإنجاز جودة الأداء) في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول). وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، قدم الباحث عدة توصيات كان من أبرزها التركيز على الأعمال الالكترونية بشكل يضمن تقليل التكاليف الانتاجية، وضرورة التركيز على حجم الأداء من خلال وضع خطط حالية واستراتيجية يتم من خلالها تحديد حجم الأداء لرفع الكفاءة الانتاجية لدى الموظفين في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول).

**الكلمات المفتاحية:** الأعمال الالكترونية، الأداء الوظيفي، شركة تسويق المنتجات البترولية (جوبترول)، المتطلبات التكنولوجية، حجم الأداء.

# **The Impact of Applying E-Business in the Job Performance At The Jordan Petroleum Products Marketing Company (Jopetrol)**

**Omar Eid Eid Abed Al-Razzaq**

**Doctor: Hussein Awad**

## **Abstract**

This study aimed to reveal the extent to which there is an impact of the application of electronic business on job performance in the Jordanian Petroleum Products Marketing Company (Jopetrol), and to show the extent to which there is an impact of the application of electronic business represented by its dimensions on both the volume of performance, speed of achievement and quality of performance in the Jordan Petroleum Products Marketing Company (Jopetrol).

To achieve the objectives of the study, the researcher relied on the descriptive analytical approach, and the study population consisted of all administrative employees who work at the middle management level in the Jordanian Petroleum Products Marketing Company (Jopetrol) at the company's main center in the Jordanian capital Amman, and their number is (120) employees. The final study sample consisted of (92) employees of the company.

The answers of the study sample were also analyzed through the statistical analysis program (SPSS), and the study reached several results represented in the presence of a statistically significant impact of the application of electronic business represented by its dimensions (technological requirements, flexibility and cost) on job performance in its dimensions (volume of performance, speed of completion, quality). Performance) in the Jordan Petroleum Products Marketing Company (Jopetrol). In light of the results of the study, the researcher provided several recommendations, most notably focusing on electronic business in a way that ensures reducing production costs, and the need to focus on the volume of performance through the development of current and strategic plans through which the volume of performance is determined to raise the productive efficiency of employees in a company Marketing of Jordanian Petroleum Products (Jopetrol).

**Keywords:** e-business, job performance, petroleum products marketing company (Jopetrol), technological requirements, volume of performance.

اتسم العصر الحديث بأنه عصر المعلوماتية والتطورات المتلاحقة في مختلف المجالات والأنشطة الحياتية، الأمر الذي دعا الشركات المعاصرة أن تعمل في بيئات تفاعلية ديناميكية، تدفع الأنظمة الإدارية فيها إلى ملاحقة التطورات العالمية، وما ينطوي عليها من نقلة نوعية على صعيد الأعمال الالكترونية، تلك الأعمال التي من شأنها أن تدفع الشركات للحاق بالركب العالمي والاستفادة القصوى من تلك التطورات التي تمحورت حول التطور التقني والالكتروني بشكل واسع النطاق، ذلك أن الأعمال الالكترونية تنطوي على عناصر فاعلة ترتقي بالشركات إلى مستويات مرتفعة من التقدم والنمو وتحقيق أهدافها ومتطلبات المجتمع، إذ تتمثل هذه العناصر برفع، المتطلبات التكنولوجية، ناهيك عن زيادة مرونة الأعمال في مختلف ظروف العمل مع التركيز على عنصر التكلفة

يعتبر الأداء الوظيفي العنصر الأهم في الشركات على اختلاف طبيعة أعمالها حيث يُمثل الأداء الوظيفي عنصر نجاح للشركات في حال تم استغلال هذا الأداء بالطريقة الصحيحة من خلال توجيه الأداء نحو تحقيق أهداف الشركة، حيث تتمكن الشركة من خلال الأداء الوظيفي من تحسين مستويات الأعمال وتحقيق أعلى مستوى من مستويات رضا العملاء وأهداف الشركة على حد سواء، لترتقي تلك الشركات بأعمالها وتميزها وامتلاكها حصة سوقية أكبر، وتمكنها من تولي مكانة متقدمة على سلم المنافسة الوطنية والعالمية، وتحقيق كافة الأهداف المرجوة للإدارة والموظفين وكذلك الجمهور المستهدف على حد سواء (الطائش، 2016).

وبالرغم من وجود إجراء العديد من الأبحاث حول دراسة العلاقة بين الأعمال الالكترونية والأداء الوظيفي، إلا أنها دعت لقياس أثر الأعمال الالكترونية على الأداء الوظيفي بأبعاد إضافية ومجتمع دراسة جديد، كشركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)؛ وهي شركة تأسست عام 2013 في الأردن لغايات تزويد المشتقات البترولية للشركات والمصانع والمركبات والمنازل وقد ساهمت في رفد الاقتصاد الوطني في المملكة وامتلكت أكبر حصة سوقية من حيث عدد المحطات وأضخم أسطول في نقل المشتقات النفطية. وتسعى شركة جوبترول على تقديم الأفضل من قبل موظفيها وعملياتها و توفير الأفضل لتحقيق ذلك. ومن هنا سعت الدراسة الى قياس أثر الأعمال الالكترونية على الأداء الوظيفي في شركة تسويق المنتجات البترولية (جوبترول، 2020).

#### مشكلة الدراسة

أصبحت الأعمال الالكترونية حاجة ضرورية في كل مؤسسات الأعمال الحكومية والخاصة ذلك نتيجة للتطورات في أسواق العمل، حتى أصبحت الأعمال الالكترونية هي نموذج العمل الاساسي الذي من خلاله تتنافس المؤسسات و لما للأعمال الالكترونية من تأثير على أداء المنظمة وأداء عاملها وتميزها وتقليل تكاليفها (Laudon & Laudon, 2016). أوصت الكثير من الدراسات مثل دراسة الخروب (2016)، دراسة الشلبي وآخرون (2017) الى دراسة الأعمال الالكترونية وأثرها على عمليات الأعمال و الأداء الوظيفي، وتسعى هذه الدراسة الى التوسع في دراسة مفهوم أثر الأعمال الالكترونية وبيان أثرها على أداء العاملين في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)، حيث تبين وجود قصور معرفي في كيفية ومدى الاستفادة من الأعمال الالكترونية ومدى تأثيرها في الأداء الوظيفي.

#### أسئلة الدراسة

تعكس مشكلة الدراسة أعلاه، سؤالها الرئيسي وهو: ما أثر تطبيق الأعمال الالكترونية في الأداء الوظيفي في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)؟ وينبثق عن السؤال الرئيسي للدراسة، الأسئلة الفرعية التالية:

- ما أثر تطبيق الأعمال الالكترونية ممثلة بأبعادها (المتطلبات التكنولوجية، والمرونة والتكلفة) على حجم الأداء في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)؟
- ما أثر تطبيق الأعمال الالكترونية ممثلة بأبعادها (المتطلبات التكنولوجية، والمرونة والتكلفة) على سرعة الإنجاز في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)؟
- ما أثر تطبيق الأعمال الالكترونية ممثلة بأبعادها (المتطلبات التكنولوجية، والمرونة والتكلفة) على جودة الأداء في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)؟

### أهداف الدراسة

- هدفت هذه الدراسة الى تحقيق هدف رئيسي مفاده: بيان أثر تطبيق الأعمال الالكترونية في الأداء الوظيفي في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول). وقد انبثق عن هذا الهدف الرئيسي، الأهداف الفرعية التالية:
- 1- الكشف عن أثر تطبيق الأعمال الالكترونية ممثلة بأبعادها على حجم الأداء في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول).
  - 2- التعرف على أثر تطبيق الأعمال الالكترونية ممثلة بأبعادها على سرعة الإنجاز في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول).
  - 3- بيان أثر تطبيق الأعمال الالكترونية ممثلة بأبعادها على جودة الأداء في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول).
  - 4- رفد المكتبة العربية في المحتوى النظري والمعرفي حول الأعمال الالكترونية والأداء الوظيفي مبيناً العلاقة بينهما، بما يخدم الأفق المعرفي لدى الطلبة المستقبليين في إجراءهم دراسات بحثية مستقبلية مشابهة أو مرتبطة بموضوع الدراسة الحالية.

### أهمية الدراسة

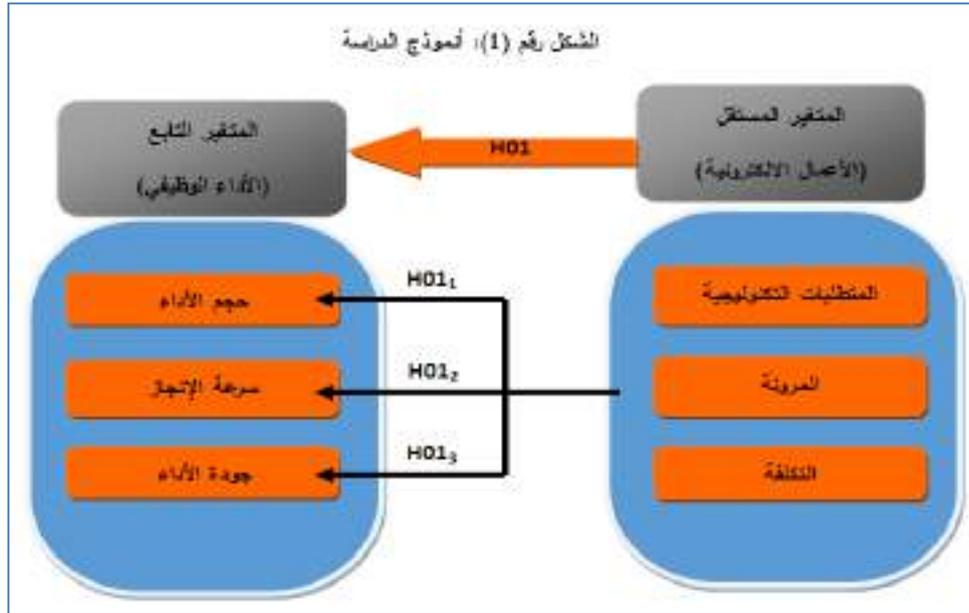
تظهر أهمية الدراسة العلمية من خلال بيان ماهية الأعمال الالكترونية من مختلف أوجهها وعناصرها ومنافعها، وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مع بيان ذلك الأداء بكافة جوانبه ضمن إطار الدراسة النظري، ومحاولة تغطية الفجوة المعرفية حول تلك العلاقة والوقوف على مواطن القصور في معرفة متغيري الدراسة في محتوى علمي متكامل. كما تظهر أهمية الدراسة التطبيقية من خلال سعي الدراسة إلى إجراء الدراسة الميدانية المسحية وإخضاع أداة الدراسة المتضمنة إجابات واتجاهات عينة الدراسة للتحليل الإحصائي المباشر والخروج بنتائج دقيقة تُقيد صناع القرار ومتخذيها في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)، وتكوين توصيات تُعنى بأن تكون حجر الأساس للدراسات البحثية المستقبلية وإشارات لشركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)، في تطوير سياساتها وأدائها الوظيفي، كما وتظهر أهمية الدراسة أيضاً من وحي الاهتمام بشركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية في رفد الاقتصاد الوطني، لذا فقد كان من المهم تسليط الضوء على إحدى الشركات الحيوية في الاقتصاد الوطني الأردني ممثلة بشركة جوبترول.

### فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية الأولى H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق الأعمال الالكترونية ممثلة بأبعادها (المتطلبات التكنولوجية، والمرونة والتكلفة) على الأداء الوظيفي بأبعاده (حجم الأداء وسرعة الإنجاز جودة الأداء) في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول).
- وقد انبثق عن هذه الفرضية، الفرضيات الفرعية التالية:

- H01<sub>1</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق الأعمال الالكترونية بأبعادها (المتطلبات التكنولوجية، والمرونة والتكلفة) على حجم الأداء في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول).
  - H01<sub>2</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق الأعمال الالكترونية بأبعادها (المتطلبات التكنولوجية، والمرونة والتكلفة) على سرعة الإنجاز في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول).
  - H01<sub>3</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق الأعمال الالكترونية بأبعادها (المتطلبات التكنولوجية، والمرونة والتكلفة) على جودة الأداء في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول).
- أنموذج الدراسة

سعى الباحث من خلال هذه الدراسة للكشف عن أثر تطبيق الأعمال الالكترونية ممثلة بأبعادها (المتطلبات التكنولوجية، المرونة، التكلفة) على الأداء الوظيفي ممثلاً بأبعاده (حجم الأداء، سرعة الإنجاز، جودة الأداء) في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)، وسيتم تمثيل هذه العلاقة والأثر من خلال أنموذج الدراسة الآتي:



#### التعريفات الاصطلاحية

الأعمال الالكترونية: "المعاملات الرقمية وعمليات وتبادلات للعمليات والمعلومات التي تحدث داخل الشركة وتتطوي هذه العمليات على نظام المعلومات الداخلي للشركة" (خزوب، 2016).

الأداء الوظيفي: "مجموعة النشاطات التي يقوم بها الموظف خلال وقت محدد لتحقيق النتائج المرجوة" (الشلبي، 2017).

شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول): شركة تأسست عام 2013 في الأردن لغايات تزويد المشتقات البترولية للشركات والمصانع والمركبات والمنازل وقد ساهمت في رعد الاقتصاد الوطني في المملكة وامتلكت أكبر حصة سوقية من حيث عدد المحطات وأضخم أسطول في نقل المشتقات النفطية (جوبترول، 2020).

المتطلبات التكنولوجية: هي "جملة من المستلزمات البشرية والمادية والتنظيمية والبرمجيات التي تعمل على تحويل الإدارة تحولاً شاملاً من المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية" (العقابي، والربيعي، 2018).

حجم الأداء: "مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز" (الطائش، 2016).

### الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة الأعمال الالكترونية

تعد الأعمال الالكترونية أحد أبرز سمات العصر الحديث، ذلك أنها تبعت بالتنمية الشمولية في بنية الأعمال في الشركات مختلفة الأنشطة والمجالات، وتبناها الدول المعاصرة في تنمية قدرات الموظفين ليصبحوا قادرين على إتمام وإنجاز كافة الأعمال الموكلة إليهم، وهو ما ينعكس جلياً على طبيعة ونشاط الشركة ككل، ويدفعها نحو التميز والتقدم فيما تقدمه من خدمات ومنتجات للجمهور، كما تمنح الأعمال الالكترونية ميزة إضافية في مجالات التنافس والإبداع والاستحواذ على حصة سوقية أكبر مما هي عليه.

ماهية الأعمال الالكترونية وأهميتها: الأعمال الالكترونية هي عبارة عن "الأعمال التي تستخدم شبكة الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصالات الأخرى من خلال دمج عمليات المنظمة مع تطبيقات هذه التكنولوجيا، بهدف تحسين جودة الأداء وتحقيق الكفاءة والفعالية للمنظمة" (العقابي والربيعي، 2018). وعرفَ خروب (2016) الأعمال الالكترونية على أنها: "المعاملات الرقمية وعمليات وتبادلات للعمليات والمعلومات التي تحدث داخل الشركة وتتطوي هذه العمليات تحت نظام المعلومات الداخلية للشركة" (خروب، 2016). وعرفت الدراسة الأعمال الالكترونية وفقاً للباحث على أنها: جميع الطرق والأساليب الوظيفية والتشغيلية التي تستند إلى تكنولوجيا المعلومات وتستخدم كافة الأدوات المعنية بإدارة الأعمال بطرق الكترونية من أجهزة الحاسب الآلي، وشبكة الإنترنت، والبرامج والبرمجيات المناسبة لمعطيات العمل، وتعكس الأعمال الالكترونية الكثير من المنافع على صعيد الأداء التنظيمي ككل، من رفع مستويات العائد الربحي، وتذني التكاليف، وتذني الوقت الضائع، وسرعة الإنجاز، وإحداث مرونة واسعة في مجال العمل الوظيفي، وترتقي إلى مستويات احترافية من تنفيذ الأعمال لتحقيق أهداف الشركة والعاملين فيها على حد سواء وتحقيق أهداف الجمهور والمجتمع، وتعكس الفائدة أيضاً على العملاء أنفسهم.

### أبعاد الأعمال الالكترونية:

للأعمال الالكترونية أبعاداً محورية، تعمل على إسناد هذه الأعمال ودعمها في المنظمات المختلفة، لا سيما التسويقية منها، وتقوم هذه الأبعاد مقام المكون الرئيسي والبنية التحتية التي تقوم بموجبها الأعمال الالكترونية في كافة أعمالها في منظمات الأعمال، وفيما يلي بيان أبرز أبعاد الأعمال الالكترونية والتي تتماشى مع معطيات الدراسة الحالية كما يلي:

### المتطلبات التكنولوجية:

عُرفت المتطلبات التكنولوجية على أنها: "مجموعة الأدوات والمصادر التي تحوي البيانات من خلال إدارتها والتواصل بها ومن تلك الأدوات البرمجيات بأنواعها وما تحويه من وسائل سمعية وبصرية وما يتصل بذلك كله من مصادر تتمثل بالبنية التحتية اللازمة" (النواعشي، 2010). وتتطوي المتطلبات التكنولوجية على تهيئة الشركة أو المنظمة للبنية التحتية من أجهزة الحاسب الآلي، وشبكة الإنترنت، وتهيئة الظروف المناسبة لاستخدام هذه التكنولوجيا،

ناهيك عن وجود المورد الأهم في المنظمات وهو المورد البشري، ذلك المورد القادر على استخدام هذه التكنولوجيا وتسخيرها في مصلحة المنظمة وتحقيقاً لأهدافها المختلفة (أمين، 2018)، كما تتضمن المتطلبات التكنولوجية كافة المعطيات التي تتكون منها منظمات الأعمال الإلكترونية كي تصبح قادرة على التماشي مع التطورات الحديثة، وسعيًا لتحقيق أهداف المنظمة كافة وتحقيق مستويات متقدمة من التنافسية وخدمة المجتمع ممثلًا بالعملاء من خلال تحقيق متطلباتهم الأساسية بكفاءة وفعالية (العساف والمناعسة، 2017).

### المرونة:

عُرفت المرونة على أنها: "قدرة المنظمة على التكيف مع جميع أشكال التغيرات في البيئة المحيطة من خلال تخصيص الموارد وإعادة تخصيصها لتعزيز الأداء المستهدف عن طريق تحديد المتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية لغرض حشد الموارد باتجاهات جديدة واستجابات سريعة لهذه التغيرات بما يخدم حاجات العميل" (زعتري، 2013). الجدير بالذكر أن المرونة كمحدد أساسي في أداء المنظمات المعاصرة، يُعد أحد أبرز معطيات النجاح في إدارة وتشغيل أعمال تلك المنظمات، ذلك أن المرونة تعكس الجانب الأكثر كفاءة وفعالية في الأداء الوظيفي، وتتماشى مع متطلبات وتطورات الحياة الحديثة وما تحمله من وسائل تكنولوجية معاصرة، حيث يمكن استخدام المعلومات المتاحة مع وجود لا مركزية في القطاعات المعاصرة، يؤدي بالضرورة إلى وجود مرونة واضحة في تلك المنظمات، حيث تقوم المرونة بمساعدة الشركات على التعامل مع أخطاء العمل وتجنب المشاكل التي تواجه الشركة، وذلك من خلال القدرة على تغيير نمط العمل، وإمكانية التماشي مع التطورات الحديثة، ما يعكس في نهاية المطاف درجة كبيرة من التميز في الأداء العام للأعمال بشكل عام، لا سيما الأعمال الإلكترونية، حيث أن هذا النوع من الأعمال يحتم بالضرورة وجود مرونة في سياق العمل الوظيفي لما تعكسه الأعمال الإلكترونية من إمكانية لتبادل المعلومات والمشاركة في صناعة القرارات وإتاحة الفرصة للتميز واتساع دائرة المعرفة لدى الفرد مما تجعله مرناً في التعامل مع معطيات العمل الوظيفي الخاص به (خروب، 2016).

