

أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية الجمركية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية: دراسة تطبيقية عن دائرة الجمارك الأردنية

صالح ابراهيم سليمان العواس*

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الأعمال الإلكترونية الجمركية على الأهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك الأردنية، ومدى تفاعل الجمارك الأردنية مع التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات الجمركية. وتمثلت وحدة المعاينة والتحليل من جميع مدراء الإدارة العليا وموظفي مديرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دائرة الجمارك الأردنية، التي يبلغ عددها (115) مفردة، قام الباحث باعتماد أسلوب الحصر الشامل لأفراد مجتمع الدراسة، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات، وتم استخدام الإحصاءات الوصفية والانحدار المتعدد لتحليل البيانات واختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: 1- يوجد علاقة قوية بين الأعمال الإلكترونية الجمركية والأهداف الاستراتيجية. 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على الأهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك الأردنية. وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالخدمات الجمركية الإلكترونية، وزيادة الاهتمام بإدارة العلاقة مع العملاء، والعمل على بناء وتطوير استراتيجية ناجحة لتحفيز تطبيقات حلول الأعمال الإلكترونية.

الكلمات الدالة: الأعمال الإلكترونية الجمركية، الأهداف الاستراتيجية.

المقدمة

الحديثة التي تواكب هذا التطور التكنولوجي. حيث مكنت الأعمال الإلكترونية الكثير من المؤسسات من معالجة وثائقها وعملياتها الإدارية بطريقة إلكترونية. وأدت إلى انحسار المعاملات الورقية، والتخلي عن أساليب الإدارة التقليدية. وأصبحت أكثر اتصالاً ومرونة في التعامل سواء فيما بين الموظفين في إنجاز أعمالهم الوظيفية، أو بينهم وبين العملاء من متلقي الخدمة العامة (Chwdhury and James, 2016). إذ أصبحت غاية تسعى إليها المؤسسات العامة بالدولة على مختلف أنشطتها للوصول إلى الشفافية في التعامل، ورفع كفاءة تقديم الخدمات، والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. وهذا من شأنه أن يساعد المنظمات في تخفيض التكاليف، وتحقيق الإنجاز السريع في عملياتها في أقل وقت ممكن، وتحقيق اتصال أفضل وأسرع مع العملاء (يونس 2016).

لقد نفذت معظم البلدان المتقدمة العديد من البرامج لإحلال تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات (ICT) في إدارة المؤسسات الجمركية بفعالية، وتحسين الخدمات الجمركية.

تعد تقنية المعلومات والاتصالات من أهم الإنجازات التي يشهدها العالم المعاصر خلال الألفية الثالثة، حيث برز اهتمام الدول بالتحول إلى ما يسمى (المنظمة الرقمية). وفي ظل التسارع الرقمي الإلكتروني أصبحت الأعمال الإلكترونية سمة أساسية من سمات الاقتصاديات المعاصرة (Decman, 2015). ونتيجة لهذا التطور فقد حدث تغيير مهم وملحوظ في أساليب العمل وأنشطة الأداء كافة، ومنها أداء دوائر الدولة ومؤسساتها العامة، مما جعلها أكثر قدرة على مواكبة التطور الذي يشهده العالم اليوم من ابتكارات وإبداعات متعددة (قندلجي، والجنابي 2009).

ومع هذا الإيقاع المتسارع في مجال الأعمال الإلكترونية، ترتب على جميع المؤسسات ضرورة استخدام الأنماط الإدارية

* دائرة الجمارك الأردنية.

تاريخ استلام البحث 2017/3/26 وتاريخ قبوله 2017/10/30.

والتميز، نظراً لتأثيرها المباشر وغير المباشر على البيئة الاستثمارية في الاردن.

وتعد الأهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك الأردنية ذات أهمية لما لها دور في تحديد النتائج النهائية لعملية التخطيط الاستراتيجي، وتوجيه عملية اتخاذ القرارات السليمة، وتحديد الأسلوب الأمثل للاستخدام الموارد البشرية المتاحة، وذلك من أجل تحسين أوجه أدائها وتعزيز قدراتها.

ومن هنا أصبح من الضروري اهتمام الجمارك الأردنية باستخدام التقنيات الحديثة، والتحول نحو استخدام الخدمات المحوسبة بدلاً من الخدمات التقليدية، التي ستساعد وتعمل على تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وضمان استمرارية هذه المؤسسة في أداء أعمال مميزة، خاصة مع ازدياد المنافسة، وزيادة وعي المواطن بأهمية الجودة في الإنتاج والسرعة في الإنجاز. ولمعالجة وتحليل هذه الاشكالية تسعى هذه الدراسة للإجابة عن الاسئلة التالية:

- 1- ما هو أثر الأعمال الإلكترونية الجمركية على الأهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك الاردنية؟
- 2- وما مدى تفاعل الجمارك الأردنية مع التقنية الحديثة في تقديم الخدمات الجمركية؟

أهمية الدراسة

إن التأثير الذي أحدثته ثورة تقنية المعلومات والاتصالات لا زال يتدفق باستمرار وبمعدلات عالية مما يصعب معه تحديد آثاره الحالية والمستقبلية. ونظراً لأن استخدام النظم الإلكترونية أدى إلى إحداث تغيرات كبيرة على العديد من المفاهيم الإدارية التي تساهم في حل الكثير من المشكلات، فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في ما يلي:

- 1- إن تبني حلول الأعمال الإلكترونية في المؤسسات الحكومية يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- 2- حادثة الموضوع، كونه يربط بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، بالنظر إلى المزايا العديدة من ضرورة تغيير الأساليب الإدارية التقليدية في المؤسسات الحكومية بشكل عام والجمارك الأردنية بشكل خاص لضمان بقائها واستمراريتها.

3- زيادة كفاءة وفاعلية المؤسسات الحكومية من خلال استخدام تقنيات الأعمال الإلكترونية الحديثة في كافة وظائفها،

حيث ظهر حينئذ مفهوم (الجمارك الرقمية Digital Customs) الذي يعني استخدام الوسائل التقنية الحديثة من الانترنت والبريد الإلكتروني لتساهم في زيادة وكفاءة وفاعلية الأنشطة الجمركية وتسهيل إجراءاتها، مثل النظم الآلية للتخليص الجمركي، وتبادل المعلومات، والمواقع الإلكترونية، والهواتف الذكية، والأجهزة الحديثة من أجل توصيل المعلومات وتعزيز الشفافية (Mikuriya,2016).

وتعد الجمارك الأردنية من القطاعات المهمة اقتصادياً واجتماعياً لمساهمتها المباشرة في دعم الاقتصاد الوطني، وتسجيع الاستثمار، وتسهيل حركة التبادل التجاري، ومكافحة التهريب، وحماية المجتمع المحلي والبيئة من المواد الخطرة، ومراقبة حركة المسافرين والبضائع ووسائل النقل العابرة للحدود، والمساهمة في مراقبة الأنشطة غير المشروعة (التقرير السنوي،2015). ومن هذا المنطلق ظهرت الحاجة لتقييم مدى استفادة الجمارك الأردنية من التطور الحاصل في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات بشكل ينعكس مباشرة على الأهداف الاستراتيجية، وبالتالي زيادة مساهمة هذا القطاع الحيوي في الناتج القومي الإجمالي، وتحقيق القيمة المضافة. لذا جاءت هذه الدراسة ساعية للتعرف على أثر الجمارك الإلكترونية على الأهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك الأردنية.

مشكلة الدراسة

تتطلب ظروف العصر الحالية مجهوداً أكبر في إنجاز الأعمال في وقت أقصر واقتناص الفرص. وتعد الأعمال الإلكترونية من أهم المنجزات التقنية في العصر الحديث. حيث أدت التطورات في ابتكار تقنيات الاتصال الحديثة إلى التفكير الجدي من قبل المؤسسات الحكومية والاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت (Mudholkar and et al, 2013).

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أهمية تقنيات الأعمال الإلكترونية في زيادة الفاعلية التي تستند إليها مختلف المؤسسات الحكومية في تطوير مستوى الخدمات المقدمة، وتحسين عملية اتخاذ القرارات، والاستغلال الأمثل للموارد. وتتميز الخدمات التي تقدمها الجمارك الأردنية بأهميتها وتنوعها وتنوع المستفيدين منها، الأمر الذي يفرض على دائرة الجمارك الأردنية تقديم الخدمات بأعلى مستوى من الكفاءة

لدى الجمارك الأردنية، مما يعكس أهمية النتائج التي ستصل إليها بالنسبة لمتخذي القرار في الجمارك الأردنية.

أهداف الدراسة

تهتم هذه الدراسة بتسليط الضوء على تقنيات الأعمال الإلكترونية، وذلك من خلال دراسة وتحليل أثر الجمارك الإلكترونية على الأهداف الاستراتيجية. وتقييم وتحليل الوضع الراهن لاستخدام تقنيات الأعمال الإلكترونية في الجمارك الأردنية، ومدى تأثيرها على أهدافها الاستراتيجية. وتقديم إطار نظري وتوصيات واقتراحات تساهم في دعم متخذي القرار في الجمارك الأردنية، وتساهم في رفد المكتبة العربية بأدبيات الجديدة في مجال الأعمال الإلكترونية والجمارك الإلكترونية.

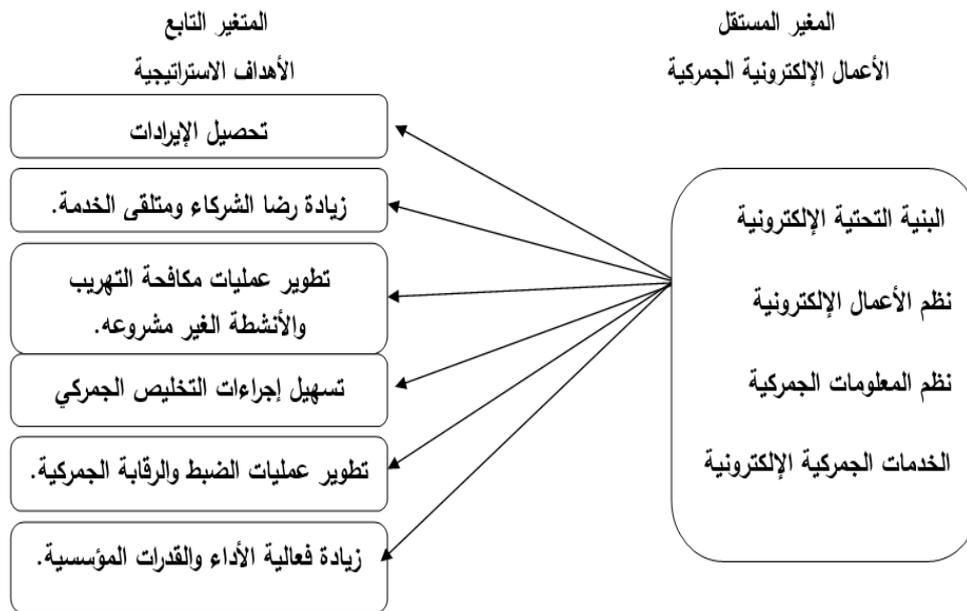
مما يعود بالنفع على المؤسسة والمجتمع.

4- تعد دائرة الجمارك من القطاعات المهمة اقتصادياً، والتي تتعامل مع شرائح مختلفة من المتعاملين (مستثمرين، مسافرين، وموظفين) بالإضافة إلى شركات التخليص، وتقدم خدمات متنوعة للبيئة الاستثمارية في الأردن مما يعكس أهمية اعتمادها على حلول الأعمال الإلكترونية في أداء أعمالها بالشكل الذي يحقق معايير الكفاءة والفعالية في أدائها.

5- تقديم الخدمات الجمركية الإلكترونية لتحديد نقاط القوة وتعزيزها، ونقاط الضعف ومعالجتها.

