



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم التجارية

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: تسويق

التخصص: تسويق فندقي وسياحي

الأعمال الالكترونية كتوجه جديد للمؤسسات في ظل أزمة كورونا

- دراسة حالة فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي -

المشرف:

د. عباسي بوبكر

من إعداد الطلبة:

- مجول محمد الطيب

- عمارة جمال

- غريسي علوي صهيب

نوقشت بتاريخ: 15 جوان 2022

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور: بن مير محمد الطيب - أستاذ محاضر (أ) جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.....رئيسا

الدكتور: عباسي بوبكر - أستاذ محاضر (أ) جامعة حمه الشهيد لخضر بالوادي..... مشرفا

الدكتور: دفرور عبد النعيم - أستاذ جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي مناقشا

السنة الجامعية: 2021 - 2022م



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: تسويق

التخصص: تسويق فندي وسياحي

الأعمال الالكترونية كتوجه جديد للمؤسسات في ظل أزمة كورونا

- دراسة حالة فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي -

المشرف:

د. عباسي بوبكر

من إعداد الطلبة:

- مجول محمد الطيب

- عمارة جمال

- غريسي علوي صهيب

نوقشت بتاريخ: 15 جوان 2022

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور: بن مير محمد الطيب - أستاذ محاضر (أ) جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.....رئيسا

الدكتور: عباسي بوبكر - أستاذ محاضر (أ) جامعة حمه الشهيد لخضر بالوادي..... مشرفا

الدكتور: دفرور عبد النعيم - أستاذ جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي مناقشا

السنة الجامعية: 2021 - 2022م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸ هـ

قال تعالى: ﴿وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾

(التوبة 105)

شكر وعرفان

نتقدم بالشكر لله أولا وأخيرا، ونحمد الله حمدا كثيرا وجليلا على توفيقه لإتمام هذا العمل وعلى كل النعم التي أنعم بها علينا، ونصلي ونسلم على الرسول الكريم عليه أفضل الصلاة وأزكى السلام.

يشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان والعرفان للأستاذ الفاضل: "عباسي بوبكر" الذي تكرم بقبول الإشراف على هذا العمل والذي ساعدنا بتوجيهاته ونصائحه، والتي نرى فيها صورة مجسمة للخير والفضل.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بكل الشكر والتقدير لجميع الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالجامعة والذين لم يخلوا علينا بتوجيهاتهم ونصائحهم.

وفي الأخير نشكر كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد. ونرجو من الله عز وجل أن يكون هذا العمل خالصا لوجهه الكريم ولله الحمد والمنة، وصل اللهم وسلم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين..

الطالبة

مجول محمد الطيب

عمارة جمال

غريسي علوي صهيب

إهداء

إلى الوالدين الكريمين راجين من الله عز وجل أن يطيل في أعمارهم ويغفر لهم

ويرحمهم ويرزقهم العافية

إلى أفراد عائلة وإلى كل الأهل والأحبة وجميع الأصدقاء، إلى الأستاذة الأكارم

في

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

إلى كل الزملاء والزميلات، وإلى كل من علمنا حرفا في هذه الحياة

إلى كل من نعرفهم ويعرفوننا في هذه الحياة ولم تسع أقلامنا لذكورهم.

ونرجو من الله سبحانه وتعالى أن يتقبل منا ثمرة هذا الاجتهاد.

"اللهم انفعنا بما علمتنا وانفع غيرنا بعلمنا"

الطالبة

محول محمد الطيب

عمارة جمال

غريسي علوي صهيب

مستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى معالجة الاشكالية التالية: "هل ساهمت أزمة كورونا (كوفيد 19) في نمو الأعمال الالكترونية (الادارية والتسويقية) للمؤسسات الفندقية بولاية الوادي عموما وفندق الغزال الذهبي على وجه الخصوص ؟ وهذا من خلال تسليط الضوء على الأعمال الالكترونية ودورها في مواجهة الأزمات المفاجئة وكيفية اعتبارها كتوجه جديد للمؤسسات المختلفة، والسعي للإلمام بمفاهيم الأعمال الالكترونية وجائحة كورونا (كوفيد-19)، وكذا مقارنتها ميدانيا بما هو ناتج عن الأبحاث النظرية، في دراسة تطبيقية لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي، وقد استخدم في الدراسة المنهج الوصفي من خلال تقديم حوصلة مفاهيم عن متغيرات الدراسة، والاستبيان في الدراسة الميدانية، وقد تم التوصل إلى نتائج عديدة في نهاية هذه الدراسة كان من أهمها أن فندق الغزال الذهبي أخذ بالأعمال الالكترونية ونماها في ظل مواجهة أزمة كورونا خلال التدابير الاحترازية المفروضة كبديل للأعمال التقليدية التي كان يستعملها لضمان سيرورته وتقدمه.

كلمات مفتاحية: أعمال الكترونية، جائحة كورونا (كوفيد19)، فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي.

ABSTRACT:

This study aimed to address the following problem: "Has the Corona crisis (Covid 19) contributed to the growth of electronic business (administrative and marketing) for hotel establishments in El Wadi state in general and Al Ghazal Golden Hotel in particular? This is by shedding light on electronic business and its role in facing sudden crises and how to consider it as a new direction for various institutions, and seeking to familiarize with the concepts of electronic business and the Corona pandemic (Covid-19), as well as comparing it in the field with what is the result of theoretical research, in an applied study of the Golden Ghazal Hotel in Wilayat Al-Wadi, and the descriptive approach was used in the study by presenting a summary of concepts about the variables of the study, and the questionnaire in the field study, and many results were reached at the end of this study, the most important of which was that Al-Ghazal Golden Hotel took electronic business and grew it in the face of the Corona crisis through the measures The precautionary imposed as an alternative to the traditional actions that he used to ensure his progress and progress.

Keywords: electronic business, Corona pandemic (Covid 19), Al Ghazal Golden Hotel in El oued.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وعران
إهداء
مستخلص
فهرس المحتويات
فهرس الجداول
فهرس الأشكال البيانية
مقدمة أ

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للأعمال الالكترونية وأزمة كورونا (كوفيد 19)

تمهيد 2
المبحث الأول: الأطر النظرية للأعمال الالكترونية وجائحة كورونا 3
المطلب الأول: ماهية الأعمال الالكترونية 3
المطلب الثاني: ماهية جائحة كورونا (كوفيد19) 9
المطلب الثالث: أثر جائحة كورونا (كوفيد19) على الجانب الاقتصادي 11
المبحث الثاني: الدراسات السابقة 15
المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية 15
المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية 19
المطلب الثالث: مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة 20
خلاصة الفصل الأول 22
الفصل الثاني: واقع الأعمال الالكترونية في فندق الغزال الذهبي بالوادي في ظل جائحة	

كورونا

تمهيد 24
المبحث الاول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة 25

25	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة.....
29	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
33	المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة.....
33	المطلب الأول: تحليل النتائج الخاصة بالأعمال الالكترونية.....
36	المطلب الثاني: تحليل النتائج الخاصة بجائحة كورونا (كوفيد19)
44	خلاصة الفصل.....
46	خاتمة.....
50	قائمة المراجع والمصادر.....
53	الملاحق.....

فهرس الجداول

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	ر. ص
01	خصائص العينة من حيث متغير الجنس	30
02	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي	31
03	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	32
04	توزيع عينة الدراسة حسب مدة الأقدمية في العمل	33
05	وصف عبارات الاستبيان	35
06	مقياس ليكارت الخماسي	36
07	مقياس التحليل الاحصائي	37
08	توزيع معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق	37
09	نتائج آراء عينة الدراسة حول الأعمال الالكترونية	38
10	نتائج آراء عينة الدراسة حول جائحة كورونا (كوفيد19)	41
11	اختبار T للعينة المتعلقة بأثر جائحة كورونا "كوفيد19" في زيادة اعتماد فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي على الأعمال الالكترونية في المجال الإداري والتسويقي	44

فهرس الأشكال البيانية

فهرس الأشكال البيانفة

رقم الشكل	عنوان الشكل	ر. ص
01	خصائص العفنة من حفث متغير الجنس	31
02	عفنة الدراسة حسب المستوى العلمي	32
03	عفنة الدراسة حسب الفئة العمرفة	33
04	عفنة الدراسة حسب الأقدمفة فف العمل	34

فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	استمارة الاستبيان
02	النتائج الاحصائية وفق برنامج spss

مقدمة

تمهيد

في ظل التطور المتسارع للاقتصاد العالمي، والتوجه من الاقتصاد القائم على الصناعة الى الاقتصاد القائم على المعرفة والتكنولوجيا، والذي يتميز بالنمو الكثيف للمعرفة وتوالدها المستمر، اعتمدت منظمات الأعمال المعاصرة في سيرورة عملها وهياكلها التنظيمية واستراتيجياتها ومنتجاتها على البعد الالكتروني والعالم الافتراضي، لتحقيق أهدافها وأهداف أسواقها بفعالية وكفاءة من ناحية تقليص الجهد والوقت مع توسيع وتعميق التواصل مع الأسواق المستهدفة.

إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتساعد وتيرة العمل الشبكي ساهم في نمو الأعمال والتجارة والممارسات التسويقية المعتمدة على الجانب الالكتروني. وفي ظل الظروف الصحية العالمية وبروز جائحة كورونا (كوفيد 19)، تلقت المؤسسات والشركات وحتى الأسواق المالية ضربة كبيرة بسبب هذه الجائحة، الأمر الذي أدى بهذه المنظمات على التوجه نحو الأعمال الالكترونية، وتكثيف الأنشطة التسويقية والتجارية والمالية والادارية التي تعتمد على الوسائط الالكترونية والعمل عن بعد، حيث عرفت الأعمال الالكترونية انتعاشا كبيرا لم يسبق له مثيل من قبل، واجبرت منظمات الأعمال على هذا التوجه لضمان سيرورة عملها وتواجدها في السوق.

وتعد الفنادق والوكالات السياحية وغيرها من متعلقات النشاط السياحي من الجوانب المتأثرة بهذه الجائحة بشكل كبير، حيث تأثرت بمختلف التدابير الاحترازية المعتمدة في مكافحة هذا الوباء، كما هول الحال في فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي أين نقوم بالتطبيق العملي لهذه الدراسة ومحاولة معرفة توجهها للأعمال الالكترونية في ظل هذه الجائحة.

أولا: اشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق يمكن صياغة اشكالية الدراسة كالاتي:

"هل ساهمت أزمة كورونا (كوفيد 19) في نمو الأعمال الالكترونية (الادارية والتسويقية) للمؤسسات الفندقية بولاية الوادي عموما وفندق الغزال الذهبي على وجه الخصوص؟

ولتسهيل الاجابة عن هذه الاشكالية تم طرح الإشكاليات الفرعية التالية:

- هل هناك أثر لجائحة كورونا (كوفيد 19) في زيادة اعتماد فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي على الأعمال الالكترونية في المجال الإداري والتسويقي؟
- هل مستوى الأعمال الالكترونية مرتفع لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأعمال الالكترونية لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية الرئيسية والإشكاليات الفرعية نطرح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

ساهمت أزمة كورونا (كوفيد 19) في نمو الأعمال الالكترونية (الادارية والتسويقية) في فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي.

الفرضيات الفرعية:

- هناك أثر لجائحة كورونا (كوفيد 19) في زيادة اعتماد فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي على الأعمال الالكترونية في المجال الإداري والتسويقي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
- مستوى الأعمال الالكترونية مرتفع لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأعمال الالكترونية لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ثالثاً: دوافع اختيار موضوع الدراسة

1/ دوافع موضوعية:

تم اختيار هذا الموضوع نظراً للأسباب التالية:

- مكانة الأعمال الإلكترونية في الوقت الراهن.
- دراسة كيفية مواجهة منظمات الأعمال للآزمات ومن ضمنها أزمة كورونا (كوفيد 19).
- دراسة تأثير أزمة كورونا (كوفيد 19) على أعمال المؤسسات عامة وأعمالها الإلكترونية بشكل خاص.

2/ دوافع شخصية:

تم اختيار هذا الموضوع بسبب:

- رغبتني في معرفة سلوكيات وردود أفعال منظمات الأعمال في مواجهة أزمة كورونا (كوفيد 19)؛
- دخول هذا الموضوع ضمن متطلبات التخصص؛
- حداثة الدراسات المرتبطة بالجانب الإلكتروني وآثارها على أنشطة منظمات الأعمال.

رابعاً: أهداف الدراسة

تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على مدى أهمية الأعمال الإلكترونية في الوقت الحاضر والدور الذي يمكن أن تلعبه في النمو الاقتصادي للدول ونمو منظمات الأعمال، والتأكيد على أنه بالرغم من التحديات التي تمثلها إلا أن هناك أيضاً فرصاً يمكن استثمارها إذا أحسنت منظمات الأعمال استغلالها واستطاعت أن تتغلب على عائق الفجوة التكنولوجية واستطاعت ملاحقة التطورات العالمية.

خامساً: أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من الأهمية البالغة التي أصبحت تحظى بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الأعمال الإدارية والتسويقية لمنظمات الأعمال، خاصة في ظل الظروف الصحية العالمية وانتشار جائحة كورونا (كوفيد 19)، حيث أنه على الرغم من

التحديات الكبيرة للأعمال الإلكترونية خاصة قبل ظهور الجائحة إلا أنها وفرت فرصاً كبيرة يجب استثمارها لتحسين قدرة منظمات الأعمال على مواجهة مختلف العوائق التي من الممكن أن تواجهها.

سادسا: حدود الدراسة

1/ الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية للدراسة في فندق الغزال الذهبي الواقع في ولاية الوادي.

2/ الحدود الزمانية: تمثلت الحدود الزمانية للدراسة في الفترة المخصصة لإعداد المذكرات المحددة من طرف الولاية حيث انطلق العمل في مارس 2022، وانتهى تقريبا في شهر ماي من نفس السنة.

سابعا: المنهج المتبع

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهجين التاليين:

1/ المنهج الوصفي: وهذا لوصف مختلف زوايا الموضوع من خلال طرح الأعمال الإلكترونية وجائحة كورونا كل على حدى ومختلف الجوانب التي تتعلق بهما، في الجانب النظري للدراسة.

2/ منهج دراسة الحالة: وهذا من خلال دراسة فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي ومعرفة آثار جائحة كورونا (كوفيد 19) على أنشطتها وتوجهاتها نحو الأعمال الإلكترونية (الادارية والتسويقية).

ثامنا: هيكل الدراسة

تضمنت هذه الدراسة فصلين مسبقين بمقدمة عامة حول الموضوع ومنتهين بخاتمة تضم أهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، وتمثل الفصلان في:

الفصل الأول: والمعنون بـ: "الادبيات النظرية للدراسة"، والذي يضم بدوره مبحثين هما:

مبحث الأول بعنوان " الأطر النظرية للتجارة الالكترونية وجائحة كورونا "، وتناول مختلف الأطر المفاهيمية الخاصة بمتغيرات الدراسة والمتمثلة في الأعمال الالكترونية، وجائحة كورونا كل على حدى، فيما تطرق المبحث الثاني والمعنون بـ "الدراسات السابقة"، لمختلف الدراسات السابقة والتي تطرقت للأعمال الالكترونية أو جائحة كورونا أو كلاهما.

الفصل الثاني: والمعنون بـ: " نمو الاعمال الالكترونية في فندق الغزال الذهبي بالوادي في ظل جائحة كورونا"، والذي كان عبارة عن دراسة تطبيقية حول فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي، من خلال معرفة كيفية تأثير جائحة كورونا على الأعمال الالكترونية الادارية والتسويقية للفندق، وهذا من خلال تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان والمقابلة.

