

أثر تطبيق خدمات برنامج الشراء الإلكتروني في المؤسسات  
الحكومية الأردنية: متطلبات النجاح

**The Effect of the application of e-procurement  
program on government institutions in Jordan:  
Success Factors**

الدكتور/ محمود عبد الفتاح الوشاح

Mahmoudww10000@yahoo.com

الدكتور/ فارس ارشيد الخرابشة

أستاذ مساعد- قسم المحاسبة- كلية الأعمال- جامعة البلقاء التطبيقية-  
الأردن

fariskhkh@yahoo.com

الدكتور/ قاسم احمد محمد الدباس

أستاذ مساعد- قسم المحاسبة- كلية الأعمال- جامعة البلقاء التطبيقية-  
الأردن

kasemda2000@yahoo.com

## الملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس اثر تطبيق خدمات برنامج الشراء الإلكتروني على الدوائر الحكومية في الأردن: متطلبات النجاح، من خلال إجراء دراسة تحليلية لعدد من مؤسسات القطاع العام. تم تصميم استبانة تكونت من (٢٧) سؤالاً للإجابة عن مجالات الدراسة الرئيسية. وقد تم توزيع (٨٥) استبانة على مديري الإدارة العليا، ورؤساء الدوائر، والموظفين الإداريين في الوزارات والدوائر. وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائي (spss) ، لتحليل البيانات واختبار الفرضيات. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أولاً: أظهرت الدراسة توافر جاهزية متطلبات نجاح تطبيق الشراء الإلكتروني من جانب الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات، والدعم الإداري، في حين لم تظهر الدراسة توافر جاهزية في الثقافة والتوعية.
- ثانياً: أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد متطلبات نجاح برنامج الشراء الإلكتروني على أبعاده المستقبلية.

أوصت الدراسة بضرورة نشر خدمة الانترنت بين الموظفين بشكل واسع، وتوسيع قاعدة البيانات للخدمات المعروضة على الموقع بناءً على احتياجات العاملين والمتعاملين مع المؤسسات الحكومية، وإشراك العاملين في ندوات ودورات تدريبية تثقيفية تمكنهم من الوقوف على محتوى ومضمون الشراء الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: المشتريات العامة، الشراء الإلكتروني، متطلبات النجاح، الأبعاد المستقبلية، الشراء الإلكتروني في الأردن، التجارة الإلكترونية.

### Abstract:

The main objective of this study is to measure the effect of the application of e-procurement program on government institutions in Jordan: Success Factors, by conducting an empirical study on some public organizations.

A questionnaire was designed composed (27) question to answer for the main fields of study. distribution (85) a questionnaire on the top management managers, chiefs of services, and administrative personnel in ministries and departments. It was the use of statistical software the package (spss), data analysis and to test the study's hypotheses. The study revealed the following results:

- The success factors for implementing e-procurement are available from the side of human resources, information technology, and managerial support, never the less, these factors were not available from culture and awareness variable.
- The hypotheses tested support the notion that the impact of availability of success factors of implementing e-procurement on its future dimensions.

The study recommends the following: distributing internet service among personnel Extensively, increasing the services available on website according to the requirements of personnel and dealers with governmental

institutions, and involving the Jordanian governmental personnel in training programs to enhance their knowledge about e-procurement concept.

**Keywords: Public Procurement, E-Procurement, Success Factors, Future Dimension, E-Procurement in Jordan, E-Commerce.**

## المقدمة:

يشهد العالم جملة من التغيرات والتطورات في كافة مناحي الحياة، تؤثر بدورها على عمل مؤسسات القطاعين العام والخاص على حد سواء، شأنها في ذلك شأن مختلف قطاعات المجتمع. ولعل أبرز هذه التغيرات تتمثل في تطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والشبكة العالمية (الإنترنت)، حيث تمتلك هذه التكنولوجيا عناصر قوة باستطاعتها فرض تغيير في أنماط العمل والإدارة في جميع المجالات ونخص بالذكر هنا الدوائر الحكومية، (غزال، ٢٠١٤).

وتكتسب المشتريات العامة اهتماماً متزايداً خلال السنوات العشر الماضية في جميع دول العالم وليس على المستوى الوطني فقط (Csaba,2006,871)، باعتبارها تمثل جزءاً كبيراً من اقتصاد أي دولة (Lindskog et al,2010,167)، كما تنفق الدول المتقدمة نحو ٢٥٪ إلى ٥٠٪ (على شراء السلع والخدمات) (Csaba,2006,871)، كما تبلغ في بعض الدول النامية ما بين ١٥٪ إلى ٢٠٪ من إجمالي الناتج المحلي (GDP) الأمر الذي يؤثر بشكل كبير على الاقتصاد (ببيلي، ٢٠١٢، ١).

وفي الأردن تحتل العطاءات والمناقصات والمشتريات الحكومية الحصة الكبرى من ميزانية الدولة (الغزاوي، 2009، ١٠٩)، وتعتبر عملية الشراء الإلكتروني احد أطراف عمليات الإصلاح المالي والإداري، وتمثل سلسلة العلاقات التجارية ما بين القطاعات الحكومية ومؤسسات الأعمال في إطار تجاري ومالي من خلال شبكة الإنترنت. وأن عملية التحول من الشراء التقليدي إلى الشراء الإلكتروني في الأردن جاءت انسجاماً وتنفيذاً لخطوات الحكومة الإلكترونية وضبط فاتورة الشراء الحكومي.



من هنا تأتي أهمية دراسة عمليات الشراء الإلكتروني لتحقيق درجة عالية من الشفافية والمنافسة العادلة واقتصاديات الشراء الذي ينعكس بدوره على المال العام والمحافظة عليه، من خلال الحصول على خدمات ذات جودة وبأسعار مناسبة وبأقل التكاليف.

### مشكلة الدراسة:

تعرضت البيئة الإدارية للحكومات المعاصرة لمتغيرات متتالية في عالم سريع التغيرات بحيث أصبحت الإدارة بأسلوب الأمس غير مناسبة لتحديات اليوم والغد، وأصبحت جودة الخدمات الحكومية مطلباً أساسياً للوفاء برسالة الوحدات الحكومية، فإذا كان تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين مازال وسيظل الهدف الأسمى للحكومات، فإن التغيير والتطوير المخطط لا بد وأن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات البيئة الجديدة للحكومة، وهو ما انبثق عنه ميلاد مصطلح الحكومة الإلكترونية والشراء الإلكتروني التي تعد جزءاً لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية.

ففي تصريح لوزير المالية أفاد: أن إطلاق مشروع الشراء الإلكتروني سيكون بداية العام المقبل لتسهيل وحوسبة إجراءات الشراء الحكومي وطرح العطاءات الحكومية الذي سيسهم في تعزيز الشفافية في المشتريات الحكومية (نظام الشراء الإلكتروني، ٢٠١٦).

وقد أكدت الدراسات ضرورة تقييم برامج الحكومات الإلكترونية سواء عند الشروع بتقديم الخدمة أو عند التطبيق الفعلي لأخذ نتائج التقييم كنموذج لأفضل الممارسات (OECD, 2003:139- 141)، إلا أن هنالك تبايناً في مستوى الجاهزية بين بعض المؤسسات الحكومية من حيث البنى التحتية والقوى البشرية الماهرة والمؤهلة والتكنولوجيا.



### وتتضح مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤل التالي:

ما أثر توافر متطلبات نجاح تطبيق خدمات برنامج الشراء الإلكتروني على أبعاده المستقبلية (تحسين جودة الخدمة، وخفض التكلفة، الحد من الفساد وزيادة الشفافية).

### أهمية الدراسة:

يعد موضوع الشراء الإلكتروني من أهم وابرز صور التجارة الإلكترونية في مجتمع الأعمال والذي يعرف بالاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تقنية المعلومات. وأن عملية الشراء الإلكتروني تمثل سلسلة العلاقات التجارية ما بين القطاعات الحكومية ومؤسسات الأعمال. وتأتي أهمية الدراسة من كونها تبحث في مستوى إمكانية تطبيق خدمات الشراء الإلكتروني في الأردن، وأثر ذلك على تحسين مستوى الأداء في القطاع العام. ويمكن القول بأن أهمية الدراسة تبدو من محاولتها الربط بين متطلبات النجاح لتطبيق مشروع الشراء الإلكتروني وبين الأبعاد المستقبلية، وبسبب محدودية الدراسات الأردنية التي تناولت هذا الجانب ومحاولة تقديم أسهماً متواضعاً في هذا الموضوع.