6- تعد هذه الدراسة -على حد علم الباحث- من أولى الدراسات التي تتناول موضوع الأعمال الإلكترونية الجمركية

أنموذج الدراسة



إعداد الباحث استناداً لدراسة كل من (الذيابي 2016، الذنبيات 2014، الزين 2013، Salamzodeh 2015, Martineus and et al2015)

الأعمال الإلكترونية الجمركية: وتعني استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتنفيذ الخدمات والأنظمة الجمركية، واستخدام قنوات الاتصال الإلكترونية، واستبدال الإجراءات الجمركية الورقية بإجراءات إلكترونية. **البنية التحتية الإلكترونية:** ويقصد بها البيانات والبرمجيات

التعريفات الإجرائية
الأعمال الإلكترونية: وتعني تقنية ونظم المعلومات التي تساعد في تغيير وظائف الأعمال اليومية في دائرة الجمارك، من خلال شبكة الانترنت أو الشبكات الإلكترونية مثل عملية تبادل المعلومات، والتفاعل مع العملاء وتوفير الخدمات لهم.

من خلالها تقوم دائرة الجمارك بتعزيز وتنمية قدرات مواردها البشرية بما يمكنها من تحقيق رسالتها بفاعلية ويدعم استمراريتها على المدى الطويل.

فرضيات الدراسة

بالإمكان صياغة الفرضيات استناداً لمشكلة الدراسة كما يلي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على الأهداف الاستراتيجية في دائرة الجمارك الأردنية.

ويتفرع منها الفرضيات التالية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على تحسين الإيرادات في دائرة الجمارك الأردنية.

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على زيادة رضا الشركاء ومتلقي الخدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على تطوير عمليات مكافحة التهريب والأنشطة التجارية غير المشروعه في دائرة الجمارك الأردنية.

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على تطوير عمليات الضبط والرقابة الجمركية في دائرة الجمارك الأردنية.

H05: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على تسهيل إجراءات التخليص الجمركي في دائرة الجمارك الأردنية.

H06: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على زيادة فعالية الأداء والقدرات المؤسسية في دائرة الجمارك الأردنية.

الدراسات السابقة

دراسة المحاميد وآخرون (2012) هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر جودة وخدمات ووظائف نظم الأعمال الإلكترونية (الملموسات، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف، والأمان) والمتغيرات الديمغرافية على الاستخدام الفعلي لتلك النظم في المصارف الأردنية. وتمثلت عينة الدراسة من العاملين في إدارات المصارف الرئيسية العاملة في مدينة عمان، وبلغ

والأجهزة والشبكات والنظم التطبيقية التي تخدم أعمال دائرة الجمارك.

نظم الاعمال الإلكترونية: ويقصد بها جميع التطبيقات الإلكترونية المستخدمة في دائرة الجمارك التي تساهم في تنسيق أنشطة الدائرة المختلفة والقرارات والمعرفة الموجودة في العمليات التنظيمية المختلفة.

نظم المعلومات الجمركية: ويقصد بها العناصر والمعلومات والأفراد والإجراءات والتجهيزات المتداخلة والمتفاعلة، والتي تعمل معاً بشكل متناسق من خلال مجموعة من العمليات المنظمة وعرض النتائج بأشكال مختلفة لدعم القرار وتحسين الأداء بدائرة الجمارك.

الخدمات الجمركية الإلكترونية: ويقصد بها التحول من الإجراءات الجمركية الورقية إلى المنصات الإلكترونية عن طريق الأنترنت والتقنيات الحديثة.

الأهداف الاستراتيجية: وتعني رغبة دائرة الجمارك المستقبلية للوصول إلى نتيجة معينة، من خلال تبني المشاريع والأنشطة والبرامج ووضع السياسات الملائمة لتحقيق تلك الأهداف.

تحصيل الإيرادات: ويقصد بها تجميع إيرادات الدائرة من مختلف مصادرها وإيداعها في الخزينة العامة وفقاً لنظام حسابات الحكومة المعمول به.

زيادة رضا الشركاء ومتلقي الخدمة: ويقصد بها الجهود التي تقوم بها دائرة الجمارك للوقوف على مدى رضا متلقي خدماتها عما تقدمه لهم من خدمات وبرامج بهدف إجراء التحسينات اللازمة وتصبح أكثر استجابة لاحتياجات الفئات المستهدفة التي تخدمها الدائرة.

تطوير عمليات مكافحة التهريب والأنشطة غير المشروعة: ويقصد بها التدابير والإجراءات الوقائية التي من شأنها منع استيراد أو تصدير أو نقل البضائع لقصد الاحتيال على دفع الإيرادات أو تقاضي التقييد لبضاعة ممنوعة أو مقيدة حسب قانون الجمارك المعمول به.

تطوير عمليات الضبط والرقابة الجمركية: ويقصد بها تطوير وسائل وأساليب تنظيم إجراءات دخول وخروج البضاعة وعبور الاسخاص لتقديم أفضل الخدمات لجمهور المتعاملين. زيادة فعالية الأداء والقدرات المؤسسية: وهي العملية التي

دراسة ملكاوي (2016) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى نظم الحجز الإلكتروني ودورها في تحسين خدمة الزبائن في فنادق الخمس نجوم في الأردن. تكون مجتمع الدراسة من جميع الفنادق الخمس نجوم والبالغ عددها (22) فندقاً، وتم اختيار عينة عشوائية من (7) فنادق، واعتمدت الدراسة الاستبانة الإحصائية لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن نظم الحجز الإلكتروني في فنادق الخمس نجوم في الأردن تتوفر بدرجة عالية من الكفاءة، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم الحجز الإلكتروني في تطوير الخدمة بشكل عام. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنظم الحجز الإلكتروني وتطويرها والتشارك في المعلومات بين الفنادق بما يعزز دورها في تحسين الخدمات المقدمة.

دراسة الذبابي (2016) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور استخدام التقنية الحديثة في مكافحة الجرائم من قبل الأمن والجمارك في مطار الملك خالد الدولي بالرياض. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مطار الملك خالد الدولي والبالغ عددهم (130) فرداً، وبلغت عينة الدراسة (112) مبحوثاً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي معتمداً على الاستبانة الإحصائية في جمع البيانات. وكان من أهم نتائج الدراسة أن استخدام التقنية الحديثة يؤدي إلى تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق موظفي المنافذ الجوية، كما تساهم التقنيات الحديثة في ضبط المجرمين المدرجين على قوائم القبض من قبل رجال الأمن والجمارك. وأوصت الدراسة بزيادة الدورات التدريبية للعاملين بمطار الملك خالد الدولي في مجال التقنيات الحديثة، وضرورة توفير التقنيات الحديثة بشكل كافي لجميع العاملين بالمطار.

دراسة Granqvist and et al (2011) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الآثار المترتبة على تبادل البيانات الإلكتروني المباشر بين الشركات السويسرية (الصغيرة والمتوسطة) وإدارة الجمارك في سويسرا، ومدى انخفاض التكاليف والفوائد المحتملة للشركات من تبسيط الإجراءات الجمركية من خلال ربط أنظمة التخليص الجمركي السويسرية بالاتحاد الأوروبي على شبكة الانترنت. بالإضافة إلى الكشف عن الاوضاع الراهنة المتعلقة بعمليات التجارة عبر الحدود والخدمات اللوجستية، وتحديد الفرص المتاحة لخفض التكاليف

حجمها (650) مفردة، واعتمدت الدراسة الاستبانة الإحصائية لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة نظم الأعمال الإلكترونية والمتغيرات الديمغرافية على الاستخدام الفعلي لتلك النظم. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بجودة نظم الأعمال الإلكترونية كونها هي التي تقدم الوظائف والخدمات التي تساعد العاملين على إنجاز مهامهم اليومية، وزيادة تحسين جودة نظم الأعمال الإلكترونية.

دراسة الزين (2013) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات الأعمال الإلكترونية في نكاه شركات الأدوية الأردنية العاملة في مدينة عمان. واستخدمت الدراسة منهجية المسح الشامل لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، معتمداً على الاستبانة الإحصائية، وتألف مجتمع الدراسة من (13) شركة تعمل في مجال صناعة الأدوية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها إن مستوى تطبيق شركات الأدوية الأردنية لنظم الأعمال الإلكترونية كان مرتفعاً، خاصة فيما يتعلق في المستلزمات المادية والبرمجية وقواعد البيانات وشبكات نظم الأعمال الإلكترونية. كما انه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات نظم الأعمال الإلكترونية في نكاه المنظمة. وأوصت الدراسة في تحسين مستوى تطبيقات نظم الأعمال الإلكترونية في شركات الأدوية الأردنية لما له من أثر إيجابي في زيادة قدرة ذكائها في التعامل مع بيئة عملها.

دراسة الذنبيات (2014) هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع تبني المستشفيات العاملة في منطقة مكة المكرمة لتقنيات الأعمال الإلكترونية وما هي محدداتها. وتمثلت عينة الدراسة من المستشفيات العاملة في منطقة مكة المكرمة، وبلغ حجمها (65) مستشفى. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها انخفاض مستوى تبني تقنيات ونظم الأعمال الإلكترونية في المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة، بينما كان مستوى تبني هذه النظم والتقنيات في المستشفيات الحكومية الغير تابعة لوزارة الصحة مرتفعاً. وإلى وجود بعض المعوقات التي تواجه تبني النظم وتقنيات الأعمال الإلكترونية مثل (العقبات المالية والإدارية والتقنية والبشرية). وأوصت الدراسة في تفعيل تبني نظم وتقنيات الأعمال الإلكترونية من قبل المستشفيات.

الدراسة في تحسين الإجراءات الجمركية وتطويرها من خلال تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات.

مميزات الدراسة الحالية.

من خلال العرض السابق للدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، فإن بعض الدراسات السابقة أهتمت بموضوع الأعمال الإلكترونية وقياس واقع تطبيقها والاستخدام الفعلي لها، مما حدا بدراسة الحالية إلى التعرف على أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك. كما هدفت بعض الدراسات السابقة لدراسة أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية دون التعرض للعلاقة بين متغيرات الدراسة، مما جعل الدراسة الحالية تهتم في دراسة الأثر والعلاقة بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة. كما تعد الدراسة الحالية من أولى الدراسات -على حد علم الباحث- التي تبحث في أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك الأردنية، كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث اعتمادها أسلوب الحصر الشامل لإفراد عينة الدراسة.

الإطار النظري

مفهوم الأعمال الإلكترونية

من خلال مرحلة التكامل المتبادل بين تطبيقات الأعمال الإلكترونية وأنشطة المنظمة الداخلية من جهة، وأنشطة المنظمة الخارجية وبصورة خاصة إدارة سلاسل التوريد من جهة أخرى (Keegan, 2012). أصبح لتقنيات الأعمال الإلكترونية تأثير جذري على طرق تنفيذ الأعمال، وعلى ابتكار نماذج جديدة لها، تقوم على فكرة تكوين وتنفيذ الأنشطة من دون حدود تنظيمية وقيود تكنولوجية، وانبثاق المنظمات الخبيرة التي تقوم بنقل كميات كبيرة وهائلة من المعلومات، واستثمارها لخلق ما يعرف بذكاء الأعمال أو الذكاء التنظيمي، الذي يساعد المنظمات على إدارة وتنفيذ أعمالها بكفاءة وفاعلية. لذا تعد شبكة الانترنت والاستخدام المكثف لكل من تكنولوجيا العمل بالانترنت والشبكة العنكبوتية العالمية سوقاً إلكترونياً تتنامى استخداماته بشكل ملفت لمنظمات الأعمال (ياسين، العلق 2006).