تاسعا: صعوبات الدراسة

اختلفت صعوبات الدراسة بين ما هو متعلق بالدراسة النظرية وأخرى متعلقة بالدراسة التطبيقية حيث تمثلت في:

- ندرة المراجع التي تتعلق بجانب كوفيد 19 لحدائته وقلة الدراسات التي تناولته.
- صعوبة توزيع استمارة الاستبيان على عمال الفندق ونقص عددهم بسبب العطل.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية للأعمال الالكترونية
وأزمة كورونا (كوفيد 19)

تمهيد

لتطور تقنيات الاتصالات تأثير كبير على الأعمال الإلكترونية من خلال توسعة وفتح منصات التداول عبر الإنترنت التي تتيح للمشتريين والبائعين ومختلف الفئات من إجراء معاملات من مواقع الكترونية متنوعة وفي أنحاء مختلفة من العالم، كما سمحت الأعمال الإلكترونية خاصة التجارة الإلكترونية بتوفير التكاليف من خلال تبسيط العمليات التجارية محققة عائدات إضافية نتيجةً لتسهيل العمليات وأصبحت تعتبر توجه جديد لمختلف المؤسسات في تحقيق أهدافها.

ومما لا شك فيه أن تفشي فيروس كورونا وانتشار الهلع العالمي بعد إعلان حالة الطوارئ الصحية في أغلب دول العالم أدى إلى تعرض الكثير من المؤسسات الاقتصادية العالمية والمحلية لخسائر مادية كبيرة نتيجة الاغلاقات وتوقف الانتاج فيها، الا إن الآثار الاقتصادية لانتشار فيروس كورونا عديدة وعميقة، وكان الإنقاص من حدثها هو استعمال واستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا المجال.

وسيتم التطرق في هذا الفصل للمباحث التالية:

المبحث الأول: الأطر النظرية للأعمال الإلكترونية وجائحة كورونا

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأطر النظرية للأعمال الالكترونية وجائحة كورونا

تعتبر الأعمال الالكترونية مختلف الأنشطة التجارية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الإنترنت والاتصالات وغيرها في التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني وغيرها من الاعمال والجوانب التي سنقوم بعرضها من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: ماهية الأعمال الالكترونية

نقوم من خلال هذا المطلب بالتعرف على الاعمال الالكترونية ومختلف الجوانب التي تتعلق بها من تعريف ونظم وغيرها.

أولاً: تعريف الأعمال الالكترونية

يمكن القول أن مصطلح الأعمال الإلكترونية لم يعض عليه نصف عقد، حيث ظهر لأول مرة في سنة 1997 عندما استخدمت شركة IBM هذا المصطلح في اطار سعيها المكثف للتفريق بين أنشطة الأعمال الإلكترونية عن الأنشطة التجارية. وقد عرفت شركة IBM الأعمال الإلكترونية على أنها: "مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال رابط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلال أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة باستخدام التكنولوجيا والانترنت"، وبهذا المعنى تصبح الأعمال الإلكترونية نتاج علاقة الارتباط بين موارد نظم المعلومات التقليدية وقدرات الوصول السريع إلى شبكة الأنترنت¹.

تم استخدام اصطلاح التجارة الإلكترونية كمرادف عن الأعمال الإلكترونية من قبل الكثيرين إلا أنه يوجد فرق كبير بين هذين المصطلحين، فالأعمال الإلكترونية أوسع وأشمل من التجارة الإلكترونية، وتقوم الأعمال الإلكترونية على فكرة تجميع الأداء في العلاقات بين طرفين أو إطارين من العمل وتمتد لسائر الأنشطة الادارية والانتاجية والمالية والخدماتية وليس فقط علاقات بين البائع والمشتري أو المورد والزبون ولكن تمتد العلاقة بين المنظمة وموظفيها وعملائها، كما تمتد إلى طرق أداء الأعمال وتقييمها، والرقابة عليها، ويقع ضمن مفهوم الأعمال الالكترونية، والشركات المؤتمنة، والخدمات الحكومية المؤتمنة والتي تطور

¹ سعيد غالب ياسين، "الأعمال الالكترونية"، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2014، ص ص10، 11.

مفهومها اليوم نحو مفهوم أكثر شمولاً، وهو الحكومة الإلكترونية وأي منظمة قد تكون شبكة لإدارة أعمالها وأداء الموظفين فيها والربط بينهم¹.

وعرفت شركة IBM الأعمال الإلكترونية على أنها نتاج علاقة الارتباط بين موارد نظم المعلومات التقليدية وقدرات الوصول السريع الى شبكة الأنترنت والويب بما في ذلك القدرة على ربط نظم الأعمال الجوهرية مباشرة مع الأطراف المستفيدة مثال الزبائن، الموردون، العاملون وغيرهم، كم يوضع هذا المفهوم مدى قدرة منظمات الأعمال على تبادل كل المعلومات والأموال والسلع والخدمات بصيغة الكترونية سواء كان هذا التبادل بين الشركات أو بين الشركات والمستهلك أو بين الشركات الحكومية. وباختصار تمثل الأعمال الإلكترونية توليفة مساندة بين العمليات والنظم الرقمية التي تتيح للمنظمة أن تدير علاقاتها بالبيئة الداخلية والخارجية وأن تتجاوب معها بما في ذلك استشعار تحديات المنافسة والمنافسين وتهديدات بيئة الأعمال الحالية المتوقعة وتحديد الفرص الموجودة والمتبقية واستشعار احتياجات الزبائن².

كما تعني الأعمال الإلكترونية عقد صفقة لنقل السلع والخدمات والنقود ووثائق التجارة من خلال الوسائل الإلكترونية المتطورة وترجع أهمية هذه الظاهرة الى دورها في تغير السوق العالمي، حيث تترك أثرها على قطاعات عظيمة منها التجارة، الاتصال، التربية والتعليم والصحة وحتى الحكومة³.

من التعاريف السابقة يمكن القول أن الأعمال الإلكترونية امتداد لإدماج بين عنصرين متكاملين، وذلك لتوزيع قيمة العمل لتبادل السلع والخدمات وجميع عناصر نشاط المؤسسة الأخرى من خلال ربط نظام العمليات مع تكنولوجيا الانترنت بهدف الاقتصاد في الوقت والجهد واليد العاملة، بالأحرى أصبح القول عن الأعمال الإلكترونية ضرورة حتمية على جميع المؤسسات الاقتصادية في جميع البلدان.

¹ سمير توفيق صبرة، "التسويق الإلكتروني"، ط1، الأردن، دار الاعصار للنشر والتوزيع، 2010، ص 19.

² محمد الصفي، "البيع والشراء عبر الانترنت"، مصر، مكتبة الجامعية الحديثة، 2008، ص50.

³ منجم زمير، محمد الفيومي، "ادارة الانظمة وتكنولوجيا المعلومات"، ط1، مصر، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، 2013، ص 326.

ثانياً: نظم الأعمال الإلكترونية

تستند الأعمال الإلكترونية على نظام إدارة سلاسل التوريد، نظام تخطيط موارد المؤسسة، ونظام إدارة علاقة الزبائن.

1. نظام إدارة سلسلة التوريد: تعد سلسلة التوريد من الأساليب الإدارية الحديثة لمواجهة التحديات في عصر الاقتصاديات والتكنولوجيا والمعلوماتية، وتشتمل هذه السلسلة على مجموعة متكاملة من الأنشطة الوظيفية والفعاليات المتكررة التي تمر عبر قنوات محددة، وذلك بقصد تحويل المواد الأولية إلى منتجات نهائية مع تضمينها إلى إضافات ذات قيمة ملموسة من وجهة نظر الجمهور الذي سيحصل على المنتج النهائي، وكما هو معلوم فإن مصادر المواد الخام والمصانع وأماكن البيع لا تجتمع في مكان واحد، إلا أن الأنشطة اللوجيستية تتم بشكل متكرر ولمرات عدة قبل وصول المنتج النهائي إلى السوق. وكذلك تعرف سلسلة التوريد بأنها " سلسلة متتالية من الموردين الذين يساهمون في إنتاج وتسليم السلعة أو الخدمة إلى المستخدم النهائي، وهذا يتضمن جميع مظاهر العمل من معالجة المبيعات والإنتاج وإدارة المخزون وتوريد المواد والتوزيع والشراء والترويج وخدمة الزبائن ومجالات أخرى متعددة¹.

2. نظام إدارة علاقة الزبائن: هو نظام يهدف إلى تنظيم وتنسيق وزيادة فعالية الاتصالات بين الزبائن والمؤسسة، فهو يزود المؤسسة وكل موظف يتعامل مع الزبائن بعرض كامل عن كل زبون بمجرد لمسة زر، ويمكن المؤسسة من²:

- اكتساب زبائن جدد: من خلال كل أنواع الاتصالات مع الزبائن لإشعار الزبون أن من مصلحته التعامل مع المؤسسة؛
- تعزيز العلاقة مع الزبائن: من خلال كسب رضا الزبائن بتقديم سلعة عالية الجودة، والاستجابة الفورية لمتطلباتهم؛

¹ تركي دهمان البرازي، "أثر إدارة سلسلة التوريد على أداء المنظمة"، رسالة ماجستير، تخصص إدارة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012، ص 17.

² عامر محمد محمود، "التجارة الإلكترونية"، الأردن، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2006، ص 63.

- المحافظة على الزبائن الحاليين: من خلال تحليل ردود فعل الزبائن، ومعرفة مدى رضاهم وتحديد أكثر الزبائن ولاء للمؤسسة، ومكافأتهم وتطوير علاقات شخصية معهم.
 - 3. نظام تخطيط موارد المؤسسة: تقوم أنظمة تخطيط موارد المؤسسة بجمع وتكامل البيانات والعمليات في نظام واحد، بحيث يسهل إدارة النظام والتقليل من الأعمال المكررة في مختلف فروع المؤسسة، وتستخدم هذه الأنظمة قاعدة بيانات واحدة لكل العمليات، بحيث كل عملية لها وحدة مخصصة بها في النظام، وهذه الوحدات تكون عادة¹:
 - وحدة التصنيع: هذه الوحدة تشمل كل الأعمال التي تتطلبها العملية التصنيعية من التصاميم وفواتير المواد وأنظمة التحكم بالجودة وإدارة التكاليف وعمليات التصنيع.
 - وحدة المخزون: هذه الوحدة تشمل كل الأعمال المتعلقة بالمخازن.
 - وحدة المالية: حيث تشمل كل الأعمال المتعلقة بالأموال المالية والمحاسبية.
 - وحدة المشاريع: لمتابعة المشاريع وإدارتها.
 - وحدة الموارد البشرية: كل ما يتعلق بالموارد البشرية من توظيف ورواتب، وتدريب وجدولة، وعلاوات وغيرها.
 - وحدة إدارة علاقات الزبائن: كل ما يتعلق بالزبائن والتسويق والدعاية.
 - وحدة إدارة الموردين: كل ما يتعلق بعمليات التوريد والمزودين.
- أي أن نظام ERP يسهل على المؤسسة التخطيط لمواردها من خلال حساب الكمية الاقتصادية المثلى وعدد الطلبات الأمثل لإعادة الطلب، وبالتالي تجنب تكاليف إضافية المؤسسة في غنى عنها.

¹ عامر محمد محمود، مرجع سابق، ص 64 .

ثالثا: أهداف الأعمال الإلكترونية:

تتمثل أهداف الأعمال الإلكترونية في التالي¹:

- زيادة كفاءة وفعالية وإنتاجية عمليات الإنتاج والتسويق والبيع في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ والتقييم والرقابة، وتحقيق كفاءة العمليات من خلال تمكين منظمة الأعمال من القيام بعملياتها المختلفة بأفضل صورة ممكنة.
- العمل على تخفيض التكاليف: إن استخدام المنظمات لمنهج الأعمال الإلكترونية يؤدي إلى تخفيض تكاليف العمليات التشغيلية والعمليات المالية إلى درجة تساعد هذه المنظمات في تحقيق ميزة تنافسية.
- انجاز العمليات المختلفة في أقل وقت ممكن، إذ أن منهج الأعمال الالكترونية يقود إلى تخفيض الوقت اللازم لإنجاز أية عملية تشغيلية أو عملية تسويقية أو عملية بيعية.
- تحقيق اتصال أفضل وأوسع وأسرع بالمشتريين (المستهلكين، الزبائن، المستخدمين).
- تمكين منظمة الأعمال من تحقيق الدعم والإسناد المطلوب للمشتريين (الزبائن) من خلال الانترنت.
- إذ أن منهج الأعمال الالكترونية يلعب أدورا مهمة لا يمكن أن تمارس بنفس الدقة والأسلوب، باستخدام الوسائل التقليدية.
- استكشاف أسواق جديدة لتصريف المنتجات والخدمات.
- التعرف على مصادر تزويد جديدة كمصدر للعناصر الأساسية الداخلة في تكوين المنتجات.
- تساهم في خلق فرص عمل جديدة وإيجاد أرضية قوية للتعاون الاقتصادي بين المؤسسات.

رابعا: بيئة الأعمال الإلكترونية

¹ أحمد يوسف أبو فارة، "التسويق الإلكتروني: عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت"، ط 02، الاردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2007، ص 32-33.

تحتاج المنظمات لكمبيوتر وشبكة وحلول وموقع ومحتوى، كي تستطيع أن تتجز أعمالها عبر شبكة الأنترنت، كمبيوتر لإدخال البيانات ومعالجتها وعرضها وإرجاعها، وشبكة لنقل المعلومات باتجاهين من وإلى النظام، وحلول لتنفيذ التزامات المنظمات نحو عملاءها، وموقع على انترنت لعرض المنتجات، والمحتوى الذي يعبر عن المفردات والمنتجات وما يتعلق بها ضمن التحفيز لقبول المنتج والكشف عن قدرات الموقع التقنية ومما سبق يمكن إجمال المتطلبات الأساسية لممارسة الاعمال والتجارة الالكترونية في¹:

- الشركات: وتشمل انشاء موقع الكتروني باسم الشركة، صلاحية المنتجات للتسويق على الانترنت، الترويج الالكتروني عبر الانترنت؛
- الزبائن: ويجب توفر جهاز حاسوب شخصي، فاكس + موديم، البريد الالكتروني، بطاقة ائتمان.

خامسا: متطلبات تبني الأعمال الالكترونية

هناك مجموعة من النقاط التي لا بد على المؤسسة أخذها بعين الاعتبار لكي تتبنى الأعمال الإلكترونية أهمها²:

- تدريب العاملين وتقديم حوافز للعاملين في المنظمة للقيام بكافة أعمالهم عبر الانترنت؛
- توفير الدعم الفني والتقني وكافة المصادر لتطوير القدرات والاعمال عبر الانترنت؛
- مشاركة كافة المستويات الإدارية بالقرارات الخاصة بالمنظمة؛
- العمل على تخفيض التكاليف؛
- تلبية احتياجات الموزعين والموردين والعملاء على الشبكة؛
- استغلال الفرص ونقاط القوة التي تملكها المنظمة وتميزها في أعمالها عبر الشبكة؛
- تحديد الأسواق المستهدفة بطلاقة وعناية؛

¹ منجم زمير، محمد الفيومي، "ادارة الانظمة وتكنولوجيا المعلومات"، ط 01، مصر، الناشر الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، 2013، ص 326.

² سمر توفيق صبره، "التسويق الالكتروني"، ط 01، الاردن، دار الاعصار للنشر والتوزيع، 2010، ص 19.

- وضع نظام للمراقبة و تقييم العاملين عبر الانترنت؛
- الانصياح لتشريعات وقوانين الدول التي تمارس فيها المنظمات أعمالها؛
- عمل نظم اتصالات (انترنت) داخلية بين العاملين في المنظمة؛
- الحفاظ على العملاء القدامى والجدد وتوفير انظمة تدعم التجارة الالكترونية.