### هدف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:
- أولاً: التعرف على مدى توافر متطلبات النجاح الملائمة لتطبيق الشراء الإلكتروني في الأردن.
- ثانياً: دراسة أثر توافر متطلبات نجاح تطبيق الشراء الإلكتروني في الأردن على أبعاده المستقبلية.
- ثالثاً: طرح بعض التوصيات والمقترحات التي من شأنها المساعدة في زيادة الوعي بأهمية تطبيق خدمات الشراء الإلكتروني.

### فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم صوغ خمس فرضيات بصورتها العدمية (Ho):

Ho1: لا يوجد أثر لتوافر الموارد البشرية الملائمة لتطبيق الشراء الإلكتروني على أبعاده المستقبلية (تحسين جودة الخدمة، وخفض التكلفة، الحد من الفساد وزيادة الشفافية).

Ho2: لا يوجد أثر لتوافر تكنولوجيا المعلومات الملائمة لتطبيق الشراء الإلكتروني على أبعاده المستقبلية (تحسين جودة الخدمة، وخفض التكلفة، الحد من الفساد وزيادة الشفافية).

Ho3: لا يوجد أثر لتوافر الدعم الإداري الملائم لتطبيق الشراء الإلكتروني على أبعاده المستقبلية (تحسين جودة الخدمة، وخفض التكلفة، الحد من الفساد وزيادة الشفافية).

Ho4: لا يوجد أثر لتوافر الثقافة والتوعية الملائمتين لتطبيق الشراء الإلكتروني على أبعاده المستقبلية (تحسين جودة الخدمة، وخفض التكلفة، الحد من الفساد وزيادة الشفافية).

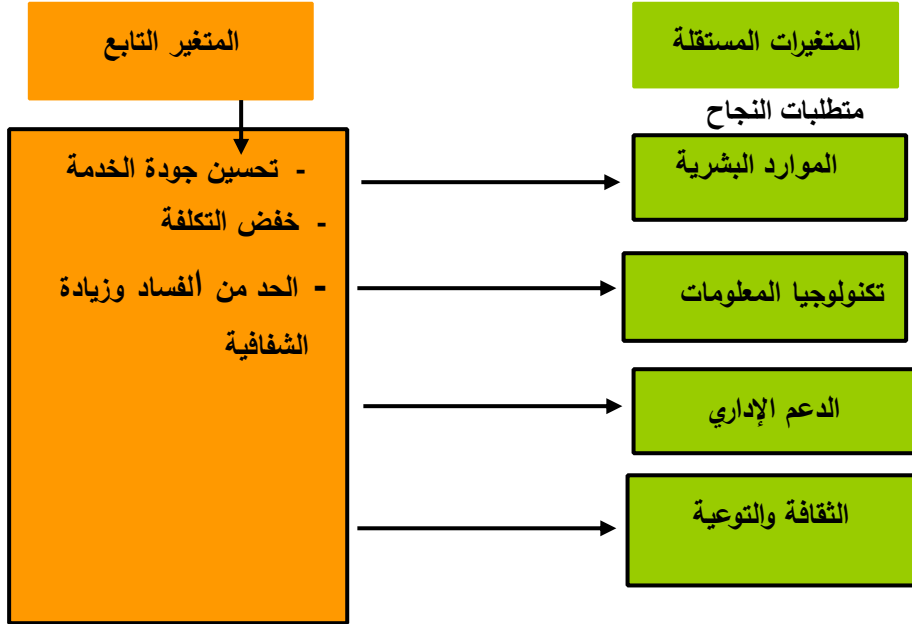
Ho5: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر متطلبات نجاح تطبيق الشراء الإلكتروني على أبعاده المستقبلية (تحسين جودة الخدمة، وخفض التكلفة، الحد من الفساد وزيادة الشفافية).

### نموذج الدراسة: Research Model

تبنت الدراسة مجموعة من المتغيرات المستقلة منها والتابعة، وقد تم وضعها في إطارها المفاهيمي كما هو مبين في الشكل رقم (1)



الشكل رقم (1)



الإطار النظري:

مفهوم الشراء الإلكتروني:

هناك العديد من التعريفات للشراء الإلكتروني، ولا يوجد تعريف موحد عالمياً بهذا الشأن يمكن اعتماده (Vaidya et. al, 2006,72)، إذ تم تعريف الشراء الإلكتروني بأنه "استخدام تكنولوجيا الإنترنت في عملية الشراء (Fernandes, Vieira, 2015, 589)، كما يعرف أيضاً بأنه " نوع من عمليات البيع والشراء ما بين المنتجين والمستهلكين، أو بين مؤسسات الأعمال ببعضهم البعض وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Vaidya et. al, 2006,92)، ويعتبر الشراء الإلكتروني، واحداً من الركائز الأساسية لأعمال الإلكترونية، وهي أتمتة العديد من عمليات المشتريات عبر

الأنظمة الإلكترونية، وخاصة الإنترنت (Vaidya et. al, 2006,72)، (يسر ، ٢٠٠٧، ٤١). ومن هنا نجد إن المشتريات العامة الإلكترونية خدمة عالية التأثير، كما يمكن أن تؤدي المشتريات والفوترة الإلكترونية إلى خفض إجمالي تكاليف المشتريات وإزالة الحواجز التجارية (ماسيمو، ٢٠٠٧، ١٩-٢٠)، وزيادة كفاءة عملية الشراء (Fernandes, Vieira,2015,590). ولقد أصبحت الجهود الرامية إلى تعزيز الحكم الرشيد والنزاهة في المشتريات العامة من الأمور الأساسية. (OECD) كما أن عمليات بناء النزاهة والشفافية ومحاربة الفساد في تنفيذ المشتريات (عبد ، ٢٠٠٧، ٨)، ينبغي أن تصدر أولويات الجهود الإصلاحية (العتيبي ، ٢٠٠٧، ٢٠) حيث تعتبر المشتريات العامة أحد المجالات الحساسة بشكل خاص للفساد (Lindskog et. al ، 2010,167)، كما أن عملية التحول من الشراء التقليدي إلى الشراء الإلكتروني في الأردن جاءت انسجاماً وتنفيذاً لخطوات الحكومة الإلكترونية وضبط فاتورة الشراء الحكومي إضافة إلى وقف هدر المال العام والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وذلك من خلال تبني الحكومة لبرنامج الشراء الإلكتروني وصولاً للإعلان عن المناقصات عبر الإنترنت وبالتالي تزايد عدد المتنافسين وتعزيز ثقة مؤسسات القطاع الخاص بالإجراءات الحكومية ذات العلاقة (نظام الشراء الإلكتروني، ٢٠١٦).

إن النظام الجديد سيمكن كافة الأطراف المتعاملة في إجراءات طرح العطاءات والبالغ عددها إحدى عشرة جهة للعمل إلكترونياً من خلال النظام بدل الوضع الحالي، حيث سيتمكن المناقص من الاطلاع على دعوة العطاء وشراء نسخة العطاء وإعادته للدوائر الحكومية إلكترونياً، كما ستقوم البنوك بتقديم الكفالات للجهات الحكومية ضمن النظام نفسه والحصول على براءات الذم المطلوبة من الجهات الحكومية بذات الطريقة (نظام الشراء الإلكتروني، ٢٠١٦).

ويرى الباحث أن نظام الشراء الإلكتروني سيعمل على تسهيل وضبط عمليات الشراء في قناة واحدة لجميع عقود الشراء وبالتالي توفير في الوقت والجهد إضافة إلى تحقيق أعلى درجات النزاهة والشفافية في المشتريات.

### أهداف الشراء الإلكتروني:

إن نجاح تطبيق نظام الشراء الإلكتروني ينعكس من خلال تحقيق فوائد عدة، فهي تأخذ في تحقيق الأهداف التي ترمي الحكومات إلى تحقيقها بالإصلاح في القطاع العام. من خلال: تحقيق أعلى درجات النزاهة والشفافية وتوفير فرص المنافسة المتساوية ما بين المنافسين، علاوة على رفع كفاءة وفعالية العمل في قطاع المشتريات الحكومية وتسهيل وتسريع وتيرته، وبما يسهم بالتالي في تحقيق وفورات مالية كبيرة على الدولة وعلى منشآت القطاع الخاص، مثلما يسهم بتعزيز ثقة المواطنين والمجتمعات المحلية بالإجراءات والقرارات الحكومية، بالإضافة إلى تخفيف عدد المراجعين للجهات الحكومية وتوفير كلفة الوثائق الورقية التي تتطلبها آلية وإجراءات طرح العطاءات الحكومية ابتداءً بالدعوة للعطاء وانتهاءً بتسليم المواد المتعلقة بالعطاء (نظام الشراء الإلكتروني، ٢٠١٦) (Fernandes, Vieira, 2015, 592).