ويمكن النظر إلى الأعمال الإلكترونية بأنها الإطار الشامل الذي يصف الأسلوب الذي تستخدمه المنظمة، في مواكبة ومزاولة أعمالها من منتجات وخدمات وإجراءات باستخدام

وتحسين الكفاءة في عمليات التوريد عبر الحدود من حيث الإجراءات والخدمات المرتبطة بالاستيراد والتصدير، وإجراءات النقل. واعتمدت الدراسة على أسلوب المسح لجمع وتحليل البيانات التي أجريت على أكثر من (1000) شركة، تمثلت في (80%) من شركات الاستيراد والتصدير، و (20%) من شركات النقل. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها أن وجود خدمات جمارك إلكترونية تفاعلية تساعد على خفض التكاليف وتحسين الكفاءة في سلاسل التوريد عبر الحدود، كما وأن تصميم وتنفيذ خدمات الجمارك الإلكترونية تقلل من إعادة إدخال البيانات الجمركية، وتبادل سلس للبيانات بين الأطراف المعنية.

دراسة (Salamzadeh and et al (2015) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر إنشاء الرسوم الجمركية الإلكترونية على أبعاد التفكير الاستراتيجي (نظم التفكير، والإبداع، والتفكير النظري أو المفاهيمي، والانتهازات الذكية، والرؤية). واستخدمت الدراسة منهجية المسح الشامل لجمع البيانات من مجتمع الدراسة حول المتغيرات التي تناولتها الدراسة، وذلك بواسطة الاستبانة الاحصائية. وتمثلت عينة الدراسة من جميع الخبراء الفنيين من الإدارة الجمركية في إيران، وبلغ حجمها (650) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرسوم الجمركية الإلكترونية على أبعاد التفكير الاستراتيجي من حيث نظم التفكير، والإبداع، والتفكير النظري أو المفاهيمي، والانتهازية الذكية، والرؤية. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام المدراء بشكل خاص بالرؤية، بالإضافة إلى الإبداع والتفكير النظري أو المفاهيمي.

دراسة (Martincus and et al (2015) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الآثار التجارية المترتبة على تأخير الإجراءات المتعلقة بالجمارك على صادرات الشركات في الأوروغواي، من حيث الوقت الفعلي الذي تستغرقه كل معاملة في دائرة الجمارك. وتمثلت عينة الدراسة من مجموعة من معاملات التصدير خلال الفترة 2002-2011. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإجراءات الجمركية على صادرات الشركات. حيث أن نسبة زيادة (10%) على متوسط وقت العملية الجمركية يتسبب بانخفاض (8,1%) في معدل نمو الصادرات. وأوصت

ملياً في استخدام تقنيات الأعمال الإلكترونية لتنفيذ أنشطتها الخدمية، وخلق فرص إضافية في الأسواق الحالية، أملاً في تحقيق كفاءة وفاعلية أفضل، مما ينعكس على جودة خدماتها ومنتجاتها (Saravana and Kerschberg, 2007). وتتعلق هذه التقنيات بالتعاملات الإلكترونية التي تهدف إلى الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل التعاملات بدقة وسرعة عالية بين الجهات الحكومية (G-G) التي تتم داخل مختلف الدوائر الحكومية في الدولة، أو بين الحكومة وعملائها (G-C) والتي يحصل المواطن من خلالها على الخدمات أو المعلومات من الدوائر الحكومية للدولة التي يقيم فيها، أو بين الحكومة وقطاعات الأعمال (G-B) والتي تتمثل في العلاقة بين المشاريع التي تنفذها الحكومة واتفاقيات البيع بين المؤسسات التجارية والحكومية نفسها (Henri and Pierre, 2014).

أن من أهم تقنيات والنظم التي تحتاجها منظمات الأعمال وتقنيات المنظمات الجمركية ما يلي:

1- البنية التحتية الإلكترونية

إن العمل الإلكتروني لا يمكن أن يحدث من دون تقنيات اتصال تربط وظائف وأنشطة وعمليات المنظمة الداخلية مع بيئتها الخارجية، ومن أهم هذه التقنيات منظومة شبكات الانترنت والاكسترانت وفضائها الرقمي الانترنت. بالإضافة إلى مكونات القاعدة التقنية التحتية للأعمال الإلكترونية التي تتكون من الشبكات والبرمجيات والأجهزة اللازمة والموارد البشرية والاتصالات (haag, 2012). لذا تعد البنية التحتية أحد تقنيات الأعمال الإلكترونية التي يجب أن توفرها المنظمات لتمكين العاملين من تبادل المعلومات، والاستفادة من خدمات أنظمة المعلومات والموارد المتاحة، وذلك من خلال توفير الشبكات المحلية الواسعة والحاسبات والبرامج المتصلة بها.

ويلعب الانترنت بشكل خاص دوراً مهماً في البنية التحتية للأعمال الإلكترونية، إذ أن توفير خدمات الاتصال بالانترنت لجميع العاملين يلبى احتياجاتهم من معلومات داخلية وتبادل البيانات عن عمليات وأنشطة المنظمة لخدمة أغراض العمل. هذا بالإضافة إلى أن أحد متطلبات الأعمال الإلكترونية في العصر الحالي هو توفير موقع إلكتروني على الويب لتكوين

الاتصالات الإلكترونية، القائمة على شبكة الانترنت مع الأطراف الأخرى (كالعاملين، والمديرين، والزبائن، والموردين) من أجل تحقيق الأغراض والأهداف بكفاءة وفاعلية (Turban and et al, 2010). وتمثل الأعمال الإلكترونية توليفة متعاضدة من العمليات والنظم الرقمية التي تحقق الربط بين عناصر البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة بصرف النظر عن الحدود التنظيمية للمنظمة، وذلك عن طريق الشبكة الداخلية التي تغطي جميع العاملين في المنظمة، أو عن طريق الشبكة الخارجية التي تغطي علاقات المنظمة مع الموردين والعملاء وغيرهم. وكذلك التبادل المفتوح عبر الويب مع جميع مستخدمي الانترنت في العالم (الطيبي، 2008).

لذا يعد مفهوم الأعمال الإلكترونية مفهوماً متعدد الأوجه والأبعاد بحكم طبيعة وأنماط تطبيقاته المتباينة، فهي ليست مجرد برمجيات وتقنيات لتسهيل عمل المنظمة، بل هي رؤية استراتيجية تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها، باستخدام التسهيلات والنظم الإلكترونية التي تتكون من (نظم إدارة سلاسل التوريد، ونظم إدارة العلاقات مع العملاء، ونظم تخطيط موارد المنظمة) إذ تقوم هذه النظم في تنسيق الأنشطة داخل وحدات الأعمال التشغيلية في المنظمة، التي تؤدي إلى زيادة إنتاجية العاملين وتحسين الكفاءة والفاعلية (Li, 2012).

إن الأعمال الإلكترونية تقوم على تقنيات شبكة الإنترنت، وذلك من خلال ما توفره من تقنيات العمل بالشبكات (الانترنت والاكسترانت والانترنت) لتكوين بنية معلوماتية متفاعلة لتوجيه وتنسيق تطبيقات أعمال المنظمة الداخلية والخارجية إلكترونياً، بالإضافة إلى المزايا التي تقدمها الأعمال الإلكترونية لمنظمات الأعمال على مستوى تكوين القدرة على استهداف أسواق جديدة. وبالتالي توسيع أعمال المنظمة لتحسين الأداء الاستراتيجي، وتشكيل علاقة قوية مع العملاء من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية. لذا أصبحت الأعمال الإلكترونية تمثل خياراً تكنولوجياً حتمياً لمنظمات الأعمال في ضوء الفرص وتحديات عولمة العصر، واستخدام التكنولوجيا كأداة فعالة في المنافسة في مجال خلق فرص أو نماذج جديدة للأعمال (Kumar and Kumar, 2014).

تقنيات الأعمال الإلكترونية

لقد بدأت العديد من المنظمات في العصر الحالي تفكر

ديناميكي متكامل، فهو ليس نظام داخلي تمارسه المنظمة في بيئتها الداخلية، بل نظام يمتد ليشمل البيئة الخارجية والعملاء والمستفيدين أو المستخدمين للنظام ككل. ويرتكز هذا النظام على استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، من خلال الانترنت والاكسترنات في تنفيذ عمليات خدمة العملاء لتكون أكثر كفاءة وفاعلية (Monem,2011).

الأهداف الاستراتيجية

تعدّ الأهداف نتائج مطلوب الوصول إليها، وذلك من خلال المخرجات التي تتولى المنظمة تقديمها بشكل منتجات أو خدمات بمواصفات محددة تؤدي إلى تحقيق هذه الأهداف. وبالتالي فهي تشير إلى النتائج النهائية للأنشطة، أي ما يجب إنجازه من العمل الذي تقوم به المنظمة (رشيد، وجلاب 2007). ويمكن تعريف الأهداف بأنها النتائج المطلوب تحقيقها لترجمة مهمة المنظمة ورسالتها لواقع عملي في ظل التغيرات البيئية المختلفة خلال فترة محددة من الزمن (David,2001).

ويعتقد (Griffin,2002) بأن الأهداف تعد الموجه المستقبلي للمنظمة. ومن هنا تبرز ضرورة وأهمية الأهداف الاستراتيجية التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، كونها تعد من أهم عناصر التخطيط، ومرشداً لاتخاذ القرارات، وتساعد الإدارة العليا على وضع الأهداف في المستويات الإدارية المتوسطة والدنيا، وتساهم في تحديد مراكز المسؤولية، وتفويض السلطة، وبيان نوعية العلاقات السائدة بالمنظمة وعلاقتها ببيئتها، وتساهم في وضع المعايير والمقاييس التي تستخدم في الرقابة، كما تساعد على تقييم الأداء العاملين.

ومن هنا يمكن القول بأن منظمات الأعمال وجدت لتبقى وتستمر، وأن قدرتها على تحقيق هذه الاستمرارية مرتبط بنموها وتحقيق الأرباح. وأن هذه الاستمرارية تتيح لها إمكانية تحقيق الأهداف المتعددة ومتجددة. فالأهداف تتغير عبر الزمن في إطار متطلبات البيئة المتغيرة والمتجددة التي تنشط فيها أطراف كثيرة تأخذ أولوياتها وفق اعتبارات أهمية هذه الأطراف للمنظمة ويقائها ونموها واستمراريتها.

الأعمال الإلكترونية الجمركية

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولاً كبيراً في بيئة العمل الجمركي المعاصر، بدءاً من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أتمتة المكاتب إلى استخدام شبكة

ارتباطات تفاعلية فورية مع عملائها، وتنفيذ العديد من الخدمات الإدارية والفنية لهم، كما يعد توفير البريد الإلكتروني من الخدمات الهامة التي يجب أن توفرها المنظمات، من أجل توفير الاتصال وتبادل البيانات بينها وبين المنظمات الأخرى والعاملين فيها (Laudon and Laudon, 2014).

2- نظم إدارة سلاسل التوريد (SCM)

وهي تلك الأنشطة والبرامج التكنولوجية التي تعمل على إدارة الدورة الكاملة للمنتجات أو الخدمات، بدءاً من الحصول على المواد الأولية وعمليات التصنيع إلى تسليم المنتج أو الخدمة إلى العميل. وتعتمد هذه النظم على ربط الشبكة الداخلية بالشبكة الخارجية لمساعدة المنظمة بالسيطرة العملياتية على تدفق الخدمات المناسبة والمعلومات المرتبطة بهذه العمليات، التي تتطلب المعالجة والتخزين والتحديث، لتكون جميع الأطراف في السلسلة على علم بها أول بأول (احمد،2009).

ومن خلال التطور التكنولوجي فإن العديد من منظمات الأعمال وخاصة الأعضاء في نظام سلسلة التوريد تتبادل المعلومات والوثائق عن طريق نظام إلكتروني يسمى (نظام تبادل المعلومات إلكترونياً) وهو عبارة عن تقنية مصممة لنقل المعلومات بين الشركاء بطريقة آلية وبكميات كبيرة، وتتميز هذه التقنية بالسرعة والدقة في نقل المعلومات. كما بإمكانها التواصل مع العملاء والموردين والمنافسين فضلاً عن توزيع منتجاتها وتقديم خدماتها من خلال شبكات الانترنت (Grant and Andersonm, 2002).