المطلب الثاني: ماهية جائحة كورونا (كوفيد19)

كوفيد 19 مرض تنفسي جديد ضرب العالم في فترة زمنية قصيرة، حيث أنه سارع بالانتشار إلى أن طال العالم أجمع، نقوم من خلال هذا المطلب بالتعرف على هذه الجائحة أكثر.

أولاً: ظهور جائحة كورونا (كوفيد19)

ظهر فيروس كورونا (كوفيد 19) لأول مرة في مدينة ووهان الصينية في أوائل شهر ديسمبر من العام 2019م وانتشر في جميع انحاء العالم، وفي تاريخ 11 مارس من العام 2020م أعلن المدير العام لمنظمة الصحة العالمية (تيدروس أدهانوم غيبريسوس) أن المنظمة التابعة للأمم المتحدة تعتبر فيروس كورونا المسبب لمرض "كوفيد 19" والذي ينتشى بسرعة وباء عالمياً¹.

وتتمثل أعراض مرض كورونا(كوفيد-19) في الحمى والسعال الجاف وكذلك الإرهاق، والأعراض الأقل شيوعاً تتمثل في الآلام والأوجاع والتهاب الحلق والاسهال والصداع وكذلك فقدان حاسة التذوق والشم والطفح الجلدي، والأعراض الخطيرة التي ظهرت مع هذا الوباء هي صعوبة أو ضيق في التنفس وألم أو ضغط في الصدر وفقدان القدرة على الكلام والحركة. يستغرق ظهور الأعراض في المتوسط من خمسة أو ستة أيام منذ إصابة الشخص بالفيروس، ولكن قد يستغرق ظهور الأعراض حتى 14 يوماً².

¹ نور الدائم الطيب يوسف لحاج، "أثر جائحة كورونا(كوفيد-19) على اعداد ومراجعة القوائم المالية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية"، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والادارية، مج 07، ع 02، جامعة أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2020، ص ص 14، 15.

² نور الدائم الطيب يوسف لحاج، مرجع سابق، ص ص 14، 15.

أثرت جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي والتجارة الدولية، حيث إن تفشي وباء كورونا (كوفيد19) سبب أزمة اقتصادية في كل العالم، ويتسبب الفيروس أيضا الوباء في خسائر اقتصادية عالمية، فقد تسبب تفشي الوباء في خسائر عالمية، قدرت بخمسين مليار دولار، في حين تشير تقديرات أخرى إلى أن الاقتصاد العالمي معرض لخسارة أكثر من اثنين ترليون دولار¹.

مرض كوفيد-19 هو مرض معد يسببه فيروس كورونا ومنتشؤه حيواني طبيعي، والأرجح أن المستودع البيئي لفيروس كورونا (سارس-2) هو الخفافيش، ويسبب فيروس كورونا المُكتشف مرض (كوفيد-19) فهو فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان، ومن المعروف أن عدداً من فيروسات كورونا تسبب للبشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد أثراً مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والمتلازمة التنفسية الحادة (السارس)².

ثانياً: انتشار جائحة كورونا (كوفيد 19) ومواجهتها

لقد انتشر الفيروس بشكل سريع في جميع انحاء العالم، وشل الكثير من مناحي الحياة، فلأول مرة في التاريخ تغلق الدول حدودها بشكل كامل وتحد من حركة مواطنيها على شكل منع التجول، وتغلق دور العبادة، وتلزم المواطنين بارتداء الكمامات في ردة فعل عنيفة لمواجهة هذه الجائحة التي حلت على العالم بشكل مفاجئ وظهرت الجائحة مدى هشاشة الأنظمة الصحية في بعض الدول رغم تطورها، ففي أمريكا وأوروبا والتي تعد دولا متقدمة أصيب الملايين من المواطنين وتوفي الآلاف بل والملايين أيضا على مستوى العالم بسبب هذه الجائحة، كما أظهرت الجائحة تصرفات غريبة من الدول التي تعتبر نفسها ديمقراطية، تمثلت في قرصنة بعض شحنات المعقمات والقفازات الواقية وأجهزة توليد الأكسجين التي

¹ نور الدائم الطيب يوسف لحاج، مرجع سابق، ص 15.

² تقرير منظمة الصحة العالمية، 2020، متاح على الموقع الالكتروني: <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus>، تاريخ الاطلاع: 15 /03 /2022، 17:14.

كانت قد ابتاعتها بعض الدول حيث تم قرصنتها من دول أخرى والاستيلاء عليها بهدف توفيرها لمواطنيها¹.

وخلال الجائحة تجندت كبرى شركات الأدوية لتكثيف البحوث العلمية لإيجاد لقاح ضد هذه الجائحة منها ما هو في الصين ومنها ما هو في أمريكا وروسيا وغيرها من البلدان، وقد نجح العلماء في إيجاد عدة لقاحات نذكر هنا على سبيل المثال: اللقاح الأمريكي (موديرنا)، واللقاح الذي طورته أمريكا والمانيا (فايزر - بيونتيك)، واللقاح الروسي (سبوتنيكV)، وكذلك اللقاح البريطاني (أكسفورد - استرازينكا)، واللقاح الصيني (سينوفاك). وبالرغم من انتاج اللقاحات وإقرارها من الجهات المختصة للاستخدام البشري، إلا أن توزيعها حظيت به بعض الدول دون غيرها وفقا لمبدأ من يدفع أولاً، ونزولاً عند بعض التحالفات السياسية، مما حرم دولاً عديدة منها أو تأخر وصولها إليها، مما يظهر مرة أخرى ضعف وهشاشة نظام العدالة الدولي على الرغم من ان الجائحة استهدفت البشر عامة دون تفریق بين الجنس واللون والعرق... الخ².

المطلب الثالث: أثر جائحة كورونا (كوفيد 19) على الجانب الاقتصادي

أولاً: الوضع الاقتصادي في ظل جائحة كورونا

كان لأزمة فيروس كورونا (كوفيد 19) تداعيات عديدة على الاقتصادات، فيما يأتي استعراض عام لأهم الآثار والمؤشرات الاقتصادية لجائحة كورونا³:

- يمكن تحليل الآثار الاقتصادية للإغلاق العام والتباعد الاجتماعي الطوعي باستخدام متغيرات عالية التواتر تعبر عن النشاط الاقتصادي، وهي بيانات التنقل المجتمعي من شركة غوغل والوظائف الخالية المنشورة على الموقع الإلكتروني "Indeed"، فعلى مستوى العينة الكاملة المستخدمة في التحليل والتي تضم 128 بلداً، ساهم كل من

¹ محمد هلسه، حسين عبد القادر، "إدارة أزمة جائحة كورونا وأثرها على الإنتاج المحلي في شركات الأعمال الفلسطينية"، مجلة الميادين الاقتصادية، مج 04، ع 01، جامعة الجزائر 03، 2021، ص 12.

² محمد هلسه، حسين عبد القادر، مرجع سابق، ص 12.

³ أحمد فايز الهرش، "أزمة الإغلاق الكبير: الآثار الاقتصادية لفيروس كورونا كوفيد-19"، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، مج 02، ع 02، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2020، ص ص 121-124.

الإغلاق العام والتباعد الاجتماعي الطوعي بالتساوي في انخفاض التنقلات أثناء الثلاثة أشهر الأولى من انتشار الوباء في كل بلد. وكانت مساهمة التباعد الاجتماعي الطوعي أكبر في الاقتصادات المتقدمة حيث يستطيع الناس العمل من المنزل بسهولة أكبر أو حتى تحمّل تكلفة التوقف عن العمل اعتمادا على المدخرات الشخصية وإعانات التأمينات الاجتماعية. وعلى العكس من ذلك، الناس في البلدان منخفضة الدخل لا يتاح لهم في الغالب خيار التباعد الاجتماعي الطوعي لأنهم لا يملكون السعة المالية اللازمة لتحمل خسارة مؤقتة في الدخل.

- ينبغي أن تكون المساهمة الكبيرة للتباعد الاجتماعي الطوعي في الحد من التنقلات، وإعلانات الوظائف الشاغرة، بمثابة تحذير لصناع السياسات من مغبة إنهاء الإغلاق العام بينما الإصابات بالفيروس لا تزال مرتفعة، على أمل إعطاء دفعة لانطلاقة النشاط الاقتصادي. فمعالجة المخاطر الصحية تبدو هي الشرط الأساسي لتحقيق تعافٍ اقتصادي قوي ومستمر.

- وفي هذا الصدد، يكشف التحليل أن الإغلاق العام يمكن أن يُحدث خفضا كبيرا في عدد الإصابات. وتصبح الآثار قوية بشكل خاص إذا طُبّق هذا الإغلاق في مرحلة مبكرة من انتشار الوباء في البلد المعني. ونجد أن البلدان التي فرضت الإغلاق العام عندما كانت حالات الإصابة بفيروس كوفيد-19 لا تزال قليلة حققت نتائج أفضل بكثير في مكافحة الوباء مقارنة بالبلدان التي بدأت التدخل بعد أن أصبح عدد الحالات مرتفعا بالفعل. ويوثّق الفصل أيضا أن الإغلاق العام يجب أن يكون صارما بدرجة تكفي لكبح الإصابات، ومن ثم يشير إلى أن الإغلاق المحكم والقصير يمكن أن يكون خيارا أفضل من الإجراءات المخففة والمطولة.

- وإزاء فعالية الإغلاق العام في تخفيض عدد الإصابات، إلى جانب نتيجة التحليل التي تفيد بأن الإصابات بالفيروس يمكن أن تلحق ضررا جسيما بالنشاط الاقتصادي بسبب التباعد الاجتماعي الطوعي، فهناك ما يدعو إلى إعادة النظر في المقولة السائدة بأن

الإغلاق العام ينطوي على مفاضلة بين إنقاذ الأرواح ودعم الاقتصاد. فهذا التوصيف الذي يضع الأرواح في مقابل الأرزاق يغفل أن إجراءات الإغلاق العام الفعالة التي تتخذ في مرحلة مبكرة من الوباء قد تكون أسرع في تحقيق التعافي الاقتصادي بما تؤدي إليه من احتواء الفيروس وتقليل التباعد الاجتماعي الطوعي. وهذه المكاسب متوسطة الأجل توازن تكاليف الإغلاق قصيرة الأجل، بل إنها قد تؤدي إلى آثار كلية إيجابية على الاقتصاد. ويستحق الأمر مزيدا من البحث في هذا الجانب المهم مع تتابع تطورات الأزمة وتوافر المزيد من البيانات.

ثانيا: مواجهة الخطر الاقتصادي للجائحة

ستواجه البلدان تجارب مختلفة إلى حد كبير لسببين¹:

- المرونة الهيكلية للاقتصادات لاستيعاب هذه الصدمات، وقدرة الباحثين الطبيين وصانعي السياسات على الاستجابة بطرق جديدة لتحدي غير مسبوق - أطلق عليها الابتكار.
- من الناحية العلاجية، ستكون هناك حاجة إلى الابتكار التنظيمي لتحرير القدرة على تلبية الطلب على الموارد، مثل التعبئة المثلى للمهنيين الطبيين، وإعادة استخدام مساحات العلاج، وتغييرات الرعاية الطبية الثلاثية لإعطاء الأولوية لأزمة كورونا.
- أما على الجانب الاقتصادي ولتخفيف الأزمة أعلنت مثلا الحكومة الدنماركية في شهر مارس من سنة 2020 أنها ستساعد الشركات الخاصة التي تكافح من أجل إدارة تداعيات الوباء من خلال تغطية 75 % من رواتب الموظفين، إذا وافقت الشركات على عدم خفض عدد الموظفين. كما أعلنت المملكة المتحدة يوم 20 مارس 2020 عن تدابير إنفاق مالي جذرية لمواجهة التأثير الاقتصادي لأزمة متفاقمة وقالت الحكومة إنها ستدفع ما يصل إلى 80 % من أجور الموظفين في جميع أنحاء البلاد غير القادرين على العمل ، حيث أغلقت معظم الشركات أبوابها للمساعدة في مكافحة انتشار الفيروس.

¹ ميلود بن خيرة، سعيده طيب، "أثر جائحة فيروس كورونا (COVID-19) على الاقتصاد العالمي"، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، مج 02، ع 02، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2020، ص 16.

- كما وافق مجلس الشيوخ الأمريكي يوم 25 مارس من سنة 2020 على خطة تحفيز غير مسبوقة بقيمة 2 تريليون دولار، بما في ذلك مدفوعات مباشرة لملايين الأمريكيين. ومن المتوقع أن يوافق مجلس النواب على حزمة الإنقاذ ما حيث أصدرت وزارة العمل إحصاءات تظهر أن أكثر من 3 ملايين شخص قدموا في أسبوع طلبات للحصول على إعانات البطالة في الولايات المتحدة - وهي أكبر نسبة على الإطلاق خلال أسبوع.
- ولكن يجب أن يحدث ابتكار السياسات أيضا، فعلى سبيل المثال، تدير البنوك المركزية ما يسمى بـ "نوافذ الخصم" التي توفر تمويلا غير محدود على المدى القصير لضمان ألا تؤدي مشكلات السيولة إلى كسر النظام المصرفي، من خلال توفير سيولة غير محدودة للأسر والشركات السليمة بمنحهم قروض بدون فوائد طوال فترة الأزمة.
- وتتوقع منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أكبر تراجع في النمو للبلدان التي لها علاقة مع الصين، وخاصة كوريا الجنوبية وأستراليا واليابان منها. كما ستعاني الاقتصادات الأوروبية الرئيسية من الاضطرابات مع انتشار الفيروس وتبني الدول استجابات تقييدية تحد من نشاط التصنيع في المحاور الإقليمية ، بما في ذلك شمال إيطاليا.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

عند اعداد هذه الدراسة تم الاستعانة بدراسات سابقة قد تطرقت للموضوع، نقوم من خلال هذا المبحث التطرق إلى البعض منها.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1. دراسة ميلود بن خيرة، مصنوعة أسماء بعنوان: أداء شركات التجارة الالكترونية في ظل انتشار فيروس كورونا بين الواقع والتحديات - شركة أمازون أنموذجاً-، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، مج 04، ع 01، 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع تأثر أداء شركة أمازون في ظل انتشار فيروس covid-19 ، وتبيان التحديات والمخاطر التي تواجهها الشركة، والوقوف على التدابير المنتهجة الخاصة بكل ربعي من الرباعيات الثلاث من 2020 لمواجهة الازمة، وتسعى الشركة إلى توفير السلع والخدمات للمستهلك في ظل زيادة الطلب، ما زاد من الدخل الصافي في الارباع الثالث الاولي من 2020، رغم ما واجهته من صعوبات ومخاطر، وهو ما قابلته زيادة في التكاليف التشغيلية، فيما ارتفع الدخل الصافي للتسع أشهر من 2020، ويتوقع أن يتراوح صافي المبيعات في الربع الرابع إلى بين 112.0 مليار دولار و 121.0 مليار دولار، بنمو بين 28 % و 38 % مقارنة بالربع الرابع من عام 2019.

وقد خلصت هذه الدراسة لعدة نتائج من بينها:

- أهم واكبر أسواق للتجارة الإلكترونية في العالم هم على الترتيب: السوق الصيني الذي تربع على عرش سوق التجارة الالكترونية سنة 2019 بمبلغ قدر بـ 867.9 مليار دولار أمريكي، أما السوق الأمريكي فقدرت إيراداته بـ 365.2 مليار دولار أمريكي، وفي عام 2019 حققت أمازون دخل صافي متزايد في ظل انتشار جائحة كورونا ولم تتأثر بها رغم كل الصعوبات رغم الانخفاض في الدخل الصافي للربع الأول من 2020 مقارنة بالسنة 2019 إلا أن الربح الصافي في الربع الثاني والثالث يفوقها بكثير.