### التكلفة:

لا شك أن تكنولوجيا المعلومات التي دخلت عالم الأعمال، وتشكلت على شكل الأعمال الإلكترونية، مكنت الإدارات الحديثة وأنماط الأعمال من تنفيذ الكثير من الأعمال بأقل جهد وتكلفة ممكنة، ذلك أن الأعمال التقليدية التي كانت تتطلب جهود بشرية وقدرات وإمكانات هائلة، مع الكثير من التكاليف، أصبحت اليوم تُدار جميعها إلكترونياً، مع تدني أسعار البنية التحتية القائمة بالأعمال الإلكترونية، فلم يعد هناك حاجة لكثير من العاملين، والعديد من الأنشطة التي تستهلك الوقت والجهد مع الكثير من التكاليف، حتى أصبحت اليوم عبارة عن برامج ثابتة مرتبطة بشبكة الإنترنت يمكنها تحقيق أفضل نتائج ممكنة من الأداء الشمولي والإعداد الصحيح للمعلومات وإمكانية التنبؤ بالأحداث المستقبلية واتخاذ القرارات الصائبة وتلافي الأخطاء على اختلافها، وتنفيذ كافة الأعمال الذهنية والوظيفية والاتصالية في أي من الشركات بأقل التكاليف الممكنة (طويهي، 2015). فالأعمال الإلكترونية تركز بشكل ملحوظ على سيطرتها على التكاليف الضائعة، كما تضبط هذه الأعمال كافة أشكال التكاليف، وتوجهها نحو تحقيق أهداف المنظمة، دون الحاجة إلى الأعداد الكبيرة من الموظفين، وأمناء الصناديق، وأشكال مختلفة من الرقابة، ذلك أن هذه التكنولوجيا تقوم بكافة الأعمال، وتفرض رقابة ذاتية على أداءها وعلى مجموعات العاملين في المنظمات، لذا، فإن التكلفة تُعد ركناً أساسياً وبعد مركزياً في الأعمال الإلكترونية، ما يؤثر ذلك إيجاباً على الأداء التنظيمي ككل تأثيراً إيجابياً في تدني تكاليف الأعمال وتحقيق فائض في الأرباح، والتخلص من أي مشاكل وظيفية قد تلحق الضرر في سير الأعمال داخل

المنظمات ذات الأعمال المختلفة (محمود، 2018). ويرى الباحث وفق ما تقدم، أن الأعمال الالكترونية باتت تمثل اليوم حاجة ملحة بالنسبة للشركات والمؤسسات مختلفة الأنشطة والمجالات، إذ أن تطور المنتجات والخدمات المقدمة للجمهور، هي بتغير مستمر تبعاً لسوق المنافسة الوطني والعالمي على حد سواء، لذا فلا بد من الاستفادة من التطورات الحاصلة في منظور الأعمال الالكترونية المتجددة باستمرار تبعاً لمتطلبات السوق ومتطلبات العملاء على حد سواء. فالارتقاء بمستويات الشركات وما تقدمه للجمهور مرتبط ارتباطاً وثيقاً بالتطورات العالمية وأبرزها التطورات على مستوى الأعمال الالكترونية التي أسهمت في نقل الشركات بأعمالها المختلفة نقلة نوعية في تنمية السبل والطرق الخاصة بتطوير المنتجات والخدمات والحصول على العائد الأعلى وتحقيق الأهداف المرجوة من أعمال تلك الشركات والمؤسسات مختلفة الأنشطة والمجالات في المستويين الوطني والعالمي على حد سواء.

### الأداء الوظيفي

تسعى الشركات من مخلف المجتمعات ودول العالم، وفي مختلف المجالات إلى زيادة مستويات الأداء لدى العاملين والموظفين لديها، حيث أن حسن الأداء الوظيفي وجودته ينعكس إيجاباً على الناتج النهائي من الأعمال الموكلة للعاملين والموظفين ككل، وأن تطوير الموارد البشرية من خلال رفع مستويات الأداء الوظيفي لديهم، تعمل على تعزيز مستوى الأداء الوظيفي للشركات والمنظمات ككل. وعليه، فإن المبحث الحالي يناقش ماهية الأداء الوظيفي وأبرز جوانبه ومحاوره العلمية، للثبوت من معرفة الكيفية التي من خلالها يمكن الارتقاء بالأداء الوظيفي الذي يمكن الشركات من الوصول إلى أهدافها الحالية والاستراتيجية وبالتالي الارتقاء بمستويات الأداء الكلي والشمولي للشركة على حد سواء.

### ماهية الأداء الوظيفي

تسعى المنظمات في مختلف القطاعات إلى تحقيق أهدافها المتمثلة بزيادة مستوى الربحية أو المبيعات، وتحقيق أعلى مستوى ممكن من الخدمات المقدمة للجمهور، بالإضافة إلى تحقيق مكانة تنافسية واسعة النطاق (القصراوي، 2015)، والتحلي بسمعة إيجابية تنمي مستويات الانتماء والولاء للعملاء تجاه المنظمة، وبالتالي الوصول إلى مكانة الريادة في مجال أعمال هذه المنظمة (المحاميد وآخرون، 2015)، وقد أُشير إلى الأداء الوظيفي على أنه "النتائج الفعلية للمنظمة مقياساً ضد المخرجات المقصودة بها وهي الأهداف والغايات" (خروب، 2016). ويُعرف الباحث الأداء الوظيفي على أنه: الأداء الكلي والشمولي للمنظمة بكافة أقسامها وموظفيها، وهو الناتج النهائي الذي تسعى المنظمة إلى تحقيقه والذي يظهر من خلال ما تقدمه المنظمة من سلع أو خدمات للعملاء والجمهور المستهدف، وهو السبيل الذي من خلاله تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها قريبة وبعيدة المدى والارتقاء بمكانتها إلى مستويات الريادة والتقدم والازدهار في مجال أعمالها.

### أبعاد الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي أبعاداً محددة، يتم قياس هذا الأداء من خلال ما يمتلكه من أبعاد، والجدير بالذكر أن للأداء الوظيفي العديد من الأبعاد والتي تختلف باختلاف بيئة الأعمال أو مجتمع معين، أو بحسب طبيعة الدراسة البحثية والعلمية، وفيما يتعلق بالدراسة الحالية، قد تم تسليط الضوء على أبرز أبعاد الأداء الوظيفي والتي تتمثل في كل مما يلي:

#### أولاً: حجم الأداء:

يعكس حجم الأداء مقدار العمل ومقدار ما يتم إنجازه من أعمال موكلة لكافة الموظفين في المنظمة، ويتمثل حجم الأداء بالقدر والكم الذي ممكن للموظف أو مجموعة من الموظفين إنجازه في أي ظرف كان سواءً تحت ضغوط العمل أو في الأوقات الطبيعية للعمل، ويعتبر حجم الأداء مؤشراً على نجا الأداء الوظيفي عندما يرتقي الموظفين بأدائهم

وصولاً إلى الحجم الذي يتناسب مع تطلعات الإدارة وبفوق التصورات في إنجاز الأعمال بالكم الكبير وفي الوقت المناسب مع الحد الأدنى من التكاليف مع مراعاة عنصر الجودة في الأداء والنتائج النهائي للأعمال (الطائش، 2016).  
**ثانياً: سرعة الإنجاز:**

يُعد سرعة الإنجاز، أي إمكانيات الفرد في إنجاز ما يوكل إليه من مهام ووظائف، يتوقع منه إنجازها وإتمامها في الوقت المناسب، كما تتطوي سرعة الإنجاز في الحصول على الأعمال والنتائج النهائية من الأعمال في وقت قصير وفي الوقت المتوقع لإنجاز هذه الأعمال، بما يتفق مع رؤية المنظمة، وإمكانياتها الوفاء بوعودها تجاه العملاء، والمجتمع ككل (كحيلي، 2016)، من جانب آخر، فإن سرعة الإنجاز تتبع الأفراد العاملين ذوي الخبرة والكفاءة في العمل الوظيفي، وتتبع الطرق والإمكانيات المتاحة من تكنولوجيا معلومات، وأجهزة وآلات تحقق القدرة على إنجاز الأعمال كافة بكفاءة وفعالية، فالسرعة في إنجاز الأعمال تتطلب وجود كفاءة وفعالية في إنجازها، تحقق وجود جودة في الناتج النهائي من تلك الأعمال، بما يتفق مع رؤية المنظمة وإدارتها، وبما يتماشى مع متطلبات العملاء أنفسهم، وبالتالي يمكن للمنظمة تحقيق أهدافها كافة، وأهداف عاملها والعملاء والمجتمع المستهدف على حد سواء (الشيخ، 2016).

### **ثالثاً: جودة الأداء:**

يُعد بجودة الأداء، ذلك الناتج النهائي لأداء الأفراد العاملين وكذلك الأقسام ككل للأعمال الموكلة إليهم، وتمثل جودة الأداء مقياساً حقيقياً تعمل من خلاله الإدارة على مقارنة ما تم إنجازه فعلياً مع ما خُطط له مسبقاً، حيث أن مؤشر الجودة الذي يتناسب مع طبيعة أهداف وتطلعات المنظمة، يعبر عن ارتفاع مستوى نوعية الأعمال وجودتها من خلال الناتج النهائي لتلك الأعمال من سلع أو خدمات، والتي فاقت فيه التوقعات الأولية لها، كما أن جودة الأداء تُمثل أحد الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها لما تعكسه من تلبية لمتطلبات العملاء، وزيادة في مستوى المبيعات والأرباح على حد سواء (زويش، 2014). وفقاً لما تقدم، فيرى الباحث بأن اجتماع كل من حجم الأداء المنجز، وسرعة الأداء، وجودة الأداء، جميعها أبعاد رئيسية في الأداء الوظيفي، وتعتبر عوامل نجاح هذا الأداء إذا تم استغلال الموارد البشرية والمالية خير استغلال، وتمكنت الإدارة في أي منظمة من ترسيخ ثقافة المشاركة والتفاعل البناء، وإرضاء العاملين، وتحقيق أعلى مستوى من دعم الموظفين دعماً مادياً ومعنوياً، والسيطرة على الشكل النهائي الذي ينطوي عليه الهيكل التنظيمي للمنظمة، عندها يمكن للمنظمة أن تكون ناجحة في أداءها التنظيمي، وخصوصاً في ظل تأثير إيجابي تحدثه عمليات وأبعاد الأعمال الالكترونية وهو ما سيتم إثباته في الإطار العملي من هذه الدراسة.