3- نظم تخطيط موارد المنظمة (ERP)

يمكن النظر إلى هذه النظم بأنها العملية التي تلتزم من خلالها المنظمة باستخدام مجموعة متكاملة من البرمجيات لنظم معلوماتها الأساسية. لذا تعد أداة فعالة لتحقيق التكامل الوظيفي في المنظمة، والتنسيق بين عمليات أعمالها من خلال منظومة إدارية ومالية وإنتاجية تعمل على المؤشرات الضرورية للحصول على نفس البيانات في قاعدة البيانات، لذا فهي توحد جميع عمليات الأعمال في بيئة نظام موحد مبني على قاعدة بيانات مركزية (Boonstva and Govers, 2009).

4- نظم إدارة العلاقة مع العملاء (CRM)

يمكن النظر إلى نظام إدارة علاقة العملاء على انه نظام

والاستغلال الأمثل للموارد البشرية. ومن هنا فأن فشل المنظمة الجمركية في تقديم الخدمات المناسبة يؤدي بالمجتمع التجاري إلى فقدان الأسواق. وبالتالي عدم قدرتهم على المنافسة في الأسواق الخارجية، نتيجة عدم وصولهم للأسواق بنفس السرعة والوقت للمنافسين لهم (JamehBozorgi and Dashtaki, 2014).

الاطار الميداني

أولاً : إجراءات الدراسة

منهجية الدراسة

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، تُعدّ هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي تساهم في تطوير الواقع المتعلق بقياس أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية الجمركية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك الأردنية. ومدى تفاعل الجمارك الأردنية مع التقنية الحديثة في تقديم الخدمات الجمركية وفقاً لمتغيرات الدراسة. لذلك سيتم استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً. حيث أنه الأسلوب مناسب لأجل بلورة بعض الفرضيات، ثم جمع البيانات بواسطة الاستبانة الإحصائية وتحليلها وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات تخدم أهداف الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها

اشتمل مجتمع الدراسة على جميع مدراء الإدارة العليا البالغ عددهم (25) مديراً، وموظفي مديرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البالغ عددهم (90) موظفاً في دائرة الجمارك الأردنية، أي بعدد إجمالي (115) موظفاً. حيث تمثلت وحدة المعاينة والتحليل بجميع مدراء الإدارة العليا المعنيين بوضع الأهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك، وجميع موظفي مديرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كونهم مؤهلين علمياً ومهنيّاً والقسم المعني في تقنية المعلومات والاتصالات، ومن خلالهم نستطيع معرفة واقع تطبيق الأعمال الإلكترونية الجمركية وأثرها على الأهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك الأردنية. وقام الباحث بإجراء حصر شامل لأفراد مجتمع الدراسة. إذ تم توزيع الاستبانات على (103) موظفين، وتم استثناء ما مجموعه (12) موظفاً كونهم مجازين أو خارج الدائرة، وتم استرجاع (97) استبانة خضعت جميعها للتحليل الإحصائي. أي أن

الانترنت في نشر وتوزيع المعلومات، وإلى استخدام أنظمة التخليص الجمركي المؤتمتة في تنظيم البيانات وإجراء إدارة المخاطر وعمليات التحقق والضبط والمعالجة. كما أدى التسارع التكنولوجي إلى تغيير دور الجمارك في العديد من الاتجاهات، لتوفير الفرص لدفع عملية الربط بين الإدارات الجمركية والمستثمرين والدوائر الأخرى. وذلك لزيادة الإنتاجية التي تؤدي إلى زيادة النمو الاقتصادي (Mikuriya, 2016).

إن عمل المنظمات الجمركية يركز على هدفين رئيسيين هما (توفير مرافق التجارة الدولية، وتطبيق القوانين والأنظمة والتشريعات). وإن تحقيق كلا الهدفين بطريقة متوازنة في وقت واحد يشكل تحدياً هاماً للمنظمات الجمركية. ومن هنا فأن الأعمال الإلكترونية الجمركية التي تتضمن التقنيات الحديثة تساعد المنظمات الجمركية على تحقيق أهدافها. وذلك من خلال استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتنفيذ الخدمات والأنظمة الجمركية، واستخدام قنوات الاتصال الإلكترونية لنحل محل الإجراءات التقليدية أو الورقية. وبالتالي خلق بيئة جمركية حديثة وأكثر كفاءة وفاعلية. ففي عديد من الدول مثل سنغافورة وتايوان واليابان وغيرها، أدى استخدام الأعمال الإلكترونية الجمركية إلى إيجاد بيئة خالية من الأوراق، وانخفاض تكاليف التشغيل، وانخفاض نسبة الأخطاء، كما أدت إلى تسهيل الإجراءات الجمركية، وزيادة الأداء التشغيلي وتسريع التجارة (Salamzadeh and et al, 2015).

إن الجمارك كمنظمة هي التي تقوم بمراقبة دخول وخروج البضائع والأشخاص ووسائل النقل من وإلى الحدود الجغرافية للدولة، وتحصيل وحماية الإيرادات الجمركية، وتأمين التجارة العابرة للحدود من الأنشطة غير المشروعة، وتقديم الخدمات إلى المجتمع التجاري والدوائر الأخرى، وتوفير المعلومات والإحصائيات الاقتصادية الدقيقة للحكومة (Wong, 2006). ولتنفيذ هذه المهام في عصر ثورة تقنيات الأعمال الإلكترونية فإنه يتطلب من المنظمة الجمركية مراجعة الأنظمة والتعليمات، وتطوير البيئة التحتية الإلكترونية، وتبسيط الإجراءات الجمركية إلى أقصى حد ممكن، والاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبناء علاقات وشبكات اتصال بين الجمارك وغيرها من المنظمات ذات الصلة بنشاط التجاري، وتطوير آليات حديثة لتخليص على البضائع،

نسبة الاستجابة كانت (94,17%).

أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة والتي صممت اعتماداً على أسئلة الدراسة وفرضياتها، واشتملت الاستبانة على الأقسام التالية:

القسم الأول: ويحتوي على بيانات تعريفية عن أهداف الدراسة والمعلومات الديمغرافية لعينة الدراسة كالجنس، والعمر، والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة بدائرة الجمارك وتكنولوجيا المعلومات.

القسم الثاني: ويتعلق بقياس الأعمال الإلكترونية الجمركية بأبعاده (البنية التحتية الإلكترونية، ونظم الأعمال الإلكترونية، ونظم المعلومات الجمركية، والخدمات الجمركية الإلكترونية)، كما يتعلق بقياس الأهداف الاستراتيجية كمتغير تابع بأبعاده (تحصيل

الإيرادات، زيادة رضا الشركاء والشركاء ومنتقي الخدمة، تطوير عمليات مكافحة التهريب والأنشطة الغير مشروع، تسهيل إجراءات التخليص الجمركي، وتطوير عمليات الضبط والرقابة الجمركية، وزيادة فعالية الأداء والقدرات المؤسسية).

حيث تم اعتماد هذه الأبعاد كون العاملين في دائرة الجمارك عامل مهم لنجاح الأعمال الإلكترونية الجمركية، وهم القادرون على أن يروا أعطال النظم ومشاكلها قبل أن يراها العملاء الخارجيين. لذا فإن هناك حاجة ماسة لمعرفة أثر الأعمال الإلكترونية الجمركية بالشكل الذي ينعكس مباشرة على الأهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك.

وطبقاً لمقياس ليكرت الخماسي فقد تم اعتماد المقياس التالي في الاستبانة :

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

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل}}{\text{عدد المستويات}}$$

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{1 - 5}{3}$$

وتمت إضافة (1) إلى نهاية كل فئة، وبذلك يتضح لنا الفئات وفقاً للمقياس حسب الجدول (1) التالي:

الجدول رقم (1)

معييار مقياس التحليل

المستوى	الفئة
منخفض	1 - 2.33
متوسط	2.34 - 3.66
مرتفع	3.67 - 5

ملاحظة: متوسط أداة القياس (3) المحايد

كما يلي:

مصادر جمع البيانات والمعلومات

1- المصادر الأولية: حيث تم استخدام أسلوب المسح

إن جمع البيانات في هذه الدراسة اعتمد على مصدرين

الجدول (2)

اختبار معامل تضخم الاختلاف VIF

VIF	المتغير المستقل
2.33	البنية التحتية الإلكترونية
2.53	نظم الأعمال الإلكترونية
3.61	نظم المعلومات الجمركية
5.25	الخدمات الجمركية الإلكترونية

اختبار التوزيع الطبيعي Normalit Test

لقد تبين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وفقاً لقاعدة Central Limit Theorem والتي تقول أن البيانات عندما يزيد حجمها عن (30) مفردة فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. كما تبين أن قيمة معامل الالتواء والتفرطح أقل من (2) صحيح بالنسبة لمتغيرات الدراسة، مما يعكس اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Sekaran, 2003)، والجدول (3) يوضح ذلك:

الجدول رقم (3)

اختبار التوزيع الطبيعي

التفرطح	الالتواء	المتغير
0,755	0,650	البنية التحتية الإلكترونية (مستقل)
0,440	0,451	نظم الأعمال الإلكترونية (مستقل)
1,285	0,131	نظم المعلومات الجمركية (مستقل)
1,283	0,290	الخدمات الجمركية الإلكترونية (مستقل)
0,786	0,521	الأهداف الاستراتيجية (تابع)

الاستبانة على عدد من المحكمين حيث تم تعديل الاستبانة بناء على ملاحظاتهم، كما تم استخراج اختبار (كرونباخ الفا) لقياس مدى ثبات أداة القياس. حيث يوضح الجدول رقم (4) قيمة معامل (كرونباخ الفا) بالنسبة لكل مجموعة متغيرات على حده، ثم للمقياس ككل. كما بلغت قيمة α بالنسبة لكل منها أعلى من النسبة المقبولة (0,60) وبما يعكس ثبات الاستبانة (Sekaran, 2003).

المعالجة الإحصائية

اعتمدت الدراسة الحالية على عدد من الأساليب الإحصائية في تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات، حيث تم استخدام التكرارات والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة.

اختبار الصدق والثبات:

لقد تم اختبار الصدق الظاهري للمقياس عن طريق عرض

الجدول (4)
اختبار الثبات

قيمة α	
0,970	البنية التحتية الإلكترونية
0,827	نظم الأعمال الإلكترونية
0,904	نظم المعلومات الجمركية
0,882	الخدمات الجمركية الإلكترونية
0,903	الأهداف الاستراتيجية
0,949	المقياس ككل

ثانياً : تحليل نتائج البيانات
خصائص عينة الدراسة

الجدول (5)

توزيع عينة الدراسة حسب المعلومات الشخصية والوظيفية

المتغير	تكرار	نسبة مئوية %
1. النوع الاجتماعي		
أ. ذكر	93	96
ب. أنثى	4	4
المجموع	97	100%
2. العمر		
أ- 25 أقل من 30 سنة	9	9,3
ب- 30- أقل من 35 سنة	9	9,3
ج- 35- أقل من 40 سنة	46	47,4
د- 40- أقل من 45 سنة	11	11,3
هـ- 45 سنة فأكثر	22	22,7
المجموع	97	100%
3. المؤهل التعليمي		
أ- ثانوية عامة	0,0	0,0
ب- دبلوم كلية متوسطة	7	7
ج- بكالوريوس	72	74
د- ماجستير	15	16
هـ- دكتوراه	3	3
المجموع	97	100%

المتغير	تكرار	نسبة مئوية %
4. التخصص		
أ- حاسوب	64	66
ب- إدارة أعمال	21	21.6
ج- اقتصاد	3	3.1
د- إدارة عامة	9	9.3
هـ- أخرى	0,0	0,0
المجموع	97	%100
5. الخبرة بدائرة الجمارك:		
أ. أقل من 5 سنوات	9	9,3
ب. 6- أقل من 10 سنوات	12	12,4
ج. 11- أقل من 15 سنة	44	45,4
د. 15 سنة فأكثر	32	32,9
المجموع	97	%100

والدكتوراه) مرتفعة، حيث بلغت (93%) وهذا يعني أن دائرة الجمارك تعتمد في التوظيف على ذوي المؤهلات العلمية والخبرات وتعتمد مبدأ التخصص في العمل. كما يلاحظ بأنه لا يوجد هناك من يحمل شهادة الثانوية العامة كون مجتمع الدراسة تمثل بجميع مدرء الإدارة العليا وموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتطلب شرط درجة البكالوريوس كحد أدنى لإشغال الوظيفة حسب بطاقات الوصف الوظيفي في دائرة الجمارك. كما يلاحظ أن غالبية متخذي القرار هم من الفئة العمرية التي تزيد أعمارهم عن (45) سنة الذين يتصفون بمرحلة النضوج وتراكم الخبرات والمهارات والقدرة على حل المشكلات لمواجهة التحديات الإدارية، وهذا يتطابق تماماً مع عدد العينة لمدرء الإدارة العليا المذكورة في فقرة مجتمع الدراسة وعينتها.