- تعتقد الشركة أنه في ظل الظروف الراهنة يوجد عدد من التحديات المحتملة كتقلبات أسعار الصرف، التغييرات في الظروف الاقتصادية العالمية، حجم إنفاق العملاء، الأحداث العالمية، معدل نمو الإنترنت والتجارة عبر الإنترنت والخدمات السحابية، مدة الجائحة ونطاقها.

2. دراسة محمد هلسة، حسين عبد القادر بعنوان: إدارة أزمة كورونا وأثرها على الانتاج المحلي في شركات الأعمال الفلسطينية، فلسطين، مجلة الميادين الاقتصادية، مج 04، ع 01، 2021.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر إدارة ازمة جائحة كورونا على الانتاج المحلي في شركات الأعمال الفلسطينية، وقد تكوّن مجتمع الدراسة من ثلاث شركات رئيسية (حمودة للألبان، سنيورة للمواد الغذائية، سجاير القدس) التي تعمل في بلدات ضواحي القدس، أما عينة الدراسة فقد أخذت بطريقة المسح الشامل والتي شملت جميع الموظفين الاداريين في الشركات الثلاث والبالغ عددهم 103 موظفا، لغرض إجراء الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانة اشتملت على قسمين، القسم الاول للبيانات الوظيفية بواقع 6 فقرات، والقسم الثاني لمحاور الدراسة الثلاثة بواقع 46 فقرة، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة وقد استرد منه 96 استبانة صالحة للتحليل بنسبة % 93، وقد اجريت الدراسة وفقا للمنهج الوصفي التحليلي كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي Spss .

وخرجت هذه الدراسة بعدة نتائج أهمها: يوجد لدى الشركات خطط لإدارة الازمات، وأن الشركات نجحت في جدولة التزاماتها المالية وقامت بتدوير العمل لمواجهة الأزمة، وأن السوق المحلي استوعب كافة منتجات الشركات في ظل غياب التصدير نتيجة الاغلاقات، كما قامت الشركات بزيادة انتاجها لمواجهة الطلب المتزايد على منتجاتها، غير انها لم تقم بإضافة خطوط انتاج جديد اثناء الأزمة. وبناء عليه وفي ضوء النتائج الايجابية فقد اوصت الدراسة بعدة توصيات تعزز من آليات العمل الناجحة التي اتبعتها الشركات في مواجهة الأزمة، ومن هذه التوصيات: استمرار العمل وفق خطط إدارة الازمات التي اثبتت نجاحها

في التعامل مع الأزمة، التركيز على فتح خطوط انتاج جديدة تلأئم متطلبات اولويات احتياجات المستهلكين اثناء الازمات، لتغطية النقص في السوق الناتج عن توقف استيراد السلع بسبب الاغلاقات ومنها الحدود والمعابر التي يتحكم فيها الاحتلال الاسرائيلي.

3. دراسة أحمد فايز الهرش بعنوان: أزمة الإغلاق الكبير: الآثار الاقتصادية لفيروس

كورونا كوفيد-19، مجلة بحوث الادارة والاقتصاد، مج 02، ع 02، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهم الآثار الاقتصادية لأزمة الإغلاق الكبير بسبب فيروس كورونا كوفيد-19، كذلك هدفت إلى إبراز الاستراتيجيات الصحية والإدارية التي اتبعتها الدول للتعامل مع مرض فايروس كورونا كوفيد-19، وسعت هذه الدراسة إلى معرفة السياسات الاقتصادية التي انتهجتها الدول للتعامل مع الأزمة الاقتصادية. واتبع الباحث المنهج الاستقرائي بالاطلاع على أكبر قدر ممكن من التقارير والإحصاءات والبيانات الدولية حول عدد من المؤشرات الاقتصادية بعد بدء تأثير الإغلاق الكبير بسبب انتشار الفايروس، كما تم استخدام المنهج الاستنباطي والتحليلي للتعرف على الأثر الاقتصادي الذي خلفته أزمة كورونا وكذلك استنباط مسارات الاقتصاد ما بعد كورونا. وحاولت الدراسة تقديم الاتجاهات الاقتصادية للأزمة واستشراف مآلات الأزمة الاقتصادية والاجتماعية لما بعد أزمة كورونا. وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج نذكر منها لا زالت الأزمة تعكس آثارها على الجوانب الاقتصادية حيث أثرت على وضع الأسواق من نقص في السيولة وتراجع الطلب العام ما عدا على السلع الأساسية من مواد غذائية وغيرها، كما تراجع الطلب على النفط والمحروقات عالميا مما انعكس على أسعارها. أما بخصوص الأزمة الاقتصادية فإن طول تأثيرها يعتمد على أمد انتشار الفيروس ومدى القدرة على السيطرة عليه وبأثنا بسياسة التباعد الاجتماعي أو اللقاحات أو العلاجات ومدى قدرة المجتمعات على الانفتاح المشروط بظروف صحية والتخفيف ما أمكن من سياسة إغلاق القطاعات الاقتصادية والعمل على دفع النشاط الاقتصادي إلى مستويات ما قبل كورونا.

4. دراسة بوعقالة فضيلة بعنوان: فاعلية الرقابة الادارية في الأعمال الالكترونية،
مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص ادارة اعمال، جامعة أم البواقي، 2015/
2016.

جاءت هذه الدراسة لمعرفة التطور الاقتصادي المستمر مع ظهور العولمة وظهور التكنولوجيا السريعة والحديثة على انفتاح الأسواق العالمية، والانتشار السريع للإنترنت والمواقع الالكترونية أصبح من الضروري بل من الحتمي مواكبة هذا التطور وهذا التغير خاصة فيما يخص التكنولوجيا، بحث الأعمال حديثا الانتقال من الأعمال المادية في شكلها المادي التقليدي الى الأعمال الالكترونية تطبيق تلك الوظائف الادارية التقليدية الكترونيا ومن هذه الوظائف وظيفة الرقابة، وتمحورت إشكالية هذه الدراسة في: هل هناك فاعلية للرقابة في الأعمال الالكترونية ؟ وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- تعتبر الرقابة الادارية وظيفة اساسية وفعالة في تحقيق أنشطة المؤسسة في شكلها المادي التقليدي أو في شكلها الالكتروني،
- تعتبر مؤسسة الجزائرية للمياه من المؤسسات التي تهتم بالرقابة الادارية وتسعى الى جعل اغلب اعلاها الكترونية لتسهيل العملية الادارية عليها،
- تهدف الرقابة الادارية إلى تصحيح الأخطاء وتعديل الانحرافات، اتخاذ الاجراءات التصحيحية، وهذا يتطلب في المقابل عدد من المفاهيم والأساليب فالأداء غير المرضي يكون في العادة مجرد أمر عارض.
- على المدير ورئيس المصلحة أن يعمل على اكتشاف السبب الذي يجعل الأداء والفاعلية منخفضة عما هو مخطط له.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1. دراسة مادوراي ، راجفيكرام (Madurai, Rajvikram)، بعنوان: "المجتمع والبيئة المعاد تشكيلهما: مراجعة للاستراتيجيات التكنولوجية المحتملة للسيطرة على جائحة كوفيد 19. كلية علم البيئة. مج9، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الأدوار الخفية للتقنيات التي تساعد في النهاية على السيطرة على الوباء. عند التحقيق، وجد أن الاستراتيجيات التي تستخدم التقنيات المحتملة ستحقق فوائد أفضل ويمكن صياغة هذه الاستراتيجيات التكنولوجية إما للسيطرة على الوباء أو لدعم حبس المجتمع أثناء الجائحة والتي بدورها تساعد في السيطرة على انتشار العدوى. توضح هذه الدراسة التقنيات المختلفة المنفذة التي تساعد أنظمة الرعاية الصحية والحكومة والعامّة في جوانب متنوعة لمكافحة COVID-19. علاوة على ذلك، تمت مناقشة السرعة التكنولوجية التي حدثت أثناء الوباء وتأثيرها على البيئة والمجتمع. إلى جانب التقنيات المنفذة، يتعامل هذا العمل أيضًا مع التقنيات المحتملة غير المستغلة التي لها تطبيقات محتملة في السيطرة على ظروف الوباء. إلى جانب المناقشات المختلفة، يتم أيضًا تقديم الحل الذي اقترحناه لبعض القضايا الظرفية.

2. دراسة كريشنا ، راما (Krishna, Rama)، بعنوان: "التقنيات الذكية لمكافحة الأوبئة: الأساليب البشرية والتقنية في السيطرة على انتقال الفيروس"، المعلومات الحكومية الفصلية، مج 24، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيف تختلف الحكومات في الصين والديمقراطيات الغربية في استجابتها التكنولوجية للسيطرة على انتقال الوباء؟ استنادًا إلى تحليل الأوراق الأكاديمية وتقارير منظمة الصحة العالمية والصحف، يقارن هذا البحث نهجين متعارضين، في حين أن المدن الصينية والحكومة الصينية قد اعتمدت نهجًا تقنيًا، فقد تبنت الحكومات الغربية نهجًا يحركه الإنسان للتحكم في انتقال كوفيد -19. تسلط النتائج الضوء على أنه على الرغم من أن النهج المدفوع بالتكنولوجيا قد يكون أكثر إنتاجية لتحديد وعزل الأفراد المصابين

وحجرهم الصحي، إلا أنه يؤدي أيضًا إلى قمع وفرض رقابة على آراء المواطنين. كما تم التأكيد على أن التفاعل البشري مع التكنولوجيا يتم بوساطة السياق السياسي والمؤسسي الذي يتم فيه تنفيذ التقنيات. تساهم هذه الورقة في الأدبيات من خلال فهم العلاقة بين الإنسان والتكنولوجيا، وتقدم خمس ملاحظات عملية للتحكم في انتقال الفيروس أثناء الأوبئة.

3. دراسة منشورات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، "التجارة الإلكترونية في زمن COVID-19، أكتوبر 2020".

ناقشت هذه الدراسة الكيفية التي تعمل بها أزمة COVID-19 على تسريع توسع التجارة الإلكترونية نحو الشركات والعملاء وأنواع المنتجات الجديدة، والتي من المحتمل أن تنطوي على تحول طويل الأجل في معاملات التجارة الإلكترونية من السلع الفاخرة والخدمات إلى الضروريات اليومية. كما يسلط الضوء على كيف يمكن لواضعي السياسات الاستفادة من إمكانات التحول الرقمي في البيع بالتجزئة والمجالات ذات الصلة لدعم تكيف الأعمال وتعزيز التباعد الاجتماعي، مع ضمان عدم تخلف أحد عن الركب.

المطلب الثالث: مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

ساهمت الدراسات السابقة في الفاء الضوء على المشكلة البحثية من جميع الجوانب، فمن حيث ممارسة العمل إلكترونياً وعلى المنصات الاجتماعية أو ممارسة التجارة الإلكترونية فتعتبر كافة من الأعمال الإلكترونية، ومن حيث العينات التحليلية تنوعت ما بين تحليل مضامين المواقع الإلكترونية ومدونات ومضامين الشبكات الاجتماعية التواصلية، وفي الدراسات الميدانية تنوع العينات البشرية ما بين الأفراد العاديين أو الأشخاص المعنويين ومؤسسات وأعمال مختلفة، ومن مختلف المستويات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية وعلى مستوى المناهج تنوعت ما بين المناهج الوصفية والمسحية والمقارنة، وإن تميزت الدراسات الأجنبية في تطبيق الدراسات شبه التجريبية، وتنوعت الأدوات ما بين المقابلات والملاحظة والاستبيانات وتحليل المضمون ودراسات الحالة، وعلى مستوى التوزيع الجغرافي وجدنا

دراسات عربية من أغلب الأقطار العربية، بالإضافة إلى دراسات أجنبية أمريكية وكندية وصينية، ومن ذلك يمكن القول أن وجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية تتجلى في تسليط الضوء على متغيرات الدراسة المتمثلة في الأعمال الالكترونية بشتى أنواعها، وفيرس كورونا (كوفيد 19) بغض النظر عن المتغير الآخر الذي ارتبط كل منهما معه في الدراسات السابقة.

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

في زوايا دراسة أزمة كورونا هناك من تناول الأسباب والانعكاسات والتأثيرات والحلول والجهود المبذولة من جانب الحكومات وما قدمته الوسائل الإعلامية من حلول، ودراسات ركزت على الجانب الميداني من مرضى وأطباء وصناع القرار السياسي والصحي في البلدان المختلفة، والجديد في تناول الإعلام لهذه الجائحة.

وتأتي دراستنا الحالية لتسليط الضوء على الأعمال الالكترونية المختلفة إن كانت تجارة الكترونية أو عمل، أو اتصال وغيرها من الأوجه وكيفية استغلالها من طرف المؤسسات كتوجه جديد لمواجهة الأزمة وتداعياتها، لذلك يمكن حصر أوجه اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كون:

- المتغيرات المدروسة متمثلة في الأعمال الالكترونية وجائحة كورونا.
 - المجتمع الذي تسلط عليه دراستنا الضوء هو المؤسسات الاقتصادية على عكس الدراسات السابقة التي كانت مختلفة من حيث مجتمعات الدراسة.
 - كذلك اختلاف في الحدود الزمانية والمكانية.
- وهذه الاختلافات ولدت لدينا اختلاف في النتائج والتوصيات التي يمكن استخلاصها عند اتمام الدراسة.

خلاصة الفصل الأول

من خلال ما تم تناوله في الجانب النظري خلصنا إلى أن الأعمال الالكترونية مصطلح حديث النشأة، حيث أن أهم ما يميزها هي السرعة والتوفر طيلة أيام الأسبوع وساعات اليوم، ومن أهم ما ساعد على تطور الأعمال الالكترونية هو تقدم وتطور التكنولوجيا وتوجه العالم نحو الرقمنة في جميع نواحي الحياة، وقد تمثلت أهم أهدافها في تسهيل الخدمات التقليدية بخدمات سريعة ومتاحة، حيث أن الأعمال الالكترونية تحوي التجارة الالكترونية والخدمة الالكترونية وقد تكون نشاط أو عمل أو انجاز مهمات أو غيرها. وقد ظهرت أهمية الأعمال الإلكترونية عند نقشي جائحة كورونا حيث اتخذت الدول إجراءات لغلاق المرافق وتطبيق التباعد وغيرها من التدابير لمواجهة الأزمة التي مست جميع نواحي الحياة وعرفت مختلف النشاطات شللا، فكانت الأعمال الالكترونية متنفس العديد من الجهات والمؤسسات لإكمال طريقها وتحقيق أهدافها والمحافظة على استمراريتها وبقاءها.