### **الدراسات السابقة**

#### **دراسة خليل والشيخ، (2019)**

هدفت هذه الدراسة بيان ماهية الإدارة الالكترونية بكافة عناصرها الفرعية، والكشف عن ماهية المرونة التنظيمية، كما هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة وقياس التأثير بين عناصر وشروط نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية المتمثلة بالآتي: (التقنية الرقمية، العمليات الالكترونية، الاستراتيجية الالكترونية، التسويق الالكتروني، الهيكل الالكتروني، القيادة الالكترونية)، وعوامل تحسين مستوى المرونة التنظيمية المتمثلة بالآتي: (ثقافة التعلم التنظيمي، الهيكل التنظيمي، سلوك ومهارة العاملين، القدرات التكنولوجية، التدريب والتطوير). ولتحقيق هذه الأهداف فقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من كليات المجتمع العراقية في محافظة الموصل، كما تكونت عينة الدراسة من (110) من كليات الموصل في العراق، وتم تحليل إجابات عينة الدراسة من خلال برنامج (SPSS)، حيث تم الكشف عن نتائج الدراسة والتي تمثلت في وجود علاقة ارتباط معنوية قوية بين الإدارة الالكترونية والمرونة التنظيمية وقد تبين أن الكليات

المبحوثة لم تولي اهتماماً كبيراً لعنصر التسويق الالكتروني لكونها ذات طابع حكومي، كما تبين أن الكليات محل الدراسة تردك مدى أهمية المرونة التنظيمية لتكون قادرة على التكيف مما يؤدي إلى استمرارية التطور الإداري وتحقيق أداء عالي، كما أوصت الدراسة بضرورة تولي الكليات والشركات اهتماماً أكبر بالمرونة التنظيمية والعمل على استمرارية تحسين كافة أبعادها، وضرورة زيادة الكليات اهتمامهم بالتسويق الالكتروني والعمليات الالكترونية وإقامة المؤتمرات وورش العمل والندوات لبيان دور المرونة التنظيمية وأهميتها في العمل الحقيقي وأهميتها في ديمومة منظمات القطاعات الخاصة والعامة في البلاد، وقد استفادت الدراسة الحالية من دراسة خليل والشيخ في تحديد بعد المتغير الفرعي (المرونة) للمتغير المستقل وهو الأعمال الالكترونية.

### دراسة الطائش (2016)

هدفت هذه الدراسة للتعرف على الأسباب الرئيسية التي دعت إلى تحسين الأداء الوظيفي في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة وبناء المجتمع، والتعرف على الأسباب الإدارية التي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي في ظل تفعيل الثقافة التنظيمية، بالإضافة إلى دراسة عناصر الإدارة الالكترونية والثقافة التنظيمية وعلاقتهم بالأداء الوظيفي، ولتحقيق هذه الأهداف فقد استند الباحث للمنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون مجتمع الدراسة من الشركات التي تعتمد على الإدارة الالكترونية في مدينة مالانغ الإندونيسية، وقد تكونت عينة الدراسة من (112) مديراً وأكاديمياً، وتم تحليل إجابات عينة الدراسة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS). وقد كشف الدراسة عن عدة نتائج أهمها بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي لدى الموظفين بمؤسسات بناء المجتمع، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة، كما أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية والثقافة التنظيمية معاً والأداء الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة، وفي ضوء هذه النتائج فقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير الأجهزة والمعدات والبرامج الحديثة لتطبيق الإدارة الالكترونية لجميع الإدارات والأقسام، وضرورة تعيين الموظفين من ذوي الكفاءات الوظيفي وضمن مجال تكنولوجيا المعلومات، واستفادت الدراسة الحالية من دراسة الطائش في تحديد أحد أبعاد المتغير المتابع، والمتمثل بحجم الأداء.

### Davidescu, et. al., (2020)

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين تطوير الموظفين ومرونة وقت العمل، ومكان العمل كخصائص ذات صلة بإدارة الموارد البشرية المستدامة والرضا الوظيفي، وأيضاً فقد هدفت الورقة إلى دراسة تأثير الأنواع المختلفة من المرونة التعاقدية والوظيفية ووقت العمل ومرونة مساحة العمل من أجل تسليط الضوء على أهمية تطوير الموظفين ومرونة الموظفين كجوانب مهمة لإدارة الموارد البشرية المستدامة في زيادة المستوى العام للموظفين الرضا الوظيفي. ولتحقيق هذه الأهداف، فقد استند الباحثون إلى المنهج النوعي، القائم على جمع البيانات وتطوير المعلومات وبناء المحتوى العلمي للدراسة من خلال الدراسات السابقة والأدب المنشور والكتب والنشرات والإحصاءات العامة المدونة في المصادر المكتبية المختلفة. وقد انتهت الدراسة بعدة نتائج كان من أبرزها بأن الأنواع الجديدة من مساحات العمل ووقته ومكانه تعمل على رفع مستوى الأداء الوظيفي للموارد البشرية وترتقي بمستوى الرضا الوظيفي لديهم. كما كشفت الدراسة بأن العمل المنزلي أي العمل عن بعد، يمثل مزيجاً بين العمل المنزلي والمكتبي على حد سواء، ويُعد الحمل الأمثل لزيادة الأداء الوظيفي والتنظيمي والحفاظ على العلاقات الاجتماعية والمهنية على حد سواء. وقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في الكشف عن مفهوم الأداء الوظيفي بشكل أوسع مما ساعد في تصميم الإطار النظري للدراسة الحالية.

## ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

مما لا شك فيه أن الدراسات البحثية تتشابه وتختلف عن بعضها البعض في كثير من الأوجه والاتجاهات، وقد اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث محاور بحثية علمية محددة، واختلفت في محاور أخرى، وفي هذا القسم سيتم تسليط الضوء على أبرز ما تشابهت فيه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، وأبرز ما اختلفت في هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

ففي بادئ الأمر لا بد من الإشارة إلى ما تشابهت به الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، حيث تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث دراسة الأعمال الالكترونية والأداء الوظيفي، حيث قامت الدراسات السابقة بدراسة متغيري الدراسة ولكن كل على حدة.

كما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من خلال بدراستها لمجتمع الدراسة الحالي، حيث لا يوجد أي من الدراسات السابقة قامت بدراسة الشركات البترولية عموماً وشركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول).

### الطريقة والإجراءات

#### منهج الدراسة

تُعد هذه الدراسة من الدراسات المسحية القائمة على العمل الميداني والذي يعتمد أساساً على المنهج الوصفي والتحليلي وهو ما سيتم اعتماده في هذه الدراسة، ذلك أن هذا المنهج يعمل على شمولية جمع البيانات واحتواء كافة أشكال المعلومات، ليقدم الباحث من خلاله دراسة بحثية متكاملة الأركان البحثية والعلمية بداية من مخططها مروراً بإطارها النظري والعملية منتهياً بنتائجها النهائية.

#### مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في الإدارة الرئيسية في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول) في مركز الشركة الرئيسي في العاصمة الأردنية عمان والبالغ عددهم (120) موظفاً وموظفة (جوبترول.2020).

#### عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (92) موظف من موظفي الشركة من المستويات الإدارية الوسطى، وذلك بحسب طريقة اختيار عينة الدراسة وفق جدول مرجان لسنة 1970م (Sekaran.2016)، وعليه، فقد قام الباحث بتوزيع أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة بشكل شخصي لصلته الوظيفية في شركة تسويق المنتجات البترولية (جوبترول)، وبالرغم من صعوبة الوصول إلى كافة الأفراد بسبب انتشار جائحة كورونا، إلا أن الباحث قد تمكن من الوصول إلى العدد الكلي (92) فرداً، وذلك وفقاً لنموذج تحديد عينات الدراسة وفقاً لنموذج كريجي ومورجان.

#### مصادر البيانات والمعلومات:

تم جمع بيانات ومعلومات الدراسة من مصادرها المتاحة والحقيقية من بيانات مكتبية ودراسات عربية وأجنبية، وتلك المصادر التي انطوت على إجراءات الدراسة المسحية، وفيما يلي بيان تلك المصادر والتي انقسمت إلى مصادر أولية، ومصادر ثانوية، وفيما يلي بيان لكل من هذه المصادر:

#### المصادر الأولية للدراسة:

وهي المصادر أو البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية والتي جُمعت من خلال آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة من خلال أداة الدراسة (الاستبانة)، حيث قام الباحث بتوزيعها على أفراد عينة الدراسة شخصياً، وقد انطوت أداة الدراسة على قسمين، القسم الأول وقسم اشتمل على المتغيرات الشخصية والوظيفية وهي

(الجنس، العمر، المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة). وأما القسم الثاني فقد اشتمل على فقرات موجهة لأفراد عينة الدراسة لمعرفة اتجاهاتهم وآراءهم إزاء أثر تطبيق الأعمال الالكترونية في الأداء الوظيفي في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)، وقد انطوى القسم الثاني هذا على مؤشرات تقييمية تعكس مدى قبول أو رفض أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرات الذي يعود كل جزء منها إلى بعد من أبعاد الدراسة، ولكل متغير من متغيراتها.