لقد تم استخراج التكرارات والنسبة المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، والجدول رقم (5) يوضح ذلك: يشير الجدول رقم (5) إلى أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث بين أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت (96%) وهذا يعني أن دائرة الجمارك تعتمد على الذكور أكثر من الإناث، وذلك لطبيعة ظروف العمل في دائرة الجمارك، حيث أن انتشار المراكز الجمركية في جميع مناطق المملكة ويُعدها يؤدي إلى اختيار الذكور أكثر من الإناث. كما تبين أن (77,3%) من الفئة العمرية الذين تقل أعمارهم عن 45 سنة، ونسبة (67.1%) تتراوح خبراتهم ما بين (6 - 15) سنة وهذا يعني أن دائرة الجمارك تعتمد على الفئة الشابة التي تمتاز بالحيوية والنشاط والرغبة في العمل، وتقبل التغيير أكثر من غيرها عند التوظيف. كما يلاحظ أن نسبة حملة (البكالوريوس والماجستير

ثالثاً: نتائج الدراسة:

1. البنية التحتية الإلكترونية

الجدول (6)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود البنية التحتية الإلكترونية

المستوى	الرتبة	الانحراف معياري	الوسط حسابي	فقرات البنية التحتية الإلكترونية
مرتفع	2	0,473	4,67	1- توفر دائرة الجمارك خطوط وأجهزة الاتصالات الإلكترونية تمكّن من ممارسة الأعمال الإلكترونية الجمركية.
مرتفع	3	0,565	4,63	2- تعمل دائرة الجمارك على تطوير وتحديث الأجهزة الإلكترونية لمواكبة التغيرات التكنولوجية.
مرتفع	7	0,791	4,35	3- يعمل الموقع الإلكتروني في دائرة الجمارك على تنفيذ الخدمات الإلكترونية لمتلقي الخدمة مثل (تنظيم المعاملات الجمركية، متابعة المعاملات وغيرها).
مرتفع	8	0,596	4,35	4- تُعد سرعة الاتصال بالانترنت في دائرة الجمارك كافية لممارسة الأعمال الإلكترونية الجمركية.
مرتفع	1	0,455	4,71	5- يتوفر في دائرة الجمارك كادر فني متخصص قادر على إنجاز الأعمال الإلكترونية الجمركية وإدارة قواعد البيانات.
مرتفع	4	0,705	4,58	6- تساهم شبكة الاتصالات الإلكترونية بدائرة الجمارك بربط البيئة الداخلية مع بيئتها الخارجية.
مرتفع	6	0,557	4,43	7- توفر دائرة الجمارك الخدمات المساندة لممارسة الأعمال الإلكترونية الجمركية.
مرتفع	5	0,561	4,48	8- تعتبر الشبكة الداخلية كافية لممارسة الأعمال الإلكترونية الجمركية.
مرتفع	---	0,40179	4.5258	المتوسط العام وانحرافه المعياري

*دالة القياس (1-5) إذ أن { 2.49 فما دون } منخفض، { 2.5-3.49 } متوسط، { 3.5 فأكثر } مرتفع.

البالغ (4,52) يعكس ارتفاع مستوى الموافقة على متغير البنية التحتية الإلكترونية.

ومن هنا يرى الباحث بأن دائرة الجمارك تدرك مدى أهمية الأعمال الإلكترونية الجمركية فيها، وتعمل على تطبيقها بفعالية كبيرة، حيث تعمل جاهدة على توفير الخدمة الإلكترونية على مدار الساعة لمتلقي الخدمة في المراكز الجمركية كافة، من خلال توفير أجهزة الاتصال الإلكترونية والكادر الفني المتخصص. إلا أن سرعة الاتصال بالانترنت تعد غير كافية لممارسة الأعمال الإلكترونية وقد يعزى ذلك إلى أسباب مادية أو تقنية، والذي قد يعكس بدوره على وقت متلقي الخدمة في تقديم الخدمات الجمركية الإلكترونية.

يلاحظ من خلال الجدول رقم (6) أن اتجاهات العينة إيجابية نحو متغير البنية التحتية الإلكترونية، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3).

كما تبين أن الفقرة (5) " يتوفر في دائرة الجمارك كادر فني متخصص قادر على إنجاز الأعمال الإلكترونية الجمركية وإدارة قواعد البيانات " هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ (4,71)، يليها الفقرة (1) " توفر دائرة الجمارك خطوط وأجهزة الاتصالات الإلكترونية تمكّن من ممارسة الأعمال الإلكترونية الجمركية." بمتوسط حسابي يبلغ (4,67)، وتحمل الفقرة (4) " تُعد سرعة الاتصال بالانترنت في دائرة الجمارك كافية لممارسة الأعمال الإلكترونية الجمركية." المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4,35)، أما المتوسط العام

2. نظم الأعمال الإلكترونية.

الجدول (7)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبؤود نظم الأعمال الإلكترونية

المستوى	الرتبة	الانحراف معياري	الوسط حسابي	فقرات نظم الأعمال الإلكترونية
مرتفع	3	0,704	4,06	1- يساعد نظام إدارة سلاسل التوريد في دائرة الجمارك على سهولة تدفق الخدمات المناسبة وتبادل المعلومات مع شركاء الدائرة من أجل خفض التكاليف والمحافظة على مستوى الخدمة المطلوبة.
مرتفع	6	0,791	4,00	2- يوفر نظام إدارة سلاسل التوريد في دائرة الجمارك المحافظة على العملاء وتوزيع الخدمات من خلال شبكات الانترنت.
مرتفع	2	0,558	4,44	3- تتولى دائرة الجمارك عمليات تطوير تقنيات نظم الاعمال الإلكترونية.
مرتفع	1	0,503	4,51	4- تمتلك دائرة الجمارك نظم اتصال إلكترونية مرتبطة بقواعد البيانات.
مرتفع	4	0,704	4,06	5- يساعد نظام تخطيط موارد المنظمة الإلكترونية في دائرة الجمارك على إيجاد أفضل الحلول لإدارة أعمال الدائرة.
مرتفع	5	0,783	4,03	6- يحقق نظام تخطيط موارد المنظمة الإلكترونية التكامل والترابط بين الأنشطة الإدارية والمالية وأنشطة الموارد البشرية في دائرة الجمارك.
مرتفع	7	0,888	3,94	7- توظف دائرة الجمارك نظام إدارة العلاقة مع العملاء في جمع المعلومات إلكترونياً من متلقي الخدمة وإدارتها بشكل الذي يضمن اكتشاف المعرفة التي تحدد احتياجاتهم من الخدمة المطلوبة وكيفية تقديمها.
مرتفع	8	0,888	3,94	8- يساعد نظام إدارة العلاقة مع العملاء على التفاعل المباشر إلكترونياً مع متلقي الخدمة من حيث استفساراتهم وشكاويهم والرد عليها بالوقت المناسب.
مرتفع		0,57139	4,1224	المتوسط العام وانحرافه المعياري

*دالة القياس (1-5) إذ أن { 2.49 فما دون } منخفض، { 2.5-3.49 } متوسط، { 3.5 فأكثر } مرتفع.

مع متلقي الخدمة من حيث استفساراتهم وشكاويهم والرد عليها بالوقت المناسب"، المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يبلغ (3,94). كما تبين أن المتوسط العام البالغ (4,1224) يعكس ارتفاع مستوى الموافقة على المتغير أعلاه. ويمكن القول أن دائرة الجمارك تسعى إلى توظيف تقنيات الأعمال الإلكترونية ونظم الاتصال الإلكترونية وتطويرها، والاستفادة من حلول الأعمال الإلكترونية بالشكل الذي يخدم أنشطتها الإدارية والفنية وتحسين عملياتها بالشكل الذي يحقق لها الكفاءة والفعالية في الأداء، وبالتالي تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

يلاحظ من خلال الجدول رقم (7) أن اتجاهات العينة إيجابية نحو متغير نظم الأعمال الإلكترونية، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3). كما تبين أن الفقرة (4) " تمتلك دائرة الجمارك نظم اتصال إلكترونية مرتبطة بقواعد البيانات"، أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ (4,51)، ويليهما الفقرة (3) " تتولى دائرة الجمارك عمليات تطوير تقنيات نظم الاعمال الإلكترونية " بمتوسط حسابي يبلغ (4,44)، بينما تحتل الفقرة (8) " يساعد نظام إدارة العلاقة مع العملاء على التفاعل المباشر إلكترونياً

3. نظم المعلومات الجمركية

الجدول (8)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود نظم المعلومات الجمركية

المستوى	الرتبة	الانحراف معياري	الوسط حسابي	فقرات نظم المعلومات الجمركية
مرتفع	1	0,486	4,63	1- توفر دائرة الجمارك نظاماً إلكترونياً للتخليص على البضائع يساعد في اتمام الإجراءات الإدارية المحاسبية بدقة ووقت مناسب.
مرتفع	5	0,660	4,34	2- توفر دائرة الجمارك نظم معلومات جمركية تسمح لمتلقي الخدمة الوصول الإلكتروني المباشر للمعلومات المتعلقة بمعاملاتهم أو بالإجراءات الجمركية.
مرتفع	3	0,608	4,41	3- توفر دائرة الجمارك نظم معلومات جمركية متكاملة لإدارة ومتابعة الأنشطة والإجراءات الجمركية مثل (نظم التخليص الجمركي، والرقابة الجمركية، والدفع الإلكتروني وغيرها).
مرتفع	6	0,782	4,31	4- توفر الجمارك نظام الارشفة الإلكترونية لمتابعة أعمال متلقي الخدمة.
مرتفع	4	0,565	4,37	5- تستخدم دائرة الجمارك نظم اتصال إلكترونية حديثة لمتابعة أعمال المتعاملين معها.
مرتفع	2	0,502	4,47	6- يتوفر بدائرة الجمارك قاعدة معلومات تتضمن معلومات عن الإجراءات الجمركية والقوانين والأنظمة الجمركية.
مرتفع	7	0,646	4,18	7- توفر دائرة الجمارك نظام رقابة إلكتروني يوفر الدقة في التعامل مع آليات نقل البضائع.
مرتفع		0,47018	4,3873	المتوسط العام وانحرافه المعياري

*دالة القياس (1-5) إذ أن { 2.49 فما دون } منخفض، { 2.5-3.49 } متوسط، { 3.5 فأكثر } مرتفع.

المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يبلغ (4,18). كما تبين أن المتوسط العام البالغ (4,3873) يعكس ارتفاع مستوى الموافقة على المتغير أعلاه.