الفصل الثاني:

واقع الأعمال الالكترونية في فندق الغزال الذهبي
بالوادي في ظل جائحة كورونا

تمهيد

بعد ما تم التطرق للإطار النظري للدراسة، ووفقاً لأهمية الأعمال الالكترونية والدور المهم في تسهيل وتسريع العمليات والخدمات حيث أنه لم يعد هناك حاجة للوقوف والانتظار طويلاً للحصول على خدمة أو معاملة ما، كما تم توفير الوقت والجهد والتقليل قدر الإمكان من الموارد المستهلكة من مقدمي الخدمة في حالة الخدمات التقليدية، سنتناول في هذا الجانب اسقاط الدراسة النظرية تطبيقياً لتوضيح واقع الأعمال الالكترونية في ظل جائحة كورونا في فندق الغزال الذهبي الواقع بولاية الوادي، والذي يعتبر أكبر منتج سياحي في الولاية، وسوف يتم اعتماد أداة الاستبيان للحصول على البيانات اللازمة، وتحليل نتائجها للوصول إلى الهدف المنشود، وسيقسم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

- المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

تعتبر الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية من الأهمية بمكان، فمن خلالها يتسنى للباحث أن يثبت أو ينفي فرضياته عبر النتائج المتوصل إليها ويعالج الأشكال المطروح، فكلما كانت البيانات المستخدمة ذات مصداقية من حيث جمعها ودراستها وتحليلها كلما كان لهاته الدراسة قيمة علمية وعملية.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة الميدانية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى التعريف بالطريقة المستخدمة في الدراسة، وذلك من خلال تحديد مجتمع وعينة الدراسة ووصف خصائصها.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتشكل مجتمع هذه الدراسة من مجموع العاملين بفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي والذي بلغ 393 عاملاً ثابتاً، ولقد تم اختيار بطريقة عشوائية عينة بحجم 75 عاملاً، للإجابة على استمارة الاستبيان، والتي تم توزيعها على 75 عاملاً، واسترجع منها 70 (بما يعادل نسبة استرجاع 93.3%).

ثانياً: الخصائص العامة للعينة

تتمثل خصائص العينة فيما يلي:

1. خصائص العينة من حيث الجنس:

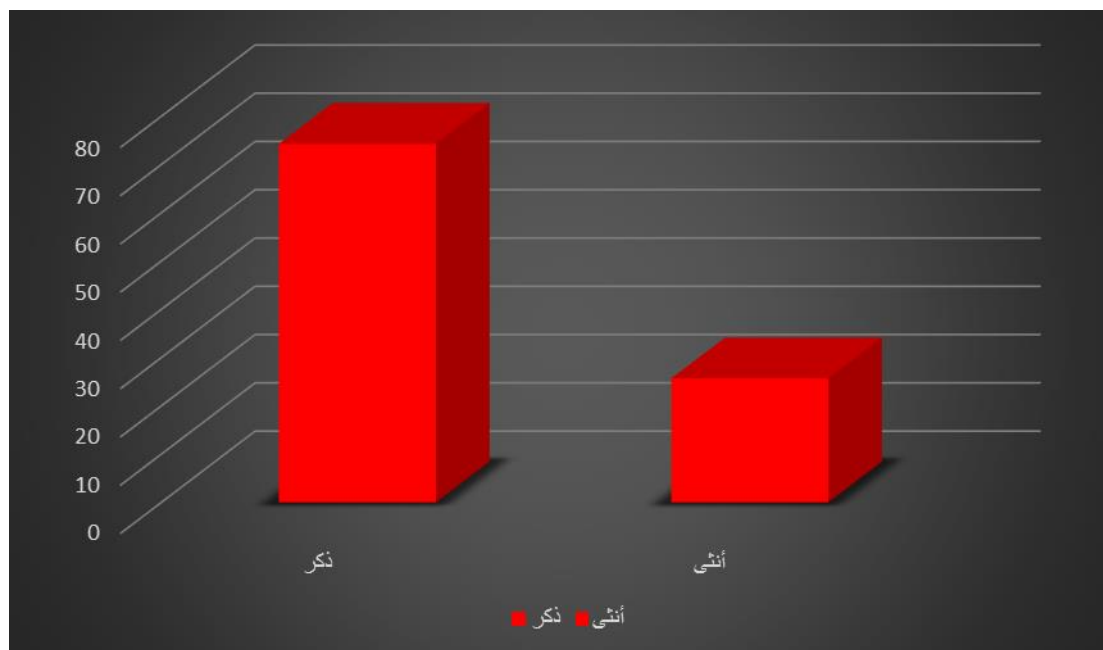
يمكن ابرازها من خلال الجدول والشكل التاليين:

الجدول رقم 01: خصائص العينة من حيث متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	52	%74.3
أنثى	18	%25.7
المجموع	70	%100

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج Spss

الشكل رقم 01: خصائص العينة من حيث متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج Spss

من خلال الجدول والشكل البياني يتضح لنا نسبة العاملين الذكور اكبر من نسبة

الإناث حيث بلغت نسبتهم 74.3% أي أكثر من الإناث بنسبة 25.7%.

2. خصائص العينة من حيث المستوى العلمي:

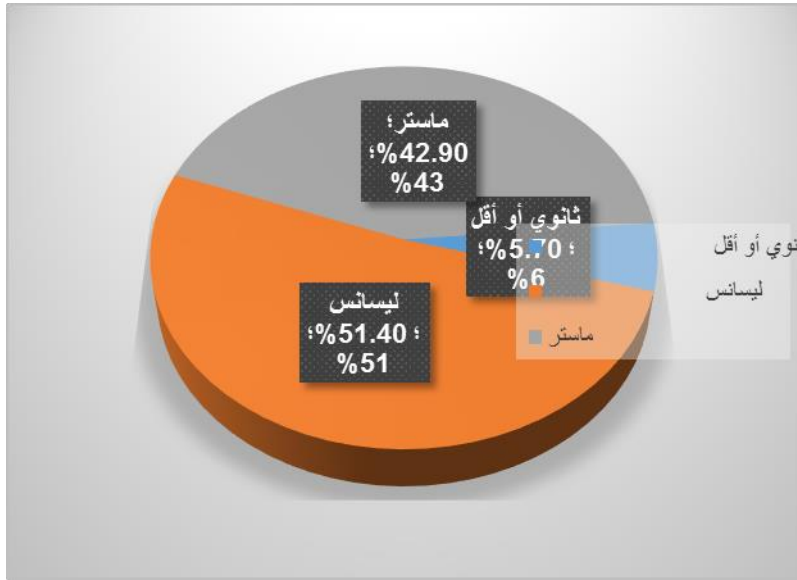
يمكن ابرازها من خلال الجدول والشكل التاليين:

جدول 02: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي

النسبة	التكرار	المستوى العلمي
5.7%	4	ثانوي أو أقل
51.4%	36	ليسانس
42.9%	30	ماستر
100%	70	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج Spss

الشكل رقم 02: يمثل عينة الدراسة حسب المستوى العلمي



المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج Spss

من خلال الجدول والشكل البياني يتضح لنا توزيع النسب حسب المستوى التعليمي لأفراد العينة حيث نجد أن فئة الأكبر هم الذين يمتلكون مستوى "ليسانس" بنسبة 51.4%، واحتلت المرتبة الثانية أصحاب مستوى "ماستر" بنسبة 42.9% في حين فئة قليلة مستوى ثانوي أو أقل 5.7%.

3. خصائص العينة من حيث العمر:

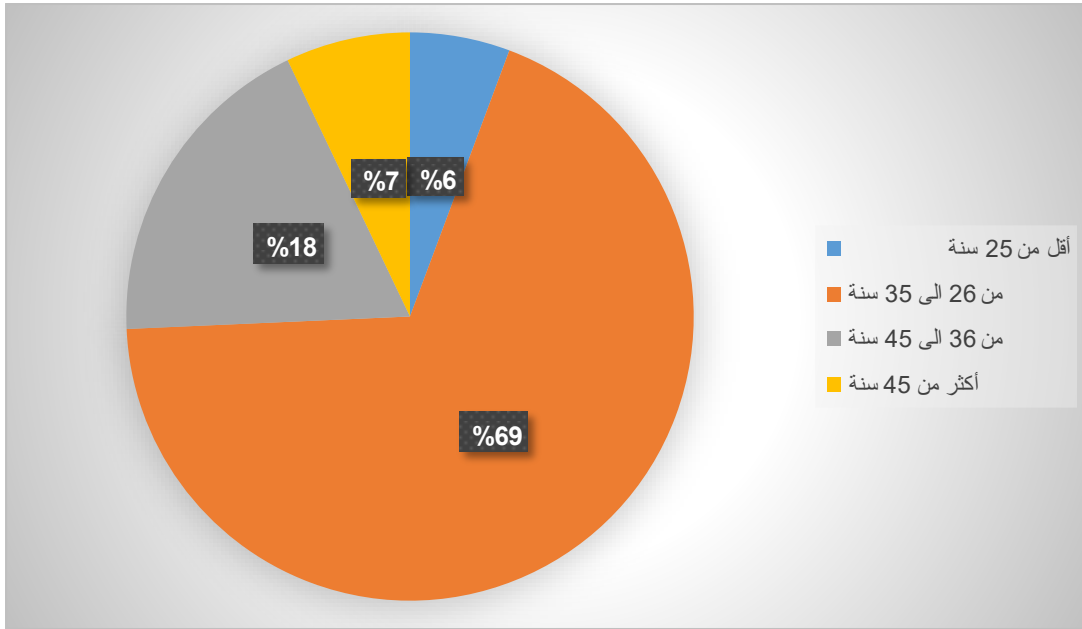
يمكن ابرازها من خلال الجدول والشكل التاليين:

جدول 03: توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
5.7%	4	أقل من 25 سنة
68.6%	48	من 26 الى 35 سنة
18.6%	13	من 36 الى 45 سنة
7.1%	5	أكثر من 45 سنة
100%	70	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج Spss

الشكل رقم 03: تمثيل عينة الدراسة حسب الفئة العمرية



المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج Spss

من خلال الجدول والشكل البياني يتضح لنا توزيع النسب حسب العمر لعينة الدراسة، حيث نجد أن النسبة الأكبر كانت لفئة " من 26 الى 35 سنة "فأكثر بنسبة **68.6%** وتليها نسبة **18.6%** لفئة " من 36 الى 45 سنة " وتليها نسبة **7.1%** للفئة من "أكثر من 45 سنة" ثم **5.7%** للفئة " أقل من 25 سنة".

4. خصائص العينة من حيث مدة الأقدمية في العمل:

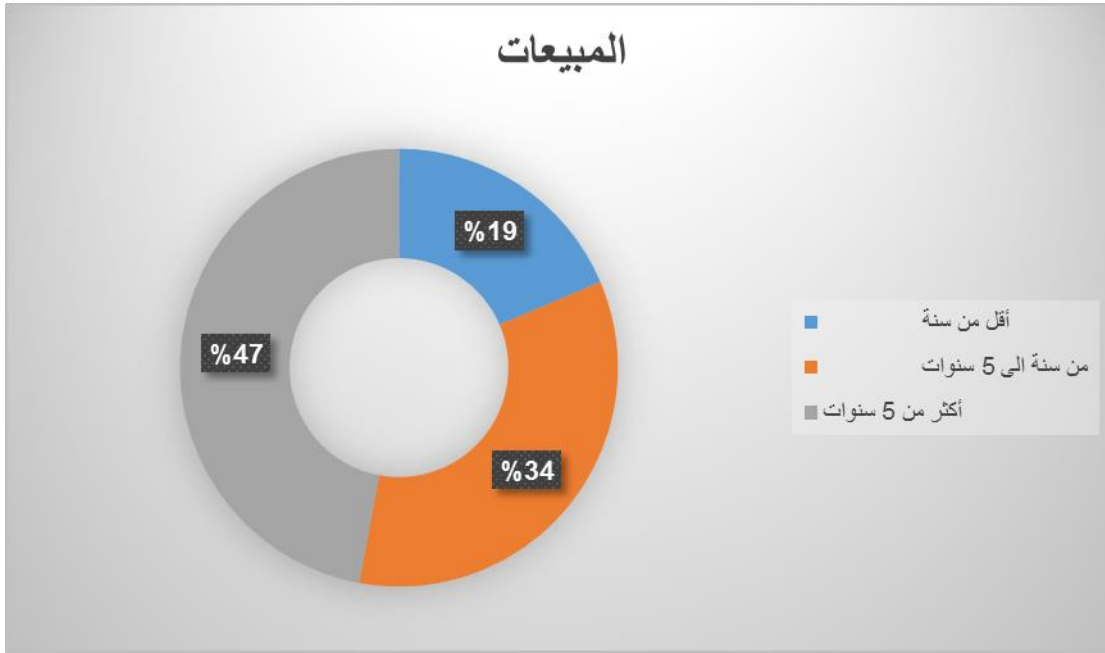
يمكن ابرازها من خلال الجدول والشكل التاليين:

جدول 04: توزيع عينة الدراسة حسب مدة الأقدمية في العمل

الأقدمية العمل	التكرار	النسبة
أقل من سنة	13	18.6%
من سنة الى 5 سنوات	24	34.3%
أكثر من 5 سنوات	33	47.1%
المجموع	70	100%

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج Spss

الشكل رقم 04: يمثل عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل



المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج Spss

من خلال الجدول والشكل البياني يتضح لنا توزيع النسب حسب الأقدمية في العمل لأفراد العينة حيث نجد أن فئة الأكبر هم الذين يمتلكون خبرة "أكثر من 5 سنوات" بنسبة 47.1% أما فئة "من سنة إلى 5 سنوات" فنسبتهم 34.3% أما أقل فئة فهي فئة "أقل من سنة" بنسبة 18.6%.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان كوسيلة أساسية للحصول على البيانات المتعلقة بالأعمال الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة، كما تم الاعتماد على الملاحظة والوثائق في جمع البيانات، وبالنسبة للجانب الإحصائي تم استخدام برنامج Spss من خلال أدواته الإحصائية لمعالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها.

أولاً: الاستبيان

مرت عملية بناء الاستبيان حتى وصل إلى شكله النهائي بمراحل متعاقبة، يمكن إيجازها كالآتي:

1- بناء الاستبيان: تم إعداد استبيان الدراسة وفحصه كالآتي:

- الاستفادة من تجارب الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات دراستنا؛

- تصميم استبيان مبدئي وعرضه على الأستاذ المشرف؛

- تعديل التصميم المبدئي بناء على توجيهات الأستاذ المشرف؛

2- وصف الاستبيان: شمل الاستبيان ثلاثة أقسام رئيسية، هي:

-**القسم الأول:** تم تخصيصه للبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، العمر، الأقدمية في العمل).

-**القسم الثاني:** يتضمن عبارات المحور الأول (الأعمال الالكترونية) يشار إليه 01 إلى

12

-**القسم الثالث:** يتضمن عبارات المحور الثاني (محور جائحة كورونا(كوفيد 19)) يشار إليه بالعبارات من 01 إلى 09.

الجدول رقم 05: وصف عبارات الاستبيان

المحور	عدد الأسئلة
الأعمال الالكترونية	12
محور جائحة كورونا(كوفيد 19)	09

المصدر: من إعداد الطلبة

وقد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارت الخماسي والذي يحتل خمسة إجابات، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء أفراد العينة لفقرات الاستبيان، وبالتالي يسهل ترميز الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 06: مقياس ليكارت الخماسي

التقييم	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

ويوضح الجدول الآتي المعيار الذي يتم على أساسه التحميل بناء على قيم المتوسط

الحسابي:

الجدول رقم 07: مقياس التحليل الإحصائي

التقييم	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المجال	4.2-5	3.4-4.2	2.6-3.4	1.8-2.6	1-1.8

ثانيا: اختبار ثبات وصدق العينة والتحليل الإحصائي الوصفي للاستبيان

1. اختبار ثبات وصدق العينة:

يعرف معامل الثبات بأنه استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، وقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات الاستبيان، حيث يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات، حيث يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمته تساوي واحد الصحيح، وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات للواحد كان الثبات مرتفعا وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا، أما معامل الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه ويساوي رياضيا الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

- يعد ثبات الظاهرة المدروسة ضعيفا إذا كانت النتيجة أقل من 60%.
 - يعد ثبات الظاهرة المدروسة متوسطا إذا كانت النتيجة محصورة بين 60% و70%.
 - يعد ثبات الظاهرة المدروسة جيدا إذا كانت النتيجة محصورة من 70% و80%.
 - يعد ثبات الظاهرة المدروسة ممتازا إذا كانت النتيجة أكبر من 80%.
- الجدول التالي يبين معاملات الثبات والصدق لمختلف محاور الدراسة:

الجدول رقم (08): توزيع معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق

محاور الاستبيان	محتوى المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
المحور الأول	الأعمال الالكترونية	12	0.864	0.929
المحور الثاني	محور جائحة كورونا(كوفيد 19)	09	0.820	0.905
مجموع المحاور			0.918	0.958

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج Spss

بالاعتماد على قاعدة البيانات التي تم تحليلها بواسطة برنامج SPSS V22 تم التحصل على ألفا كرونباخ وبحساب الجذر التربيعي له تحصلنا على قيم أكبر من 0.5 لكل عنصر من عناصر المتغيرين، والملاحظ أنه مقبول جدا.