### متطلبات النجاح لتطبيق الشراء الإلكتروني:

أشارت الدراسات إلى أن عدداً من العوامل الحاسمة قد تؤدي إلى نجاح برنامج الشراء الإلكتروني الذي يعد من أهم وابرز صور التجارة الإلكترونية، وسيتم التطرق بشيء من التفصيل لبعض هذه العوامل على النحو التالي:

- **الموارد البشرية:** مع تنامي تحول الحكومات نحو تقديم خدماتها إلكترونياً، نمت الحاجة إلى الموارد البشرية المتخصصة والمؤهلة في جانب تكنولوجيا المعلومات، مما وضع القطاع العام أمام تحديات تنافسية مع القطاع الخاص في الحصول على هذه الموارد، وتوظيف العناصر المؤهلة منها، ومواصلة تنميتها لتتمكن من مواكبة التطور التكنولوجي



(جواد، أبو زيد، ٢٠٠٧، ٢٨٥) (الشوا، ٢٠٠٤، ٢٤) World (Bank.2003).

- **تكنولوجيا المعلومات:** يتطلب نجاح تطبيق برنامج الشراء الإلكتروني توفير البنى التحتية الداعمة لبناء تكنولوجيا المعلومات، التي تمكن المستخدمين من الوصول إلى الدوائر والمؤسسات الحكومية عن طريق شبكة الإنترنت. مع أن كل ذلك يترتب عنه كلفة تقع على الموازنات المالية للدولة، وعلى كاهل المواطنين بخاصة (جواد، أبو زيد، ٢٠٠٧، ٢٨٥).

- **الدعم الإداري:** تشكل قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة، أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق برنامج الشراء الإلكتروني (Ho Pardo, 2004:3-4), ذلك أن للدعم أهمية في زيادة دافعية العاملين للمشاركة في تطبيق برنامج الشراء الإلكتروني (جواد، أبو زيد، ٢٠٠٧، ٢٨٥). (Davila et al, 2003,18) (World Bank.2003). ومن هنا لا بد توفير المتطلبات الإدارية والفنية من قبل جميع الأطراف المعنية لإنجاح هذا البرنامج لانعكاساته الايجابية على المستوى الوطني من خلال تعزيز دور المعلوماتية في الاقتصاد الوطني وتدعيم أسس التبادل التجاري الإلكتروني (e-Commerce) بحوسبة مختلف الإجراءات ذات العلاقة بالعمليات الشرائية الحكومية وتبادلها إلكترونياً.

- **الثقافة والتوعية:** تلعب الثقافة دوراً أساسياً وهاماً في نشر تطبيق برنامج الشراء الإلكتروني سواء أكان على مستوى المواطنين أم العاملين، كما تعد التوعية الاجتماعية ونشر ثقافة التعامل مع الشراء الإلكتروني متطلباً أساسياً للتحول نحو التكنولوجيا الجديدة من خلال تطبيقها، الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود من أجل زيادة وعي العاملين والجمهور وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني للمعنيين لمواجهة طبيعة هذا التحول، إلى جانب جاهزية المؤسسات المبحوثة في نشر الثقافة والتوعية. (Eadie ( Vaidya et. al, 2006,92) (١٥٢-١٥١:٢٠٠١) (et al, 2007,110)

- **التشريعات:** لإنجاح مشروع الشراء الإلكتروني فإن الأمر يتطلب الاعتراف بعمليات الحكومة الإلكترونية تشريعياً، وتحديد متطلبات تطبيق الشراء الإلكتروني، والسماح بأطر التعاون بين المؤسسات، والتركيز على الخصوصية والأمن المعلوماتي (-OCED, 2003,49).

53

- **الأمن والخصوصية:** يعرف الأمن على انه مجموعة من الإجراءات والسياسات والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من الدخول إليها والعبث بمحتوياتها، أو تغيير أو سرقة أو تدمير المعلومات الموجودة على نظامها أما الخصوصية فهي المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالأفراد والتي يتم تخزينها في نظم الحكومة الإلكترونية وعدم السماح بالاطلاع عليها من قبل الأفراد الآخرين (جواد، أبو زيد، ٢٠٠٧: ٢٨٥-٢٨٦) Vaidya,at al, (2006,92). وبالتالي ضرورة الاهتمام بحماية أمن الموقع الإلكتروني وحماية الخصوصية للزبائن لتعزيز الثقة بموقع المؤسسات الحكومية. (الشبيل، ٢٠١٢)

### ثانياً: الدراسات السابقة:

#### الدراسات العربية:

- **دراسة (العبيدي وآخرون، ٢٠١١)** هدفت الدراسة إلى بيان اثر استخدام التجارة الإلكترونية في تخفيض التكاليف التسويقية- دراسة تطبيقية في شركة زين للاتصالات، وقد بينت الدراسة أن التجارة الإلكترونية أدت إلى تسهيل عملية البيع والشراء إلكترونياً وتدعيم الموقف التنافسي لها والحصول على المنتجات والخدمات من قبل الزبائن في الوقت والسرعة المحددة وتخفيض كلفة تسويق منتجات الشركة إلى ادنى حد ممكن. لذلك فإن الاهتمام بالتكاليف التسويقية والسعي إلى إتباع كل الطرق التي تؤدي إلى تخفيضها تعد بمثابة هدف تسعى إليه معظم الشركات كونها ستساهم في مساعدة الإدارة في عملية التخطيط ورسم السياسات البيعية للشركة وفي اتخاذ القرارات السليمة التي تتعلق بالنشاط التسويقي.

- دراسة ( السيد، ٢٠٠٩ ) ، تسلط هذه الدراسة الضوء على قواعد ومعايير مبدأ الشفافية التي اعتمدها القانون النموذجي بشأن المشتريات الحكومية الصادر عن لجنة قانون التجارة الدولي بالأمم المتحدة (اليونسترال)، وذلك بهدف المقارنة. وقد خلص الباحث إلى أن القانون القطري الحالي وان كان يتضمن العديد من الأحكام المعززة لمبادئ الشفافية في المشتريات الحكومية إلا أنه ما زال يعوزه المزيد من الدقة والتفصيل للوصول إلى المعايير التي أرساها القانون النموذجي.
- دراسة (الطعاني، ٢٠٠٢) هدفت الدراسة إلى التعرف على أساليب وطرق الشراء الحكومي في الأردن، ومن ثم التعرف على مدى تطبيق الأسس والقواعد العلمية في إدارة هذا النشاط، إضافة إلى التعرف على أهم المعوقات والمشاكل التي تحول دون تطبيق القواعد والمبادئ العلمية في مجال الشراء الحكومي. ومن أهم توصيات الدراسة، ضرورة البعد عن الأساليب التقليدية التي تعتمد على التقدير الجزافي والتخمين في تقدير الكميات المطلوبة من المواد واستبدالها بالنماذج الرياضية البسيطة الاستخدام الأمر الذي يوفر الكثير من الوقت والتكاليف. تعيين موظفين أكفاء ومؤهلين في إدارة الشراء الحكومي وتوفير التدريب المستمر لهم.

#### الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Khorana et. al, 2015) بعنوان حاكمية الشراء الإلكتروني في إطار الاتحاد الأوروبي. بينت هذه الدراسة ان المشتريات الحكومية قد تمثل نسبة كبيرة من النشاط الاقتصادي في الاتحاد الأوروبي (EU) وفي ظل التكامل والتنسيق بين دول الاتحاد تعتقد المفوضية الأوروبية أن حل المشتريات الحكومية يكمن في دمج كل المشتريات الحكومية في سوق واحد ممثل في عمليات الشراء الإلكتروني. وبما أن التكنولوجيا لديها القدرة على تحسين كفاءة عمليات الشراء بين الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، وان استخدام الحاكمية يقلل من المشاكل التي يجب معالجتها باعتبارها شرطاً لاعتماد الحلول التكنولوجية. كما توضح هذه

الدراسة أن إتباع سياسة الشراء الإلكتروني يتطلب تطوير بنية تحليلية لتقييم الإطار العام للمشتريات وتسليط الضوء على القضايا التي تحتاج إلى معالجة في الشراء الإلكتروني.