ويمكن القول بأن دائرة الجمارك تحرص على مواكبة التطورات التكنولوجية، من خلال تطبيق نظم إلكترونية لإتمام الأنشطة والإجراءات الجمركية والإدارية والمحاسبية، من حيث (نظم التخليص على البضائع، ونظم الدفع الإلكتروني وغيرها) لتساهم بشكل كبير في تبسيط الإجراءات على متلقي الخدمة وزيادة سرعة إنجاز المعاملات الجمركية لتحقيق رضا متلقي الخدمة.

يلاحظ من خلال الجدول رقم (8) أن اتجاهات العينة إيجابية نحو متغير نظم المعلومات الجمركية، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3). كما تبين أن الفقرة (1) " توفر دائرة الجمارك نظام إلكتروني لتخليص على البضائع يساعد في اتمام الإجراءات الإدارية المحاسبية بدقة ووقت مناسب"، أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ (4,63)، يليها الفقرة (6) " يتوفر بدائرة الجمارك قاعدة معلومات تتضمن معلومات عن الإجراءات الجمركية والقوانين والأنظمة الجمركية " بمتوسط حسابي يبلغ (4,47). بينما تحتل الفقرة (7) " توفر دائرة الجمارك نظام رقابة إلكتروني يوفر الدقة في التعامل مع آليات نقل البضائع"

4. الخدمات الجمركية الإلكترونية.

الجدول (9)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبند الخدمات الجمركية الإلكترونية

المستوى	الرتبة	الانحراف معياري	الوسط حسابي	الخدمات الجمركية الإلكترونية
مرتفع	6	0,641	4,33	1- تتبنى دائرة الجمارك استراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الجمركية الإلكترونية.
مرتفع	5	0,705	4,34	2- تساعد نظم وتقنية المعلومات الإلكترونية المطبقة في دائرة الجمارك على تحسين طبيعة وجودة الخدمات الجمركية بما يتوافق مع رغبات متلقي الخدمة أو العملاء.
مرتفع	7	0,811	4,32	3- توفر الخدمات الجمركية الإلكترونية الأمان للمستثمرين أو العملاء إثناء إجراء معاملاتهم عبر الموقع الإلكتروني.
مرتفع	2	0,560	4,54	4- تحسن الخدمات الجمركية الإلكترونية من إنتاجية العمل في دائرة الجمارك.
مرتفع	3	0,561	4,51	5- تقدم الخدمات الجمركية الإلكترونية من خلال كوادر بشرية ذات مهارة وجودة عالية.
مرتفع	1	0,493	4,60	6- تساهم الخدمات الجمركية الإلكترونية في تبسيط الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة.
مرتفع	8	0,685	4,27	7- تمتاز الخدمات الجمركية الإلكترونية بالمرونة والجودة العالية.
مرتفع	4	0,658	4,41	8- تحقق الخدمات الجمركية الإلكترونية عبر الانترنت زيادة رضا العملاء والتواصل معهم.
مرتفع		0,47426	4,4192	المتوسط العام وانحرافه المعياري

*دالة القياس (1-5) إذ أن { 2.49 فما دون } منخفض، { 2.5-3.49 } متوسط، { 3.5 فأكثر } مرتفع.

هنا فإن دائرة الجمارك تسخر هذه التقنيات والبرمجيات الحديثة لتطوير آليات العمل الجمركي، والتواصل مع متلقي الخدمة للحصول على خدمات أكثر سهولة ويسراً، فيما يتعلق بجودة الخدمات وتبسيط الإجراءات الجمركية بما يتوافق مع رغباتهم.

5- الأهداف الاستراتيجية

يلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن اتجاهات العينة إيجابية نحو الفقرات الـ (10) وذلك المعرفة، متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3).

كما تبين أن الفقرة (5) للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في زيادة وسرعة تحصيل الإيرادات " و الفقرة (6) " للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في تنمية الموارد المالية برفد الخزينة العامة بالإيرادات اللازمة لتمكينها من ممارسة وظائفها" هما أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ (4,62)، وتليها الفقرة (2) " للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في إعادة تصميم إجراءات الخدمات المقدمة لتسهيل

يلاحظ من خلال الجدول رقم (9) أن اتجاهات العينة إيجابية نحو الفقرات تكنولوجيا المعلومات، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3).

كما تبين أن الفقرة (6) " تساهم الخدمات الجمركية الإلكترونية في تبسيط الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة"، أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ (4,60)، ويليهما الفقرة (4) " تحسن الخدمات الجمركية الإلكترونية من إنتاجية العمل في دائرة الجمارك " بمتوسط حسابي يبلغ (4,54). بينما تحتل الفقرة (7) " تمتاز الخدمات الجمركية الإلكترونية بالمرونة والجودة العالية " المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يبلغ (4,27). كما تبين أن المتوسط العام البالغ (4,4192) يعكس ارتفاع مستوى الموافقة على المتغير أعلاه.

يمكن القول أن تقنيات الأعمال الإلكترونية والبرمجيات الحديثة تعد ركيزة كبيرة في المؤسسات الخدمية كونها تساهم في تحسين أداء هذه المؤسسات وتسهل عملية تقديم الخدمات. ومن

يعكس ارتفاع مستوى الموافقة على المتغير أعلاه. ويمكن القول أن ارتفاع مستوى تطبيق الأعمال الإلكترونية الجمركية في دائرة الجمارك بما يتماشى وطبيعة عملها، يدل على أن الأعمال الإلكترونية الجمركية تساهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لدائرة.

إجراءات التخليص الجمركي" بمتوسط حسابي يبلغ (4,60)، بينما تحتل الفقرة (8) "لأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في توفير معلومات تتسم بتكامل ومتاحة للجميع لتطوير عمليات مكافحة التهريب" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يبلغ (4,25). كما تبين أن المتوسط العام البالغ (4,4837)

الجدول (10)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود الأهداف الاستراتيجية.

المستوى	الرتبة	الانحراف معياري	الوسط حسابي	الأهداف الاستراتيجية
مرتفع	10	0,653	384,	1- للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في صياغة رؤية واضحة وذات أهداف محددة ومحفزة لتفعيل الخدمات المقدمة للعملاء في دائرة الجمارك.
مرتفع	3	0,493	4,60	2- للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في إعادة تصميم إجراءات الخدمات المقدمة لتسهيل إجراءات التخليص الجمركي.
مرتفع	7	0,503	4,51	3- للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في تحديد وتوجيه مسار العمل لتوفير الخدمات المناسبة لمتلقي الخدمة.
مرتفع	8	0,614	4,47	4- للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في توصيف وتقييم بيئة العمل بشكل منهجي لزيادة رضا الشركاء ومتلقي الخدمة.
مرتفع	1	0,549	4,62	5- للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في زيادة وسرعة تحصيل الإيرادات.
مرتفع	2	0,549	4,62	6- للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في تنمية الموارد المالية برفد الخزينة العامة بالإيرادات اللازمة لتمكينها من ممارسة وظائفها.
مرتفع	11	0,700	4,32	7- للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في تشجيع المشاركة الفاعلة من المتعاملين بالتعاون مع كافة الشركاء لمكافحة التهريب والأنشطة الغير مشروعة.
مرتفع	12	0,708	4,25	8- للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في توفير معلومات تتسم بتكامل ومتاحة للجميع لتطوير عمليات مكافحة التهريب.
مرتفع	9	0,608	4,41	9- للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في وضع استراتيجيات التعامل الفعال مع بيئة العمل لتطوير عمليات الضبط والرقابة الجمركية.
مرتفع	6	0,502	4,53	10- للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في رفع كفاءة إدارة عمليات الدائرة لتطوير عمليات الضبط والرقابة الجمركية.
مرتفع	5	0,613	4,54	11- للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في تطوير قدرات الموظفين وكفاءتهم لتقديم خدمات عالية الجودة وبطريقة فعالة في دائرة الجمارك.
مرتفع	4	0,611	4,57	12- للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في تحديد وتوفير متطلبات وتحسين الأداء وتحقيق النمو والتقدم في دائرة الجمارك.
مرتفع		0,47775	4,4837	المتوسط العام وانحرافه المعياري

*دالة القياس (5-1) إذ أن { 2.49 فما دون } منخفض، { 2.5-3.49 } متوسط، { 3.5 فأكثر } مرتفع.

رابعاً : اختبار فروض الدراسة
الفرضية الرئيسية

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الأعمال الإلكترونية

الجمركية على الأهداف الاستراتيجية في دائرة الجمارك
الأردنية.

الجدول رقم (11)

نتائج اختبار الفرض الرئيسي

المتغيرات المستقلة	B	T	Beta	مستوى الدلالة	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
الثابت	0.828	2.537		0.013	0.756	0.572					
الأعمال الإلكترونية الجمركية (مجتمعة)	0.838	11.258	0.756	0.000		الانحدار	12.524	1	12.524	126.751	0,00
						الخطأ	9.387	95	0.099		
						الكلية	21.912	96			

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد، ويلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن قيمة F المحسوبة = 126.751 ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (HO)، وهذا يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية على الأهداف الاستراتيجية في دائرة الجمارك الأردنية، وتعتبر العلاقة قوية كون (R=0,756) والمتغير المستقل يفسر (57.2%) من التغير في المتغير التابع.

الأعمال الإلكترونية الجمركية (مجتمعة) بلغت (11.258) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، مما يدل على وجود أثر للأعمال الإلكترونية الجمركية على الأهداف الاستراتيجية في دائرة الجمارك الأردنية، كما بلغت قيمة (Beta=0.756) وهي تعكس درجة تأثير هذا المتغير على الأهداف الاستراتيجية، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05).

الفرض الأول :

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على تحصيل الإيرادات في دائرة الجمارك الأردنية.

وبشير الجدول رقم (11) أن قيمة T المحسوبة بالنسبة لمتغير

الجدول رقم (12)

نتائج اختبار الفرض الأول

المتغيرات المستقلة	B	T	Beta	مستوى الدلالة	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
الثابت	1.487	3.274		0.001	0.579	0.335					
الأعمال الإلكترونية الجمركية (مجتمعة)	0.717	6.925	0.579	0.000		الانحدار	9.187	1	9.187	47.954	0,00
						الخطأ	18.200	95	0.192		
						الكلية	27.387	96			

ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، مما يدل على وجود أثر للأعمال الإلكترونية الجمركية على تحصيل الإيرادات في دائرة الجمارك الأردنية، كما بلغت قيمة (Beta=0.579) وهي تعكس درجة تأثير هذا المتغير على تحصيل الإيرادات، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05).

الفرض الثاني:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على زيادة رضا الشركاء ومتلقي الخدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد، ويلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن قيمة (F) المحسوبة = 47.954 ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (HO) ، وهذا يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على تحصيل الإيرادات في دائرة الجمارك الأردنية، وتعتبر العلاقة قوية كون (R=0.579) والمتغير المستقل يفسر (33.5%) من التغير في المتغير التابع.

ويشير الجدول رقم (12) أن قيمة T المحسوبة بالنسبة للأعمال الإلكترونية الجمركية (مجتمعة) بلغت (6.925) وهي

الجدول رقم (13)

نتائج اختبار الفرض الثاني

المتغيرات المستقلة	B	T المحسوبة	Beta	مستوى الدلالة	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الثابت	1.000	2.307		0.023	0.638	0.408					
الأعمال الإلكترونية الجمركية (مجتمعة)	0.799	8.085	0.638	0.000			الانحدار	1	11.409	65.367	0,00
							الخطأ	95	0.175		
							الكلية	96	27.990		

(8.085) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، مما يدل على وجود أثر للأعمال الإلكترونية الجمركية على زيادة رضا الشركاء ومتلقي الخدمة في دائرة الجمارك الأردنية، كما بلغت قيمة (Beta=0.638) وهي تعكس درجة تأثير هذا المتغير على زيادة رضا الشركاء ومتلقي الخدمة، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05).