2. الأدوات الإحصائية المستخدمة:

اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في إصداره رقم 22 وذلك من أجل معالجة وتحليل البيانات، التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيان، ومن بين أهم الأدوات الإحصائية التي استعملت في هذه الدراسة:

* التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لوصف خصائص الشخصية لعينة الدراسة ومجتمع الدراسة.

* الانحرافات المعيارية؛

* المتوسطات الحسابية؛

* اختبار ستيودنت (T-test)؛

* تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة

حتى تكون النتائج دقيقة وواضحة فقد تم حوصلة نتائج الاستبيان في جداول وبوبت الإجابات على حسب التسلسل للأسئلة المترجحة في الاستبيان، ثم حساب تكرارات الإجابات المختلفة وما تعلق بها من النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

المطلب الأول: تحليل النتائج الخاصة بالأعمال الالكترونية

يبرز الجدول التالي نتائج آراء عينة الدراسة حول الأعمال الالكترونية.

الجدول رقم 09: نتائج آراء عينة الدراسة حول الأعمال الالكترونية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1.	لدي علم بالأعمال الالكترونية ومقصدتها.	4.51	0.50	موافق بشدة
2.	قمت ببعض الأعمال الالكترونية سابقا.	4.52	0.50	موافق بشدة
3.	تقوم المؤسسة بالاعتماد على الأعمال الالكترونية عادة.	4.20	0.49	موافق
4.	ساعدتني الأعمال الكترونية في انجاز مهام مكلف بها.	4.04	0.60	موافق
5.	وفرت لي الأعمال الالكترونية الجهد والوقت في انجاز عملي.	4.12	0.65	موافق
6.	اتجهت المؤسسة التي أعمل بها للأعمال الالكترونية حديثا.	4.15	0.60	موافق
7.	تقوم المؤسسة بندوات تعريفية للأعمال الالكترونية لمساعدتي أنا وزملائي في العمل.	4.38	0.64	موافق بشدة
8.	أشجع فكرة الأعمال الالكترونية.	4.55	0.50	موافق بشدة
9.	تطلع المؤسسة على مختلف الأعمال الإلكترونية التي تقوم بها المؤسسات المنافسة.	4.25	0.55	موافق بشدة
10.	واجهت صعوبات عند القيام بالأعمال الكترونية.	4.15	0.69	موافق
11.	تقوم المؤسسة بتحسين تواصلها وخدمتها للزبائن من خلال الأعمال الالكترونية.	4.21	0.75	موافق بشدة
12.	تسعى المؤسسة إلى اجراء جل تعاملاتها مع الزبائن والموردين وأصحاب المصالح الآخرين من خلال الأعمال الالكترونية.	4.25	0.60	موافق بشدة

المتوسط العام للأعمال الالكترونية	4.28	0.31	موافق بشدة
-----------------------------------	------	------	------------

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج Spss

يظهر الجدول السابق أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بأهمية الأعمال الالكترونية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.28) والذي يقع بين (4.2) وأقل من (5)، كما أن هذا المتوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق بشدة، والتي تؤكد رضا وموافقة أغلبية أفراد العينة حول وجود الأعمال الالكترونية، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري الذي يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري العام (0.31).

وحتى تؤدي النتائج الغرض البحثي والهدف الذي يراد الوصول إليه، تم القيام بتحليلها حسب الأهمية وحسب توجه أغلبية من أفراد العينة استجابات التي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

- في الفقرة رقم (1) بلغ المتوسط الحسابي (4.51) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق بشدة على أنه لديها علم بالأعمال الالكترونية ومقصدها.
- في الفقرة رقم (2) بلغ المتوسط الحسابي (4.52) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق بشدة على أنها قامت ببعض الأعمال الالكترونية سابقا.
- في الفقرة رقم (3) بلغ المتوسط الحسابي (4.20) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق على أن المؤسسة تعتمد على الأعمال الالكترونية عادة.
- في الفقرة رقم (4) بلغ المتوسط الحسابي (4.04) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق على أنه ساعدتها الأعمال الكترونية في انجاز مهام المكلفة بها .
- في الفقرة رقم (5) بلغ المتوسط الحسابي (4.12) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق على أنه وفرت لها الأعمال الالكترونية الجهد والوقت في انجاز أعمالها.
- في الفقرة رقم (6) بلغ المتوسط الحسابي (4.15) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق على أن المؤسسة التي يعملون بها اتجهت للأعمال الالكترونية حديثا.

- في الفقرة رقم (7) بلغ المتوسط الحسابي (4.38) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق بشدة على أن المؤسسة تقوم بخدمات تعريفية للأعمال الالكترونية لمساعدة عمالها في العمل.
- في الفقرة رقم (8) بلغ المتوسط الحسابي (4.38) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق بشدة على تشجيع فكرة الأعمال الالكترونية.
- في الفقرة رقم (9) بلغ المتوسط الحسابي (4.38) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق بشدة على أن المؤسسة تطلع على مختلف الأعمال الإلكترونية التي تقوم بها المؤسسات المنافسة.
- في الفقرة رقم (10) بلغ المتوسط الحسابي (4.38) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق بشدة على أنها واجهت صعوبات عند القيام بالأعمال الكترونية.
- في الفقرة رقم (11) بلغ المتوسط الحسابي (4.38) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق بشدة على أن المؤسسة تقوم بتحسين تواصلها وخدماتها للزبائن من خلال الأعمال الالكترونية.
- في الفقرة رقم (12) بلغ المتوسط الحسابي (4.38) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق بشدة على أن المؤسسة تسعى إلى إجراء حل تعاملاتها مع الزبائن والموردين وأصحاب المصالح الآخرين من خلال الأعمال الالكترونية.

المطلب الثاني: تحليل النتائج الخاصة بجائحة كورونا (كوفيد19)

يبرز الجدول التالي نتائج آراء عينة الدراسة حول جائحة كورونا (كوفيد19):

الجدول رقم 10: نتائج آراء عينة الدراسة حول جائحة كورونا (كوفيد19)

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
13.	أثرت جائحة كورونا بشكل كبير على عمل المؤسسة.	4.37	0.56	موافق بشدة
14.	شهد عدد الزبائن ارتفاعا شديدا في ظل الجائحة.	4.38	0.64	موافق بشدة
15.	استقطبت الأعمال الالكترونية التي تقوم بها المؤسسة في ظل الجائحة مزيدا من الزبائن.	4.34	0.69	موافق بشدة
16.	ساعدت الأعمال الالكترونية المؤسسة في ظل الجائحة.	4.21	0.53	موافق بشدة
17.	حافظت المؤسسة على زبائنها في ظل الجائحة معتمدة على أعمالها الالكترونية.	4.10	0.64	موافق
18.	هناك إقبال للزبائن بعد التوجه للأعمال الالكترونية فترة تفشي فيروس كورونا.	4.12	0.61	موافق
19.	يتعاون العمال في التعريف بالأعمال الالكترونية للمؤسسة في ظل جائحة كورونا.	4.20	0.69	موافق
20.	خفضت المؤسسة عدد العمال عند التوجه للأعمال الالكترونية في ظل جائحة كورونا.	4.42	0.52	موافق
21.	ساهمت الجائحة في تنشيط عمل المؤسسة الكترونيا.	4.45	0.58	موافق بشدة
	المتوسط العام حول جائحة كورونا (كوفيد19)	4.29	0.33	موافق

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج Spss

يظهر الجدول أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بجائحة كورونا (كوفيد19)، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.29) والذي يقع بين (4.20) وأقل من (5.00) كما أن هذا المتوسط يقع الفئة الخامسة من فئات ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق بشدة والتي تؤكد رضا وموافقة أغلبية أفراد العينة حول جائحة

كورونا (كوفيد19)، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري العام (0.33).

وحتى تؤدي النتائج الغرض البحثي والهدف الذي يراد الوصول إليه تم بتحليلها حسب الأهمية وحسب توجه أغلبية من أفراد العينة استجابات التي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

- في الفقرة رقم (13) بلغ المتوسط الحسابي (4.37) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق بشدة على أن جائحة كورونا أثرت بشكل كبير على عمل المؤسسة.

- في الفقرة رقم (14) بلغ المتوسط الحسابي (4.38) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق بشدة على أن عدد الزبائن شهد ارتفاعا شديدا في ظل الجائحة.

- في الفقرة رقم (15) بلغ المتوسط الحسابي (4.34) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق بشدة على أن الأعمال الالكترونية التي تقوم بها المؤسسة في ظل الجائحة استقطبت مزيدا من الزبائن.

- في الفقرة رقم (16) بلغ المتوسط الحسابي (4.21) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق على أن الأعمال الالكترونية ساعدت المؤسسة في ظل الجائحة.

- في الفقرة رقم (17) بلغ المتوسط الحسابي (4.10) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق على أن المؤسسة حافظت على زبائنها في ظل الجائحة معتمدة على أعمالها الالكترونية.

- في الفقرة رقم (18) بلغ المتوسط الحسابي (4.12) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق على أن هناك إقبال للزبائن بعد التوجه للأعمال الالكترونية فترة تفشي فيروس كورونا.

- في الفقرة رقم (19) بلغ المتوسط الحسابي (4.20) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق على أن العمال يتعاون في التعريف بالأعمال الالكترونية للمؤسسة في ظل جائحة كورونا.

- في الفقرة رقم (20) بلغ المتوسط الحسابي (4.42) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق على أن المؤسسة خفضت عدد العمال عند التوجه للأعمال الالكترونية في ظل جائحة كورونا.

- في الفقرة رقم (21) بلغ المتوسط الحسابي (4.45) مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة توافق على أن الجائحة ساهمت في تنشيط عمل المؤسسة الكترونياً.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: معالجة الفرضية الأولى

H_0 : ليس هناك أثر لجائحة كورونا "كوفيد 19" في زيادة اعتماد فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي على الأعمال الالكترونية في المجال الإداري والتسويقي.

H_1 : هناك أثر لجائحة كورونا كوفيد 19 في زيادة اعتماد فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي على الأعمال الالكترونية في المجال الإداري والتسويقي.

بعد ما قمنا بعرض النتائج الوصفية لقائمة الاستبيان، اعتمدنا على اختيار "T" للعينة البسيطة **one sample T text** عند مستوى دلالة أقل من 5 % وذلك للتأكد من الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة الموضحة من خلال أسئلة استمارة الاستبيان.

وكانت قاعدة القرار المتبعة كما يلي:

- قبول الفرضية العدمية إذا كانت $\alpha \leq 5\%$.

- عدم قبول الفرضية العدمية إذا كانت $\alpha \geq 5\%$.

والجدول رقم (11) يوضح اختبار T للعينة المتعلقة بأثر جائحة كورونا كوفيد 19 في زيادة اعتماد فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي على الأعمال الالكترونية في المجال الإداري والتسويقي.

الجدول رقم 11: اختبار T للعينة المتعلقة بأثر جائحة كورونا كوفيد 19 في زيادة اعتماد فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي على الأعمال الالكترونية في المجال الإداري والتسويقي

القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	المحسوبة T	العبارات
نقبل H1	0.000	69	20.164	أثرت جائحة كورونا بشكل كبير على عمل المؤسسة.
نقبل H1	0.000	69	18.012	شهد عدد الزبائن ارتفاعا شديدا في ظل الجائحة.
نقبل H1	0.000	69	16.059	استقطبت الأعمال الالكترونية التي تقوم بها المؤسسة في ظل الجائحة مزيدا من الزبائن.
نقبل H1	0.000	69	18.972	ساعدت الأعمال الالكترونية المؤسسة في ظل الجائحة.
نقبل H1	0.000	69	14.371	حافظت المؤسسة على زبائنها في ظل الجائحة معتمدة على أعمالها الالكترونية.
نقبل H1	0.000	69	15.429	هناك إقبال للزبائن بعد التوجه للأعمال الالكترونية فترة تفشي فيروس كورونا.
نقبل H1	0.000	69	14.474	يتعاون العمال في التعريف بالأعمال الالكترونية للمؤسسة في ظل جائحة كورونا.
نقبل H1	0.000	69	22.692	خفضت المؤسسة عدد العمال عند التوجه للأعمال الالكترونية في ظل جائحة كورونا.
نقبل H1	0.000	69	20.948	ساهمت الجائحة في تنشيط عمل المؤسسة الكترونيا.
نقبل H1	0.000	69	32.500	جميع الفقرات

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج Spss

يتضح من خلال الجدول رقم (11) الذي يبين آراء أفراد العينة في حول "أثر جائحة كورونا كوفيد 19 في زيادة اعتماد فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي على الأعمال الالكترونية في المجال الإداري والتسويقي" من خلال الاتجاه العام بلغة قيمة T المحسوبة 32.500 ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.005 في هذه الحالة نقبل الفرضية H_1 ونرفض H_0 أي هناك أثر لجائحة كورونا كوفيد 19 في زيادة اعتماد فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي على الأعمال الالكترونية في المجال الإداري والتسويقي.

ثانيا: معالجة الفرضية الثانية

H_0 : مستوى الأعمال الالكترونية غير مرتفع لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

H_1 : مستوى الأعمال الالكترونية مرتفع لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

بعد ما قمنا بعرض النتائج الوصفة لقائمة الاستبيان، اعتمدنا على اختيار "T" للعينة البسيطة **one sample T text** عند مستوى دلالة أقل من 5 % وذلك للتأكد من الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة الموضحة من خلال أسئلة استمارة الاستبيان.

وكانت قاعدة القرار المتبعة كما يلي:

- قبول الفرضية العدمية إذا كانت $\text{sig} (\alpha) \leq 5\%$.
- عدم قبول الفرضية العدمية إذا كانت $\text{sig} (\alpha) \geq 5\%$.