- دراسة (Arantes, Costa,2014) تهدف هذه الدراسة الاستكشافية إلى بيان أثر الوقت اللازم لتنفيذ الشراء الإلكتروني العام في البرتغال. ولتحقيق هذا الهدف، تم إجراء مسحين في عامي ٢٠١٠ و ٢٠١٢ على التوالي على السلطات المختصة بالمقاولات في القطاعين العام والخاص. وكانت نتائج الدراسة تشير أن القطاع الخاص هي الأكثر تأثراً بديناميكية سوق الشراء الإلكتروني. كما تشير الدراسة أيضاً أن القابلية على المنافسة على الأسعار وتكاليف الشراء الإلكتروني وخدمة الشراء الإلكتروني كان له أثر إيجابي بشكل عام على قطاع المقاولات في القطاعين العام والخاص، وفي كلتا الحالتين أشارت نتائج الدراسة إلى زيادة الشفافية في إجراءات الشراء من قبل الجهات المختصة.

- دراسة (Matunga et.al, 2013) وكان الغرض من هذه الدراسة تقييم أثر فعالية الشراء الإلكتروني على تحسين نوعية وجودة السلع في المستشفيات العامة، وتحديد إلى أي مدى قد كفل الشراء الإلكتروني أفضل الأسعار في المشتريات. وقد توصلت الدراسة إلى أن أكبر التحديات التي كانت تواجهها المستشفيات العامة عند استخدامها الشراء الإلكتروني عدم كفاية التمويل، وطريقة إدارة المنظمة للتعامل مع التغيير، وعدم وجود تدريب كاف للموظفين على كيفية استخدام النظام. وخلصت الدراسة إلى أن المستشفيات العامة ستعتمد بعض تطبيقات الشراء الإلكتروني بغض النظر عن التحديات.

- دراسة (Neupane et. al, 2012) وتهدف الدراسة إلى بيان دور التكنولوجيا في الشراء الإلكتروني للحد من الفساد في المشتريات الحكومية. وبيان مخاطر الفساد في المشتريات الحكومية خاصة في

عمليات تخطيط المشاريع، وتصميم المنتجات والوثائق والمناقصات والعقود، مع بيان دور المحاسبة والتدقيق فيها. مع الأخذ بالاعتبار تقييم بعض الحالات من مختلف البلدان النامية واقتصاديات الدول الناشئة، مع التركيز بوجه خاص على إمكانية توفر الشفافية والمساءلة في الشراء الإلكتروني. وتشير النتائج إلى أن الشراء الإلكتروني أصبح ضرورة للحد من الفساد في القطاع العام، كما تبين أن الأتمتة وتوفر الإمكانيات التكنولوجية يزيد من الشفافية والمساءلة في عمليات الشراء الحكومي.

- دراسة (Lindskog et.al, 2010) تهدف الدراسة إلى إجراء مقارنة في أوجه الشبه والاختلاف بين الشراء من قبل القطاع العام والقطاع الخاص مع تسليط الضوء على التوجيهات الصادرة عن الاتحاد الأوروبي حول مفاهيم وعمليات الشراء. ويحلل البحث أيضا قضايا الفساد في نشاط المشتريات في القطاعين. مع التركيز على المشتريات العامة داخل دول الاتحاد الأوروبي (EU)، وان على الدول الأعضاء الأخذ بالتوجيهات الصادرة من المجموعة الأوروبية حول المشتريات العامة.

- دراسة: (Engstrom et al, 2009) تطبيق المشتريات العامة الإلكترونية في الوحدات الحكومية السويدية، والغرض من هذه الدراسة، هو مدى تطبيق مفهوم الشراء الإلكتروني في الوحدات الحكومية السويدية خلال عامي ٢٠٠١ و ٢٠٠٨، دراسة تطبيقية. حيث بينت الدراسة أن هناك عدد متزايد من المنظمات في القطاع العام بدأت باعتماد المشتريات الإلكترونية، نظراً لفوائدها المعروفة جيداً، من خلال زيادة الكفاءة في وظيفة الشراء من قبل الشركات للحد من التكاليف. وأجريت الدراسة على (١٥) إدارة من الحكومة المركزية. أظهرت النتائج أن تنفيذ الشراء الإلكتروني اعتمدت بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة، ولكن الحكومة السويدية ما زالت لم تعتمد بعد استخدامها الشراء الإلكتروني للوصول بشكل كامل إلى كل الوحدات الحكومية. إلا أن هناك تحديات واضحة تواجه الحكومة. كما تبين أن تنفيذ واستخدام نظام



الشراء الإلكتروني يجب أن يكون لها تأثير على سلوك الشراء، ومراكز الشراء.

### ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

يعتبر موضوع البحث من الموضوعات الهامة من حيث تركيزه على الآفاق المستقبلية لتطبيق الشراء الإلكتروني في المشتريات الحكومية لتحسين جودة الخدمة وتخفيض التكلفة، كما أنها تعتبر من أوائل الدراسات التطبيقية في الأردن (على حد علم الباحثين) التي تناولت بيئة الشراء الإلكتروني في المشتريات الحكومية. كما أن نتائج الدراسة الحالية ستقدم إضافة علمية تساعد العديد من الأطراف أهمها إدارات المؤسسات الحكومية المهتمة بموضوع الشراء الإلكتروني في المشتريات لما له من فوائد متعددة على القطاع العام والخاص.

### مجتمع الدراسة وعينتها:

يتألف مجتمع الدراسة الحالية من (وزارة الأشغال العامة، دائرة اللوازم العامة، دائرة العطاءات الحكومية، دائرة الأبنية الحكومية، إضافة إلى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) والبالغ عددها (٥) وهي التي شرعت في تطبيق نظام الشراء الإلكتروني. ويتكون مجتمع الدراسة من مديري الإدارة العليا، ومديري الوحدات الإدارية، ورؤساء الدوائر، والموظفين الإداريين في الوزارات والدوائر الحكومية المنوه عنها في مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (100) استبانة، استرجع منها (87) استبانة من أصل الموزع، تم استبعاد (٢) استبانة وذلك لعدم اكتمال تعبئة المعلومات فيها، وبذلك يصبح عدد الاستبانات الصالحة لغايات التحليل (85) استبانة أي ما نسبته (85%)، وهي نسبة استجابة جيدة. ويبين الجدول (1) خصائص العينة المبحوثة.

### مصادر جمع البيانات:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، كما اعتمدت على أسلوبين من مصادر جمع البيانات هما:

- **المصادر الثانوية:** اعتمد الباحث على عدد من الكتب والمراجع والبحوث والدراسات السابقة التي بحثت في مجال الحكومة الإلكترونية.
- **المصادر الأولية:** وتتمثل في استبانة تم تطويرها وتحكيمها لقياس متغيرات الدراسة. حيث تكونت الاستبانة من، الجزء الأول: ويتضمن الخصائص العامة (الديموغرافية) والجزء الثاني: اشتمل على مجموعة أسئلة تبحث في مدى إدراك الموظفين لمفهوم الشراء الإلكتروني، أما الجزء الثالث: ويتكون من المحور الأول، فقرات الاستبانة الخاصة بالمتغير المستقل (متطلبات النجاح) ويتكون من (١٧) فقرة. أما المحور الثاني: ويتضمن فقرات الاستبانة الخاصة (بالمتغير التابع) الأبعاد المستقبلية (تحسين جودة الخدمة، وخفض التكلفة، الحد من الفساد وزيادة الشفافية). وفي إطار معالجة الاستبانة تم تحديد مقاييس للإجابة على الأسئلة الواردة فيها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي إذ يشير الرقم (5) إلى موافق بشدة، أما رقم (4) فيشير إلى موافق، أما رقم (3) فيشير إلى محايد، أما رقم (2) فيشير إلى غير موافق، والرقم (1) فيشير إلى غير موافق بشدة.

وبيين الجدول رقم (١) المتوسطات الحسابية لدرجات الاتفاق المتدنية والمتوسطة والمرتفعة التي سيعتمدها الباحث في دراسته لمعالجة مقياس ليكرت.

الجدول (١)		
المتوسطات الحسابية لدرجات الاتفاق لمعالجة مقياس ليكرت		
درجة الموافقة	درجة ونسبة التطبيق	المتوسط الحسابي
متدنية	1% - 4.49%	1.0 - 2.49
متوسطة	50% - 75%	2.50 - 3.75
مرتفعة	76% - 100%	3.76 - 5.0

وبين الجدول (٢) نتائج اختبار ألفا كورنباخ لأداة الدراسة توفر درجة ثبات في استجابات المبحوثين.