#### المصادر الثانوية:

وهي المصادر المكتبية التي يعتمد عليها في تكوين وتطوير وتصميم الإطار النظري للدراسة أبرزها الكتب العلمية، والدراسات البحثية والمجلات والمقالات والرسائل العلمية والنشرات وخلاف ذلك، وبشكل أكثر وضوح، فقد تم الرجوع إلى المصادر الثانوية التالية:

- المصادر المكتبية المتمثلة بالكتب والدراسات النظرية ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة.
- الأبحاث المنشورة، والدوريات، والنشرات البحثية والعلمية المتعلقة بموضوع الدراسة الراهنة
- الدراسات العلمية (ماجستير، دكتوراه) التي تناولت موضوع الدراسة سواءً ما تعلق منها بدراسة الأعمال الالكترونية، أو ما ارتبط بدراسة الأداء الوظيفي.

#### أداة الدراسة:

تم جمع بيانات الدراسة من خلال استبانة خاصة بالدراسة الحالية، حيث أن الباحث قام بتصميمها وتطويرها لتغطي جميع الجوانب في هذه الدراسة، وانقسم للقسم الشخصي والوظيفي وتمثل ببيان الموظفين أنفسهم من خلال (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة) كما أشير إليه سابقاً، والقسم الثاني والذي اختص بالأعمال الالكترونية بأبعدها (المتطلبات التكنولوجية، المرونة، التكلفة) من جهة والأداء الوظيفي بأبعاده (حجم الأداء، سرعة الانجاز، جودة الأداء) من جهة أخرى وسيتم تصميمها على أساس مقياس ليكرت الخماسي الأبعاد (موافق بشدة خمس درجات، موافق أربع درجات، محايد ثلاث درجات، غير محايد درجتان، وغير موافق درجة واحدة).

#### صدق أداة الدراسة:

لقد تم عرض الاستبانة على محكمين من أساتذة الجامعات الأردنية من ذوي الخبرة والاختصاص وعددهم (10)، حيث قام المحكمين بإعطاء آراءهم وتوجيهاتهم والتعديلات المقدمة، وتم الأخذ بالمقترحات والتوصيات الواردة منهم حول عباراتها وجرى التعديل وفقاً لآرائهم.

#### ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) وبيان مدى صدقها وصلاحيتها كأداة جمع بيانات، والتثبت من صدقها الداخلي، فقد قام الباحث بتوزيع الاستبانة على عينة مختارة من خارج العينة الأصلية وعددها (10) أفراد، حيث تم توزيع أداة الدراسة على هذه العينة كما تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronpach's Alpha)، لغايات التحقق من مدى الاعتماد على أداة الدراسة كأداة حقيقية لجمع بيانات الدراسة، حيث أن نتائج كرونباخ ألفا تشير إلى صدق أداة الدراسة إذا ارتفع مؤشر قيمته عن (70%)، وهو ما تم بيانه.

#### عرض وتحليل نتائج أداة الدراسة

ينطوي المبحث الأول على عرض بيانات الدراسة المتعلقة باتجاهات وآراء أفراد عينة الدراسة التي ظهرت في فقرات الأداة، وقد تم الوصول إلى هذه الآراء من خلال إجراء اختبار المتوسطات الحسابية، والتي سوف تستخدم في

المبحث الثاني كبنى تحتية لاختبار فرضيات الدراسة، وعليه، سيتم فيما يلي عرض بيانات الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما يلي:

**أولاً: المتوسطات الحسابية لمتغير الأعمال الالكترونية ولكل بعد من أبعاده:**

يحتوي الجدول التالي على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الأعمال الالكترونية ولكل بعد من أبعاده على حدة، والمتمثلة ببعد المتطلبات التكنولوجية، وبعد المرونة وبعد التكلفة، كما في الجدول التالي:

**جدول رقم (1): المتوسطات الحسابية لمتغير الأعمال**

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	المتطلبات التكنولوجية	4.08	0.49	3	مرتفعة
2	المرونة	4.13	0.54	2	مرتفعة
3	التكلفة	4,27	0.41	1	مرتفعة
	متغير الأعمال الالكترونية ككل	4.16	0.36	-	مرتفعة

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي: أن المتوسطات الحسابية لأبعاد متغير الأعمال الالكترونية قد تراوحت بين (4.08 - 4.27)، كان أعلاها لبعد (التكلفة) بمتوسط حسابي (4.27)، وبدرجة مرتفعة، تلاه بُعد المرونة بمتوسط حسابي (4.13)، وأخيراً جاء بُعد المتطلبات التكنولوجية بمتوسط حسابي (4.08)، وبدرجة مرتفعة أيضاً، كما بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الأبعاد الالكترونية ككل (4.16) وبدرجة مرتفعة أيضاً. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن عنصر التكلفة يمثل البعد الأكثر أهمية بالنسبة للشركة محل الدراسة، وهو العنصر الأبرز في قائمة اهتمامات الأعمال الالكترونية التي تعمل على تدني التكاليف بالمقام الأول، وليس ببعيد عن التكلفة عنصر المرونة الذي تتميز به الأعمال الالكترونية في إعطاء نمط من حرية العمل ضمن إطار متكامل من المرونة في تنفيذ الأعمال، إضافة إلى ذلك أن المتطلبات التكنولوجية تمثل أحد أهم عناصر الأعمال الالكترونية للقيام بأعمالها التي أنشئت لأجلها.

**ثانياً: المتوسطات الحسابية لبعد المتطلبات التكنولوجية ولكل فقرة من فقراتها:**

يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المتطلبات التكنولوجية ولكل فقرة من فقراتها

على حدة:

**جدول رقم (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المتطلبات التكنولوجية ولكل فقرة من فقراتها**

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	توافر أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المهام الإدارية يسهم في توفير الوقت والجهد.	4.11	0.93	1	مرتفعة
2	تتوافر في الشركة بنية تحتية تكنولوجية مثل الحاسب الآلي، والهاتف النقال، والإنترنت لمتابعة عمل فروع الشركة.	4.06	1.02	4	مرتفعة
3	يتوافر موقع الكتروني خاص بالشركة يمكن العملاء من الاطلاع على أنشطة الشركة وكافة المعلومات التي يحتاجونها.	4.09	0.96	2	مرتفعة
4	يتم ترتيب جداول العمل الزمنية وعمليات البيع والشراء وفق برامج تكنولوجية تضبط سير العمل في الشركة.	4.07	0.96	3	مرتفعة
5	تساهم الأدوات التكنولوجية في رفع القدرة الإنتاجية للمؤسسة.	4.07	1.00	3	مرتفعة
	بُعد المتطلبات التكنولوجية ككل	4.08	0.49	-	مرتفعة

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي: أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد المتطلبات التكنولوجية قد تراوحت بين (4.11 - 4.06)، كان أعلاها للفقرة رقم (1)، والتي نصت على "توافر أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المهمات الإدارية يسهم في توفير الوقت والجهد" بمتوسط حسابي (4.11) وبدرجة مرتفعة، تلاها الفقرة رقم (3) والتي نصت على "يتوافر موقع الكتروني خاص بالشركة يمكن العملاء من الاطلاع على أنشطة الشركة وكافة المعلومات التي يحتاجونها" بمتوسط حسابي (4.09) وبدرجة مرتفعة، وجاء بعدها كل من الفقرة رقم (4) والتي نصت على "يتم ترتيب جداول العمل الزمنية وعمليات البيع والشراء وفق برامج تكنولوجية تضبط سير العمل في الشركة"، والفقرة رقم (5) والتي نصت على "تساهم الأدوات التكنولوجية في رفع القدرة الإنتاجية للمؤسسة"، بمتوسط حسابي (4.07) لكل منها، وبدرجة مرتفعة لكليهما، وأخيراً جاءت الفقرة رقم (2) والتي نصت على "تتوافر في الشركة بنية تحتية تكنولوجية مثل الحاسب الآلي، والهاتف النقال، والإنترنت لمتابعة عمل فروع الشركة"، بمتوسط حسابي (4.06) وبدرجة مرتفعة، كما بلغ المتوسط الحسابي لبعده المتطلبات التكنولوجية ككل (4.09)، وبدرجة مرتفعة أيضاً. ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى أن المتطلبات التكنولوجية تعتمد بشكل رئيس على ضرورة توافر كافة البنى التحتية الالكترونية للقيام بكافة الأعمال التي أنشئت لأجلها، وقد مكنت تقنيات الأعمال الالكترونية الشركة وعملاءها من سهولة الوصول إلى المعلومات وتداولها واستخدامها في الوقت الحقيقي لتحقيق أهداف كافة الأطراف المعنية.