الجدول رقم 12: اختبار T للعينة المتعلقة بمستوى الأعمال الالكترونية مرتفع لفندق

الغزال الذهبي بولاية الوادي

العبارة	المحسوبة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
لدي علم بالأعمال الالكترونية ومقصدها.	25.167	69	0.000	نقبل H1
قمت ببعض الأعمال الالكترونية سابقا.	25.436	69	0.000	نقبل H1
تقوم المؤسسة بالاعتماد على الأعمال الالكترونية عادة.	20.109	69	0.000	نقبل H1
ساعدتني الأعمال الكترونية في انجاز مهام مكلف بها.	13.489	69	0.000	نقبل H1
وفرت لي الأعمال الالكترونية الجهد والوقت في انجاز عملي.	14.358	69	0.000	نقبل H1
اتجهت المؤسسة التي أعمل بها للأعمال الالكترونية حديثا.	15.997	69	0.000	نقبل H1
تقوم المؤسسة بندوات تعريفية للأعمال الالكترونية لمساعدتي أنا وزملائي في العمل.	18.012	69	0.000	نقبل H1
أشجع فكرة الأعمال الالكترونية.	26.040	69	0.000	نقبل H1
تطلع المؤسسة على مختلف الأعمال الإلكترونية التي تقوم بها المؤسسات المنافسة.	18.899	69	0.000	نقبل H1
واجهت سهولة عند القيام بالأعمال الكترونيا.	13.942	69	0.000	نقبل H1
تقوم المؤسسة بتحسين تواصلها وخدمتها للزبائن من خلال الأعمال الالكترونية.	13.379	69	0.000	نقبل H1
تسعى المؤسسة إلى اجراء جل تعاملاتها مع الزبائن والموردين وأصحاب المصالح الآخرين من خلال الأعمال الالكترونية.	17.345	69	0.000	نقبل H1
جميع الفقرات	34.105	69	0.000	نقبل H1

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج Spss

يتضح من خلال الجدول رقم (12) الذي يبين آراء أفراد العينة في حول " مستوى الأعمال الالكترونية مرتفع لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي " من خلال الاتجاه العام بلغة قيمة T المحسوبة 34.105 ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.005 في هذه الحالة نقبل الفرضية H_1 ونرفض H_0 أي مستوى الأعمال الالكترونية مرتفع لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ثالثا: معالجة الفرضية الثالثة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأعمال الالكترونية لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأعمال الالكترونية لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

بعد ما قمنا بعرض النتائج الوصفة لقائمة الاستبيان، اعتمدنا على اختيار تحليل التباين الأحادي عند مستوى دلالة 5 % وذلك للتأكد من الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة الموضحة من خلال أسئلة استمارة الاستبيان.

وكانت قاعدة القرار المتبعة كما يلي:

- قبول الفرضية العدمية إذا كانت $\text{sig} (\alpha) \leq 5\%$.
- عدم قبول الفرضية العدمية إذا كانت $\text{sig} (\alpha) \geq 5\%$.

الجدول رقم 13: اختبار تحليل التباين الأحادي للعينة المتعلقة الفروق في الأعمال

الالكترونية لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي تبعا لمتغير الأقدمية في العمل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	التباين متوسط المربعات	F	مستوى الإحصائية
بين المجموعات	0.053	2	0.026	0.260	0.772
داخل المجموعات	6.786	67	0.101		
المجموع الكلي	6.839	69			

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج Spss

يتضح من خلال الجدول رقم (13)، والذي يبين آراء أفراد العينة في " مستوى الأعمال الالكترونية لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي تبعا لمتغير الأقدمية " وذلك بعد حساب النسبة الفائية لتحليل التباين لدرجات الفروق بين فئات حسب الأقدمية في العمل حيث بلغت $F = 0.260$ وهي قيمة غير دالة عند مستوى دلالة 0.05 ومنه نرفض الفرضية الصفرية نقبل الفرضية البديلة التي تقول توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأعمال الالكترونية لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

خلاصة الفصل الثاني

تم التطرق في هذا الجانب التطبيقي الى اسقاط الدراسة النظرية على فندق الغزال الذهبي بالوادي، وتم القيام بدراسة الحالة عن طريق توزيع الاستبيان على عمال الفندق، وجمعه وتم القيام بتحليل ومعالجة المعطيات التي تم التحصل عليها من خلاله، بخطوات متسلسلة لنصل إلى أن الفندق قد استفاد وبشكل كبير من الاعمال الالكترونية في ظل جائحة كورونا، وقد مارس عمله وفق للقوانين والتطبيقات الاحترافية المتخذة في ذلك الوقت اعتمادا على الأعمال الالكترونية المختلفة من إشهار، وحجوزات وغيرها.

وتم الوصول الى نتيجة مفادها أن هناك أثر لجائحة كورونا كوفيد 19 في زيادة اعتماد فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي على الأعمال الالكترونية في المجال الإداري والتسويقي.

خاتمة

من خلال التطرق لهذه الدراسة، التي هدفت الى اختبار دور الأعمال الالكترونية للتصدي للأزمات، والتي من الممكن أن تواجه المؤسسات مثل ما وقع في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19) ، وبعد اسقاط الدراسة النظرية على واقع الأعمال الالكترونية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19) في فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج وهي كما يلي:

- تتمثل الأعمال الالكترونية في خدمة ذاتية على الشبكة تتم من خلال التفاعل الالكتروني بين طالبها ومقدمها.
- أساس الأعمال الالكترونية هو تقديمها لطالبها، استلامها من قبل طالبها، إمكانية توصيلها الى مكان طلبها كمخرجات .
- تتميز الأعمال الالكترونية بالاختصار في الوقت والجهد والتكلفة، مقارنة بالخدمات التي تقدم تقليديا والتي تكاد تكون منعدمة التميز بالعناصر المذكورة.
- تسمح الأعمال الالكترونية بتبسيط وتسهيل الإجراءات.
- للأعمال الالكترونية خاصية التحديث السريع للمعلومات والخدمات المتعلقة بها.
- تعتبر الأعمال الالكترونية غالبا أولى خطوات التجارة الخارجية المتميزة.
- تتم الأعمال الالكترونية في التجارة عن طريق التواصل بين الطرفين، وتبادل المعلومات، وتقديم واستقبال الخدمات، وكذا الخدمات اللاحقة او التغذية العكسية؛
- الأعمال الالكترونية مكملة للتجارة الخارجية وبهذا فالعلاقة بينهما علاقة تكاملية.
- جائحة كورونا (كوفيد-19) التي اجتاحت العالم واخرقت الحدود والفئات والطبقات - من الوقائع التي ستسجل إلى جانب وقائع أخرى عرفها القرن العشرون من قبيل الحربين العالميتين، وكذا الأزمة الاقتصادية لسنة 1929 ، وانهايار المعسكر الشرقي، وسقوط جدار برلين، وظهور ما يسمى بالنظام العالمي الجديد الأحادي القطب.

- أظهر فيروس كورونا أن الاستجابة العالمية السريعة للأعمال الالكترونية أمرا ممكنا لو انتبه الفرد له، وذلك ما ظهر في فندق الغزال الذهبي عندما تبنى الأعمال الالكترونية عند الالتزام بالتدابير الاحترازية التي فرضتها الدول هذه الفترة.
- أثبتت أزمة كورونا أن الاقتصاد يعد مثل ركوب الدراجة كي تبقى متوازنا ولا تسقط يجب أن تستمر في الحركة، حيث إن الطلب والعرض موجودان لكن البيع لا يتم وهذه حالة غير مسبوقه على الاقتصاد، المال بيد المستهلكين ورغبتهم في الشراء موجودة ومنافذ البيع مليئة بالبضائع (مثل المولات) أو لديها القدرة على تقديم الخدمة" مثل المطاعم ومراكز الترفيه والنوادي الرياضية وغيرها" لكنها مغلقة، ولهذا الحل الأكيد هو فقط التوجه إلى الجانب الالكتروني وتوفير الخدمات المكملة له كخدمات التوصيل والدفع المسبق وغيرها.
- كشفت أزمة كورونا أن فندق الغزال الذهبي مواكبا للتطورات الالكترونية، رغم نشوئه في منطقة نائية إلا أنه توجه للأعمال الالكترونية ضمان سيرورته، وتثبيت مكانته في السوق السياحي وذلك بمواكبته معايير عالمية في خدماته كتقديم خدمات الحجوزات ونشر الاخبار على مواقع الالكترونية.

أما نتائج الجانب التطبيقي ومناقشة الفرضيات فقد تم التوصل إلى:

- قبول فرضية أن هناك أثر لجائحة كورونا كوفيد 19 في زيادة اعتماد فندق الغزال الذهبي بولاية الوادي على الأعمال الالكترونية في المجال الإداري والتسويقي.
- من خلال الاتجاه العام بلغه قيمة T المحسوبة 34.105 ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.005 في هذه الحالة نقبل الفرضية H1 ونرفض H₀ أي مستوى الأعمال الالكترونية مرتفع لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
- نرفض الفرضية الصفرية نقبل الفرضية البديلة التي تقول توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأعمال الالكترونية لفندق الغزال الذهبي بولاية الوادي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

التوصيات:

عند اتمام هذه الدراسة ارتأينا طرح مجموعة من التوصيات أهمها:

- ضرورة تكيف الأعمال الالكترونية لنتناسب وطالبي الخدمات عموما والخدمات الفندقية لجذبهم للتعامل بها؛
- ضرورة تشجيع الأعمال الالكترونية الدولية عن طريق تقديم تحفيزات؛
- ضرورة ملائمة القيود والأجراءات الالكترونية والجمركية بما يتناسب وتيسير التجارة الخارجية الكترونيا.
- ضرورة استغلال الخدمات الالكترونية في تخفيض البطالة عن طريق فتح افاق للمساهمة في ضمان سيرورتها وتحديثاتها وكذا زيادة مستخدميها من طالبي وعارضي الخدمات؛
- الاهتمام بتشجيع الأعمال الالكترونية وتنميتها في القطاع الفندقي والسياحي خاصة مع الآثار السلبية لجائحة كورونا على هذا القطاع.

آفاق الدراسة:

يمكن ذكر أهم المواضيع التي تعتبر دراسات مستقبلية وامتداد للدراسة الحالية كالتالي:

1. أثر جائحة كورونا على الأداء التسويقي للمؤسسات الفندقية الصغيرة بالجزائر.
2. مساهمة الأعمال الالكترونية في تطوير التسويق بالعلاقات بالمؤسسات السياحية بالجزائر.

قائمة المراجع

الكتب:

1. أحمد يوسف أبو فارة، "التسويق الإلكتروني: عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت"، ط 02، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2007.
 2. سعيد غالب ياسين، "الأعمال الإلكترونية"، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2014.
 3. سمر توفيق صبره، "التسويق الإلكتروني"، ط 01، الأردن، دار الاعصار للنشر والتوزيع، 2010.
 4. عامر محمد محمود، "التجارة الإلكترونية"، الأردن، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2006.
 5. محمد الصفي، "البيع والشراء عبر الانترنت"، مصر، مكتبة الجامعة الحديثة، 2008.
 6. منجم زمير، محمد الفيومي، "ادارة الانظمة وتكنولوجيا المعلومات"، ط 01، مصر، الناشر الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، ، 2013.
- الرسائل الجامعية:
1. تركي دهمان البرازي، "أثر إدارة سلسلة التوريد على أداء المنظمة"، رسالة ماجستير، تخصص إدارة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012 .
- المقالات والمؤتمرات:
1. أحمد فايز الهرش، "أزمة الإغلاق الكبير: الآثار الاقتصادية لفيروس كورونا كوفيد-19"، مجلة بحوث الادارة والاقتصاد، مج 02، ع 02، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2020.
 2. محمد هلسه، حسين عبد القادر، "إدارة أزمة جائحة كورونا وأثرها على الإنتاج المحلي في شركات الأعمال الفلسطينية"، مجلة الميادين الاقتصادية، مج 04، ع 01، جامعة الجزائر 03، 2021.

3. ميلود بن خيرة، سعيدة طيب، "أثر جائحة فيروس كورونا (covid-19) على الاقتصاد العالمي"، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، مج 02، ع 02، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2020.

4. نور الدائم الطيب يوسف لحاج، "أثر جائحة كورونا(كوفيد-19) على اعداد ومراجعة القوائم المالية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية"، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والادارية، مج 07، ع 02، جامعة أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2020.

المراجع الالكترونية:

1. تقرير منظمة الصحة العالمية، 2020، متوفر على الموقع الالكتروني:
-<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus>

الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الشهيد حمّة لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص: تسويق سياحي وفندقي

المستوى: ثانية ماستر

استمارة استبيان

في إطار إنجاز مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص: تسويق سياحي وفندقي تحت عنوان: "الأعمال الإلكترونية كتوجه جديد للمؤسسات في ظل أزمة كورونا" نتقدم إلى سيادتكم بهذه الاستمارة ونرجو منكم مساعدتنا بالإجابة عن أسئلتها بكل دقة وموضوعية علما أن المعلومات التي تقدموها ستبقى سرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية.

وأخيرا تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

ملاحظة: ضع علامة (x) في الخانة المناسبة لك.

الموسم الجامعي: 2021 / 2022

1- الجنس:

أنثى

ذكر

2- المستوى العلمي:

ماجستير

ليسانس

ثانوي أو أقل

3- العمر:

أقل من 25 سنة

من 26 الى 35 سنة

من 36 الى 45 سنة

أكثر من 45 سنة

4- الأقدمية في العمل:

أقل من سنة

من سنة الى 5 سنوات

أكثر من 5 سنوات

المحور الأول: الأعمال الالكترونية

ونعني بالأعمال الالكترونية ممارسة كافة نشاطات المؤسسة من خلال تكنولوجيا الأنترنت من أجل اختصار الوقت والجهد

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	محور الأعمال الالكترونية
					العبارة
					9. لدي علم بالأعمال الالكترونية ومقصدتها.
					10. قمت ببعض الأعمال الالكترونية سابقا.
					11. تقوم المؤسسة بالاعتماد على الأعمال الالكترونية عادة.
					12. ساعدتني الأعمال الكترونية في انجاز مهام مكلف بها.
					13. وفرت لي الأعمال الالكترونية الجهد والوقت في انجاز عملي.
					14. اتجهت المؤسسة التي أعمل بها للأعمال الالكترونية حديثا.
					15. تقوم المؤسسة بندوات تعريفية للأعمال الالكترونية لمساعدتي أنا وزملائي في العمل.
					16. أشجع فكرة الأعمال الالكترونية.
					10. تطلع المؤسسة على مختلف الأعمال الإلكترونية التي تقوم بها المؤسسات المنافسة.

					10. واجهت سهولة عند القيام بالأعمال الكترونيا.
					11. تقوم المؤسسة بتحسين تواصلها وخدمتها للزبائن من خلال الأعمال الالكترونية.
					12. تسعى المؤسسة إلى اجراء جل تعاملاتها مع الزبائن والموردين وأصحاب المصالح الآخرين من خلال الأعمال الالكترونية.

المحور الثاني: محور جائحة كورونا (كوفيد -19)

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	محور جائحة كورونا (كوفيد -19)
					العبارة
					13. أثرت جائحة كورونا بشكل كبير على عمل المؤسسة.
					14. شهد عدد الزبائن ارتفاعا شديدا في ظل الجائحة.
					15. استقطبت الأعمال الالكترونية التي تقوم بها المؤسسة في ظل الجائحة مزيدا من الزبائن.
					16. ساعدت الأعمال الالكترونية المؤسسة في ظل الجائحة.
					17. حافظت المؤسسة على زبائنها في ظل الجائحة معتمدة على أعمالها الالكترونية.
					18. هناك إقبال للزبائن بعد التوجه للأعمال الالكترونية فترة تفشي فيروس كورونا.
					19. يتعاون العمال في التعريف بالأعمال الالكترونية للمؤسسة في ظل جائحة كورونا.
					20. خفضت المؤسسة عدد العمال عند التوجه للأعمال الالكترونية في ظل جائحة كورونا.
					21. ساهمت الجائحة في تنشيط عمل المؤسسة الكترونيا.