جدول رقم (٢)		
ثبات أداة الدراسة للمتغيرات		
كرونباخ ألفا	عدد الفقرات	المتغير
80%	١٧ فقرة	المؤشر الكلي لفقرات المتغير المستقل: متطلبات نجاح تطبيق الشراء الإلكتروني.
79%	٣ فقرات	المؤشر الكلي لفقرات المتغير التابع: الأبعاد المستقبلية.

### المعالجة الإحصائية:

- الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات على النحو التالي:
- التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية واستخدمت لوصف خصائص عينة الدراسة ومتغيراتها.
- الانحدار المتعدد والبسيط (Multiple Regression) لاختبار فرضيات الدراسة.
- تحليل الارتباط : لاختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة كافة.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

أولاً : تحليل البيانات:

الخصائص الشخصية لعينة الدراسة:

تم تحليل خصائص العينة باستخدام التحليلات الوصفية والتكرارية، حيث يظهر الجدول رقم (3) ملخصاً لخصائص عينة الدراسة .

الجدول رقم (3) التوزيع التكراري لوصف الأفراد المبحوثين			
النسبة المئوية	التكرار	الخصائص الشخصية والديموغرافية	الرقم
77.6%	66	ذكر	1. الجنس
22.4%	19	أنثى	
100%	85	المجموع	2. المركز الوظيفي
10.6%	9	أمين عام /مدير	
23.5%	20	مدير دائر	
29.4%	25	رئيس قسم	
36.5%	31	موظف	
100%	85	المجموع	3. المستوى التعليمي
12.9%	11	دبلوم	
45.9%	39	بكالوريوس	
30.6%	26	ماجستير	
10.6%	9	دكتوراه	
100%	85	المجموع	4. سنوات الخبرة
16.5%	14	1-3 سنوات	
24.7%	21	4- أقل من 7	
31.8%	27	7- أقل من 10	
27.1%	23	10 سنوات فأكثر	
100%	85	المجموع	

### التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

#### متغيرات الدراسة المستقلة:

١. الموارد البشرية: وقصد منها فحص الاهتمام بتخطيط القوى العاملة، وتوظيف العناصر المؤهلة منها، ومواصلة تنميتها لتتمكن من مواكبة التطور التكنولوجي (الشوا، 2004، ٢٤) وقد تم قياس هذا المتغير من خلال: مستوى توظيف العناصر البشرية المؤهلة وتطويرها في المؤسسات الحكومية (Heeks, 2003:15)، ومدى توافر الكفاءة المختصة في مجال تكنولوجيا المعلومات وإجراء عمليات الشراء الإلكتروني. وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي.
٢. تكنولوجيا المعلومات: ويقصد بها اللبانات الأساسية في بناء التكنولوجيا، ويقدم محتوى هذا المتغير وصفاً للمكونات الأساسية للبنية التحتية اللازمة لتطبيق عمليات الشراء الإلكتروني، التي تمكن المستخدمين من الوصول إلى الدوائر والمؤسسات الحكومية عن طريق شبكة الإنترنت. ويجري التعامل مع هذه الحكومة من خلال البوابة التي ستستقبل الطلبات من المستخدمين ومن ثم تمريرها إلى أنظمة الحاسوب الرئيسية المتوفرة في المؤسسات الحكومية ذات العلاقة، وقد تم قياسها من خلال الأجزاء المادية Hardware، والبرمجيات، Software وقواعد البيانات (Data base) وشبكة الاتصالات Network. وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي.
٣. الدعم الإداري: ويقصد به العون والمساعدة المقدمة من قبل الإدارات بحسب مستوياتها، ذلك أن للدعم أهمية في زيادة دافعية العاملين للمشاركة في تطبيق برنامج الشراء الإلكتروني. ويتمثل الدعم الإداري في توفير الموارد اللازمة، والعمل على تعزيز تغيير عادات وإجراءات العمل لتنسجم ونظام الشراء الإلكتروني، وقد تم قياس هذا المتغير من خلال

الأبعاد مستوى جودة الإدارة، والحوافز المقدمة للعاملين، ومستوى التركيز على الخدمة.

٤. الثقافة والتوعية: ويقصد بها مدى مواءمة الثقافة السائدة في تعزيز إطلاق مشروع الشراء الإلكتروني في الأردن، واختبار مستوى الجهود المبذولة من قبل الحكومة الأردنية بتعزيز تطبيق مفهوم الشراء الإلكتروني بين العاملين والمواطنين على حد سواء، مما يستدعي تكثيف الجهود من الجهات المسؤولة عن التطبيق نحو نشر ثقافة التعامل مع الحكومة الإلكترونية والشراء الإلكتروني وتحفيز الأفراد على التعامل مع الحكومات من خلالها. وقد تم قياسه من خلال مستوى جاهزية المستفيدين ومن جانب جاهزية المؤسسات المبحوثة في نشر الثقافة والتوعية. (جواد، أبو زيد، ٢٠٠٧، ٢٨٥).

#### المتغير التابع: الأبعاد المستقبلية لتطبيق الشراء الإلكتروني:

بغية قياس متغير الأبعاد المستقبلية لتطبيق مشروع الشراء الإلكتروني تم اختبار المتغيرات الفرعية التالية: تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين والمؤسسات، وخفض التكلفة، والحد من الفساد وزيادة الشفافية. اعتماداً على مقياس المستويات المتماثلة. (جواد، أبو زيد، ٢٠٠٧، ٢٨٥).

#### ثانياً: اختبار الفرضيات :

#### تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

#### الجزء الثاني: إدراك مفهوم الشراء الإلكتروني:

اشتملت الاستبانة على مجموعة أسئلة تبحث في مدى إدراك الموظفين لمفهوم الشراء الإلكتروني ويوضح الجدول رقم (4) تكرارات ونسب استجابات الأفراد المبحوثين المتحققة بشأن التساؤلات التالية:



الجدول رقم (4)					
التوزيع التكراري لواقع إدراك الأفراد المبحوثين لمفهوم الشراء الإلكتروني.					
تكرارات الاستجابات ونسبتها المئوية					السؤال
المجموع	أكثر من أربع سنوات	من 2-4 سنة	من 1-2 سنة	7 شهور إلى سنة	6 شهور فأقل
المجموع	21%	27%	28%	15%	9%
85	17	23	24	13	8
المجموع	81%-	61%-	41%-	21%-	20% فما دون
المجموع	100%	80%	60%	40%	13%
85	19	28	15	12	11
المجموع	غير راض جداً	غير راض	رض إلى حد ما	رض	رض جداً
المجموع	9	17%	22%	35%	15%
85	11%	14	19	30	13
المجموع	عدم المشاركة	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
المجموع	18%	14%	19%	27%	22%
85	15	12	16	23	19
المجموع	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
المجموع	12%	15%	19%	34%	20%
85	10	13	16	29	17
المجموع	81%-	61%-	41%-	21%-	20% فما دون
المجموع	100%	80%	60%	40%	16%
85	24	18	14	19	14
المجموع	81%-	61%-	41%-	21%-	20% فما دون
المجموع	100%	80%	60%	40%	27%
85	12	16	21	24	23

١. منذ متى تعرفت على مفهوم الشراء الإلكتروني؟ عند سؤال المبحوثين عن الفترة الزمنية التي تعرفوا خلالها على مفهوم الشراء الإلكتروني تراوحت إجابات غالبيتهم كما في الجدول رقم (4) بين سنة وأقل إلى أكثر من أربع سنوات، إلا أن ٤٨% من المستجيبين بينوا أنهم على علم