### ثالثاً: المتوسطات الحسابية لبعده المرونة ولكل فقرة من فقراته:

يبين الجدول التالي، المتوسطات السحابية والانحرافات المعيارية لبعده المرونة ولكل فقرة من فقراتها على حدة، كما

يلي:

جدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده المرونة ولكل فقرة من فقراتها

الرقم	البعده	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	تساعد الأعمال الالكترونية على التحكم بالإنتاج حسب وضع السوق.	4.15	1.00	4	مرتفعة
2	تقلل الأعمال الالكترونية من الوقت اللازم لعمليات التسويق اللازمة.	4.23	0.85	1	مرتفعة
3	توفر الأعمال الالكترونية الشركة من معاينة المنتجات المتشابهة وتصنيفها وفق معايير محددة.	4.16	0.88	3	مرتفعة
4	تزيد الأعمال الالكترونية قدرة الشركة من التحكم في حجم المخزون.	4.17	1.00	2	مرتفعة
5	تزيد الأعمال الالكترونية الشركة من الاطلاع على احتياجات السوق والموردين.	3.95	1.20	5	مرتفعة
	بُعد المرونة ككل	4.13	0.54	-	مرتفعة

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي: أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد المرونة قد تراوحت بين (4.23 - 3.95) كان أعلاها للفقرة رقم (2)، والتي نصت على "تقلل الأعمال الالكترونية من الوقت اللازم لعمليات التسويق اللازمة" بمتوسط حسابي (4.23) وبدرجة مرتفعة، تلاها الفقرة رقم (4)، والتي نصت على "تزيد الأعمال الالكترونية قدرة الشركة من التحكم في حجم المخزون" بمتوسط حسابي (4.17) وبدرجة مرتفعة، وجاءت الفقرة رقم (5)، بالمرتبة الأخيرة والتي نصت على "تزيد الأعمال الالكترونية الشركة من الاطلاع على احتياجات السوق والموردين" بمتوسط حسابي (3.95) وبدرجة مرتفعة أيضاً، كما بلغ المتوسط الحسابي لبعده المرونة ككل (4.13) وبدرجة مرتفعة. وفقاً للنتائج أعلاه، فإن الأعمال الالكترونية تعمل على زيادة المرونة بشكل ملحوظ، وذلك من خلال تقليل الوقت اللازم لإتمام الأعمال اللازمة، بالإضافة إلى التحكم في حجم المخزون وإدارة التسويق بشكل أكثر كفاءة وفعالية من خلال سرعة الوصول إلى الأسواق بالطرق الالكترونية الحديثة.

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية لبعء التكلفة ولكل فقرة من فقراتها

الرقم	البعء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	تمكن الأعمال الالكترونية الشركة من تخفيض تكاليف الشراء.	4.17	0.89	5	مرتفعة
2	تقلل الأعمال الالكترونية من نسب التالف أو الفاقد بالتخزين.	4.29	0.85	3	مرتفعة
3	تمكن الأعمال الالكترونية الشركة من حساب التكاليف والأرباح بدقة.	4.36	0.60	1	مرتفعة
4	تقلل الأعمال الالكترونية من العمليات الإدارية اللازمة للمطابقة أو الاعتماد.	4.32	0.74	2	مرتفعة
5	تساعد الأعمال الالكترونية الشركة في شراء المباشر من المنتجين لتقليل التكاليف.	4.22	0.98	4	مرتفعة
	بُعد التكلفة ككل	4.27	0.41	-	مرتفعة

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي: أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد التكلفة قد تراوحت بين (4.36 - 4.17)، كان أعلاها للفقرة رقم (3) والتي نصت على "تمكن الأعمال الالكترونية الشركة من حساب التكاليف والأرباح بدقة" بمتوسط حسابي (4.36)، وبدرجة مرتفعة، تلاها الفقرة رقم (4) والتي نصت على "تقلل الأعمال الالكترونية من العمليات الإدارية اللازمة للمطابقة أو الاعتماد" بمتوسط حسابي (4.32) وبدرجة مرتفعة، وجاءت الفقرة رقم (1) والتي نصت "تمكن الأعمال الالكترونية الشركة من تخفيض تكاليف الشراء" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.17) وبدرجة مرتفعة أيضاً، كما جاء بعد التكلفة ككل بمتوسط حسابي (4.27) وبدرجة مرتفعة أيضاً. لا شك أن استخدام الأعمال الالكترونية ستؤدي إلى تقليل التكاليف، ذلك أن الأعمال الالكترونية تستوعب الحجم الأكبر من الأعمال وتعمل على تسهيل سبل العمل بالسرعة المطلوبة مع الحد الأدنى من دوران العمل، وتحسين مستويات الأعمال الإدارية وفق ما تقدمه الأعمال الالكترونية من اجتماعات الكترونية وسرعة الوصول للمعلومات ومعالجتها وإرسالها للموظفين.

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية لمتغير الأداء الوظيفي ولكل بعد من أبعاده:

الرقم	البعء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	حجم الأداء	4.13	0.54	2	مرتفعة
2	سرعة الإنجاز	4.10	0.56	3	مرتفعة
3	جودة الأداء	4.48	0.34	1	مرتفعة
	متغير الأداء الوظيفي ككل	4.24	0.34	-	مرتفعة

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي: أن المتوسطات الحسابية لأبعاد متغير الأداء الوظيفي قد تراوحت بين (4.48 - 4.10)، كان أعلاها لبعء جودة الأداء بمتوسط حسابي (4.48)، وبدرجة مرتفعة، تلاه بعد حجم الأداء بمتوسط حسابي (4.13) وبدرجة مرتفعة، وأخيراً بعد سرعة الإنجاز بمتوسط حسابي (4.10) وبدرجة مرتفعة كذلك، كما بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الأداء الوظيفي ككل (4.24) وبدرجة مرتفعة أيضاً. تبعاً لبيانات الجدول أعلاه، فيمكن القول بأن الأداء الوظيفي يعالج إشكاليات حجم الأداء وسرعة الإنجاز وجودة الأداء، ومع ذلك، فإن الأداء الوظيفي المتميز، يعمل على تحسين مستويات جودة الأداء بشكل ملحوظ وفقاً لاتجاهات أفراد عينة الدراسة، كما تتوافق عملية الارتقاء بجودة الأداء مع الحجم المطلوب من الأداء وهو ما ينعكس على حجم العمل المطلوب والذي يتم إنجازه بشكل يسير وفقاً لمعطيات واستراتيجيات العمل التي توفرها الشركة وفق خطط إستراتيجية تسير الشركة بموجبها، ما يؤدي إلى زيادة سرعة الإنجاز لكافة الأعمال الموكلة للموظفين.

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية لُبعد حجم الأداء ولكل فقرة من فقراته

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	تعمل الشركة على تعديل خطط الإنتاج التشغيلية حسب ظروف السوق وأجواء المنافسة.	4.14	1.04	2	مرتفعة
2	تضع الشركة جداول زمنية لإدارة إنجاز المهام الموكلة للموظفين.	4.21	0.97	1	مرتفعة
3	تهتم إدارة الشركة بمراجعة مخرجات حجم العمل المنجز بشكل مستمر.	4.01	0.97	4	مرتفعة
4	توفر الشركة أجواء بيئية داخلية تمكن العاملين من الوصول إلى المخرجات المطلوبة من أداء عملهم.	4.21	1.05	1	مرتفعة
5	تمتلك الشركة إمكانيات واسعة النطاق على صعيد كافة الموارد التي تمكنها تعظيم حجم الأداء لديها.	4.08	1.15	3	مرتفعة
	بُعد حجم الأداء ككل	4.13	0.54	-	مرتفعة

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي: أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد حجم الأداء قد تراوحت بين (4.21) - (4.01)، كان أعلاها لكل من الفقرة رقم (2) والتي نصت على " تضع الشركة جداول زمنية لإدارة إنجاز المهام الموكلة للموظفين، والفقرة رقم (4) والتي نصت على " توفر الشركة أجواء بيئية داخلية تمكن العاملين من الوصول إلى المخرجات المطلوبة من أداء عملهم" بمتوسط حسابي (4.21) لكل منهما وبدرجة مرتفعة، تلاهما الفقرة رقم (1) والتي نصت على " تعمل الشركة على تعديل خطط الإنتاج التشغيلية حسب ظروف السوق وأجواء المنافسة" بمتوسط حسابي (4.14) وبدرجة مرتفعة أيضاً، وجاءت الفقرة رقم (3) والتي نصت على " تهتم إدارة الشركة بمراجعة مخرجات حجم العمل المنجز بشكل مستمر " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.01) وبدرجة مرتفعة أيضاً، كما بلغ المتوسط الحسابي لبعد حجم الأداء ككل (4.13) وبدرجة مرتفعة.

وفقاً لما تقدم، ندرك تماماً أن شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية، ترتقي بشكل ملحوظ بالأداء الوظيفي من خلال التحكم بالوقت اللازم لإنجاز المهام الموكلة للموظفين، بالإضافة إلى أن شركة جوبترول تعمل باستمرار على تصويب كافة أخطاء سير العمل الإنتاجي، ما يجعلها ذلك قادرة على إنتاج القدر الكافي من حجم الإنتاج المطلوب للسوق.

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية لبعد سرعة الإنجاز ولكل فقرة من فقراته

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	تتماشى سرعة الموظفين للأعمال الموكلة إليهم مع متطلبات العمل الآتية.	4.11	0.88	3	مرتفعة
2	يقوم الموظف باستغلال الوقت على أكمل وجه وعدم تضييع أي وقت في إتمام العمل.	4.01	1.08	5	مرتفعة
3	يركز الموظف على عدم تأجيل أي عمل إلى وقت آخر كي لا تتراكم الأعمال وتؤثر على جودة الأداء الوظيفي.	4.15	1.00	2	مرتفعة
4	يسعى الموظف إلى إتمام العمل بشكل سريع يتفق مع سريان وتدفق العمل مع المحافظة على جودة الأداء.	4.19	0.97	1	مرتفعة
5	يستخدم الموظف كافة الوسائل المتاحة لإنجاز الأعمال الموكلة له بالسرعة.	4.03	1.16	4	مرتفعة
	بُعد سرعة الإنجاز ككل	4.10	0.56	-	مرتفعة

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي: أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد سرعة الإنجاز قد تراوحت بين (4.19) - (4.01)، كان أعلاها للفقرة رقم (4) والتي نصت على " يسعى الموظف إلى إتمام العمل بشكل سريع يتفق مع سرعان وتدفق العمل مع المحافظة على جودة الأداء" بمتوسط حسابي (4.19) وبدرجة مرتفعة، تلاها الفقرة رقم (3) والتي نصت على " يركز الموظف على عدم تأجيل أي عمل إلى وقت آخر كي لا تتراكم الأعمال وتؤثر على جودة الأداء الوظيفي" بمتوسط حسابي (4.15) وبدرجة مرتفعة، وأخيراً جاءت الفقرة رقم (2) والتي نصت على " يقوم الموظف باستغلال الوقت على أكمل وجه وعدم تضييع أي وقت في إتمام العمل" بمتوسط حسابي (4.01) وبدرجة مرتفعة أيضاً، كما بلغ المتوسط الحسابي لبعدها سرعة الإنجاز ككل (4.10) وبدرجة مرتفعة. وفقاً للنتائج أعلاه، فإن الأداء الوظيفي في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية، لديه القدرة من خلال الجهد المبذول من قبل الموظفين على إتمام كافة الأعمال الموكلة إليهم بالسرعة المطلوبة التي تتوافق مع متطلبات السوق وتلبية لمتطلبات العملاء.

#### جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية لبعدها جودة الأداء ولكل فقرة من فقراته

الرقم	البعدها	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	تركز الشركة على نوعية مخرجات العمليات التشغيلية لقياس جودة العمل المنجز من قبل العاملين.	4.42	0.78	4	مرتفعة
2	تواكب الشركة التنوع المتجدد في جودة خدماتها المقدمة للعملاء.	4.45	0.79	3	مرتفعة
3	تقوم الشركة بالمقارنات بين مستوى الأداء والقدرات المتوافرة لموظفيها.	4.52	0.71	2	مرتفعة
4	تسهم إدارة الشركة بتوفير ما يلزم من إمكانيات تقنية مناسبة لإنجاز العمل.	4.42	0.74	3	مرتفعة
5	التركيز على استغلال الأدوات والحواسن المثلثة لإنجاز العمل بأفضل جودة ممكنة تتفق ومعايير المتطلبات السوقية.	4.59	0.64	1	مرتفعة
	بُعد جودة الأداء ككل	4.48	0.3	-	مرتفعة

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي: أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد جودة الأداء قد تراوحت بين (4.59) - (4.42) كان أعلاها للفقرة رقم (5)، والتي نصت على " التركيز على استغلال الأدوات والحواسن المثلثة لإنجاز العمل بأفضل جودة ممكنة تتفق ومعايير المتطلبات السوقية"، بمتوسط حسابي (4.59) وبدرجة مرتفعة، وتلاها الفقرة رقم (3) والتي نصت على " تقوم الشركة بالمقارنات بين مستوى الأداء والقدرات المتوافرة لموظفيها"، بمتوسط حسابي (4.52) وبدرجة مرتفعة، كما جاءت الفقرة رقم (1) والتي نصت على " تركز الشركة على نوعية مخرجات العمليات التشغيلية لقياس جودة العمل المنجز من قبل العاملين"، بمتوسط حسابي (4.42)، وبدرجة مرتفعة كذلك، كما بلغ المتوسط الحسابي لبعدها جودة الأداء ككل (4.48) وبدرجة مرتفعة أيضاً. وفقاً لذلك، فإن شركة جوبترول لديها القدرة على تحقيق أعلى قدر ممكن من جودة الناتج النهائي للأداء الفعلي للموظفين، بما يتفق مع الخطط الاستراتيجية التي تم وضعها مسبقاً لتحقيق أهداف الشركة والجمهور المستهدف على حد سواء.

#### نتائج الدراسة

خلال مجريات الدراسة المسحية، وتحليل بيانات الدراسة، فقد تم التوصل إلى وجود أثر لتطبيق الأعمال الالكترونية ممثلة بأبعاده (المتطلبات التكنولوجية، والمرونة والتكلفة) على الأداء الوظيفي بأبعاده (حجم الأداء وسرعة الإنجاز جودة الأداء) في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)، وكان أثراً ذو دلالة إحصائية على كل من الأداء الوظيفي وعلى كل بعد من أبعاده، وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج الدراسة ومناقشتها:

- أولاً: أظهرت نتائج الدراسة وجود متوسطات حسابية مرتفعة لأبعاد متغير الأعمال الالكترونية، وكان أعلاها لبعدها التكلفة، وهو ما يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن هنالك دور للأعمال الالكترونية في خفض التكاليف خلال سير العمل، بما يمكنها من توفيره من معلومات وحقائق والحد من الوقت الضائع، والحصول على قنوات تسويقية جديدة، تجعل الشركة قادرة على الحد من التكاليف الضائعة والتحكم بمؤشر التكلفة لديها، وهذا لا يعني أن كل من المتطلبات الوظيفية، والمرونة لم تحظى باهتمام أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتطلبات التكنولوجية (4,08) ومتوسط حسابي المرونة (4.13) وهي نتائج مرتفعة بشكل ملحوظ، وهي نتائج مرتفعة تشير بالضرورة إلى ما للأعمال الالكترونية من أهمية كبيرة فيما تحققه من منفعة لشركات تسويق المنتجات البترولية على مستوى المتطلبات التكنولوجية، والمرونة في الأداء، والحد من التكاليف.
- ثانياً: أظهرت نتائج الدراسة وجود مؤشرات مرتفعة جداً في الأداء الوظيفي لدى موظفي شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول) حيث أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن هنالك جودة في الأداء بشكل واسع النطاق، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجودة الأداء (4,48) وهو متوسط مرتفع جداً يفرض بالضرورة إلى المعرفة بأن أفراد عينة الدراسة يرون بأن الشركة تركز على نوعية مخرجات العمليات التشغيلية لقياس جودة العمل المنجز من قبل العاملين، كما تقوم شركة (جوبترول) على المقارنات بين مستوى الأداء والقدرات المتوافرة لموظفيها، كما وترتكز على استغلال الأدوات والحلول المثلى لإنجاز العمل بأفضل جودة ممكنة تتفق ومعايير المتطلبات السوقية.
- ثالثاً: كما أظهرت هذه النتيجة أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن هنالك مؤشرات مرتفعة جداً من حجم الأداء المبذول وسرعة الإنجاز، وهو ما ظهر في اتجاهات أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ متوسط حسابي حجم الأداء (4.13)، كما بلغ متوسط حسابي سرعة الإنجاز (4.10)، وهي متوسطات مرتفعة، تشير إلى أن شركة (جوبترول) لديها كوادر بشرية مؤهلة وظيفياً بشكل متقدم يفرض على الحصول على أفضل أداء ممكن على الإطلاق، ولديهم إمكانية السرعة في إنجاز ما يوكل للشركة ممثلة بموظفيها من مهام، كما أن لدى الشركة مستوى متقدم من حجم الأداء المبذول
- رابعاً: كما كشفت الدراسة عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الأعمال الالكترونية ممثلة بأبعادها (المتطلبات التكنولوجية، والمرونة والتكلفة) على الأداء الوظيفي بأبعاده (حجم الأداء وسرعة الإنجاز جودة الأداء) في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)، عند مستوى الدلالة (0,000).
- وتشير هذه النتيجة إلى أن هناك مستوى متقدم من تطبيق الأعمال الالكترونية في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول) وأن لهذا التطبيق أثر ملحوظ على تحسين الأداء الوظيفي على مستوى حجم الأداء، وسرعة الإنجاز، وجودة الأداء، حيث أن الأعمال الالكترونية تستند إلى معطيات ذات فاعلية وكفاءة في ذلك الأثر وفي تنمية وتطوير الأعمال في الشركات مختلفة الأنشطة والمجالات لا سيما شركة جوبترول وهي محل هذه الدراسة، حيث أن التطبيق الأمثل للأعمال الالكترونية، يتطلب وجود المتطلبات الحقيقية للأعمال الالكترونية من أجهزة حاسوبية، وشبكة إنترنت وكافة البنى التكنولوجية التحتية التي تستند إليها الأعمال الالكترونية، كما أن تطبيق الأعمال الالكترونية يقوم أساساً على المرونة في التعامل مع مقتضيات العمل الوظيفي بأقل التكاليف الممكنة.
- وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العقابي والربيعي (2018)، ودراسة الشلبي وآخرون (2017)، ودراسة خروب (2016)، وغيرها من الدراسات التي أثبتت وجود أثر للأعمال الالكترونية وتطبيقها في الشركات مختلفة الأنشطة والمجالات في أداء الموارد البشرية أو الأداء الوظيفي بشكل أكثر وضوح، وأن هذه الدراسات أشارت إلى أن التطبيق

الأمثل للأعمال الالكترونية سيؤدي بالضرورة إلى تقدم الشركات وتمييزها وتطويرها، وبالتالي اتساع حصتها السوقية لما توفره هذه الأعمال من إمكانيات تجعل من اليسير التأثير على الأداء الوظيفي إيجاباً. خامساً: وأظهرت النتائج أيضاً وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الأعمال الالكترونية بأبعادها (المتطلبات التكنولوجية، والمرونة والتكلفة) على حجم الأداء في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)، عند مستوى الدلالة (0,000).

كثير من الشركات لا سيما شركات التسويق البترولية، تسعى جاهداً إلى الوصول إلى مستويات متقدمة من حجم الأداء الكلي والنهائي، وقد أثبتت نتيجة الدراسة الخامسة، أن التأثير على حجم الأداء وبشكل إيجابي، إنما يحدث نتيجة التأثير على الأداء من خلال التطبيق الأمثل للأعمال الالكترونية التي أثبتت جدواها في كثير من الأنشطة والمجالات في بيئة الأعمال المختلفة.

ويرى الباحث أن الأداء الوظيفي الإيجابي يرتبط بشكل كبير في تحسين مستوى حجم الأداء المأمول من الموارد البشرية العاملة في الشركة محل الدراسة، وكثير من الشركات التي تعتمد على الأعمال الالكترونية في تحسين مستوى حجم الأداء لديها، كما اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة الطائش (2016) التي أشارت إلى أن الشركات تسعى إلى تحسين الأداء الوظيفي لديها على مستويات عدة أهمها تحسين حجم الأداء وهو ما يتفق مع التطبيق الأمثل للأعمال الالكترونية في نطاق وخطط الشركات، كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (AL-Hinn & Adaileh study 2018)، التي أكدت أن الأعمال الالكترونية تتيح الفرصة للشركات بأن تتولى مكانة متقدمة في المنافسة بين الشركات متشابهة الأنشطة مع شركات أخرى، وأن المنافسة إنما تتأتى عن إمكانية الأعمال الالكترونية من التأثير على الشركات في الارتقاء بمستويات حجم الأداء المبذول في تحقيق أهداف الشركات المختلفة.