الفرض الثالث:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على تطوير عمليات مكافحة التهريب والأنشطة غير المشروعه في دائرة الجمارك الأردنية.

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد، ويلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أن قيمة (F) المحسوبة = 65.367 ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (HO) ، وهذا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على زيادة رضا الشركاء ومتلقي الخدمة في دائرة الجمارك الأردنية، وتعتبر العلاقة قوية كون (R=0.638) والمتغير المستقل يفسر (40.8%) من التغير في المتغير التابع.

كما ويشير الجدول رقم (13) أن قيمة T المحسوبة بالنسبة لمتغير الأعمال الإلكترونية الجمركية (مجتمعة) بلغت

الجدول رقم (14)

نتائج اختبار الفرض الثالث

مستوى الدلالة	F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	مستوى الدلالة	Beta	T المحسوبة	B	المتغيرات المستقلة
						0.459	0.682	0.66		0.066	0.031	الثابت
0,00	82.530	16.946	1	16.946	الانحدار			0.000	0.682	9.085	0.974	الأعمال الإلكترونية الجمركية (مجتمعة)
		0.205	95	19.507	الخطأ							
			96	36.454	الكلية							

ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، مما يدل على وجود أثر للأعمال الإلكترونية الجمركية (مجتمعة) على تطوير عمليات مكافحة التهريب والأنشطة غير المشروعه في دائرة الجمارك الأردنية، كما بلغت قيمة (Beta=0.682) وهي تعكس درجة تأثير هذا المتغير على تطوير عمليات مكافحة التهريب والأنشطة غير المشروعه ، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

الفرض الرابع:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على تطوير عمليات مكافحة التهريب والأنشطة غير المشروعه في دائرة الجمارك الأردنية.

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد، ويلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن قيمة (F) المحسوبة = 82.530 ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (HO) ، وهذا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على تطوير عمليات مكافحة التهريب والأنشطة غير المشروعه في دائرة الجمارك الأردنية، وتعتبر العلاقة قوية كون (R=0.682) والمتغير المستقل يفسر (45.9%) من التغير في المتغير التابع.

كما يشير الجدول رقم (14) أن قيمة T المحسوبة بالنسبة لمتغير الأعمال الإلكترونية الجمركية بلغت (9.085) وهي

الجدول رقم (15)

نتائج اختبار الفرض الرابع

مستوى الدلالة	F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	مستوى الدلالة	Beta	T المحسوبة	B	المتغيرات المستقلة
						0.450	0.671	0.008		2.721	1.082	الثابت
0,00	77.617	11.383	1	11.383	الانحدار			0.000	0.671	8.810	0.799	الأعمال الإلكترونية الجمركية (مجتمعة)
		0.147	95	13.932	الخطأ							
			96	25.314	الكلية							

وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، مما يدل على وجود أثر للأعمال الإلكترونية الجمركية على تطوير عمليات الضبط والرقابة الجمركية في دائرة الجمارك الأردنية، كما بلغت قيمة (Beta=0.671) وهي تعكس درجة تأثير هذا المتغير على تطوير عمليات الضبط والرقابة الجمركية، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05).

الفرض الخامس:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على تسهيل إجراءات التخليص الجمركي في دائرة الجمارك الأردنية.

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد، ويلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن قيمة (F) المحسوبة = 77.617 ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (HO)، وهذا يعني أنه وجود أثر ذي دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على تطوير عمليات الضبط والرقابة الجمركية في دائرة الجمارك الأردنية، وتعتبر العلاقة قوية كون (R=0.671) والمتغير المستقل يفسر (45%) من التغير في المتغير التابع. كما ويشير الجدول رقم (15) أن قيمة T المحسوبة بالنسبة لمتغير الأعمال الإلكترونية الجمركية بلغت (8.810)

الجدول رقم (16)

نتائج اختبار الفرض الخامس

المتغيرات المستقلة	B	T المحسوبة	Beta	مستوى الدلالة	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الثابت	1.306	3.216		0.002	0.626	0.392					
الأعمال الإلكترونية الجمركية (مجتمعة)	0.725	7.830	0.626	0.000			الانحدار	1	9.377	61.307	0,00
							الخطأ	95	0.153		
							الكل	96	23.907		

وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، مما يدل على وجود أثر للأعمال الإلكترونية الجمركية على تسهيل إجراءات التخليص الجمركي في دائرة الجمارك الأردنية، كما بلغت قيمة (Beta=0.626) وهي تعكس درجة تأثير هذا المتغير على تسهيل إجراءات التخليص الجمركي، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05).

الفرض السادس:

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على زيادة فعالية الأداء والقدرات المؤسسية في دائرة الجمارك الأردنية.

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد، ويلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن قيمة (F) المحسوبة = 61.307 ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (HO)، وهذا يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على تسهيل إجراءات التخليص الجمركي في دائرة الجمارك الأردنية، وتعتبر العلاقة قوية كون (R=0.626) والمتغير المستقل يفسر (39.2%) من التغير في المتغير التابع. كما ويشير الجدول رقم (16) أن قيمة T المحسوبة بالنسبة لمتغير الأعمال الإلكترونية الجمركية بلغت (7.830)

الجدول رقم (17)

نتائج اختبار الفرض السادس

المتغيرات المستقلة	B	T	Beta	مستوى الدلالة	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الثابت	0.060	0.140		0.889	0.725	0.526					
الأعمال الإلكترونية الجمركية (مجتمعة)	1.011	10.274	0.725	0.000			الانحدار	1	18.256	105.560	0,00
							الخطأ	95	16.430		
							الكلية	96	34.686		

الإلكترونية) وهذا يعد مؤشراً إيجابياً لتوجه دائرة الجمارك الأردنية نحو تطبيق تقنيات الأعمال الإلكترونية الجمركية في إدارة أعمالها وتقديم خدماتها الجمركية، وتتبنى التوجه نحو العميل، وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (الذنيبات، 2014) ودراسة (الزبن، 2013)

2. أظهرت نتائج الدراسة أن سرعة الاتصال بالانترنت غير كافية لممارسة الأعمال الإلكترونية، مما يؤثر ذلك على تقديم الخدمة للعملاء والتأخير في إنجاز المعاملات الجمركية، وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (Martincus and et al, 2015) ودراسة (Granvist and et al, 2011) ودراسة (الذنيابي، 2016).

3. أظهرت النتائج المتعلقة بتحليل آراء واتجاهات أفراد العينة حول متغير نظم الأعمال الإلكترونية أن الفقرة رقم (8) والتي تنص على "يساعد نظام إدارة العلاقة مع العملاء على التفاعل المباشر إلكترونياً مع متلقي الخدمة من حيث استفساراتهم وشكاويهم والرد عليها بالوقت المناسب"، إذ جاءت بالمرتبة الأخيرة من حيث درجة أهميتها وبمستوى (مرتفع)، وهذا يعني أن نظام إدارة العلاقة مع العملاء لم يحقق مستوى التفاعل المطلوب مع العملاء بما يلبي حاجاتهم ورغباتهم بالوقت المناسب، وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (المحاميد وآخرون، 2012) ودراسة (ملاوي، 2016).

4. أظهرت النتائج المتعلقة بتحليل آراء واتجاهات أفراد العينة حول متغير نظم المعلومات الجمركية أن الفقرة رقم (7)

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد، ويلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن قيمة (F المحسوبة = 105.560) ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (HO)، وهذا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية على زيادة فعالية الأداء والقدرات المؤسسية في دائرة الجمارك الأردنية، وتعتبر العلاقة قوية كون (R=0.725) والمتغير المستقل يفسر (52.6%) من التغير في المتغير التابع.

ويشير الجدول رقم (17) أن قيمة T المحسوبة بالنسبة لمتغير الأعمال الإلكترونية الجمركية بلغت (10.274) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، مما يدل على وجود أثر للأعمال الإلكترونية الجمركية على زيادة فعالية الأداء والقدرات المؤسسية في دائرة الجمارك الأردنية، كما بلغت قيمة (Beta=0.725) وهي تعكس درجة تأثير هذا المتغير على زيادة فعالية الأداء والقدرات المؤسسية، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05).

النتائج:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن دائرة الجمارك الأردنية تطبق تقنيات الأعمال الإلكترونية الجمركية بفعالية، حيث كانت آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات الاستبانة ضمن الموافقة المرتفعة. وكان أكثر تقنيات تطبيق الأعمال الإلكترونية الجمركية هي (البنية التحتية الإلكترونية ويليها الخدمات الجمركية الإلكترونية ويليها نظم المعلومات الجمركية ثم نظم الأعمال

(الذيابي،2016) ودراسة (الذنيبات، 2014) ودراسة (الزبن،2013).

10. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية مجتمعة بأبعادها (البنية التحتية الإلكترونية، نظم الأعمال الإلكترونية، نظم المعلومات الجمركية، الخدمات الجمركية الإلكترونية) على كل بُعد من أبعاد الأهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك، وهذا يعني أن دائرة الجمارك الأردنية تهتم بالأعمال الإلكترونية الجمركية، كون وجودها يساعد على خفض التكاليف، وتحسين كفاءة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة، وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الجمركية. وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (ملاوي،2016، والذيابي،2016، الزبن،2013، والمحاميد،2012) ودراسة (Salamzadeh and et al,2015) ودراسة (Granvist and et al,2011).

التوصيات :

- 1- العمل على بناء وتطوير استراتيجية ناجحة لتحفيز تطبيقات حلول الأعمال الإلكترونية، كتوجه أساسي ضمن الاستراتيجية العامة للدائرة، بحيث تؤدي إلى إحداث تغيرات جوهرية في أداء الأعمال ونمط التفكير، وتوسيع مستوى العلاقات مع العملاء وشركاء الدائرة، وتحقيق الثقة في التعاملات الإلكترونية، وذلك من خلال تدريب العاملين، وتحسين نوعية الخدمات، وإعادة ترتيب وتنظيم إجراءات العمل.
- 2- ضرورة العمل على زيادة سرعة الاتصال بالانترنت، وذلك لتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات.
- 3- زيادة الاهتمام بإدارة العلاقة مع العملاء، وذلك من خلال التفاعل المباشر إلكترونياً، واستقبال شكاويهم والرد عليها بالوقت المناسب.
- 4- توفير نظام رقابة إلكتروني (كبوابة الإلكترونية) للتعامل بكل دقة مع آليات نقل البضائع وغيرها.
- 5- زيادة الاهتمام بالخدمات الجمركية الإلكترونية المقدمة للعملاء من حيث تبسيط الإجراءات الجمركية الإلكترونية إلى أقصى حد ممكن وبجودة عالية.
- 6- العمل على توفير وتبادل المعلومات بين العاملين وشركاء الدائرة من أجل ضبط عمليات مكافحة التهريب والأنشطة غير المشروعة.

والتي تنص على "توفر دائرة الجمارك نظام رقابة إلكتروني يوفر الدقة في التعامل مع آليات نقل البضائع"، إذ جاءت بالمرتبة الأخيرة من حيث درجة أهميتها وبمستوى (مرتفع)، وهذا يعني بأن أنظمة الرقابة الجمركية لا ترتقي إلى المستوى المطلوب الذي يوفر الدقة في التعامل مع آليات نقل البضائع، وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (Martincus and et al,2015).

5. أظهرت النتائج المتعلقة بتحليل آراء واتجاهات أفراد العينة حول متغير الخدمات الجمركية الإلكترونية أن الفقرة رقم (7) والتي تنص على "تمتاز الخدمات الجمركية الإلكترونية بالمرونة والجودة العالية"، إذ جاءت بالمرتبة الأخيرة من حيث درجة أهميتها وبمستوى (مرتفع)، وهذا يعني بأن الخدمات الجمركية المقدمة لمتلقي الخدمة لا ترتقي إلى المستوى المطلوب بما يتوافق مع متطلبات ورغبات العملاء، وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (Martincus and et al,2015) ودراسة (Granvist and et al,2011).