- ومعرفة بالشراء الإلكتروني منذ أكثر من سنتين والى أكثر من أربع سنوات، وان ما يقارب ٢٨% من المستجيبين أوضحوا أنهم تعرفوا على الشراء الإلكتروني منذ ما يقارب أكثر من سنة إلى سنتين.
٢. كم هي درجة المعرفة بالشراء الإلكتروني؟ أشار حوالي ٢٢% من المبحوثين إلى أن مستوى المعرفة يزيد على ٨٠%، إلا أن أكثر المستجيبين وبواقع ٣٣% أفادوا بأنهم على عمق بمعرفة هذا المفهوم تراوحت ذلك بين ٦١% إلى أكثر من ٨١%.
٣. ما مدى الشعور بالرضا عن تطبيق الشراء الإلكتروني؟ بعد مطالعة الاستجابات وتكراراتها لوحظ أن ٤٣ يشعرون بالرضا أي ما يقارب ٥٠% وجاءت نسبة من كان راضياً إلى حد ما ٢٢%. ويمكن القول إن عدد الذين بلغوا القناعة بأنهم راضون عن تطبيقات الشراء الإلكتروني من مجموعة الأفراد المبحوثين زاد على ٧٢%، إلا أن الباحث لا ينكر أن هنالك 28% من المبحوثين غير راضين عن تطبيق البرنامج. وقد فسر عدم الرضا في إطار الطموح الذي ينشده المستجيب من أجل أن يبلغ مشروع الشراء الإلكتروني درجات أعلى في التطبيق وهذا ما أكده المبحوثون في إجاباتهم.
٤. ما مدى مشاركتك في تصميم وتطوير برنامج الشراء الإلكتروني؟ لقد دلت نتائج الدراسة الواردة في الجدول رقم (4) حول سؤال الأفراد المبحوثين عن مدى مشاركتهم في تصميم وتطبيق الشراء الإلكتروني على أن ٤٢ منهم وبواقع ٤٩% كانت مشاركتهم عالية، إذ تراوحت بين دائماً وغالباً، ولدى إضافة نسبة الأفراد المشاركين أحياناً تصبح النسبة الكلية حوالي ٦٨%، وهذه النسبة تعكس جانب الكفاءة الإدارية في نشر برنامج الشراء الإلكتروني نظراً للعلاقة بين المشاركة في التطوير والرغبة في إحداثه على أرض الواقع.



٥. ما مدى تغطية الموقع الإلكتروني للمعلومات الخاصة بالمؤسسة؟ يتضح من الجدول رقم (4) حول مدى تغطية الموقع الإلكتروني للمعلومات الخاصة بالمؤسسة أن حوالي ٥٤% من إجابات الأفراد المبحوثين أكدت أن المواقع تعمل على تغطية المعلومات عن المؤسسة بنسبة كبيرة، وهذه النسبة تعكس الجدية لدى المؤسسات في تطبيق برنامج الشراء الإلكتروني.

٦. ما نسبة الخدمات التي يمكن أن يحصل عليها الموظف من الموقع بشكل مباشر؟ دلت النتائج الواردة في الجدول رقم (4)، من استجابات الأفراد المبحوثين عن نسبة الخدمات التي يمكن أن يحصل عليها الموظف من الموقع مباشرة على أن ٢٤% من المبحوثين أشاروا إلى أن هذه النسبة عالية جداً تزيد عن ٨١%، وأن ٢١% منهم قالوا إن النسبة تقع بين ٦١% إلى ٨٠%، وفي المقابل أشار ٣٣ منهم إلى أن نسبة الخدمات التي يمكن الحصول عليها كانت منخفضة تصل إلى ٤٠% فما دون. وتعكس هذه النتيجة بدايات تطبيق برنامج الشراء الإلكتروني بالنسبة للمؤسسات الأردنية، وعدم الجاهزية الكاملة للربط بين كافة دوائر المؤسسة ليتسنى الحصول على المعلومات التي يحتاج إليها الموظف.

٧. ما نسبة الخدمات التي يمكن أن يحصل عليها المستفيدون من الموقع؟ لدى سؤال الأفراد المبحوثين عن رأيهم حول نسبة الخدمات التي يمكن أن يحصل عليها المستفيدون مباشرة من الموقع، أشار ١٢% إلى أن النسبة تزيد على ٨١%، وفي المقابل بين ٥١% من العاملين أن النسبة منخفضة وتقل عن ٤٠%، وهذه النسبة تقارب النسب الواردة حول الخدمات التي يمكن أن يحصل عليها العاملون باعتبارهم من الجمهور المستفيد جراء تطبيق برنامج الشراء الإلكتروني. ومن هذا السؤال يتضح انخفاض نسبة الخدمات التي يحصل عليها المواطن من خلال المواقع.



## اتجاهات الأفراد المبحوثين تجاه توافر متطلبات نجاح تطبيق برنامج الشراء الإلكتروني على أبعاده المستقبلية:

يسعى الباحث من خلال هذا الجزء إلى بيان مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الشراء الإلكتروني من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الحكومية، ومدى إمكانية تطبيق برنامج الشراء الإلكتروني، وتحديد أبعاد تطبيقاته المستقبلية.

الجدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحرافات المعياري لمتطلبات نجاح تطبيق برنامج الشراء الإلكتروني والأبعاد المستقبلية.						
الأبعاد المستقبلية			متطلبات نجاح تطبيق برنامج الشراء الإلكتروني			
الدرجة الأهمية	المعيار الآن	المتغير	الدرجة الأهمية	المعيار الآن	المتغير	الدرجة الأهمية
مرتفعة	0.814	تحسين جودة الخدمة	مرتفعة	0.312	الموارد البشرية	4.20
مرتفعة	0.764	خفض التكلفة	مرتفعة	0.392	تكنولوجيا المعلومات	4.02
مرتفعة	0.817	الحد من الفساد وزيادة الشفافية	مرتفعة	0.425	الدعم الإداري	3.87
			متوسطة	1.457	الثقافة والتوعية	2.86

- أولاً: تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (5) المتعلقة بمدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الشراء الإلكتروني بشكل مجمل إلى توافر جاهزية تتعلق في الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، والدعم الإداري الملائمة لتطبيق الشراء الإلكتروني، في حين لم تظهر الدراسة توافر جاهزية في الثقافة والتوعية حيث بلغ المتوسط 2.86 وانحراف معياري 1.457 .

- ثانياً: يبين الجدول رقم (5) النتائج المتعلقة بالأبعاد المستقبلية للشراء الإلكتروني توافر اتجاهات ايجابية مرتفعة نحو تطبيق برنامج الشراء

الإلكتروني من جانب تحسين جودة الخدمة المقدمة وخفض التكلفة والحد من الفساد وزيادة الشفافية.

اختبار فرضيات الدراسة:

**H01:** لا يوجد أثر لتوافر الموارد البشرية الملائمة لتطبيق الشراء الإلكتروني على أبعاده المستقبلية (تحسين جودة الخدمة المقدمة، خفض التكلفة، والحد من الفساد وزيادة الشفافية).

الجدول رقم (6) نتائج اختبار الانحدار البسيط.					
المتغير	R	R2	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدالة	نتيجة الفرضية العدمية
الموارد البشرية	.580 <sup>a</sup>	.337	88.414	0.000 <sup>b</sup>	رفض

يتضح من الجدول رقم (6) أن متغير الموارد البشرية يفسر ما نسبته حوالي 33.7% من التباين الحاصل في الأبعاد المستقبلية لتطبيق برنامج الشراء الإلكتروني، ونظراً لأن قيمة F المحسوبة تساوي 88.414 وهي دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ). وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة.

**H02:** لا يوجد أثر لتوافر تكنولوجيا المعلومات الملائمة لتطبيق الشراء الإلكتروني على أبعاده المستقبلية (تحسين جودة الخدمة المقدمة، خفض التكلفة، والحد من الفساد وزيادة الشفافية).

الجدول رقم (7) نتائج اختبار الانحدار البسيط.					
المتغير	R	R2	قيمة F	Sig	نتيجة

الفرضية العدمية	مستوى الدالة	المحسوبة			
رفض	0.000 <sup>b</sup>	43.523	.200	.447 <sup>a</sup>	تكنولوجيا المعلومات

يتضح من الجدول رقم (7) أن متغير تكنولوجيا المعلومات يفسر ما نسبته 20% من التباين الحاصل في الأبعاد المستقبلية لتطبيق برنامج الشراء الإلكتروني، ونظراً لأن قيمة F المحسوبة تساوي 43.523 وهي دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ). وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة.

**H03:** لا يوجد أثر لتوافر الدعم الإداري الملائم لتطبيق الشراء الإلكتروني على أبعاده المستقبلية (تحسين جودة الخدمة المقدمة، خفض التكلفة، والحد من الفساد وزيادة الشفافية).

الجدول رقم (8) نتائج اختبار الانحدار البسيط.					
المتغير	R	R2	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدالة	نتيجة الفرضية العدمية
الدعم الإداري	.575 <sup>a</sup>	.331	85.922	0.000 <sup>b</sup>	رفض

يتضح من الجدول رقم (8) أن متغير الدعم الإداري يفسر ما نسبته 33.1% من التباين الحاصل في الأبعاد المستقبلية لتطبيق برنامج الشراء الإلكتروني، ونظراً لأن قيمة F المحسوبة تساوي 85.922 وهي دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ). وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة.