سادساً: وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الأعمال الالكترونية بأبعادها (المتطلبات التكنولوجية، والمرونة والتكلفة) على سرعة الإنجاز في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)، عند مستوى الدلالة (0,000).

من خلال هذه النتيجة يرى الباحث بأن الأعمال الالكترونية أدت إلى التأثير بشكل إيجابي وملحوظ على إحداث نقلة نوعية على مستوى سرعة الإنجاز المطلوب من أعمال شركة جوبترول، وتحقيقها القدر المطلوب من النتائج المخطط لها بالوقت المناسب وبالسرعة المطلوبة، لمجارات متطلبات السوق، وللتماشي مع تقلبات السوق أيضاً.

وفي هذا الصدد فإن هذه النتيجة اتفقت مع نتائج دراسة (Nezhada study 2017)، حيث أكدت هذه الدراسة أن الأعمال الالكترونية تؤثر بشكل إيجابي على تحقيق السرعة المطلوبة من إنجاز الأعمال الموكلة للشركة ممثلة بموظفيها، كما أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن الأعمال الالكترونية تؤثر على أعمال الشركات لتحقيق أعلى قدر ممكن من رضا العملاء، وإن رضا العملاء يتحقق بعدة معطيات، أهمها سرعة الإنجاز والوصول، وتحقيق متطلبات العملاء بالسرعة المطلوبة وهو ما أحدثته الأعمال الالكترونية في الأداء الوظيفي ككل، وأن الأداء الوظيفي يتحسن باستمرار وتتطور القدرات الإبداعية لدى العاملين بشكل مستمر كلما تعرض ذلك للأعمال الالكترونية العصرية والحديثة.

كما اتفقت هذه النتيجة أيضاً مع نتائج دراسة خليل والشيخ (2019) التي أثبتت أن الأعمال الالكترونية من شأنها أن تؤدي إلى التأثير الإيجابي على الأداء التنظيمي من خلال التأثير الإيجابي على منحنى المرونة التنظيمية في ذلك الأداء وأن المرونة التنظيمية تُعني بالضرورة إنجاز الكم المطلوب من الأعمال الوظيفية بالسرعة المطلوبة مع الحد الأدنى من الوقت الضائع.

سابعاً: وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الأعمال الالكترونية بأبعادها (المتطلبات التكنولوجية، والمرونة والتكلفة) على جودة الأداء في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)، عند مستوى الدلالة (0,029)

ويرى الباحث وفق هذه النتيجة أن الأعمال الالكترونية ممثلة بأبعادها أدت إلى إحداث تأثير إيجابي على مستوى الحصول على أفضل أداء ممكن، يرتقي إلى مستويات متقدمة من الجودة والكفاءة في إتمام الموظفين أعمالهم على قدر ملحوظ من التميز والجودة، وبالرغم من ذلك، فإن ذلك الأثر لم يكن مطلقاً على الرغم من تحقيق هذه النتيجة للدلالة الإحصائية، حيث أن هذه النتيجة أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0,05)، وهو ما يعني وجود أثر للأعمال الالكترونية بأبعادها على جودة الأداء، ولكن لم يكن أثراً مطلقاً كما هو الحال في التأثير على حجم الأداء وسرعة الإنجاز.

كما ويرى الباحث أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن الأعمال الالكترونية أثرت بشكل ملحوظ على جودة الأداء وأدت إلى رفع مستواه، بشكل نسبي، ويعزو الباحث ذلك إلى أن عدداً من أفراد عينة الدراسة يرون بأن لديهم إمكانيات ومعارف وطاقات وظيفية تمكنهم من تحقيق جودة الأداء بالشكل المطلوب وإن لم يتأثر أداءهم بالأعمال الالكترونية. وعليه، وفي النهاية لا بد من الاعتراف بوجود أثر للأعمال الالكترونية ممثلة بأبعادها المختلفة في جودة الأداء في شركة جوبترول، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Davidescu, et. al., 2020)، التي أشارت إلى أن الأعمال الالكترونية أثرت بلا شك على الأداء الوظيفي، وأعطت الموظفين مساحة مناسبة من المرونة الوظيفية، والتثبت من معلوماتهم والاطلاع على معارف واسعة النطاق مما توفره هذه الأعمال من إمكانية المشاركة والاتصال والاطلاع، كما أن للأعمال الالكترونية دور بارز في تحسين مستوى أداء الموظفين وسرعته والحد الأدنى من الأخطاء الذي لا تحتمله الأعمال الالكترونية، وبالتالي ينعكس ذلك على جودة أداءهم بشكل ملحوظ

#### ثانياً: التوصيات

- في ضوء ما تقدم من نتائج الدراسة، فإن الباحث يوصي بما يلي:
- ضرورة إنشاء قسم خاص في شركة تسويق المنتجات البترولية (جوبترول) يُعنى بتدريب وتطوير بشكل دوري لقدرات الموظفين بما ينعكس على الأداء الوظيفي إيجاباً.
  - ضرورة استحداث طرق أكثر فعالية للأعمال الالكترونية تُعنى الارتقاء بجودة الأداء لدى موظفي شركة جوبترول كدمج شمولي لكافة الأعمال في بيئة العمل الداخلي مع متطلبات الأعمال الالكترونية.
  - ضرورة تعزيز الأعمال الالكترونية في بيئة العمل، لتحسين مستوى الأداء الوظيفي على مستوى جودة الأداء، وذلك من خلال تحديث دوري لتطبيقات الأعمال الالكترونية العالمية.
  - ضرورة إنشاء سبل الكترونية رقابية أكثر فعالية في رقابة مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين للتأكد بشكل مستمر من تحسين حجم الأداء وسرعة الإنجاز جودة الأداء.
  - ضرورة تغيير البنى التحتية الالكترونية بشكل دوري لتحسين مستوى الأعمال الالكترونية بما يتماشى مع متطلبات الأعمال العالمية، وإمكانية مجارة الشركات المنافسة باستمرار.
  - ضرورة إجراء المزيد من الدراسات البحثية حول موضوع الدراسة الحالية الذي يبحث في أثر الأعمال الالكترونية ممثلة بأبعادها وأبعاد أخرى أيضاً في الأداء الوظيفي ممثلاً بأبعاده، إذا لا زال موضوع هذه الدراسة يمثل حقلًا معرفياً وعلمياً متاحاً للبحث العلمي فيه وبشكل واسع النطاق، في الشركات مختلفة الأنشطة والمجالات.

## المراجع باللغة العربية

- جوبترول، نبذة عن شركة جوبترول، موقع شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول) تاريخ الوصول: 2020/12/25، <http://www.jpmmc.jo>.
- خروب، ناصر (2016). أثر قدرات الأعمال الالكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني (دراسة حالة مجموعة سامح مول للاستثمار). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- خليل، محمد والشيخ، زيد (2019). دور عناصر الإدارة الالكترونية في تعزيز المرونة التنظيمية: دراسة استطلاعية لعينه من الكليات في جامعة الموصل. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (15)، العدد (45)، ص: 108 - 125.
- زعتري، عبد العزيز (2013). ممارسات إستراتيجيات الموارد البشرية ودورها في المرونة الإستراتيجية في المصارف الإسلامية الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- زويش، سامية (2014). محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسة: دراسة حالة ثانوية أمزيل أحمد بحيزر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة، الجزائر.
- الشلبي، فراس، المومني، محمد، السعودي، موسى والعجلوني، محمد (2018). أثر إدارة الموارد البشرية الالكترونية في الأداء الوظيفي: الدور المعدل لتكامل المعرفة (دراسة حالة - المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي - الأردن). مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (10)، العدد (2)، ص: 275 - 319.
- الشيخ، جلال (2016). المناخ التنظيمي وأثره على أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر - غزة، فلسطين.
- طويهي، فاطمة (2015). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران، الجزائر.
- الطائش، منير (2016). علاقة الإدارة الالكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي (دراسة وصفية تحليلية). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج، إندونيسيا.
- العاني، مزهر (2016). الأعمال الالكترونية: منظور إداري - تكنولوجي. (ط. 1). عمان: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع.
- العساف، حمزة والمنعسة، صفاء (2017). مستوى توافر متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بمستوى أداء المديرين لمهامهم الإدارية. مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 44، العدد (4)، ص: 213 - 235.
- العقابي، ناصر والربيعي، خلود (2018). بعنوان تحليل متطلبات الإدارة الالكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية (بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة)، مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS). المجلد (13) العدد (45)، ص: 63 - 95.
- القصراوي، شادي (2015). أثر الأولويات التنافسية في الأداء المنظمي: دراسة ميدانية لاختبار الدور الوسيط لاستخدام نظم تخطيط موارد المنظمة وتبني الأعمال الالكترونية في البنك العربي في مدينة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- كحيلي، الجبارية (2015). دور استراتيجيات التصدير في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة حدود سليم لتوضيب وتصدير التمور (طولقة بسكرة). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر.
- المحاميد، اسعود وطويقات، أمجد وحدادين، ريناتا (2015). أثر إدارة علاقات الزبائن في الأداء التنظيمي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية الأردنية: دراسة ميدانية، المجلة الأردنية لإدارة الأعمال، المجلد 11، العدد (3)، ص: 573 - 599.
- النواعشي، قاسم (2010). استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

## المراجع باللغة الانجليزية

- Laudon, J. & Laudon, K. (2016). Management Information System. India, Pearson.
- Davidescu. Adriana, Apostu. Simona, Paul. Andreea and Casuneanu. Ionut. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees— Implications for Sustainable Human Resource Management, journal of Bucharest University of Economic Studies, Romana Square, 12 (6068), Pp: 1