6. أظهرت النتائج المتعلقة بتحليل آراء واتجاهات أفراد العينة حول متغير الأهداف الاستراتيجية أن الفقرة رقم (8) والتي تنص على "للأعمال الإلكترونية الجمركية دور مهم في توفير معلومات تتسم بتكامل ومتاحة للجميع لتطوير عمليات مكافحة التهريب"، إذ جاءت بالمرتبة الأخيرة من حيث درجة أهميتها وبمستوى (مرتفع)، وهذا يعني أن هناك ضعفاً في توفير وتبادل المعلومات بين الاطراف المعنية ، وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (الذيابي،2016).

7. أظهرت النتائج المتعلقة بتحليل آراء واتجاهات أفراد العينة حول متغير الأهداف الاستراتيجية أن دائرة الجمارك الأردنية عند صياغة رؤيتها لا تعطي أهمية كبيرة للأعمال الإلكترونية بشكل واضح ومحدد، وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (Salamzadeh and et al,2015) ودراسة (Granvist and et al,2011).

8. يوجد علاقة قوية بين الأعمال الإلكترونية الجمركية والأهداف الاستراتيجية.

9. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأعمال الإلكترونية الجمركية (مجتمعة) على الأهداف الاستراتيجية (مجتمعة) لدائرة الجمارك الأردنية، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة كل من

المراجع

المراجع العربية

- احمد، محمد سمير (2009): الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 54-56. التقرير السنوي (2015): الموسوعة الجمركية، <http://www.customs.gov.jo>
- الذنيبات، معاذ يوسف (2014): مدى تبني المستشفيات السعودية للتقنيات الأعمال الإلكترونية الفاعلة: دراسة تطبيقية على المستشفيات العاملة في منطقة مكة المكرمة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (10) العدد (4)، ص 533-568.
- الذنيبات، جيه علي (2016): دور استخدام التقنيات الحديثة في مكافحة الجرائم من قبل الأمن والجمارك بمطار الملك خالد الدولي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الإدارية، ص 108-118.
- [http:// repository.nauss.edu.sa/123456789/64162](http://repository.nauss.edu.sa/123456789/64162).
- الزين، ثامر نواف (2013): أثر تطبيقات الأعمال الإلكترونية في ذكاء المنظمة: دراسة ميدانية في شركات الأدوية الأردنية، رسالة ماجستير، قسم العمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- الطيطي، خضر مصباح (2008): التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية: من منظور تقني وتجاري وإداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص 34-36.
- العلاق، بشير الزعبي (2005) : الإدارة الإلكترونية: المجالات Sciences, Department of Administrative Sciences, pp.108-118. <http://repository.nauss.edu.sa/123456789/64162>.
- Rashid, S. A.R., and Jalab, I. D. (2008), *Strategic Management*. Amman: Dar Al-Maaheqah for Publishing and Distribution.
- Al-Zubin, T. N. (2013), *The Effect of E-Business Applications on the Intelligence of the Organization: A Field Study in Jordanian Pharmaceutical Companies*. Unpublished Master Thesis, E-Business Department, Faculty of Business, Middle East University.
- Al-Titi, K. M. (2008), *E-Commerce and E-Business: From a Technical, Commercial and Administrative Perspective*, 1st ed.. Amman: Dar Al-Hamed Publishing and Distribution.
- Al-Alaq, B. Al-Zoubi. (2005), *Electronic Management: والتطبيقات، مركز الامارات لدراسات والبحوث الاستراتيجية، الطبعة الأولى، ابو ظبي، الامارات العربية المتحدة، ص 137-139.*
- قندلجي، عامر ابراهيم. الجنابي، علاء الدين عبدالقادر (2009): نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الخامسة، عمان، الأردن، ص 61، 55، 33-64.
- المحاميد، سعود. السليحات، نمر. العبادي، هيثم (2012) أثر جودة خدمات ووظائف نظم الأعمال الإلكترونية في الاستخدام الفعلي لتلك النظم: دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (8)، العدد (4)، ص 762-787.
- يونس، مجدي محمد (2016): التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي. (مقال) www.new-educ.com.
- ملاكوي، ناظم محمد (2016): أثر استخدام نظام الحجز الإلكتروني في تحسين خدمة الزبائن في فنادق الخمس نجوم في الاردن، مجلة جامعة الاقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد (20)، العدد (1) ص 175-205.
- ياسين، سعد غالب. العلاق، بشير عباس (2006): الأعمال الإلكترونية، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، ص 16 - 28.

المراجع العربية باللغة الإنجليزية

- Ahmed, M. S. (2009), *Electronic Management*, 1st Edition. Amman: Dar Al-Masirah Publishing and Distribution.
- Annual R. (2015), *Customs Encyclopedia*. Retrieved from: <http://www.customs.gov.jo>.
- Al-Thunibat, M. Y. (2014), "The Extent of Adoption by Saudi Hospitals of E-Business Technologies: An Applied Study on Hospitals Operating in the Makkah Region". *Jordanian Journal of Business Administration*, 10(4): 533-568.
- Alzaybi, J. A. (2016), *The Role of Using Modern Techniques in Combating Crimes by Security and Customs at King Khalid International Airport*, Unpublished Master Thesis, Naif Arab University for Security Sciences, Faculty of Social and Administrative

- Fields and Applications*, 1st ed. Abu Dhabi, United Arab Emirates: The Emirates Center for Strategic Studies and Research.
- Kundalji, A. I., and Al-Janabi, A. A. (2009), *Management Information Systems and Information Technology*, 5th ed. Amman: Dar Al-Masirah Publishing and Distribution.
- Mahamid, S., Salines, T., and Abadi, H. (2012), "Impact of Quality of Services and Functions of E-Business Systems in the Actual Use of Systems: A Field Study in Banks Operating in Jordan". *Jordanian Journal of Business Administration* 8(4): 762-787.
- المراجع الاجنبية**
- Boonstra, A., and Govers, M. (2009), "Understanding ERP System Implementation in A hospital by Analysing Stakeholders, New Technology". *Work and Employment*, 24(2): 177-193.
- David, Fred R. (2001), *Strategic Management: Concepts & Cases*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Decman, M. (2015), "Understanding Technology Acceptance of Government Information Systems from Employees Perspective". *International Journal of Electronic Government Research*, 11(4): 69-88.
- Chowdhury, G. H., and James, C. R. (2016), "Factors Affecting E-Government Technology Adoption Behaviour in a Voluntary Environment". *International Journal of Electronic Government Research*, 12 (1): 1-4.
- Grant, G. B., and Anderson, G. (2002), *Customer Relationship Management: A Vision for Higher Education*. Web Portals and Higher Education-Technologies to Mark it Personal.
- Granqvist, M. Hintsala, J., & Männistö, T. (2011), "E-Customs Study: Private Sector Views on Potential Benefits of Further Electronic Customs Developments in Switzerland". *Cross-border Research Association*, Ave d'Echallens 74, CH-1004 Lausanne, Switzerland. Available: seco-study@cross-border.org.
- Griffin, Ricky W. (2002), *Management*, 7th ed. Boston: Malkawi, N. M. (2016), "The Effect of Using Electronic Reservation System in Improving Customer Service in Five Star Hotels in Jordan". *Al-Aqsa University Journal, Humanities Series*, 20(1): 175-205.
- Yasin, S. G., and Al-Aalak, B. A. (2006), *E-Business*. Amman: Dar Al-Manakhah for Publishing and Distribution.
- Younis, M. M. (2016), *The Shift towards Electronic Management in Educational Institutions to Cope with the Challenges of the Digital Age*. Available: www.new-educ.com.
- Houghton Mifflin Company.
- Haag, S. C. (2012), *Management Information System for the Information Age*. Boston: McGraw-Hill.
- Henri, I. Pierre, V. (2014), *E-Commerce*, 3rd ed.. London: Pearson Education Limited British.
- JamehBozorgi, M. J., and Dashtaki, S. H. H. (2014), "Motivations, Emotions, and Feelings of Self Gifting in Entrepreneurs: A Cross-Cultural Study". *Journal of Entrepreneurship, Business and Economics*, 2(2): 98-120.
- Keengan, W. (2012), *Global Marketing Management*, 7th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Kumar, M. P., and Kumar, T. S. (2014), "E-Business: Pros and Cons in Customer Relationship Management". *International Journal of Management and International Business Studies*, 4 (3): 349-356.
- Laudon, K. C., and Laudon, J. P. (2014), *Management Information System- Managing The Digital Firm*, 13th ed. Pearson International Firm.
- Li, L. (2012), "Effects of Enterprise Technology on Supply Chain Collaboration: Analysis of China-Linked Supply Chain". *Journal Enterprise Information Systems*, 6(1): 55-77.
- Martincus, C, V. Carbollo, J., and Grazizno, A. (2015), "Customs as Doorkeepers: What Are Their Effects on International Trade". *Journal of International Economics*, 96(1): 119-137. Retrieved from

- <http://dx.doi.org/10.1016/j.jinteco.2015.01.011>.
- Mudholkar, P. Shanker, M., and Maitra, S. (2013), "Role of E-Business in Improving Banking Services". *International Journal of Latest Trends in Engineering and Technology (IJLTET)*, 2 (4): 512-516. Retrieved from : www.ijltet/wp-content/upload/2013/08/74/pdf.
- Mikuriya, K. (2016), *International Customs Day 2016 & 2017*. Retrieved from: <http://www.wcoomd.org/~media/wco/public/global/pdf>.
- Monem, H. Hussin, A. Sharifian, R., and Shaterzadeh, H. 2011. "CRM Software Implementation Factors in Hospital: Software and Patient Perspectives". *The Proceedings of the 5th Malaysia*, 13-14 December.
- Salamzadeh, Y., Nejati, M., and Heidari pourafshar, Y. (2015), "An Investigation into the Impact of E-Customs on Stretching Strategic Thinking: Case Study Islamic Republic of Iran Customs Administration (IRICA)". *Journal of Entrepreneurship, Business and Economics*, 3(1): 105-139.
- Sekaran, U. (2003), *Research Methods for Business*, 4th ed.. John Wiley & Sons, Inc.
- Saravanan, M., and Kerschberg, L. (2007), "Achieving Interoperability in E-government Service With Two Model of Semantic Bridging: SRS & SWRL". *Journal of Theoretical and Applied E-Commerce Research (JTAER)*. Special Issue on Electronic Document Interoperability in E-Business and E-Government Applications, Chile: 251-262.
- Turban, E., Sharda, R., and Delen, D. (2010), *Decision Support and Business Intelligence Systems*, 9th ed.. New York: Prentice Hall.
- Wong. A. (2006), "E-Customs Declaration Milestone Program Update". *Rosettaner Global Partner Conference*, Tokyo, Japan, 18-19th April.

**Impact of E-Business Application of Customs on Achieving Strategic Objectives:
An Empirical Study on the Jordanian Customs Department**

*Saleh Ibrahim Al-A'wasa **

ABSTRACT

This study aims to identify the impact of e-business customs on the strategic objectives of the Jordan Customs Department. It also investigates the extent of interaction between the Jordanian Customs Department and modern techniques in providing custom services. The study sample included all senior managers and staff of the Information and Communication Technology Directorate at the Jordanian Customs Department, whose number was 115. The researcher adopted a complete census method to examine the population of the study and a questionnaire was designed to collect data pertaining to the study's variables. Descriptive statistics, specifically multiple regression, was used to analyze the data and to test the hypotheses of the study. The results show that there is a strong relationship between e-business customs and strategic objectives and there is a statistically significant effect of e-business customs on the strategic objectives of the Jordanian Customs Department. The study recommended paying more attention to electronic custom services, improving the relationship with customers and working to build and develop a successful strategy to stimulate e-business applications.

Keywords: E-customs business, Strategic objectives, Jordanian Customs Department.

* The Jordan Customs Department (JCD), sa_asy2007@yahoo.com
Received on 26/3/2017 and Accepted for Publication on 30/10/2017.