"في الاخير نشكركم على حسن تعاونكم وتفهمكم"

Statistics

		الجنس	العلمي المستوى	السن	العمل في الأقدمية
N	Valid	70	70	70	70
	Missing	0	0	0	0
Sum		88.00	166.00	159.00	160.00

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	52	74.3	74.3	74.3
	أنثى	18	25.7	25.7	100.0
Total		70	100.0	100.0	

العلمي المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل أو ثانوي	4	5.7	5.7	5.7
	ليسانس	36	51.4	51.4	57.1
	ماستر	30	42.9	42.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 25 من أقل	4	5.7	5.7	5.7
	سنة 35 الى 26 من	48	68.6	68.6	74.3
	سنة 45 الى 36 من	13	18.6	18.6	92.9
	سنة 45 من أكثر	5	7.1	7.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

العمل في الأقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة من أقل	13	18.6	18.6	18.6
	سنوات 5 الى سنة من	24	34.3	34.3	52.9
	سنوات 5 من أكثر	33	47.1	47.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 الكترونية
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	12

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	9

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	21

Frequencies

Statistics

	تسعى المؤسسة اجراء إلى جل تعاملاتها مع الزبائن والموردين وتحسين وأصحاب المصالح الآخرين خلال من الأعمال الالكترونية	تقوم المؤسسة على مختلف الأعمال الالكترونية واجهت صعوبات القيام عند الأعمال الالكترونية	تطلع المؤسسة على مختلف الأعمال الالكترونية التي بها تقوم المؤسسة بالاعمال الالكترونية والمنافسة	تقوم المؤسسة بتدوات تعريفية للأعمال الالكترونية أشجع فكرة الأعمال الالكترونية والمنافسة	اتجهت المؤسسة لأعمل التي بها لأعمال الالكترونية الحديثة	لي وفرت الأعمال الالكترونية والوقت انجاز في عملي	ساعدتني الأعمال الالكترونية انجاز في مهام بها مكلف	تقوم المؤسسة بالاعتماد على الأعمال الالكترونية السابقة	علم لدي بالأعمال الالكترونية ومقصدتها						
N Valid	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.5143	4.5286	4.2000	4.0429	4.1286	4.1571	4.3857	4.5571	4.2571	4.1571	4.2143	4.2571	4.2833		
Std. Deviation	.50340	.50279	.49927	.64686	.65765	.60519	.64365	.50031	.55653	.69440	.75934	.60638	.31482		

Frequency Table

ومقصدتها الالكترونية بالأعمال علم لدي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	34	48.6	48.6	48.6
بشدة موافق	36	51.4	51.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

سابقا الالكترونية الأعمال ببعض قمت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	33	47.1	47.1	47.1
بشدة موافق	37	52.9	52.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

عادة الالكترونية الأعمال على بالاعتماد المؤسسة تقوم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	3	4.3	4.3	4.3
موافق	50	71.4	71.4	75.7
بشدة موافق	17	24.3	24.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

بها مكلف مهام انجاز في الالكترونية الأعمال ساعدتني

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	13	18.6	18.6	18.6
موافق	41	58.6	58.6	77.1
بشدة موافق	16	22.9	22.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

عملي انجاز في الوقت الجهد الالكترونية الأعمال لي وفرت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	11	15.7	15.7	15.7
موافق	39	55.7	55.7	71.4
بشدة موافق	20	28.6	28.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

حديثا الالكترونية للأعمال بها عمل التي المؤسسة اتجهت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	8	11.4	11.4	11.4
موافق	43	61.4	61.4	72.9
بشدة موافق	19	27.1	27.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

العمل في زملائي أنا لمساعدتي الالكترونية للأعمال تعريفية بندوات المؤسسة تقوم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid بشدة موافق غير	1	1.4	1.4	1.4
موافق	39	55.7	55.7	57.1
بشدة موافق	30	42.9	42.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

الالكترونية الأعمال فكرة أشجع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	31	44.3	44.3	44.3
بشدة موافق	39	55.7	55.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

المنافسة المؤسسات بها تقوم التي الإلكترونية الأعمال مختلف على المؤسسة تطلع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	4	5.7	5.7	5.7
موافق	44	62.9	62.9	68.6
بشدة موافق	22	31.4	31.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

الالكترونية بالأعمال القيام عند صعوبات واجهت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	12	17.1	17.1	17.1
موافق	35	50.0	50.0	67.1
بشدة موافق	23	32.9	32.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

الالكترونية الأعمال خلال من للزيان وخدمتها تواصلها بتحسين المؤسسة تقوم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid بشدة موافق غير	1	1.4	1.4	1.4
محايد	8	11.4	11.4	12.9
موافق	35	50.0	50.0	62.9
بشدة موافق	26	37.1	37.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

الإلكترونية الأعمال خلال من الآخرين المصالح وأصحاب والموردين الزبائن مع تعاملاتها جل اجراء إلى المؤسسة تسعى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	6	8.6	8.6	8.6
موافق	40	57.1	57.1	65.7
بشدة موافق	24	34.3	34.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

الالكترونية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.92	5	7.1	7.1	7.1
4.00	13	18.6	18.6	25.7
4.08	10	14.3	14.3	40.0
4.17	10	14.3	14.3	54.3
4.25	6	8.6	8.6	62.9
4.33	6	8.6	8.6	71.4
4.42	2	2.9	2.9	74.3
4.50	3	4.3	4.3	78.6
4.58	4	5.7	5.7	84.3
4.67	2	2.9	2.9	87.1
4.75	3	4.3	4.3	91.4
5.00	6	8.6	8.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

	جائحة أثرت بشكل كورونا على كبير عمل المؤسسة.	عدد شهد الزبائن شديدا انخفاضا ظل في الجائحة.	استقطبت الأعمال الإلكترونية التي تقوم في المؤسسة الجائحة ظل من مزيدا الزبائن.	ساعدت الأعمال الإلكترونية في المؤسسة الجائحة ظل.	حافظت على المؤسسة ظل في زبائننا الجائحة على معتمدة أعمالها الإلكترونية.	إقبال هناك بعد للزبائن التوجه للأعمال الإلكترونية تفشي فترة فيروس كورونا.	العمال يتعاون في التعريف في الأعمال الإلكترونية في للمؤسسة جائحة ظل كورونا.	خفضت عدد المؤسسة عند العمال التوجه للأعمال في الإلكترونية جائحة ظل كورونا.	ساهمت في الجائحة عمل تنشيط المؤسسة الإلكترونية.	كورونا
N Valid	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.3714	4.3857	4.3429	4.2143	4.1000	4.1286	4.2000	4.4286	4.4571	4.2921
Std. Deviation	.56904	.64365	.69960	.53549	.64043	.61199	.69366	.52672	.58199	.33262

Frequency Table

المؤسسة عمل على كبير بشكل كورونا جائحة أثرت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	3	4.3	4.3	4.3
موافق	38	54.3	54.3	58.6
بشدة موافق	29	41.4	41.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

الجائحة ظل في شديدا انخفاضا الزبائن عدد شهد

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid بشدة موافق غير	1	1.4	1.4	1.4
موافق	39	55.7	55.7	57.1
بشدة موافق	30	42.9	42.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

الزبائن من مزيدا الجائحة ظل في المؤسسة بها تقوم التي الالكترونية الأعمال استقطبت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid بشدة موافق غير	1	1.4	1.4	1.4
محايد	3	4.3	4.3	5.7
موافق	36	51.4	51.4	57.1
بشدة موافق	30	42.9	42.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

الجائحة ظل في المؤسسة الالكترونية الأعمال ساعدت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	4	5.7	5.7	5.7
موافق	47	67.1	67.1	72.9
بشدة موافق	19	27.1	27.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

الالكترونية أعمالها على معتمدة الجائحة ظل في زبائنها على المؤسسة حافظت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	11	15.7	15.7	15.7
موافق	41	58.6	58.6	74.3
بشدة موافق	18	25.7	25.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

كورونا فيروس تفشي فترة الالكترونية للأعمال التوجه بعد للزبائن إقبال هناك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	9	12.9	12.9	12.9
موافق	43	61.4	61.4	74.3
بشدة موافق	18	25.7	25.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

كورونا جانحة ظل في المؤسسة الالكترونية بالأعمال التعريف في العمال يتعاون

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	1	1.4	1.4	1.4
محاييد	8	11.4	11.4	12.9
موافق	37	52.9	52.9	65.7
بشدة موافق	24	34.3	34.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

كورونا جانحة ظل في الالكترونية للأعمال التوجه عند العمال عدد المؤسسة خفضت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محاييد	1	1.4	1.4	1.4
موافق	38	54.3	54.3	55.7
بشدة موافق	31	44.3	44.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

الالكترونية المؤسسة عمل تشييط في الجانحة ساهمت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محاييد	3	4.3	4.3	4.3
موافق	32	45.7	45.7	50.0
بشدة موافق	35	50.0	50.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

كورنا

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.78	3	4.3	4.3	4.3
3.89	3	4.3	4.3	8.6
4.00	10	14.3	14.3	22.9
4.11	16	22.9	22.9	45.7
4.22	10	14.3	14.3	60.0
4.33	7	10.0	10.0	70.0
4.44	5	7.1	7.1	77.1
4.56	4	5.7	5.7	82.9
4.67	3	4.3	4.3	87.1
4.78	1	1.4	1.4	88.6
4.89	1	1.4	1.4	90.0
5.00	7	10.0	10.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
عمل على كبير بشكل كورونا جائحة أثرت المؤسسة.	70	4.3714	.56904	.06801
ظل في شديدا انخفاضا الزبائن عدد شهد الجائحة.	70	4.3857	.64365	.07693
بها تقوم التي الالكترونية الأعمال استقطبت الزبائن من مزيدا الجائحة ظل في المؤسسة.	70	4.3429	.69960	.08362
ظل في المؤسسة الالكترونية الأعمال ساعدت الجائحة.	70	4.2143	.53549	.06400
ظل في زبائننا على المؤسسة حافظت الالكترونية أعمالها على معتمدة الجائحة.	70	4.1000	.64043	.07655
للأعمال التوجه بعد للزبائن إقبال هناك كورونا فيروس تفشي فترة الالكترونية.	70	4.1286	.61199	.07315
بالأعمال التعريف في العمال يتعاون كورونا جائحة ظل في المؤسسة الالكترونية.	70	4.2000	.69366	.08291
التوجه عند العمال عدد المؤسسة خفضت كورونا جائحة ظل في الالكترونية للأعمال.	70	4.4286	.52672	.06295
المؤسسة عمل تنشيط في الجائحة ساهمت الكترونيا.	70	4.4571	.58199	.06956
كورونا	70	4.2921	.33262	.03976

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
عمل على كبير بشكل كورونا جائحة أثرت المؤسسة.	20.164	69	.000	1.37143	1.2357	1.5071
ظل في شديدا انخفاضا الزبائن عدد شهد الجائحة.	18.012	69	.000	1.38571	1.2322	1.5392
تقوم التي الالكترونية الأعمال استقطبت بها من مزيدا الجائحة ظل في المؤسسة الزبائن.	16.059	69	.000	1.34286	1.1760	1.5097
في المؤسسة الالكترونية الأعمال ساعدت الجائحة ظل.	18.972	69	.000	1.21429	1.0866	1.3420
ظل في زبائننا على المؤسسة حافظت الالكترونية أعمالها على معتمدة الجائحة.	14.371	69	.000	1.10000	.9473	1.2527
للأعمال التوجه بعد للزبائن إقبال هناك كورونا فيروس تفشي فترة الالكترونية.	15.429	69	.000	1.12857	.9826	1.2745
بالأعمال التعريف في العمال يتعاون جائحة ظل في المؤسسة الالكترونية كورونا.	14.474	69	.000	1.20000	1.0346	1.3654
التوجه عند العمال عدد المؤسسة خفضت جائحة ظل في الالكترونية للأعمال كورونا.	22.692	69	.000	1.42857	1.3030	1.5542
المؤسسة عمل تنشيط في الجائحة ساهمت الكترونيا.	20.948	69	.000	1.45714	1.3184	1.5959
كورونا	32.500	69	.000	1.29206	1.2128	1.3714

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ومقصدها الالكترونية بالأعمال علم لدي	70	4.5143	.50340	.06017
سابقا الالكترونية الأعمال ببعض قمت	70	4.5286	.50279	.06009
الأعمال على بالاعتماد المؤسسة تقوم	70	4.2000	.49927	.05967
عادة الالكترونية				
انجاز في الكترونية الأعمال ساعدتني	70	4.0429	.64686	.07731
بها مكلف مهام				
الجهد الالكترونية الأعمال لي وفرت	70	4.1286	.65765	.07860
عملي انجاز في الوقت				
للأعمال بها أعمل التي المؤسسة اتجهت	70	4.1571	.60519	.07233
حديثا الالكترونية				
للأعمال تعريفية بنذوات المؤسسة تقوم	70	4.3857	.64365	.07693
في وزملائي أنا لمساعدتي الالكترونية				
العمل				
الالكترونية الأعمال فكرة أشجع	70	4.5571	.50031	.05980
الأعمال مختلف على المؤسسة تطلع				
المؤسسات بها تقوم التي الإللكترونية	70	4.2571	.55653	.06652
المنافسة				
بالأعمال القيام عند صعوبات واجهت	70	4.1571	.69440	.08300
الالكترونية				
وخدمتها توصلها بتحسين المؤسسة تقوم	70	4.2143	.75934	.09076
الالكترونية الأعمال خلال من للزبائن				
تعاملاتها جل اجراء إلى المؤسسة تسعى	70	4.2571	.60638	.07248
المصالح وأصحاب والموردين الزبائن مع				
الالكترونية الأعمال خلال من الآخرين	70	4.2833	.31482	.03763
الالكترونية				

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الالكترونية بالأعمال علم لدي	25.167	69	.000	1.51429	1.3943	1.6343
ومقصدها						
سابقا الالكترونية الأعمال ببعض قمت	25.436	69	.000	1.52857	1.4087	1.6485
الأعمال على بالاعتماد المؤسسة تقوم						
عادة الالكترونية	20.109	69	.000	1.20000	1.0810	1.3190
انجاز في الكترونية الأعمال ساعدتني						
بها مكلف مهام	13.489	69	.000	1.04286	.8886	1.1971
الجهد الالكترونية الأعمال لي وفرت						
عملي انجاز في الوقت	14.358	69	.000	1.12857	.9718	1.2854
بها أعمل التي المؤسسة اتجهت						
حديثا الالكترونية للأعمال	15.997	69	.000	1.15714	1.0128	1.3014
للأعمال تعريفية بنذوات المؤسسة تقوم						
في وزملائي أنا لمساعدتي الالكترونية	18.012	69	.000	1.38571	1.2322	1.5392
العمل						
الالكترونية الأعمال فكرة أشجع	26.040	69	.000	1.55714	1.4378	1.6764
الأعمال مختلف على المؤسسة تطلع						
المؤسسات بها تقوم التي الإللكترونية	18.899	69	.000	1.25714	1.1244	1.3898
المنافسة						
بالأعمال القيام عند سهولة واجهت	13.942	69	.000	1.15714	.9916	1.3227
الالكترونية						

تواصلها بتحسين المؤسسة تقوم الأعمال خلال من للزبائن وخدمتها الالكترونية.	13.379	69	.000	1.21429	1.0332	1.3953
جل اجراء إلى المؤسسة تسعى والموردين الزبائن مع تعاملاتها خلال من الآخرين المصالح وأصحاب الالكترونية الأعمال.	17.345	69	.000	1.25714	1.1126	1.4017
الالكترونية	34.105	69	.000	1.28333	1.2083	1.3584

Oneway

Notes

Output Created	16-APR-2022 15:57:53	
Comments		
Input	Data	C:\Users\star computer\Desktop\مذكرة7 الأعمال جائحة ظل في للمؤسسات جديد كتوجه الالكترونية الالكترونية.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	70
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY الكترونية BY VAR00004 /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.04

Descriptives

الالكترونية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
سنة من أقل	13	4.3397	.36714	.10183	4.1179	4.5616	3.92	5.00
5 الى سنة من سنوات	24	4.2639	.29041	.05928	4.1413	4.3865	4.00	5.00
سنوات 5 من أكثر	33	4.2753	.31766	.05530	4.1626	4.3879	3.92	5.00
Total	70	4.2833	.31482	.03763	4.2083	4.3584	3.92	5.00

ANOVA

الالكترونية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.053	2	.026	.260	.772
Within Groups	6.786	67	.101		
Total	6.839	69			