**H04:** لا يوجد أثر لتوافر الثقافة والتوعية الملائمتين لتطبيق الشراء الإلكتروني على أبعاده المستقبلية (تحسين جودة الخدمة المقدمة، خفض التكلفة، والحد من الفساد وزيادة الشفافية).

الجدول رقم (9) نتائج اختبار الانحدار البسيط.					
المتغير	R	R2	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدالة	نتيجة الفرضية العدمية
الثقافة والتوعية	.262 <sup>a</sup>	.068	12.788	0.000 <sup>b</sup>	رفض

يتضح من الجدول رقم (9) أن متغير الثقافة والتوعية يفسر ما نسبته 6.8% من التباين الحاصل في الأبعاد المستقبلية لتطبيق برنامج الشراء الإلكتروني، ونظراً لأن قيمة F المحسوبة تساوي 12.788 وهي دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ). لذلك ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة.

**H05:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر متطلبات نجاح تطبيق الشراء الإلكتروني على أبعادها المستقبلية (تحسين جودة الخدمة المقدمة، خفض التكلفة، والحد من الفساد وزيادة الشفافية).

الجدول رقم (10) نتائج اختبار الانحدار البسيط.					
المتغير	R	R2	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدالة	نتيجة الفرضية العدمية
متطلبات نجاح التطبيق	.478 <sup>a</sup>	.032	5.696	0.008 <sup>b</sup>	رفض

تشير النتائج الواردة في الجدول (10) إلى أن توافر متطلبات النجاح تفسر ما نسبته 32% من التباين الحاصل في اتجاهات الأفراد المبحوثين حول أبعاد تطبيق برنامج الشراء الإلكتروني ونظراً لأن قيمة F المحسوبة تساوي 5.696 وهي دالة عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ . وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة. ولتحديد أي متغيرات الدراسة أكثر تأثيراً في نموذج الدراسة فقد استخدم الباحث تحليل الانحدار التدريجي الواردة نتائجها في الجدول رقم (11).

الجدول رقم (11)				
نتائج تحليل الانحدار التدريجي لأثر توافر متطلبات النجاح لتطبيق الشراء الإلكتروني على أبعاده المستقبلية.				
المتغير	B	Beta	Tقيمة	Sig مستوى الدلالة
القاطع	1.078	----	.976	0.330
تكنولوجيا المعلومات	.657	.178	2.387	0.018

تشير النتائج الواردة في الجدول (11) إلى أهمية متغير تكنولوجيا المعلومات، حيث يفسر ما نسبته 20% من التباين الحاصل في المتغير التابع .. (Beta=.178, Sig=.018)

كما يوضح الجدول رقم (12) العلاقات بين متغيرات الدراسة والممثلة في متطلبات النجاح لتطبيق برنامج الشراء الإلكتروني، وأبعاده المستقبلية.



الجدول رقم (12)				
نتائج معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين متغيرات الدراسة.				
المتغير	تحسين جودة الخدمة المقدمة	خفض التكلفة	الحد من الفساد وزيادة الشفافية	الأبعاد المستقبلية
الموارد البشرية	.555	.630	.439	.580
تكنولوجيا المعلومات	.513	.412	.521	.447
الدعم الإداري	.530	.530	.630	.575
الثقافة والتوعية	.213	.395	.221	.262
متطلبات النجاح	.476	.430	.403	.478

\*مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

حيث تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (12) إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متغيرات متطلبات النجاح كافة والأبعاد المستقبلية، إذ تراوحت قيم ارتباط بيرسون بين 0.213 إلى 0.630، وهذا يؤكد أن العلاقة تكاملية بين متغيرات الدراسة والممتلة في تحقيق أهداف متطلبات النجاح لتطبيق برنامج الشراء الإلكتروني، وأبعاده المستقبلية.

### نتائج الدراسة:

١. توصل الباحث إلى عدد من النتائج أهمها:  
من حيث إدراك الموظفين لمفهوم الشراء الإلكتروني، فقد بينت نتائج الدراسة أن المبحوثين على علم ودراية بمفهوم الشراء الإلكتروني بمدد تراوحت بين سنة والى أكثر من أربع سنوات، وإن عمق المعرفة بمفهوم الشراء الإلكتروني جاء متبايناً، إلا أنه بشكل عام كان مرتفعاً نسبياً.
٢. وحول رضا العاملين عن مدى تطبيق برنامج الشراء الإلكتروني في الأردن فقد تراوحت إجابات أغلب أفراد عينة الدراسة بين راض وراض إلى حد ما، وهذه النتيجة قد تشكل عاملاً دافعاً لتطبيق برنامج الشراء الإلكتروني للحد من الفساد في المشتريات وزيادة الشفافية.
٣. دلت نتائج الدراسة على وجود مشاركة للعاملين في تصميم وتطوير برنامج الشراء الإلكتروني، وقد تراوحت المشاركة بين درجة متوسطة إلى عالية، كما بينت النتائج أن هناك محدودية في الخدمات التي يحصل عليها الموظف أو المواطن على حد سواء.
٤. وفيما يخص جاهزية متطلبات النجاح لتطبيق الشراء الإلكتروني، أشارت نتائج الدراسة إلى توافر جاهزية للتطبيق لمتغير الموارد البشرية و متغير تكنولوجيا المعلومات وايضاً متغير الدعم الإداري يتصف بالجاهزية، وحول متغير الثقافة والتوعية فإن الأفراد المبحوثين كانوا قد أشاروا إلى عدم الجاهزية بهذا الخصوص، نظراً لعدم رغبة المستفيدين في التعامل مع المؤسسات الحكومية بشكل مباشر، أو إن العمل على شبكة الانترنت أصبحت محفوفة بالمخاطر بسبب القرصنة المعلومات.



٥. وحول أبعاد تطبيق الشراء الإلكتروني، أشارت نتائج الدراسة إلى وجود نظرة ايجابية نحو تطبيق الشراء الإلكتروني من حيث تحسين الخدمة المقدمة وخفض التكلفة والحد من الفساد وزيادة الشفافية.
٦. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ايجابي لتوافر متطلبات النجاح لتطبيق الشراء الإلكتروني مجتمعة وكلاً على حدة في أبعاد تطبيق الشراء الإلكتروني مستقبلاً.

### التوصيات:

استناداً إلى النتائج التي تمخضت عنها الدراسة، يوصي الباحث  
بالتالي:

١. مشاركة الموظفين في تطوير وتطبيق برنامج الشراء الإلكتروني، وتقديم حوافز للعاملين في هذا المجال لما سيعود على المؤسسات بالفائدة من حيث نشر هذا المفهوم.
٢. توسيع قاعدة البيانات للخدمات المقدمة وتحديد الخدمات المرغوب في عرضها من خلال الموقع.
٣. ضرورة التوسع في استخدام الخوادم متوسطة وكبيرة الحجم لتنسجم وتطبيقات الشراء الإلكتروني من جانب، وحتى تخدم أكبر عدد من الأطراف سواء داخل المؤسسة أم خارجها.
٤. نشر خدمة الانترنت بين الموظفين الذين تتصل أعمالهم بجوانب تطبيقات الشراء الإلكتروني والاعتماد على مصدر واحد في تزويد الخدمة بهدف تحسين مستوى الخدمات وخفض التكلفة.
٥. إشراك العاملين في ندوات ودورات تدريبية تثقيفية، تمكنهم من الوقوف على محتوى ومضمون آلية عمل الشراء الإلكتروني.

٦. العمل على تثقيف المواطنين بمفهوم الشراء الإلكتروني من خلال النشرات الخاصة بالمؤسسات الحكومية ووسائل الاتصال العامة الأخرى، وتحفيزهم على الاتصال مع المؤسسات إلكترونياً.
٧. زيادة مستوى الرقابة على الشراء الإلكتروني من خلال توفير برامج متخصصة لزيادة امن المعلومات وبالتالي زيادة ثقة المتعاملين مع المؤسسات الحكومية.

## المراجع:

### المراجع العربية:

- ببيلي ، محمود " ملخص سياسات اتفاقية وتشريعات المشتريات الحكومية ومدى ملاءمتها لسوريا"، المركز الوطني للسياسات الزراعية ، دمشق ، حزيران ٢٠١٢، ١-١٢.
- ageconsearch.umn.edu/.../2/34\_pol\_brif\_procurement\_mb\_ar.pdf
- الجبالي، عبد الفتاح ، الشفافية في المشتريات والمشروعات الحكومية لضمان المنافسة المتكافئة للأعمال الصغيرة والمتوسطة، سلسلة أوراق سياسات تعزيز الشفافة ومكافحة الفساد، مركز المشروعات الدولية الخاصة بالتعاون مع اتحاد جمعيات التنمية الاقتصادية ، مصر، ٢٠٠٩، ص ١-٣٠ .
- جواد، شوقي ناجي ، أبو زيد، محمد خير سليم ، الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 3 ، العدد٣، 2007، ٢٧٨-٢٩٥.
- السيد ، حسن عبد الرحيم ، الشفافية في قواعد وإجراءات التعاقد الحكومي في دولة قطر ( دراسة مقارنة مع قانون اليونسترال النموذجي للمشتريات الحكومية) مجلة الشريعة والقانون . العدد التاسع والثلاثون ٢٠٠٩ ص٤٩-١٠٤ .
- [/https://www.gulfpolicies.com](https://www.gulfpolicies.com)
- الشبيل، سوزي صلاح مطلب "تطبيقات إدارة علاقات الزبائن في مراحل الشراء الإلكتروني وأثرها في بناء القيمة للزبون دراسة على عينة من المتسوقين عبر البوابة الإلكترونية في عمان"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2012.
- الشوا، نسرين، اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ٢٠٠٤.
- الطعاني ، خلف " وظيفة المشتريات الحكومية في الأردن بين الواقع وآفاق التغيير "دراسة تحليلية" الملتقى العربي الأول لإدارة المشتريات والمخازن (الواقع وآفاق التطوير) القاهرة – جمهورية مصر العربية ، 28-29 ديسمبر 2002، ص١٨٣-٢٠٥.

أثر تطبيق خدمات برنامج الشراء الإلكتروني في المؤسسات الحكومية الأردنية.....

- العبيدي، علي قاسم حسن جاسم، عيدان براك المعموري، جليل كاظم مدلول العارضي، أثر استخدام التجارة الالكترونية في تخفيض التكاليف التسويقية- دراسة تطبيقية في شركة زين للاتصالات، مجلة جامعة بابل- للعلوم الإنسانية، المجلد ١٩، العدد ١، 2011.

[www.uobabylon.edu.iq/.doc](http://www.uobabylon.edu.iq/.doc)

- العتيبي، سلطان ، أهمية الأنشطة والبرامج التي من شأنها جعل دولة الكويت خالية من الفساد ودور ديوان المحاسبة في تعزيز مفهوم الشفافية بالتعاون مع كافة القوى الفاعلة بالمجتمع من مؤسسات وأفراد، المسابقة الثامنة للبحوث على مستوى جميع قطاعات، ديوان المحاسبة- الكويت، ٢٠٠٧.

[ns.sabq8.org/sabwebsite/download.asp?T=6&ID=156](http://ns.sabq8.org/sabwebsite/download.asp?T=6&ID=156)

- العواملة، نائل، الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة: دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر، ملحوظة علمية، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 29 ، العدد ١، 2001، 146- 161.

- غزال، عادل، مشاريع الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية أنموذجا، ٢٠١٣، العدد ٣٤، مارس ٢٠١٤.

[aces\cybraria\journal.cybrarians.info\wwwroot\index.php](http://aces\cybraria\journal.cybrarians.info\wwwroot\index.php)

- الغزاوي، صالح عبد اللطيف احمد، تقيم عملية إدارة العطاءات الحكومية دراسة مقارنة مع قواعد القوانين الدولية من وجهة نظر عينة ( من العاملين في دائرة العطاءات الحكومية ودائرة الأبنية الحكومية والمقاولين والاستشاريين في المملكة الأردنية الهاشمية) الأكاديمية العربية في الدنمارك، أطروحة دكتوراه، ٢٠٠٩.

<http://www.ao-academy.org>

- الكسبي، يحيى ، "ورشة عمل تناقش مسودة نظام المشتريات الحكومية تنظيم من البنك الدولي"، عمان- الأردن ، جريدة العرب اليوم ،

<http://alarabalyawm.batelco.jo> ٢٠١١/٠٦/٥

- ماسيمو، بالديناتو تحسين الشراء المتكرر والشراء الإلكتروني لدى الشركاء المتوسطيين بالتعاون مع ستيفانو فيرانو ، عضو نقابة المحامين في اوديني(إيطاليا)، ٢٠٠٧، ص١-١٢٨ .

<http://www.meda-comp.net>

- المملكة الأردنية الهاشمية، إطلاق نظام الشراء الإلكتروني، ٢٠١٦.
- (يسر) برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية للمملكة العربية السعودية ، أفضل الممارسات لعمليات الشراء في تقنية المعلومات، أغسطس ٢٠٠٧، ص ١-٤٣.  
[www.yesser.gov.sa](http://www.yesser.gov.sa)

### المراجع الأجنبية:

- Arantes ,Amílcar , Costa ,António Aguiar (2014) Over Time Public E Procurement Impacts: The Portuguese Case International Business Research; Vol. 7, No. 7, p 119-128.
- Csaba Csaki (2006) “Investigating the Decision Making Practice of Public procurement procedures International Public Procurement Conference Proceedings 21-23 September ,p869-899.  
<http://www.economia.uniroma>  
[Programma\\_Conferenza.pdf](http://www.economia.uniroma/Programma_Conferenza.pdf)
- Davila A, Gupta M, Palmer R (2003) Moving procurement systems to the internet: the adoption and use of e-procurement technology models. European Management Journal Vol. 21 No. 1 pp. 11-23.
- Eadie R, Perera S, Heaney G, Carlisle J (2007) Drivers and Barriers to Public Sector e-procurement within Northern Ireland’s Construction Industry, ITcon Journal, Vol. 12, pp. 103-120.
- Engstrom, Anne , Wallstromal ,Asa , Sangari ,Esmail Salehi (2009) Implementation of Public e-Procurement in Swedish Government Entities, Computer Science and Information Technology, Vol 4, 2009 ,pp. 315 – 319.  
<http://pure.ltu.se/portal/files/3277883/Paper.pdf>

- Fernandes Teresa, Vítor Vieira (2015) Public e-procurement impacts in small- and medium-enterprises Int. J. Procurement Management, Vol. 8, No. 5, 587-607.
- Gian Luigi, Albano Federico, Antellini Russo, Gionata Castaldi, Roberto Zampino (2015) Evaluating Small Businesses' Performance in Public e-Procurement: Evidence from the Italian Government's e-Marketplace Volume 53, Issue S1 P 229–250.
- Heeks, Richard B (1998) Information Systems and Public Sector Accountability, Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, 1, p 1-25.
- Ho, Jinwon , Pardo Theresa A. (2004) Toward the Success of E-Government Initiatives: Mapping Known Success Factors to the Design of Practical Tools, 37th Hawaii International Conference on System Sciences, 1-6.
- Khorana Sangeeta, Kirsten Ferguson-Boucher, William A. Kerr (2015) ,Governance Issues in the EU's e-Procurement Framework, Journal of Common Market Studies, Volume 53, Issue 2, P 292–310.
- Lindskog Helena, Staffan Brege, Per-Olof Brehmer (2010) Corruption in public procurement and private sector purchasing, Journal of Organisational Transformation and Social Change Volume 7 Number 2 , p167-188. <http://Lindskog.pdf>
- Matunga, Denish Ateto, Nyanamba, Steve Ondieki, Walter Okibo (2013) The Effect of E-Procurement Practices on Effective Procurement in Public Hospitals: A Case of KISII Level 5 Hospital, American International Journal of Contemporary Research, Vol. 3 No. 8; August,p103-111.

- Neupane Arjun, Jeffrey Soar, Kishor Vaidya, and Jianming Yong( 2012) Role of public e-procurement technologies to reduce corruption in the public procurement, International Public Procurement Conference, August 17-19, Seattle, Washington, p304-334.
- OECD (2003) The E-Government Imperative in OECD EGovernment  
Studies, OECD, Paris.
- Vaidya, Kishor, A. S. M. Sajeev ,Guy Callender (2006) Critical Factors that Influence e-Procurement implementation Success in the public sector Journal of public Procurement, Vol 6, No 1 - 3, 70-99.
- World Bank.(2003)Electronic government procurement (e-GP), Draft Strategy. Procurement Policy & Services Group. Washington, D.C.